



Charte de Confiance – SYNDIC TUNISIE PRO

Notre Engagement pour une Gestion Transparente et Efficace

Chez SYNDIC TUNISIE PRO, nous croyons qu'une gestion de copropriété réussie repose sur la confiance, la transparence et un service irréprochable. Cette charte formalise nos engagements envers chaque copropriétaire et garantit une administration rigoureuse, professionnelle et conforme aux réglementations en vigueur en Tunisie.

1. Transparence & Communication

Nous nous engageons à une communication claire, proactive et accessible pour tous.

- **Accès aux documents :** Mise à disposition régulière et simplifiée des documents essentiels de votre copropriété (budgets prévisionnels, procès-verbaux d'assemblées générales, contrats des fournisseurs, etc.) via un espace client sécurisé.

- **Réactivité** : Réponse à toutes vos réclamations et demandes écrites dans un délai maximum de 72 heures.
- **Anticipation** : Information claire et anticipée avant toute décision majeure impactant la copropriété (travaux importants, changement de prestataire, dépenses exceptionnelles).

2. Gestion Financière et Professionnelle

Une gestion financière saine et optimisée est au cœur de nos priorités.

- **Clarté des charges** : Présentation détaillée et compréhensible des charges de copropriété pour une maîtrise parfaite de votre budget.
- **Mise en concurrence** : Lancement systématique de consultations et d'appels d'offres pour les prestations importantes (sécurité, nettoyage, maintenance des ascenseurs, grands travaux) afin de garantir le meilleur rapport qualité/prix.
- **Transparence des offres** : Dépouillement et comparaison rigoureuse des offres, avec la possibilité de recourir à des experts indépendants (bureaux d'études, bureaux de contrôle) pour les projets complexes.
- **Rapport financier annuel** : Remise d'un rapport financier complet lors de l'assemblée générale, comparant le budget prévisionnel aux dépenses réelles et expliquant les écarts.
- **Recouvrement actif** : Engagement ferme pour le recouvrement des impayés, en privilégiant systématiquement les démarches amiables avant d'envisager un recours judiciaire, afin de préserver les bonnes relations de voisinage.

3. Qualité de Service

Nous veillons au confort, à la sécurité et à la valorisation de votre patrimoine.

- **Maintenance rigoureuse** : Suivi proactif de la maintenance courante (ascenseur, éclairage, propreté, sécurité) par des prestataires qualifiés et évalués régulièrement.
- **Présence sur le terrain** : Visites régulières de votre immeuble, au minimum une fois par trimestre, pour constater son état général et anticiper les besoins.
- **Gestion des urgences** : Intervention rapide pour la mise en sécurité des lieux en cas d'urgence technique, dans un délai maximum de 24 heures.

4. Gouvernance & Participation

Nous encourageons l'implication des copropriétaires dans la vie de leur résidence.

- **Respect des délais légaux** : Convocation et tenue des assemblées générales dans le strict respect des délais fixés par la loi (art. 85 et suivants du Code des droits réels).
- **Ordre du jour clair** : Élaboration d'un ordre du jour précis et envoi de résumés accessibles après chaque assemblée générale pour une parfaite compréhension des décisions.
- **Accès aux archives** : Possibilité pour chaque copropriétaire de consulter les archives et documents administratifs de la copropriété sur simple rendez-vous.

5. Respect & Neutralité

Nous agissons en tant que médiateur impartial au service de l'intérêt collectif.

- **Impartialité** : Le syndic agit comme un tiers de confiance, sans favoritisme entre les copropriétaires, et veille à l'application équitable du règlement de copropriété.
- **Confidentialité** : Respect absolu de la confidentialité des données personnelles et financières, conformément à la loi n°2004-63 du 27 juillet 2004 sur la protection des données à caractère personnel.
- **Cadre légal** : Aucune décision n'est prise en dehors du cadre légal et des résolutions votées en assemblée générale.

6. Innovation & Modernisation

Nous intégrons les meilleures pratiques et les nouvelles technologies pour une gestion moderne et efficace.

- **Outils digitaux** : Déploiement d'outils numériques innovants pour faciliter votre quotidien : paiement en ligne des charges, extranet copropriétaire pour le suivi des incidents et l'accès aux documents, etc.
- **Optimisation des charges** : Sensibilisation et accompagnement pour la réduction des charges communes grâce à des solutions d'économie d'énergie et une maintenance préventive.

- **Valorisation du patrimoine :** Proposition de solutions modernes pour valoriser votre immeuble et améliorer le cadre de vie (rénovation énergétique, embellissement des parties communes, etc.).

7. Engagement Éthique

L'intégrité et l'éthique sont les fondements de notre pratique professionnelle.

- **Absence de conflit d'intérêts :** Nous nous engageons à refuser tout conflit d'intérêts avec les prestataires. Aucune commission ou avantage dissimulé n'est toléré.
- **Sélection objective des fournisseurs :** Le choix de nos partenaires repose exclusivement sur des critères objectifs : qualité des prestations, compétitivité des prix, délais d'intervention et garanties offertes.
- **Transparence des honoraires :** Nos honoraires de gestion sont clairs, détaillés et fixés en toute transparence dans notre contrat de syndic.

8. Conformité Juridique

Nous assurons une gestion en parfaite conformité avec le cadre légal tunisien.

SYNDIC TUNISIE PRO s'engage à respecter scrupuleusement :

- **Le Code des droits réels (articles 85 et suivants) :** pour tout ce qui concerne la gestion, la représentation et les obligations du syndic de copropriété.
- **La loi n°2004-63 du 27 juillet 2004 :** relative à la protection des données personnelles, garantissant la confidentialité de vos informations.
- **Le Code des obligations et des contrats :** pour le respect de nos engagements contractuels envers la copropriété et les tiers.
- **Le Code du travail :** pour une gestion rigoureuse des obligations sociales et salariales du personnel de l'immeuble (gardiens, agents d'entretien, etc.).
- **Le Code de l'urbanisme et de la construction :** pour le respect des normes en vigueur lors des travaux de maintenance ou de réhabilitation.