

# CHARTRE QUALITÉ

## À DESTINATION DES ADHÉRENTS UNPI



UNION NATIONALE DE LA PROPRIÉTÉ IMMOBILIÈRE

Propriétaires engagés



## 1. CONFIANCE

---

- **REPRÉSENTER** les propriétaires et copropriétaires immobiliers privés auprès des pouvoirs publics (régions, départements, parlementaires, élus...) et **DÉFENDRE** leurs intérêts et leurs droits.
- **PROPOSER** des services à haute valeur ajoutée aux adhérents avec pour objectif la satisfaction de leurs besoins.
- **OFFRIR** un accueil physique et téléphonique (jours ouvrables) personnalisé et privilégier une relation de confiance basée sur l'écoute, la disponibilité et des conseils individualisés.
- **MAINTENIR** une relation de proximité avec les adhérents dans les locaux accueillants permettant la confidentialité des consultations.
- **CONSEILLER** aux adhérents tous les documents utiles et actualisés. Des baux et imprimés (*état des lieux, quittances de loyer...*) pour louer en toute sécurité.

## 2. PERFORMANCE

---

- **INFORMER ET CONSEILLER** les adhérents sur toutes les questions juridiques et fiscales concernant l'immobilier.
- **ORGANISER** des permanences avec les professionnels de l'immobilier (avocats, juristes, notaires, géomètres, architectes, huissiers, fiscalistes, artisans...).
- **RÉDIGER** des courriers techniques et personnalisés pour les adhérents dans le cadre de l'adhésion annuelle.
- **VEILLER** quotidiennement à la qualité des prestations proposées dans le respect des exigences réglementaires et statutaires de l'association.
- **ALIMENTER** la connaissance du marché locatif privé à travers l'Observatoire des loyers Clameur et l'Observatoire UNPI des taxes foncières.
- **VEILLER** à la formation permanente et la qualification professionnelle des membres de l'association.

## 3. COMMUNICATION

---

- **RÉPONDRE** aux questions posées par les adhérents de manière réactive.
- **PARTAGER** périodiquement une newsletter d'informations juridiques et pratiques informant les adhérents sur la législation, la jurisprudence, les actions de l'UNPI...
- **DIFFUSER** régulièrement un « Bulletin de liaison » et assurer le relais de l'information fédérale auprès des adhérents des 120 chambres de propriétaires affiliées à l'UNPI.
- **PUBLIER** une information de qualité sur tous les supports de communication (bulletin, flash info, site internet, réseaux sociaux...) de l'association et veiller à leur publication régulière.
- **VEILLER** à l'utilisation et au respect sur ces supports de communication :
  - de la charte graphique UNPI,
  - de l'affichage représentant l'UNPI sur sa vitrine au siège de l'association.
- **PROMOUVOIR** la revue de l'UNPI « 25 millions de Propriétaires ».