



CHARTRE COMMERCIALE

PREAMBULE

Accéder à la propriété sur le territoire de l'agglomération Pays basque et dans le Sud des Landes relève, pour une majorité de ménages, d'un objectif difficile, voire impossible, à mettre en œuvre.

Face à ce constat, Habitat Sud Atlantic propose des produits d'accèsion sociale à la propriété diversifiés, notamment la location - accession et la vente de lots à bâtir ou encore la vente de logements existants avec une volonté : mettre les futurs propriétaires au cœur de leur projet.

L'objectif de réussite de ces projets d'accèsion relève de sa mission d'intérêt général, et garantit une qualité de service aux accédants.

La présente charte formalise cet engagement, de la phase amont du projet aux premières années d'installation, en passant par le conseil, l'accompagnement et les prix maîtrisés afin de garantir aux clients d'Habitat Sud Atlantic un achat responsable et durable.

1- NOS ENGAGEMENTS « PRODUIT »

- Habitat Sud Atlantic s'engage à proposer à l'accédant un logement abordable, adapté à ses ressources, au meilleur rapport « qualité – prix » et simple d'usage.

Les logements proposés sont majoritairement labellisés NF Habitat ou NF Habitat HQE. Ils sont conçus de manière à minimiser les travaux d'entretien et donc les charges ultérieures.

- HSA s'engage à concevoir ses opérations dans le respect d'une démarche environnementale responsable, favorisant les économies d'énergies et d'eau potable, le recyclage des matériaux et le réemploi, les chantiers à faible nuisance.

2- L'ACCOMPAGNEMENT DE NOS CLIENTS

- Habitat Sud Atlantic s'engage à proposer à l'accédant un conseil personnalisé, adapté à son projet. Des informations claires lui sont apportées tant sur le programme immobilier que les démarches administratives et le financement de son acquisition.

Dans le cadre de la vente de lots à bâtir, HSA s'engage à informer ses clients des éventuelles contraintes géotechniques et propose, le cas échéant, des idées de réalisation sur la base de visuels exécutés par des professionnels architectes, sans obligation pour le client d'engagement contractuel ultérieur.

Dans le cadre de la vente de patrimoine, HSA s'engage à accompagner au plus près les locataires du parc social désireux d'acheter un logement en leur donnant des informations préalables détaillées sur les conditions de la vente, les charges locatives/de copropriété des deux dernières années ou encore la liste des travaux réalisés au cours des cinq dernières années.

- Habitat Sud Atlantic s'engage à communiquer à ses réservataires une information claire sur l'état d'avancement de l'opération. Ces informations sont transmises par courrier ou mail lors des étapes clé ou lors d'une visite sur site. Un livret d'accueil est remis à la livraison.

- Habitat Sud Atlantic s'engage à être à l'écoute de l'accédant et à intervenir rapidement auprès des entreprises concernées afin de résoudre les désordres techniques éventuels qui pourraient apparaître durant l'année de parfait achèvement.

3- LA SECURISATION DE L'ACHAT IMMOBILIER

- Habitat Sud Atlantic s'engage à respecter la qualité des prestations prévues et le délai contractuel de livraison, sauf cas de force majeure ou intempéries. Le mois de livraison est confirmé au réservataire trois mois avant la remise des clés.

- Habitat Sud Atlantic s'engage à assurer un conseil à l'accédant sur la mise en place de la copropriété et à l'aider à comprendre le rôle du syndic de copropriété.

- Habitat Sud Atlantic s'engage à proposer à l'accédant un « pack sécurité » en cas de survenance d'aléas de la vie (perte d'emploi, invalidité, décès, divorce, ...) : engagement à racheter le logement à une valeur clairement fixée par le contrat initial, proposition éventuelle d'une solution de relogement dans les conditions prévues par le Code de la Construction et de l'Habitation, assurance revente offerte par HSA à l'accédant.

- En contrepartie, les acheteurs s'engagent respecter des clauses anti-spéculatives inscrites dans le contrat de vente.

4- HSA ET SES PARTIES PRENANTES

- Habitat Sud Atlantic s'engage à communiquer aux parties prenantes à l'opération d'accession (communes, EPCI, banques, notaires, ...) les seules informations personnelles nécessaires fournies par l'accédant, dans le respect du cadre posé par le Règlement Général de Protection des Données.

- Habitat Sud Atlantic attend de ses parties prenantes qu'elles prennent connaissance de la présente charte et qu'elles s'y conforment, afin de mettre en œuvre des pratiques commerciales et concurrentielles éthiques.

5- LA VENTE HLM RESPONSABLE.

- Habitat Sud Atlantic met en vente son patrimoine via un engagement responsable, en lien avec sa mission d'intérêt général. Le bailleur s'attache à la concertation avec ses parties prenantes, en particulier les collectivités locales, de façon à encourager la mixité sociale en lien avec les politiques locales de l'habitat.
- Les biens mis en vente sont dans un état correct et une attention est portée au bon entretien des immeubles mis en copropriété.
- Le parcours résidentiel des locataires occupants ou des locataires du parc est encouragé par un accompagnement des équipes d'Habitat Sud Atlantic, de la présentation des biens mis en vente à la construction du projet d'acquisition (capacités d'achat, présentation du statut de copropriétaire notamment en ce qui concerne le budget et l'implication nécessaire dans la future copropriété, ...).
- Les prix proposés aux locataires occupants inférieurs aux prix de marché afin de veiller à la compatibilité du projet d'achat avec les budgets des ménages.
- HSA s'engage à veiller que le syndic désigné dans les nouvelles copropriétés répondent aux besoins exprimés, à participer aux instances de la copropriété et à y jouer un rôle actif.

6- DES ENGAGEMENTS ETHIQUES


- Le personnel d'Habitat Sud Atlantic, et plus encore le personnel en charge de la relation « client » est astreint à une obligation de loyauté, d'impartialité, d'intégrité, de confidentialité et de respect des personnes. Il ne doit pas utiliser son rôle pour obtenir de façon inappropriée un avantage pour lui – même ou autrui.
- A ce titre, Habitat Sud Atlantic s'engage à organiser clairement l'information sur son offre commerciale et ses opérations de vente, qui doivent respecter le principe d'équité et bannir toute pratique déloyale.

Les décisions sont motivées et tracées, les choix commerciaux s'effectuent dans la plus grande intégrité de manière à pouvoir résister à l'examen public le plus approfondi. A ce titre, les critères suivants sont étudiés pour les ventes de logements neufs: le respect des plafonds de ressources, le lien entre la composition familiale et la typologie du logement, la qualité de locataire du parc social ou de primo – accédant, l'ancienneté de l'inscription dans le fichier commercial d'HSA. Pour la vente HLM, les critères légaux de candidature et de priorisation de celles - ci sont strictement appliqués.

- Habitat Sud Atlantic met à la disposition de ses clients une plateforme leur permettant de saisir un médiateur de la consommation en cas de différend avec le vendeur.

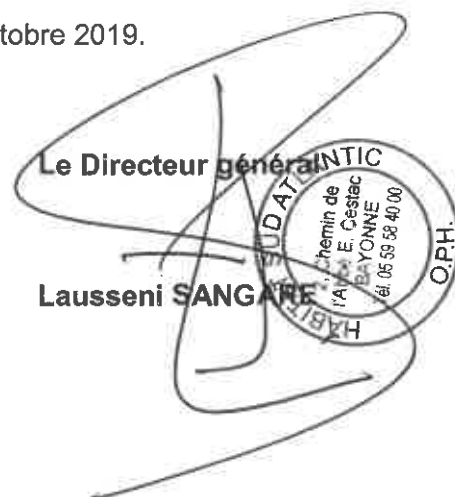
Adopté par le Conseil d'administration de l'Organisme le 24 octobre 2019.

Le Président
Paul BAUDRY



HABITAT SUD ATLANTIC
2, Chemin de
l'Arche E. Cestac
33470 YVIGNAC
Tél. 05 59 58 40 00
OPH.

Le Directeur général
Lausseni SANGARE



HABITAT SUD ATLANTIC
Chemin de
l'Arche E. Cestac
33470 YVIGNAC
Tél. 05 59 58 40 00
OPH.