



Charte

qualité de service

Les équipes de Coopération et Famille
s'engagent à offrir un service de qualité dans le cadre
de leurs relations avec les syndicats de copropriété.



Coopération et Famille s'engage

Coopération et Famille réalise régulièrement une enquête de satisfaction auprès d'un échantillon représentatif de 500 copropriétaires et mène de nombreux échanges avec des Présidents de conseils syndicaux, pour connaître leurs attentes précises à l'égard de leur syndic. Soucieuse de faire évoluer ses savoir-faire au service des copropriétaires, Coopération et Famille a décidé de se doter d'une Charte Qualité de service. Structurée autour de trois engagements, cette charte s'appuie sur l'organisation interne de la société et sur les compétences mises à disposition par le Groupe Logement Français.

Eric Madelrieux,
Président du Directoire
de Coopération et Famille

Proximité et disponibilité

Les interlocuteurs privilégiés des conseils syndicaux sont les Responsables des unités locales de gestion et les Responsables de sites :

■ Ils représentent Coopération et Famille et sont **clairement identifiés**. Leurs coordonnées sont remises à chaque Président de conseil syndical.

■ Ils s'engagent à être **disponibles** pendant les heures normales de bureau et à répondre à toute lettre, note et autre communication dans un délai maximum de 15 jours.





Information et **transparence**

Suite à la mise en place de la réforme comptable des copropriétés, un travail de fond a été mené afin de permettre la remise des documents réglementaires à chaque copropriétaire.

■ Ce travail a également consisté à rendre ces documents plus accessibles et lisibles. Un **guide didactique** et synthétique a notamment été conçu pour faciliter la compréhension des comptes. Destiné à tous les copropriétaires, ce guide est joint aux documents comptables diffusés avec la convocation.

■ La **reddition des comptes** rapprochant budget, dépenses et projection peut être présentée et discutée avec le conseil syndical tous les 4 mois, aux périodes suivantes : fin mars, fin juin et fin septembre.

■ C'est également par souci d'une information plus complète et transparente que Coopération et Famille a entièrement révisé son **contrat de syndic**. Les évolutions ont porté sur la nature et les modalités de tarification des prestations fournies. Après avoir été avalisé par l'ARC, ce nouveau contrat de syndic a été présenté en 2009. Il inclue dans son forfait les 44 prestations préconisées par le conseil national de la concurrence*, tout en maintenant des tarifs concurrentiels et en limitant les prestations supplémentaires.

**prestations légiférées par le décret du 19 mars 2010*

Écoute régulière et **conseil**

En dehors des assemblées générales, quatre réunions par an, préprogrammées au trimestre, se tiennent entre le syndic et le conseil syndical. Elles peuvent se dérouler en dehors des heures ouvrables, jusqu'à 20h30.

■ Ces réunions peuvent aborder, selon leur période de tenue, les thèmes suivants :

- la préparation budgétaire,
- la présentation des comptes,
- la planification des travaux,
- la préparation de l'assemblée générale.

Ces thèmes sont présentés à titre indicatif et ne sont donc pas exclusifs. Ces rencontres peuvent également être l'occasion d'échanger sur les évolutions réglementaires, sociales et techniques.

■ Chaque réunion est structurée autour d'un **ordre du jour**, qui est élaboré par le syndic après consultation du Président du conseil syndical. Cet ordre du jour est envoyé par le syndic aux membres du conseil syndical huit jours avant la rencontre. Les convocations à la réunion sont adressées par courrier simple. Un **procès-verbal** est établi par un secrétaire de séance, diffusé par le syndic puis soumis à l'approbation lors de la réunion suivante.





Modalités d'application de la charte

La présente charte a pour objectif de définir le cadre général dans lequel s'inscrivent les relations entre Coopération et Famille (en qualité de syndic), représenté par le Responsable de l'unité locale de gestion, et les conseils syndicaux qui souhaitent adhérer à ce mode de fonctionnement.

Les modalités de relation entre syndic et conseils syndicaux décrites dans cette charte nécessitent que chacun respecte les règles suivantes :

- écouter les arguments de l'autre, accepter le débat contradictoire,
- émettre et accepter une critique constructive,
- oser exprimer ses idées,
- négocier des engagements et les tenir.

Pour Coopération et Famille
signature :

Pour le Conseil syndical
signature :



Coopération et Famille, société anonyme d'HLM du Groupe Logement Français, a orienté son développement, pour favoriser la mixité sociale dans l'habitat, sur la conjugaison de deux activités principales : la construction locative et l'accèsion à la propriété. Elle exerce donc deux métiers : celui de bailleur social (avec 21 578* logements locatifs gérés en Ile-de-France et en Bourgogne) et celui de syndic, auprès de 5 251* copropriétaires.

* chiffres 2010



Coopération et Famille
Groupe Logement Français

Siège – 51, rue Louis Blanc – 92400 Courbevoie
Direction territoriale Ouest – 2, rue Marceau – 78800 Houilles
Direction territoriale Est – Tour Abeille – 14, Villa d'Este – 75013 Paris