

NOTRE CHARTE DE QUALITÉ DE SERVICES SYNDIC DE COPROPRIÉTÉ

DÉDIÉE À L'ACCESSION ET AU SYNDIC DE COPROPRIÉTÉ, AXELIHA EST UNE MARQUE DE PODELIHA, FILIALE DU GROUPE ACTION LOGEMENT.

Elle bénéficie de l'expertise du groupe qui est, depuis 70 ans, l'acteur de référence du logement social et intermédiaire en France. Axeliha assure ses missions de gestion de copropriétés sur l'ensemble des Pays de la Loire et une partie du Centre-Val de Loire.

Axeliha gère plus de **5000 lots** en copropriété et affiche une **croissance régulière de 5 % par an**.

Portée par les valeurs de Podeliha, soucieuse de l'intérêt général et de la qualité de vie des occupants des résidences, **Axeliha est un syndic de copropriétés attentif et rigoureux, qui prône l'efficacité, la transparence, dans un cadre de coûts et de charges maîtrisés.**

L'écoute de proximité avec les copropriétaires ainsi que la volonté de nouer avec eux **des relations durables** font partie des priorités d'Axeliha. **Ses équipes s'engagent à vos côtés dans votre nouvelle vie de copropriétaire.**

1

VOUS ACCOMPAGNER DANS VOTRE NOUVEAU STATUT DE COPROPRIÉTAIRES

NOS ENGAGEMENTS

1

UNE COMMUNICATION CLAIRE ET TRANSPARENT

Nous nous engageons à vous informer sur votre nouveau statut de copropriétaire et sur le fonctionnement de votre copropriété de manière personnalisée.

100% des nouveaux copropriétaires reçoivent le guide complet de la copropriété et sont invités à une réunion d'information générale sur leur copropriété.

100% des décisions prises ayant un impact au sein de votre copropriété vous sont communiquées.

2

DES INTERLOCUTEURS DÉDIÉS POUR VOUS CONSEILLER ET VOUS INFORMER

Trois interlocuteurs dédiés, experts dans leur domaine, répondent à vos demandes : **votre assistante, votre gestionnaire et votre comptable.**

100% de vos demandes sont enregistrées et traitées. Nous nous engageons à :

- Un taux de décrochés téléphoniques de 90%
- Un accusé de réception de votre demande sous 24h
- Un retour sur votre demande sous 10 jours (sauf urgence impérieuse)

VEILLER À LA QUALITÉ DE VOTRE CADRE DE VIE EN MAÎTRISANT LES CHARGES

NOS ENGAGEMENTS

1

DES DÉPENSES ET CHARGES MAÎTRISÉES

Nous nous engageons à pratiquer **des honoraires de base modérés**, pour répondre à notre ambition de syndic de copropriété social.

Nous assurons **la maîtrise des charges** avec **le lancement d'appels d'offre mutualisés** sur plusieurs copropriétés pour un **meilleur rapport qualité-prix**.

100% des contrats de maintenance mis en place font l'objet de mise en concurrence régulière.

100% des devis relatifs à de gros travaux sont communiqués en amont des assemblées générales.

2

UN SUIVI PERMANENT DE LA QUALITÉ DE SERVICE

Nous garantissons un suivi régulier des contrats de maintenance et des interventions **avec une rencontre semestrielle des prestataires avec lesquels des marchés ont été souscrits.**

100% des prestataires pour l'entretien des parties communes et des espaces verts sont rencontrés au moins une fois par an.

100% des prestataires sur lesquels une insatisfaction des copropriétaires est détectée font l'objet d'un plan d'action et d'un suivi renforcé qui vous est régulièrement communiqué.

3

CONFORT ÉNERGÉTIQUE ET DURABILITÉ

Une prévision de travaux est étudiée et proposée à l'assemblée générale pour répondre à vos attentes ou besoins, intégrer du **confort énergétique** ainsi que les nouvelles contraintes réglementaires. Des appels de fonds provisoires peuvent être votés pour lisser les dépenses.

Un plan pluriannuel de travaux est systématiquement proposé. Nous insérons des **clauses environnementales** dès que cela est possible dans un souci de durabilité de votre copropriété et de son environnement.



VOUS OFFRIR DES SERVICES PRATIQUES ET EFFICACES

NOS ENGAGEMENTS

1

UN ACCÈS FACILE À TOUTES VOS INFORMATIONS : VOTRE EXTRANET DÉDIÉ

Toutes les informations utiles et les documents pratiques sont disponibles en ligne 24h/24 et 7j/7 sur votre extranet copropriétaire.

Vous pouvez consulter à tout moment :

- La situation de votre compte et obtenir un extrait de compte.
- Vos documents personnels (appels de fonds, décomptes de charges individuelles...).
- Les documents officiels de votre copropriété (règlement de copropriété, carnet d'entretien, plans, convocation et procès-verbal d'assemblée générale...).
- La liste des membres du conseil syndical et des prestataires titulaires des contrats d'entretien.
- Un formulaire de contact pour toutes vos questions : administratives, comptables ou techniques.

2

UNE OFFRE DE SERVICES POUR VOTRE SÉRÉNITÉ AU QUOTIDIEN

Chez Axeliha, nous nous engageons à :

- Vous garantir **une astreinte téléphonique 24h/24 et 7j/7 pour les « urgences techniques » en parties communes** (sans frais supplémentaire).
- Vous permettre de **suivre en temps réel en ligne l'état d'avancement de vos demandes** ainsi que l'entretien de leur copropriété.
- Vous alerter en cas de **surconsommation d'eau significative**, comparée à la moyenne nationale et au type de logement.

Et comme nous savons que votre temps est précieux :

- Vous avez la possibilité de **souscrire au prélèvement automatique** pour simplifier le règlement des charges.
- Vous recevez les convocations aux **assemblées générales de manière dématérialisée**.
- Vous pouvez **voter par correspondance** pour faciliter votre participation aux assemblées générales.

Nous nous engageons à déployer progressivement l'assemblée générale en visioconférence pour permettre à 100% des copropriétaires de pouvoir participer à l'AG de copropriété.

3

AMÉLIORATION CONTINUE DE NOTRE QUALITÉ DE SERVICE

Notre qualité de service est une priorité.

Nous vous proposons d'évaluer votre niveau satisfaction en menant régulièrement des enquêtes.

Vos retours nous permettent de mener des actions concrètes dans l'objectif **d'améliorer de façon continue notre qualité de service**.





**VOTRE EXTRANET COPROPRIÉTAIRE
DISPONIBLE SUR AXELIHA.FR**

coproprietes@axeliha.fr

12, boulevard Yvonne Poirel – 49000 Angers