

## Immobilier - Entreprises - Bouches-du-Rhône

### Agence Étoile, 1<sup>er</sup> syndic professionnel certifié NF Habitat en région PACA

**Entretien, gestion, maîtrise des charges... : NF Habitat Exploitation copropriétés, délivrée par CERQUAL Qualitel Certification, atteste de l'organisation, du savoir-faire et du professionnalisme des syndics. Elle constitue en ce sens, pour les copropriétaires, un indicateur unique de qualité et d'attractivité de leur patrimoine immobilier.**

**Pour la première fois en région Provence-Alpes-Côte-d'Azur, une entreprise vient ainsi d'obtenir la certification NF Habitat Exploitation copropriétés : l'Agence Étoile, basée à Marseille, employant une soixantaine de collaborateurs répartis sur 9 agences (Marseille, Aix-en-Provence, Nîmes et Paris).**

#### L'Agence Étoile : 1<sup>er</sup> syndic professionnel certifié NF Habitat Exploitation copropriétés en région PACA



L'Agence Étoile regroupe des activités de syndic, transactions et gestion locative. Basée à Marseille, elle comptabilise 9 agences (3 à Marseille, 1 à Aix-en-Provence, 1 à Nîmes et 4 à Paris) et emploie une soixantaine de salariés. Elle assure aujourd'hui la gestion d'environ 500 copropriétés.

Depuis sa création en 1953, son principal mot d'ordre, en interne comme en externe, a toujours été la qualité de services. C'est pour cette raison qu'elle choisit, en 2019, de s'engager dans la certification, avec NF Habitat. L'Agence Étoile devient ainsi le 1<sup>er</sup> syndic professionnel certifié NF Habitat Exploitation copropriétés en région PACA.

*« Nous avons toujours placé la qualité au cœur de nos préoccupations. Dès la fin des années 90, nous nous sommes engagés dans le référentiel « Qualité Syndic », aujourd'hui disparu, mais dont nous avons tout de même conservé les exigences : rigueur, organisation, transparence...*



*De g. à d. : Germain et André Perrissel, respectivement Directeur administratif et financier et Président de L'Agence Étoile.*

*Dans cette démarche, la certification NF Habitat nous est apparue comme une évidence : elle répond en tous points à notre vision du métier. Dans un contexte où nos missions et obligations ont considérablement évolué, elle nous permet également de monter en compétences, nous adapter et anticiper les tendances pour répondre encore plus précisément aux attentes et besoins de tous nos résidents. Nous sommes fiers d'appartenir aujourd'hui à la famille NF Habitat ».*

**André Perrissel, Président d'Agence Étoile**

#### La certification NF Habitat Exploitation copropriétés : 72 exigences pour optimiser la qualité des résidences

La qualité d'une copropriété est indissociable du savoir-faire et de l'organisation du syndic qui en a la charge. Les copropriétaires doivent pouvoir lui faire confiance, le savoir réactif, à l'écoute de leurs besoins et au fait de toutes les tendances et obligations relatives à la gestion de leur résidence et immeubles.

C'est dans cet esprit qu'a été conçue, par CERQUAL Qualitel Certification, pour les syndics professionnels, la certification NF Habitat Exploitation copropriétés.

Maîtrise des charges, sécurité, cadre législatif, pérennité du bâtiment, maintien ou amélioration de sa qualité intrinsèque, information des copropriétaires, etc. : le périmètre de la certification couvre l'ensemble des missions du syndic.

72 exigences, allant au-delà de la réglementation, structurent ainsi le référentiel NF Habitat Exploitation copropriétés. Des exigences que les syndics souhaitant être certifiés s'engagent à respecter et sur lesquelles ils acceptent d'être contrôlés.

Ainsi par exemple :

- ▶ Priorisation et optimisation des interventions au sein de l'immeuble
- ▶ Collaboration pérenne avec le conseil syndical
- ▶ Formation de l'ensemble des collaborateurs conformément aux obligations réglementaires et formation spécifique, pour les salariés concernés, sur la rénovation énergétique
- ▶ Mobilisation des équipes sur la maîtrise des charges
- ▶ Etc.

La qualité de service est également un axe fondamental de la certification, impliquant des engagements forts du syndic autour de la rapidité de traitement des demandes, de la communication et de l'information des copropriétaires .... Ainsi par exemple :



- ▶ Permanence téléphonique de 4 heures en continu
- ▶ Réponse sous 24h à toutes demandes émanant du conseil syndical pour palier à un dysfonctionnement
- ▶ Calculateur d'un indicateur « dépense d'exploitation » qui permet de suivre le budget de la copropriété, d'optimiser les charges ou prévoir les travaux
- ▶ Réalisation d'enquêtes de satisfaction auprès du conseil syndical
- ▶ Etc.

Délivrée par un organisme indépendant, CERQUAL Qualitel Certification, NF Habitat Exploitation copropriétés fournit ainsi aux copropriétaires un indicateur fiable de confiance et de qualité. C'est aussi un levier d'attractivité pour leur résidence : dès lors que leur syndic est certifié, ces copropriétaires peuvent demander à faire certifier également leur immeuble, un atout précieux pour valoriser leur patrimoine immobilier.

**Au total, 19 syndicats professionnels, soit 34 agences au global, sont aujourd'hui certifiés NF Habitat Exploitation copropriétés. Une quinzaine d'autres syndicats sont par ailleurs en cours d'audit pour obtenir le droit d'usage de la marque, dont 2 en région PACA.**

**Liste des syndicats professionnels certifiés NF Habitat Exploitation copropriétés disponible sur :**

**[www.nf-habitat.fr/professionnels/exploitation-copropriete-syndic/](http://www.nf-habitat.fr/professionnels/exploitation-copropriete-syndic/)**

**Pour aller plus loin...**

**À propos de CERQUAL Qualitel Certification**

CERQUAL Qualitel Certification, organisme certificateur de l'Association QUALITEL, accompagne les promoteurs, constructeurs, bailleurs, syndicats de copropriété, professionnels de la rénovation de maisons, collectivités territoriales et aménageurs pour construire, rénover ou exploiter des logements de qualité, sains, confortables et durables, pour le bien-être de leurs occupants. Il délivre la certification NF-Habitat-NF Habitat HQE™ et les labels environnementaux et énergétiques associés. Acteur incontournable de la certification de logements en France, il a certifié plus de 2,5 millions de logements depuis plus de 40 ans.

**À propos du groupe QUALITEL**

Depuis plus de 40 ans, l'Association QUALITEL fait progresser, aux côtés des professionnels du logement, la qualité de l'habitat neuf et existant et participe à sa valorisation auprès des usagers.

Elle exerce pour cela 4 missions complémentaires : l'information du grand public, la certification de la qualité et des performances du logement, la formation, l'évaluation et l'expertise. Elle développe également des programmes de recherche pour mieux comprendre les problématiques liées au bâtiment et anticiper les évolutions techniques et les attentes des occupants.

Indépendante depuis sa création en 1974, l'Association QUALITEL est une structure unique en France. Son conseil d'administration rassemble tous les acteurs concernés par le logement : associations de consommateurs, organisations professionnelles impliquées dans l'habitat et pouvoirs publics.

[www.qualitel.org](http://www.qualitel.org)

[www.facebook.com/groupequalitel/](https://www.facebook.com/groupequalitel/)

[twitter.com/groupeQUALITEL](https://twitter.com/groupeQUALITEL)