



Charte de Qualité

Principe de fonctionnement

Nos copropriétés sont des immeubles d'habitation gérés sans aucun but lucratif dans le strict respect de la loi du 10 juillet 1965 et des textes subséquents qui s'y rapportent.

Les copropriétaires restent les seuls décideurs pour la gestion de leur résidence, pour les engagements de dépenses, pour le choix de leur Syndic, la définition des services, le suivi de leur fonctionnement et le contrôle de leurs coûts. Le directeur est directement salarié par la copropriété et/ou l'éventuelle association gestionnaire des services.

L'offre de services

Nous nous engageons à proposer les services prévus dans nos règlements de copropriété dans le respect des décisions prises par nos assemblées générales, chaque service bénéficiant du même objectif de haut niveau de qualité, pour tout ou partie des services autorisés par les dispositions législatives et réglementaires dont dépendent nos copropriétés avec services. Nous nous engageons à fournir des services mutualisés dans les charges de copropriété et des prestations facturées individuellement dont le recours est laissé à la libre décision de chaque résident.

La qualité de service

Nous nous attachons à promouvoir une politique de qualité de service,

- par la nature des aménagements, équipements et fournitures collectifs.
- par le professionnalisme du personnel.
- par la mise à disposition d'informations claires et objectives sur l'organisation, le fonctionnement de nos résidences et le contenu de nos offres de service.
- par la communication en temps réel sur les décisions susceptibles d'influer sur la qualité de vie des résidents.



Respect des libertés individuelles

Nous affirmons notre volonté de veiller au respect des libertés individuelles des résidents.

Nous nous engageons à respecter leur libre expression ainsi que leur autonomie de décision.

Nous nous engageons à leur communiquer les décisions susceptibles d'influer sur leur qualité de vie.

Nous respectons le caractère privé de l'appartement de chaque résident.

La sécurité au sein de nos résidences

Nous nous engageons, dans la limite des décisions prises en Assemblée Générale et dans le respect du règlement de copropriété,

- à doter nos résidences des matériels et fonctionnements nécessaires pour optimiser la sécurité collective des résidents et de leurs biens,
- à assurer les interventions requises par des situations d'urgence sans que celles-ci ne constituent une activité de soins au sens de la législation en vigueur,
- à intégrer cet objectif général dans les missions de l'ensemble de nos équipes et à maintenir un haut degré d'exigence dans leur exercice.

Charte adoptée en Assemblée Générale le 7 juin 2007

Dernière mise à jour : Mai 2018

Pour l'Association Nationale
des Copropriétés avec Services

M. Gilles CARLAC'H
Président

Paris, le 11 Mai 2018.