

## LES FICHES « OUTILS DE COMMUNICATION »

### PRÉSENTATION

Pour obtenir l'adhésion des copropriétaires à un projet de rénovation, il ne suffit pas de construire un argumentaire. Entreprendre un projet de rénovation dans sa copropriété, c'est bien plus que réussir à « convaincre » les copropriétaires. C'est créer de nouvelles relations au sein de la copropriété, instaurer un climat de confiance et impulser une nouvelle dynamique collective pour transformer le rapport des copropriétaires à leur immeuble.

Pour cela, il est essentiel que le conseil syndical mette en place, toute l'année, des **actions régulières de communication avec l'ensemble des copropriétaires et des résidents**.

Pour aider les conseils syndicaux, l'association Planète Copropriété a créé **21 fiches « outils de communication »** qui présentent des exemples concrets d'actions à mettre en place dans une copropriété avec des conseils à suivre et les erreurs à éviter.

#### ➤ CINQ OBJECTIFS

Mais attention, « communiquer » ce n'est pas seulement « informer » les copropriétaires des décisions que l'on a prises pour eux et qu'on leur demande simplement de valider !

Les actions de communication doivent être diversifiées pour répondre à cinq objectifs :

- ✓ **Objectif 1 : « Informer » ;**
- ✓ **Objectif 2 : « Consulter, être à l'écoute »** pour recueillir les attentes et les avis des copropriétaires ;
- ✓ **Objectif 3 : « Concerter, débattre »** pour échanger et dialoguer en direct ;
- ✓ **Objectif 4 : « Animer, dynamiser »** en créant des événements conviviaux tels que la fête des voisins pour créer du lien et faciliter les relations ;
- ✓ **Objectif 5 : « Préparer les décisions »** en mettant en place les actions nécessaires pour rendre les assemblées générales efficaces.

Retrouvez ci-après la liste complète des fiches « outils de communication » pour atteindre chacun de ces cinq objectifs.

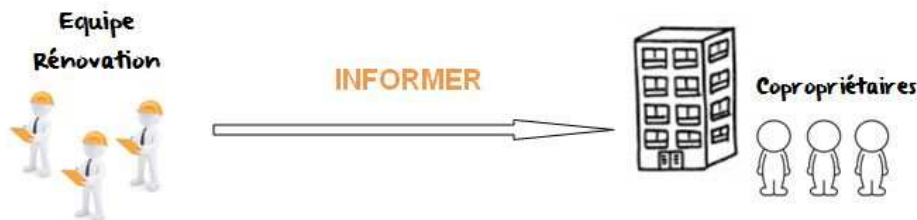


#### LE RESULTAT D'UN PROJET DE RECHERCHE-ACTION

Ces fiches pratiques ont été élaborées à partir d'exemples réels de copropriété qui sont parvenues à mettre en place une démarche de rénovation et d'amélioration énergétique. Elles ont été réalisées dans le cadre d'un programme de recherche-action sur l'amélioration énergétique des copropriétés lancé par le Plan Urbanisme Construction Architecture (Ministère de l'Ecologie, du Développement durable et de l'Energie – Ministère du Logement et de l'Egalité des Territoires) et l'ANAH (Agence Nationale de l'Habitat). Cette recherche-action a impliqué l'Agence Locale de l'Energie et du Climat « MVE », Habitat et Développement Ile-de-France et l'Association des Responsables de Copropriété (ARC) qui a coordonné le projet.

## LES FICHES « OUTILS DE COMMUNICATION »

### OBJECTIF 1 : INFORMER



Les actions d'information visent à mettre au courant les copropriétaires et les locataires des **événements particuliers** (intervention d'une entreprise, incidents...) et des **démarches faites par le conseil syndical** pendant son mandat. Informer consister aussi à donner des **consignes** (sur l'usage des équipements par exemple, le ramassage des ordures...) et à communiquer toutes les **analyses réalisées par le conseil syndical et les professionnels** (diagnostic du bâti, estimation des consommations d'énergie, analyse des charges, préconisations de travaux, analyse des devis...). **C'est le niveau basique de la communication (mais il est déjà souvent négligée en copropriété !).**

	Pour qui ?	Coût*	Travail demandé**	Adapté aux grandes ou petites copropriétés	Type d'informations
1A L'affichage	- Propriétaires occupants - Locataires	●●	●	Petite copropriété Grande copropriété	Informations ponctuelles, courtes, visuelles
1B Les envois postaux	- Propriétaires occupants - Propriétaires bailleurs	●●●	●●●	Petite copropriété Grande copropriété	Informations détaillées et/ou à conserver
1C La diffusion dans les boîtes aux lettres	- Propriétaires occupants - Locataires	●●	●	Petite copropriété Grande copropriété	Informations détaillées et/ou à conserver
1D La communication par e-mail	ceux qui consultent régulièrement Internet et communiquent leur adresse e-mail	●	●● Adresses à collecter et à tenir à jour	Petite copropriété Grande copropriété	Tout type d'information
1E Le site Internet	- Tous ceux qui ont accès à Internet - CS/syndic - Personnes extérieures	Selon la prestation choisie	●●●	Petite copropriété Grande copropriété	Stockage et partage des documents de la copropriété
1F Le rapport annuel du conseil syndical	- Propriétaires occupants - Propriétaires bailleurs (- Locataires)	Obligatoire	● Obligatoire	Petite copropriété Grande copropriété	Bilan des actions menées par le conseil syndical pendant l'année écoulée
1G La newsletter	- Propriétaires occupants - Propriétaires bailleurs - Locataires	Selon le canal de diffusion (email, papier courrier)	●●●	Grande copropriété	Actualités sur la vie de l'immeuble Informations concises
1H Le livret d'accueil	- Propriétaires occupants - bailleurs - Locataires	Selon le canal de diffusion (email, papier courrier)	●●●	Grande copropriété	Informations pratiques sur la vie dans l'immeuble

Coût\* : gratuit ● peu coûteux ●● coûteux ●●● Travail demandé\*\* : facile ● moyen ●● difficile ●●●

## LES FICHES « OUTILS DE COMMUNICATION »

### ➤ OBJECTIF 2 : CONSULTER, ETRE A L'ECOUTE



Les actions de consultation visent à **recueillir les attentes** et les besoins des copropriétaires ainsi que **leur avis** sur les démarches en cours et les solutions proposées.

	Pour qui ?	Coût*	Travail demandé**	Adapté aux grandes ou petites copropriétés
<b>2A</b> La boîte aux lettres du conseil syndical	- Propriétaires occupants - Propriétaires bailleurs - Locataires	●●	●	Grande copropriété
<b>2B</b> Les permanences du conseil syndical	- Propriétaires occupants - Locataires	●	●●	Grande copropriété
<b>2C</b> Le questionnaire	Selon le canal de diffusion (email, papier, courrier)	Selon le canal de diffusion (email, papier, courrier)	●●●	Petite copropriété Grande copropriété

Coût\* : gratuit ● peu coûteux ●● coûteux ●●● Travail demandé\*\* : facile ● moyen ●● difficile ●●●

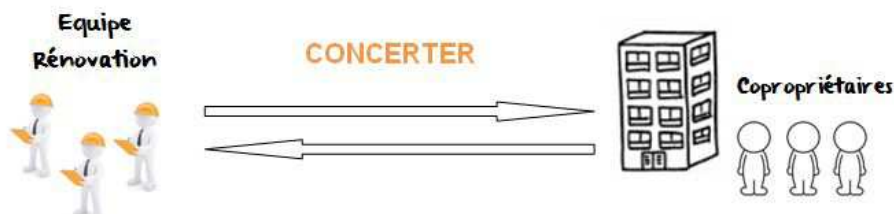


### A LIRE POUR ALLER PLUS LOIN

Pour tout savoir sur la façon dont mobiliser les copropriétaires dans une dynamique de projet de rénovation, vous pouvez vous procurer le guide complet publié par l'Association des Responsables de Copropriété (ARC) : *Rénovation en copropriété, comment mobiliser les copropriétaires ?*, éditions ARC/Vuibert, 2014, 160 p.

## LES FICHES « OUTILS DE COMMUNICATION »

### ➤ OBJECTIF 3 : CONCERTEUR, DEBATTRE



Les actions de concertation et de débat visent à **échanger et à dialoguer** en direct sur les différents aspects de la gestion de la copropriété et les projets de travaux proposés.

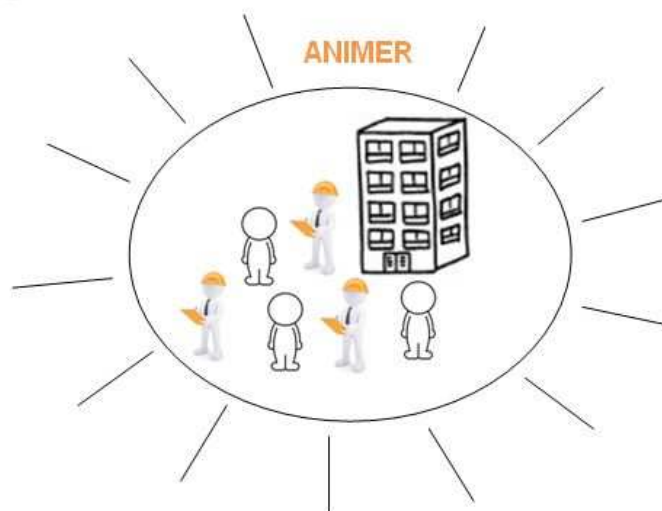
Se concerter et débattre est indispensable avant de soumettre des décisions importantes. **La concertation permet d'éviter que les problèmes ne soient discutés uniquement en assemblée générale (bataille assurée) ou qu'ils ne soient tranchés par une minorité** et constitue ensuite un caillou permanent dans la chaussure de la copropriété. Il faut savoir que les gens ne réclament jamais autant de « consultations » que quand elles n'ont pas lieu. Par contre, lorsqu'ils sont consultés, ils ne répondent pas toujours, ce qui peut utilement leur être rappelé ensuite...

	Pour qui ?	Coût*	Travail demandé**	Adapté aux grandes ou petites copropriétés
<b>3A</b> La réunion d'information-débat	- Propriétaires occupants - Propriétaires bailleurs (si se déplacent) - Locataires (si invités)	●●	●●	Petite copropriété Grande copropriété
<b>3B</b> La présentation Powerpoint	- Propriétaires occupants - Propriétaires bailleurs (si se déplacent) - Locataires (si invités)	●	●●	Petite copropriété Grande copropriété
<b>3C</b> Les discussions informelles	- Propriétaires occupants - Locataires	●	●	Petite copropriété Grande copropriété
<b>3D</b> Le forum Internet	Ceux qui consultent très régulièrement Internet et qui ont le goût des forums  L'accès dépend aussi de la sécurisation du forum	●	●●●	Grande copropriété

Coût\* : gratuit ● peu coûteux ●● coûteux ●●● Travail demandé\*\* : facile ● moyen ●● difficile ●●●

## LES FICHES « OUTILS DE COMMUNICATION »

### OBJECTIF 4 : ANIMER, DYNAMISER



Il est plus facile pour un conseil syndical de communiquer et d'impulser une **dynamique de projet collectif** s'il existe des **relations sociales « vivantes »** au sein de la copropriété. Et cela passe par l'organisation **d'actions conviviales**.

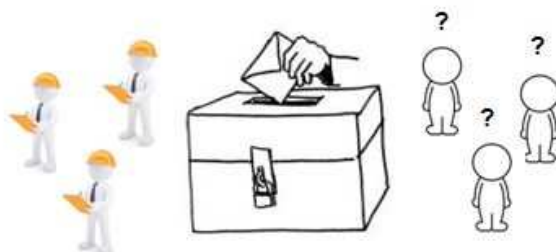
	Pour qui ?	Coût*	Travail demandé**	Adapté aux grandes ou petites copropriétés
4A La fête des voisins	- Propriétaires occupants - Locataires	●	●	Petites copropriété
	(- Propriétaires bailleurs)			Grande copropriété
4B Les événements conviviaux	- Propriétaires occupants - Locataires	●	●	Petite copropriété
	(- Propriétaires bailleurs)			Grande copropriété
4C Les chantiers participatifs	- Propriétaires occupants - Locataires	●●	●●	Petite copropriété
	(- Propriétaires bailleurs)			Grande copropriété

Coût\* : gratuit ● peu coûteux ●● coûteux ●●● Travail demandé\*\* : facile ● moyen ●● difficile ●●●

## LES FICHES « OUTILS DE COMMUNICATION »

### OBJECTIF 5 : PRÉPARER LES DÉCISIONS

#### PRÉPARER L'AG



Pour permettre que les **Assemblées Générales** soient **efficaces**, il est nécessaire de bien travailler à leur préparation et leur déroulement. Pour cela, il faut pour cela être attentif à :

- ✓ L'élaboration de l'ordre du jour de l'assemblée générale (Fiche 5A)
- ✓ La préparation des documents joints à la convocation d'assemblée générale (Fiche 5B)
- ✓ La participation des copropriétaires à l'assemblée générale (Fiche 5C)
- ✓ L'animation de l'assemblée générale (Fiche 5D)

La mise en place de panneaux d’affichage dans chaque hall d’entrée de la copropriété permet d’informer efficacement les propriétaires occupants et les locataires de la copropriété.

Pour qui ?	Coût	Travail demandé	Type d’informations	Exemples
- Propriétaires occupants - Locataires	●●	●	Informations ponctuelles, courtes, visuelles	- Annonce d’une réunion - Intervention ou visite d’un prestataire - Consommations d’énergie

Coût\* : gratuit ● peu coûteux ●● coûteux ●●● Travail demandé\*\* : facile ● moyen ●● difficile ●●●

### ➤ IL EXISTE DEUX TYPES D’AFFICHAGE :

- ✓ **L’affichage ponctuel** : informe sur des actions ou évènements ponctuels (dates de réunions, intervention d’une entreprise, résultats d’un questionnaire...)
- ✓ **L’affichage permanent** : informations utiles couramment (coordonnées du conseil syndical, utilisation des services collectifs, consignes du tri sélectif...)

### ➤ LES ATOUTS DE L’AFFICHAGE

Lorsqu’elle suffisamment visible et bien placée, un affiche permet de toucher et d’informer **rapidement** les résidents de la copropriété **en captant leur attention** lorsqu’ils passent devant. Elle peut même créer un premier échange entre voisins sur le sujet abordé.

L’affichage peut être utilisé pour toute information concernant **les occupants** des logements. Il doit être complété par des courriers aux propriétaires bailleurs pour les informations touchant l’ensemble des copropriétaires.

### NOUVEAUTÉ LOI ALUR

La loi ALUR a introduit dans l’article 18 de la loi de 1965 une nouvelle obligation pour le syndic : celle d’« assurer l’information des occupants de chaque immeuble de la copropriété des décisions prises par l’assemblée générale ». Cette obligation d’information touche donc les locataires. Toutefois, cette disposition n’entre pas immédiatement en vigueur, il faudra attendre la publication d’un décret qui définira les modalités concrètes de son application.

## ➤ OÙ FIXER LES AFFICHES ?

L’affichage doit être situé aux endroits « stratégiques », notamment dans **chaque hall d’entrée** de la copropriété, et **ce de façon visible** (en face de la porte d’entrée, sur la porte de l’ascenseur, de l’escalier...).

Attention, une fois que la surprise d’une information nouvelle est passée et que l’affiche a été lue, plus personne n’y prête attention. Il faut alors penser à retirer l’affiche pour laisser la place aux futures informations et **ne pas surcharger les espaces d’affichage**.

S’il n’existe pas d’espace dédié à l’affichage, l’installation de **panneaux** dans les halls d’entrées peut être envisagée. Pour protéger les affiches, il peut être utile de choisir des panneaux vitrés fermant à clé (à condition bien sûr de désigner une personne responsable des clés...).

## ➤ COMMENT CONCEVOIR UNE BONNE AFFICHE ?

Voici quelques conseils à retenir :

- ✓ Evitez d’utiliser d’un **format** inférieur à une page A4 (21x29.7 cm)
- ✓ Soyez **concis**, en donnant rapidement l’information principale (mais sans oublier toutes les informations utiles : lieu et horaire de la réunion par exemple...). Plus il y a de mots sur une affiche, moins elle sera efficace !
- ✓ **Variez la taille du texte** : écrivez en gros les informations importantes qui vont capter l’attention et en plus petit les informations plus secondaires mais utiles. Vous pouvez aussi varier les couleurs du texte.
- ✓ Les affiches doivent être les plus « **visuelles** » possible : un bon schéma vaut mieux qu’un long discours. Vous pouvez par exemple illustrer l’évolution des charges sous forme de graphique plutôt que de l’expliquer par écrit
- ✓ Il y a peut-être dans votre copropriété, un propriétaire ou locataire qui a quelques **compétences graphiques** et qui peut aider le conseil syndical à composer des affiches ? Si ce n’est pas le cas, **faites au plus simple !**



### IDÉE

Lorsqu’un espace au sein de la copropriété s’y prête, on peut aussi envisager d’organiser une **exposition** constituée de plusieurs panneaux sur un thème spécifique, comme par exemple la présentation des résultats d’un audit de la copropriété, les photos thermographiques de l’immeuble ou les différents projets de travaux envisagés.



## 1B - LES ENVOIS POSTAUX

Le grand avantage l'envoi postal est de toucher l'ensemble des copropriétaires, bailleurs et occupants. Le grand inconvénient est son coût : prix des impressions, des enveloppes, affranchissement, mise sous pli...

On peut cependant économiser ces coûts en limitant les envois postaux aux propriétaires bailleurs et informer les propriétaires occupants et les locataires par une distribution dans les boîtes aux lettres

Pour qui ?	Coût	Travail Demandé	Type d'informations	Exemples
- Propriétaires occupants - Propriétaires bailleurs	●●●	●●●	- Informations détaillées et/ou à conserver	- Notice d'usage d'un équipement - Synthèse d'un rapport d'audit - Questionnaire - Informations personnelles (quote-part travaux)

Coût\* : gratuit ● peu coûteux ●● coûteux ●●● Travail demandé\*\* : facile ● moyen ●● difficile ●●●

### ➤ LES ATOUTS DE L'ENVOI POSTAL

L'envoi postal est le moyen le plus efficace d'**informer les propriétaires bailleurs** qui ne résident pas dans la copropriété. Il permet également d'atteindre **les personnes qui ne sont pas à l'aise avec les outils informatiques** et qui n'ont pas accès aux informations diffusées par e-mail.

Ce mode de diffusion est intéressant pour les documents qu'il est utile de conserver tels que les synthèses d'audit ou les livrets d'accueil. Il permet aussi d'envoyer des informations personnalisées telles que les quotes-parts individuelles de travaux. Il est indispensable pour la passation de questionnaires.

### ➤ FAIRE DES ENVOIS EN DEHORS DES CONVOCATIONS D'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

L'**envoi des convocations et des procès verbaux des assemblées générales** représente une opportunité pour adresser par courrier des informations aux copropriétaires, mais il faut éviter de surcharger ces envois qui comprennent déjà de nombreux documents... **souvent peu lus**. Il peut donc être utile d'**envoyer des informations moins « formelles » à plusieurs autres moments de l'année**. Vous pouvez aussi profiter des envois des **appels de charges**.

### ➤ SYNDIC OU CONSEIL SYNDICAL : QUI PREND EN CHARGE LES ENVOIS POSTAUX ?

**Nous vous déconseillons de déléguer les envois postaux au syndic qui peut vous les facturer au prix fort (notamment pour les photocopies...)**. Il est souvent beaucoup plus rentable que le conseil syndical fasse lui-même les photocopies (dans un magasin spécialisé par exemple), la mise sous pli et l'affranchissement, surtout si les bailleurs ne sont pas très nombreux. Pensez à intégrer ces frais dans le budget de fonctionnement du conseil syndical.

## ➤ COMMENT OBTENIR LES ADRESSES POSTALES DES COPROPRIÉTAIRES ?

Pour obtenir les adresses postales des copropriétaires, **il faut demander au syndic la feuille de présence de la dernière AG** où figurent les noms et adresse de chaque copropriétaire et les lots qu'ils possèdent. Pour les **bailleurs** doivent figurer à la fois l'adresse personnelle et nom de l'agence immobilière qui a le mandat de gestion locative.

Pour **tenir à jour le carnet d'adresse** vous pouvez :

- ✓ Demander au syndic qu'il vous tienne au courant des ventes et vous communique les coordonnées des nouveaux copropriétaires ;
- ✓ Comparer chaque année la feuille de présence avec celle de l'année précédente.

**Pour les locataires**, la diffusion dans les boîtes aux lettres est beaucoup plus adaptée que l'envoi postal, d'autant que le syndic ne dispose pas des noms des locataires.

## ➤ LA FEUILLE DE PRÉSENCE : LES PROBLÈMES QUE VOUS POUVEZ RENCONTRER

**Il se peut que votre syndic professionnel refuse de vous communiquer :**

- ✓ la feuille de présence
- ✓ les adresses personnelles qui y figurent
- ✓ les adresses des bailleurs qui ont confié leur appartement en gestion locative (n'indiquant du coup que l'adresse du professionnel qui a le mandat de gestion locative)

**Cela est évidemment contraire aux dispositions légales. Rappelons-les :**

- ✓ l'article 14 du décret du 17 mars 1967 d'ordre public « *il est tenu une feuille de présence, pouvant comporter plusieurs feuillets, qui indique les noms et domiciles de chaque copropriétaires ou associé, et, le cas échéant de son mandataire, ainsi que le nombre de voix dont il dispose (...). La feuille de présence constitue une annexe du procès-verbal avec lequel elle est conservée* ».
- ✓ l'article 33 du décret du 17 mars 1967 d'ordre public : « *le syndic détient les archives du syndicat (...) il détient, en particulier, les registres contenant les procès-verbaux des assemblées générales des copropriétaires et les pièces annexes (...) il délivre, en les certifiant (...) des copies des annexes de ces procès-verbaux* ».
- ✓ Une jurisprudence constante rappelle que le syndic est tenu de diffuser, à tout copropriétaire en faisant expressément la demande, la feuille de présence de l'assemblée générale qui doit comporter le nom, le nombre de voix de chaque copropriétaire ou de leur représentant ainsi que le domicile du copropriétaire.
- ✓ L'article 21 de la loi du 10 juillet 1965 stipule que le conseil syndical peut « *prendre connaissance, et copie, à sa demande, et après en avoir donné avis au syndic, de toutes pièces ou documents, correspondances ou registres se rapportant à la gestion du syndic et, d'une manière générale, à l'administration de la copropriété. Le conseil syndical reçoit sur sa demande, communication de tout document intéressant le syndicat* ».

## 1C - LA DIFFUSION DANS LES BOITES AUX LETTRES

La distribution dans les boites aux lettres permet de toucher, individuellement, tous les habitants de la copropriété (propriétaires occupants et locataires).

Elle permet en outre une diffusion rapide de l'information - généralement lue dans les 24 heures - mais ce mode de communication ne permet pas d'atteindre les propriétaires bailleurs.

Pour qui ?	Coût	Travail Demandé	Type d'informations	Exemples
- Propriétaires occupants - Locataires	●●	●	- Informations détaillées et/ou à conserver	- Synthèse d'un rapport d'audit - Questionnaire - Informations personnelles (quote-part travaux)

Coût\* : gratuit ● peu coûteux ●● coûteux ●●● Travail demandé\*\* : facile ● moyen ●● difficile ●●●

### ➤ LES ATOUTS DE LA DIFFUSION DANS LES BOITES AUX LETTRES

La diffusion dans les boites aux lettres présente un double avantage par rapport à l'envoi postal :

- ✓ elle est beaucoup moins onéreuse (économie de la mise sous pli et de l'affranchissement) ;
- ✓ elle permet de s'adresser aux locataires.

La diffusion dans les boites aux lettres est donc très adaptée pour tous les sujets qui concernent l'usage des bâtiments : newsletter, livret d'accueil, questionnaire, notice d'usage d'un équipement collectif... Comme le courrier postal, elle est aussi utile pour diffuser des documents à conserver. C'est aussi un bon moyen de diffuser les relevés de décision du conseil syndical ou son rapport d'activité annuel. Pour des informations courtes et ponctuelles, l'affichage peut être plus adapté.

### ➤ CONSEILS POUR UNE DIFFUSION DANS LES BOITES AUX LETTRES EFFICACE

Il est souvent beaucoup plus économique que le conseil syndical se charge lui-même des photocopies plutôt que de les déléguer au syndic (voir fiche 1B : « les envois postaux »).

Bien que ce mode de diffusion soit relativement peu coûteux, il faut tout de même veiller à ne pas surcharger les boites aux lettres. Les distributions ne doivent pas être trop fréquentes, au risque d'invisibiliser les informations importantes au milieu d'informations courantes.

Pour cibler les diffusions, le conseil syndical peut faire un travail de recensement des boites aux lettres pour différencier les propriétaires des locataires à partir du recoupement avec la feuille de présence de l'assemblée générale demandée au syndic (voir fiche 1B : « les envois postaux »). Ce travail peut être réalisé en collaboration avec le gardien de l'immeuble.

Si le conseil syndical prend l'initiative de collecter l'ensemble des adresses e-mails des copropriétaires et des locataires (voir fiche 1-D : « la communication par e-mail »), il peut ensuite réserver la diffusion dans les boites aux lettres aux personnes qui n'ont pas accès à Internet.

## 1D - LA COMMUNICATION PAR E-MAIL

L'e-mail est un moyen de diffusion rapide et efficace pour informer tous les copropriétaires (bailleurs et occupants) et les locataires de toute action, évènement, résultat d'enquête... tout en y joignant des documents sans frais. Gratuit, il peut être une voie de communication régulière (compte-rendu des réunions du conseil syndical, newsletter...). Il présente aussi l'avantage de permettre aux copropriétaires et aux résidents de s'exprimer.

Pour qui ?	Coût	Travail Demandé	Type d'informations	Exemples
- Propriétaires occupants - Propriétaires bailleurs - Locataires S'ils consultent régulièrement Internet et communiquent leur adresse	●	●  Adresses à collecter et à tenir à jour	- Informations ponctuelles ou détaillées	- Annonces de réunions ou manifestations - Newsletter - Documents numériques (fichiers pdf...)

Coût\* : gratuit ● peu coûteux ●● coûteux ●●● Travail demandé\*\* : facile ● moyen ●● difficile ●●●

### ➤ LES ATOUTS DE LA COMMUNICATION PAR E-MAIL

Ce support de communication est incontournable pour dynamiser la vie collective d'une copropriété. Non seulement **gratuits, personnalisés et instantanés**, les e-mails permettent aussi de faire parvenir aux copropriétaires et aux résidents des **outils multimédia** : questionnaires en ligne, liens interactifs, vidéos, documents volumineux tels que les audits complets...

**En outre, l'e-mail n'est pas seulement un moyen d'information, c'est aussi un outil pour instaurer des échanges** et permettre aux copropriétaires et locataires de signaler des problèmes, d'adresser leurs questions, leurs attentes et leurs demandes au conseil syndical.

### ATTENTION !

Malgré ces nombreux avantages, **l'e-mail ne peut être utilisé comme seul support de l'information et de la communication**. Tous les copropriétaires ne disposent pas nécessairement d'un ordinateur et d'une connexion à Internet et ne sont pas forcément formés à l'utilisation de l'informatique. On peut aussi avoir tout le matériel nécessaire mais ne consulter que très rarement sa boîte mail ! **Il faut absolument éviter que certains copropriétaires (notamment les plus âgés) se sentent exclus de la communication** et s'assurer qu'ils reçoivent bien les informations (par exemple dans leur boîte aux lettres).

## 1D - LA COMMUNICATION PAR E-MAIL

### ➤ COMMENT CONSTITUER UN CARNET D'ADRESSE E-MAILS ?

Si l'e-mail est un support très facile d'utilisation, il demande quand même **un important travail de recueil des adresses e-mails et de tenue à jour du carnet d'adresse**. Comment faire ?

- ✓ La première étape est de **créer une adresse e-mail au nom du conseil syndical** et de la communiquer sur tous les supports d'information (documents d'assemblée générale, affichage, courriers, livret d'accueil...). Les copropriétaires et les locataires pourront ainsi communiquer leur adresse e-mail dès qu'ils auront besoin de solliciter le conseil syndical.
- ✓ **Pour les copropriétaires bailleurs et occupants : le syndic doit vous communiquer toutes les adresses e-mails** qu'il a en sa possession. Il ne peut s'y opposer au prétexte de la confidentialité (*voir fiche 1B : « les envois postaux »*). Vous pouvez aussi recueillir les adresses e-mails lors de l'émargement de la feuille de présence avant l'AG.
- ✓ **Vous pouvez solliciter et les propriétaires occupants et les locataires par diffusion dans les boîtes aux lettres, les bailleurs par courrier**, pour qu'ils communiquent leur adresse e-mail au conseil syndical (précisez bien l'adresse de retour...).



### À NOTER

Il est très important que **le conseil syndical désigne une ou plusieurs personnes référentes pour le traitement des messages et la gestion du carnet d'adresse**.

Dans le carnet d'adresse, **distinguez les adresses e-mails des locataires de celles des copropriétaires occupants et des copropriétaires bailleurs**, pour des envois ciblés.

### ➤ CONSEILS POUR REDIGER ET ENVOYER DES E-MAILS

- ✓ Assurez-vous que **l'objet de l'e-mail soit suffisamment clair** pour que les destinataires soient encouragés à le lire
- ✓ **Le texte de l'e-mail ne doit pas trop long** afin de capter l'attention des copropriétaires et des locataires
- ✓ **Les pièces jointes doivent être les moins lourdes possibles** - inférieures à 10 Mo - pour permettre leur réception et éviter de saturer les boîtes e-mails. Pour les gros fichiers, il est possible de passer par des sites gratuits de transfert de fichiers lourds.
- ✓ Il ne faut pas oublier d'utiliser des **formats standards** (type .pdf, .doc, .odt...) pour les pièces jointes.
- ✓ Il est préférable de **masquer les adresses des destinataires** (dans le champ « CCI ») pour garantir la protection de leurs adresses personnelles.

Une fois le carnet d'adresse constitué, les envois d'e-mails sont tellement faciles qu'on peut avoir tendance à en abuser... **Attention à ne pas surcharger les boîtes aux lettres des destinataires**, au risque de voir les e-mails du conseil syndical systématiquement dirigés vers la corbeille ou le dossier « indésirables » !

La création d'un site Internet de la copropriété est une solution très pratique pour stocker et partager facilement les documents de la copropriété qui peuvent être utiles au conseil syndical, et à l'ensemble des copropriétaires et locataires. Il faut cependant être attentif à la confidentialité des données mises en ligne.

Pour qui ?	Coût	Travail Demandé	Type d'informations	Exemples
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conseil syndical /syndic</li> <li>- Propriétaires occupants</li> <li>- Locataires</li> <li>- Personnes extérieures</li> </ul>	Selon la prestation choisie	● ● ●	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informations générales concernant la copropriété</li> <li>- Stockage et partage des documents de la copropriété</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présentation de la copropriété</li> <li>- Livret d'accueil</li> <li>- Règlement de copropriété, plans, comptes rendus de réunion, rapport d'audit</li> </ul>

Coût\* : gratuit ● peu coûteux ●● coûteux ●●● Travail demandé\*\* : facile ● moyen ●● difficile ●●●

## ➤ LES ATOUTS DE LA MISE EN PLACE D'UN SITE INTERNET

La mise en place d'un site Internet permet de **faciliter l'accès aux documents de la copropriété**. En revanche, **il ne faut pas compter sur ce support pour que les copropriétaires soient tenus au courant des actualités de la vie de l'immeuble**. Peu d'entre eux vont consulter très régulièrement le site pour se tenir informés. Il vaut mieux pour cela privilégier d'autres canaux d'information, tels que l'affichage, les emails ou la diffusion dans les boîtes aux lettres.

La création d'un site Internet nécessite en outre d'être **très vigilant** sur certains points, notamment sur la **confidentialité et l'utilisation des données** qu'on met en ligne. Il faut aussi bien réfléchir à la question de l'entretien et de l'actualisation du site une fois qu'il est créé ! La gestion d'un site Internet peut s'avérer moins facile qu'elle n'y paraît au premier abord.

## ➤ L'EXTRANET OBLIGATOIRE : UNE NOUVELLE DISPOSITION DE LA LOI ALUR

### NOUVEAUTÉ LOI ALUR

La loi ALUR (24 mars 2014) a introduit une nouvelle disposition dans l'article 18 de la loi de 1965 : « Le syndic est chargé (...) de proposer, à compter du 1er janvier 2015, lorsque le syndic est un syndic professionnel, un accès en ligne sécurisé aux documents dématérialisés relatifs à la gestion de l'immeuble ou des lots gérés, sauf décision contraire de l'assemblée générale prise à la majorité de l'article 25 de la présente loi. Cet accès est différencié selon la nature des documents mis à la disposition des membres du syndicat de copropriétaires ou de ceux du conseil syndical ».

**Ce texte impose donc aux syndics professionnels, à partir de 2015, de fournir aux copropriétés un « extranet » sécurisé avec un espace pour tous les copropriétaires et un espace accessible aux seuls conseils syndicaux.** Cependant, chaque syndic reste libre de prévoir ce qu'il veut. La loi ALUR ne précise pas les documents que le syndic est tenu de faire figurer a minima et les sites extranet proposés pourront être de vraies « coquilles vides ».

Cette disposition n'annonce donc pas une grande révolution et **pour que cette solution soit « gagnant-gagnant »**, c'est aux conseils syndicaux de :

- ✓ définir avec le syndic l'intérêt et l'utilité de cet extranet ;
- ✓ définir avec le syndic la liste des archives à mettre en ligne ;
- ✓ d'être attentif à ce que l'extranet ne donne pas lieu à une facturation supplémentaire (la mise à disposition d'un espace sécurisé en ligne étant une obligation introduite par la loi ALUR, elle ne peut pas faire l'objet d'honoraires complémentaires. Elle peut, tout au moins être valorisée dans la proposition d'honoraires du syndic) ;
- ✓ de proposer à l'assemblée générale de refuser le site extranet mis à disposition par le syndic (réduisant les honoraires du coût estimé) si la proposition n'est pas satisfaisante.

## ➤ LA CRÉATION D'UN SITE INTERNET : LES DIFFÉRENTES SOLUTIONS

Créer un site Internet de sa copropriété est aujourd'hui devenu très facile (à première vue). C'est d'ailleurs une demande qui a suscité le développement d'un certain nombre d'**offres commerciales** ces dernières années. Plusieurs solutions s'offrent donc désormais aux copropriétés désireuses de se doter d'un site Internet :

- ✓ les sites Internet développés par les syndics professionnels ;
- ✓ les sites Internet développés par un webmaster indépendant ;
- ✓ Les sites Internet ou les blogs développés un copropriétaire pour sa copropriété ;
- ✓ Les plateformes d'échanges « clés-en-mais » spécialisées pour la copropriété.

**Chacune de ces solutions présente des avantages... et des inconvénients.** Il est nécessaire de bien analyser ces propositions pour éviter certains « travers » qui peuvent, au final, entraîner plus de problèmes que de solutions.

Il faut notamment être très attentif aux risques induits par la **mise en ligne des données « privées »** de la copropriété et aux démarches commerciales auxquelles vous vous exposez. Certains sites gratuits utilisent des moyens détournés pour se rémunérer tels que la revente des bases de données nominatives, la publicité ciblée... Étudiez les conditions d'utilisation et regardez bien qui est le propriétaire du site, son autonomie financière, son éthique professionnelle, ses « partenaires »...



### À LIRE

Pour choisir la voie la plus adaptée à vos besoins, et avoir conscience des précautions à prendre, vous pouvez consulter l'ouvrage de l'Association des Responsables de Copropriété (ARC), *Copropriété : améliorer sa gestion avec Internet*, paru aux éditions Vuibert.

## ➤ UN SITE INTERNET : POUR QUOI FAIRE ?

Avant la phase de création, les buts du site Internet doivent être clairement définis:

- ✓ S'agit-il juste d'un site « **vitrine** » ? (quelques pages décrivant la copropriété)
- ✓ S'agit-il d'un site d'**échange** de type « forum » ?
- ✓ S'agit-il d'un site pour **stocker** les documents concernant la copropriété (convocations, pv d'AG, règlement de copropriété, livret d'accueil...) ?
- ✓ S'agit-il d'un site combinant l'ensemble de ces caractéristiques et d'autres ?
- ✓ Faudra-t-il autoriser l'**accès** aux seuls membres du conseil syndical ? À l'ensemble des copropriétaires ? Aux locataires ? Aux personnes extérieures (tels que les candidats acquéreurs) ? Au syndic ?

A vous de définir les objectifs du site Internet en fonction des besoins de la copropriété, sachant qu'**un site Internet est vivant, évolutif et jamais figé.**

N'hésitez pas à **soumettre ces propositions** aux autres copropriétaires, lors d'une réunion spécifique ou d'une assemblée générale.

## ➤ LA CONCEPTION DU SITE INTERNET

Quels que soient les buts recherchés, il est important que l'architecture du site soit bien définie au préalable :

- ✓ Définissez une **architecture claire et simple** ;
- ✓ **Limitez le nombre d'onglets** (5 à 7 onglets au maximum) ;
- ✓ Rédigez des **textes concis et clairs** ;
- ✓ Pour une meilleure **qualité graphique** du site, pensez à travailler vos photographies (rogné et ajuster la taille et l'échelle de l'image, etc.) avant de les intégrer au site internet ;
- ✓ Pour une bonne interactivité avec les visiteurs du site, insérez un **onglet contact** que recevra un membre du conseil syndical en charge de répondre rapidement à la demande d'un copropriétaire ou d'un internaute extérieur.

Si vous souhaitez **archiver des documents concernant la copropriété, pensez à protéger votre plateforme de documents avec un identifiant et un mot de passe** que vous pourrez transmettre aux conseillers syndicaux ou à l'ensemble des copropriétaires.

## ➤ L'ACTUALISATION ET L'ENTRETIEN DU SITE INTERNET

Pour qu'un site Internet vive, il est préférable qu'il soit **actualisé régulièrement** avec de nouvelles informations (réunions du conseil syndical, nouvelles documentations liées aux projets en cours...). A vous de gérer la fréquence des actualisations en fonction de la « vie » de votre copropriété.

Un membre du conseil syndical doit être désigné comme responsable de l'entretien du site, de la mise en ligne des informations et de la réponse aux mails de contacts. Cependant, **il est vivement conseillé que plusieurs personnes sachent animer le site afin de ne pas être otage du conseiller « webmaster »** et de risquer de devoir abandonner le site s'il quitte la copropriété ou qu'il n'est pas réélu.



## 1F - LE RAPPORT ANNUEL DU CONSEIL SYNDICAL

Chaque année le conseil syndical est tenu d'envoyer, avec la convocation d'assemblée générale, un rapport dans lequel il montre à l'assemblée générale qu'il a bien assuré la mission de contrôle et d'assistance du syndic pour laquelle il a été élu (article 11-II du décret du 17 mars 1967).

Pour qui ?	Coût	Travail Demandé	Type d'informations	Exemples
- Propriétaire occupant - Propriétaire bailleur (- Locataires)	● Obligatoire	● Obligatoire	Bilan des actions menées par le conseil syndical pendant l'année écoulée	- explication des dépenses et du budget - problèmes résolus ou à résoudre -avancement des projets de travaux - objectifs pour l'avenir

Coût\* : gratuit ● peu coûteux ●● coûteux ●●● Travail demandé\*\* : facile ● moyen ●● difficile ●●●

### ➤ LES ATOUTS DU RAPPORT ANNUEL DU CONSEIL SYNDICAL

**Trop de conseils syndicaux ne remplissent pas cette obligation** et c'est vraiment regrettable. Ce rapport est essentiel pour valoriser le travail du conseil syndical, expliquer les événements et les éléments importants et permettre aux copropriétaires de comprendre et de voter sereinement.

Le rapport de mandat du conseil syndical est l'occasion :

- ✓ de faire le **bilan** de toutes actions engagées sur l'année passée ;
- ✓ de parler des **problèmes** résolus ou à résoudre ;
- ✓ d'expliquer les **dépenses** engagées pendant l'année ;
- ✓ d'expliquer les **choix** qui ont permis d'établir le budget prévisionnel ;
- ✓ d'informer sur l'avancement des **projets de travaux** et de rappeler les échanges menés et les options retenues ;
- ✓ de rappeler les **objectifs** que se fixe le conseil syndical pour l'année à venir et les années suivantes.



### À SAVOIR

Si dans votre copropriété, aucune action d'information n'a encore été mise en place ou si vous habitez dans une copropriété où les gens se rencontrent et savent ce que fait le conseil syndical car ils se parlent, **le rapport annuel de mandat du conseil syndical est la première action de communication à mettre en place !** Pensez aussi à organiser la Fête des voisins (voir fiche 4A : « la fête des voisins »)...

## 1F - LE RAPPORT ANNUEL DU CONSEIL SYNDICAL

### ➤ QUAND ET COMMENT DIFFUSER LE RAPPORT ANNUEL DU CONSEIL SYNDICAL ?

Comme le rapport du conseil syndical est très important pour que les copropriétaires se préparent à l'AG, il nécessite une lecture attentive. C'est pourquoi, nous vous conseillons de **le faire parvenir une première fois par courrier simple ou par diffusion dans les boîtes aux lettres, environ deux mois avant l'envoi de la convocation.**

Cela peut être le point de départ de l'organisation d'une réunion préparatoire à l'assemblée générale où chacun pourra exprimer ses questions et ses demandes (*voir la fiche 5A « L'ordre du jour » et la fiche 3A « La réunion d'information-débat »*).

Les **locataires** peuvent aussi être destinataires de cet envoi. Il est important de les tenir informés de l'actualité de la copropriété pour qu'ils fassent, eux aussi, remonter certains sujets.

### ➤ COMMENT RÉDIGER LE RAPPORT ANNUEL DU CONSEIL SYNDICAL ?

- ✓ **Soyez concis** : il faut donner envie de lire !
- ✓ **Différenciez bien les sujets, faites des « rubriques »** (les comptes, les contrats, les consommations d'eau ou de chauffage, les travaux, les coûts prévisionnels, les factures payées, les subventions demandées ou perçues...);
- ✓ **Soyez didactique**, surtout pour les sujets techniques, thermiques, juridiques ou comptables ;
- ✓ Évitez les termes trop spécialisés, **utilisez un vocabulaire simple et accessible** ;
- ✓ Si vous en avez la possibilité, n'hésitez pas à ajouter des images et des **photos** pour illustrer les propos ;
- ✓ Veillez à **aérer le texte**.

### ➤ PRÉSENTEZ LE RAPPORT ANNUEL DU CONSEIL SYNDICAL EN ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Il est toujours demandé le jour de l'AG que le président du conseil syndical prenne la parole pour expliquer son rapport et réponde aux questions éventuelles. Le rapport écrit permet de préparer cette intervention. Une présentation de type PowerPoint peut également illustrer cet exposé (*voir fiche 3B : « la Présentation de type PowerPoint »*).



#### À LIRE POUR ALLER PLUS LOIN

ARC, *Le manuel du conseil syndical*, ARC/Vuibert, septembre 2014, 384 p.

ARC, *Conseil syndical : bien préparer l'assemblée générale*, Guide « Comment faire ? » n°8, octobre 2013 ; (disponible gratuitement sur [www.unarc.asso.fr](http://www.unarc.asso.fr))

Envoyée par e-mail, par courrier ou affichée dans les halls d'entrée ou les ascenseurs, la newsletter (lettre d'information) a vocation à paraître régulièrement. Elle permet d'informer les copropriétaires et les résidents, tout au long de l'année, sur les activités du conseil syndical et la vie de l'immeuble.

Pour qui ?	Coût	Travail Demandé	Type d'informations	Exemples
- Propriétaire occupant - Propriétaire bailleur - Locataires	Selon le mode de diffusion (papier ou e-mail)	● ● ●	- Actualités sur la vie de l'immeuble - informations concises	- Planning de réalisation des travaux - Ordre du jour des réunions de conseil syndical

Coût\* : gratuit ● peu coûteux ●● coûteux ●●● Travail demandé\*\* : facile ● moyen ●● difficile ●●●

## ➤ LES ATOUTS DE LA MISE EN PLACE D'UNE NEWSLETTER

Les informations à insérer dans la newsletter concernent **l'actualité de la copropriété**. Elles sont **concises** et présentées sous forme de « brèves ». L'objectif est bien de créer un support régulier d'informations ponctuelles et non pas de développer des informations longues et complexes qui demanderaient un support plus important (plusieurs pages). Idéalement, la « newsletter » doit pouvoir tenir sur une **feuille A4** (21 x29.7 cm).

La newsletter permet de **tenir informés régulièrement les copropriétaires sur tous les évènements courants de la vie d'une copropriété** : les dates des AG, de l'envoi des convocations, des réunions d'information, l'ordre du jour des réunions de conseil syndical, le changement des membres du conseil syndical...

### LA NEWSLETTER DANS UN PROJET DE RENOVATION ENERGETIQUE

Lors de la **réalisation d'un audit énergétique**, les informations à insérer dans une newsletter sont plutôt factuelles : date de lancement de l'audit, durée, nom du bureau d'étude thermique, visites des appartements, la date de réunion de présentation des résultats, invitation à contacter le conseil syndical pour les copropriétaires intéressés...

Pendant la **réalisation de travaux**, la newsletter est aussi utile pour informer sur l'avancement des chantiers : dates du démarrage des travaux, de la pose d'un échafaudage, délais des travaux en cours, explications d'un contretemps, justification d'un imprévu qui risque d'entraîner des surcoûts...

La newsletter peut aussi évoquer les **actualités nationales** qui vont avoir un effet sur la copropriété (Ex : changement du taux de TVA, possibilité de contracter un Eco-Prêt à Taux Zéro...) sans pour autant être détaillées. Pour plus d'information, les copropriétaires peuvent être orientés vers des sites Internet spécialisés en indiquant les liens...



### ➤ UNE PUBLICATION RÉGULIÈRE

L'idéal est de pouvoir produire la newsletter régulièrement. En fonction du contexte, cela peut être par exemple une fois tous les trimestres. N'oubliez pas de dater et de numéroter la newsletter (Newsletter n° 1 du 1<sup>er</sup> juin 2014).

La régularité est très importante pour que les copropriétaires identifient bien la newsletter. Il faut donc **se fixer des objectifs réalistes** ! Mieux vaut une newsletter courte et régulière plutôt qu'une newsletter longue qui risque de s'arrêter au bout de deux numéros et de n'être pas lue...

Pour cela, il est indispensable de **désigner au sein du conseil syndical un « rédacteur en chef »** qui va s'assurer de la publication de la newsletter aux dates prévues.

### ➤ CONCEVOIR LA NEWSLETTER

Pour faciliter la rédaction et la lecture, on peut imaginer des « **rubriques** » que l'on retrouvera à chaque numéro telles que : « les dates à retenir », « l'actualité du conseil syndical », « l'entretien et les travaux », « les coordonnées du conseil syndical » ...

Pour une meilleure qualité graphique, vous pouvez aussi - lorsque c'est possible - de mettre des **photos ou des illustrations** relatives au contenu. Cela permettra également aux copropriétaires de bien différencier les newsletters entre elles et de voir en un seul coup d'œil si ils l'ont déjà lue ou pas.

Mais une newsletter peut aussi être un simple « flash info » régulier envoyé par e-mail (et sur papier pour ceux qui n'ont pas accès à Internet).

Le livret d'accueil est un document d'une dizaine de pages destiné à l'ensemble des résidents de la copropriété (copropriétaires et locataires) et plus particulièrement à ceux qui viennent d'emménager. Il fournit aux résidents l'ensemble des informations utiles à la vie de la copropriété : les services, les contacts à retenir, le fonctionnement des équipements collectifs...

Pour qui ?	Coût	Travail Demandé	Type d'informations	Exemples
- Propriétaires occupants - Propriétaires bailleurs - Locataires - Nouveaux résidents	Selon le mode de diffusion (papier ou Internet)	●●●	- Informations pratiques et règle de vie de l'immeuble - Fonctionnement des équipements collectifs	- Coordonnées du conseil syndical, du syndic - Conseils sur le réglage des radiateurs, l'entretien de la ventilation... - Informations sur la récolte des déchets, le relevé des consommations d'eau...

Coût\* : gratuit ● peu coûteux ●● coûteux ●●● Travail demandé\*\* : facile ● moyen ●● difficile ●●●

## ➤ UN SIGNE DE BIENVENUE

Le livret d'accueil remis à un nouveau copropriétaire ou un nouveau locataire est un signe de bienvenu. Il fournit à chacun les **renseignements utiles pour profiter au mieux des services collectifs, s'intégrer rapidement à la vie de l'immeuble et éviter de se sentir perdu ou isolé**. Tous les copropriétaires et les locataires ne se plongent pas forcément dans la lecture assidue du règlement de copropriété... Le livret d'accueil doit donc être **concis et agréable à lire et à relire**.

En fournissant toutes **les informations concrètes** relatives à la vie de la copropriété, le livret permet de donner des repères et de favoriser ainsi l'implication des copropriétaires et des locataires :

- ✓ Les bons **interlocuteurs** : coordonnés du syndic et des membres du conseil syndical (avec leurs fonctions) ;
- ✓ Le fonctionnement du **conseil syndical** : fréquence des réunions du conseil syndical, tenue des permanences, durée du mandat, appel à la participation ;
- ✓ La période et le fonctionnement de l'assemblée générale, la tenue de réunions d'information-débat ;
- ✓ Les horaires et le rôle du gardien ;
- ✓ La description des bâtiments et des services ;
- ✓ Le résumé du carnet d'entretien de la copropriété (travaux réalisés/prévus, contrats d'entretien...) ;
- ✓ Les animations (fête des voisins, utilisation de la salle commune, repas de quartier...) ;
- ✓ L'adresse du site internet de la copropriété...

## ➤ L'OPTIMISATION DES SERVICES COLLECTIFS

Le livret d'accueil peut aussi permettre d'optimiser les installations collectives et de **faire des économies** en informant les résidents sur le **fonctionnement des équipements communs** et les **erreurs à éviter** :

- ✓ le fonctionnement et le réglage du chauffage collectif ;
- ✓ le fonctionnement de la ventilation ;
- ✓ le relevé des compteurs d'eau ;
- ✓ l'ascenseur ;
- ✓ la télévision ;
- ✓ l'utilisation du local vélo et poussettes ;
- ✓ l'utilisation et l'entretien des espaces extérieurs (cour, parkings, espaces verts...) ;
- ✓ le tri sélectif des ordures, le ramassage des encombrants, le vide-ordure ;
- ✓ les démarches à suivre en cas de dégât des eaux ou de sinistre ;
- ✓ Les conseils pour changer ses fenêtres, etc...

Certains conseils syndicaux intègrent même au livret d'accueil la description des services de proximité du quartier : stations de métro, bus, services publics, cabinets médicaux... Il s'agit là bien sûr d'idées et d'exemples. **Il revient à chaque conseil syndical de créer le livret d'accueil dont il a envie !**



### ÉVITEZ LE TON AUTORITAIRE

Vous pouvez utiliser le livret d'accueil pour rappeler les règles de voisinage et d'usage des parties communes (bruit, utilisation des caves, animaux, déménagements...). Le livret d'accueil favorisera ainsi la prévention de certains conflits. Cependant, veillez à éviter les phrases du type « règlement intérieur » tel que « il est interdit de... » ou « en cas de non respect... ». Le livret d'accueil doit être positif et donner envie de participer à la vie de l'immeuble !

## ➤ UN TRAVAIL COLLECTIF

Quel que soit le nombre de personnes qui travaillent sur le livret d'accueil, **son contenu doit être validé par l'ensemble du conseil syndical.**

Vous pouvez aussi présenter le livret d'accueil à **l'assemblée générale** pour que son contenu soit partagé par tous (et solliciter des personnes qui peuvent mettre à profit leurs compétences rédactionnelles ou graphiques...).

Pensez aussi à **mettre à jour régulièrement** le livret d'accueil (membres du conseil syndical, contacts...)



## ► COMMENT DIFFUSER LE LIVRET D'ACCUEIL ?

L'**impression sur papier** est préférable pour que tous les résidents puissent avoir au moins un exemplaire du livret d'accueil et le consulter dès qu'ils en ont besoin.

Vous pouvez diffuser le livret d'accueil dans les boîtes aux lettres, mais **il ne faut pas oublier les propriétaires bailleurs !** Même s'ils ne vivent pas sur place, le livret d'accueil les informe du dynamisme de la copropriété et des contacts dont ils peuvent avoir besoin eux aussi. Il leur est aussi utile de mieux connaître les conseils et les règles d'usages des équipements sur lesquels ils peuvent intervenir (fenêtres, radiateurs, ventilation) et qui influent sur les charges, le confort et les besoins de travaux. Les propriétaires bailleurs sont également des relais d'information pour les locataires.

Le livret d'accueil peut aussi être mis à disposition sur le **site Internet** de la copropriété (*voir fiche 1E : « le site Internet »*).

Pour rencontrer **les nouveaux résidents**, vous pouvez organiser une veille régulière avec le syndic qui est tenu informé de toutes les ventes des copropriétaires (bailleurs ou occupants). Le syndic n'est en revanche pas informé des déménagements et emménagements des locataires. Pour ces derniers, vous pouvez solliciter le gardien ou encourager, par voie d'affichage, les nouveaux venus à contacter le conseil syndical.



### IDÉE

---

La fête des voisins peut aussi être une bonne occasion de distribuer le livret d'accueil. Certaines copropriétés organisent aussi des « pots d'accueil » pour souhaiter la bienvenue aux nouveaux arrivants.

## 2A - LA BOITE AUX LETTRES DU CONSEIL SYNDICAL

Pour permettre aux copropriétaires et aux locataires de s'exprimer et de contacter facilement le conseil syndical sur tous les sujets relatifs à la vie de la copropriété, il peut être utile de mettre en place une boîte aux lettres du conseil syndical dans le hall de l'immeuble. Le conseil syndical peut aussi mettre en place une adresse e-mail spécifique (voir fiche 1D : « la communication par e-mails »).

Pour qui ?	Coût	Travail Demandé
- Propriétaires occupants - Propriétaires bailleurs - Locataires	●●	●

Coût\* : gratuit ● peu coûteux ●● coûteux ●●● Travail demandé\*\* : facile ● moyen ●● difficile ●●●

### ➤ LES ATOUTS DE LA BOITE AUX LETTRES DU CONSEIL SYNDICAL

La boîte aux lettres du conseil syndical permet à tous de pouvoir entrer en contact avec le conseil syndical à tout moment :

- ✓ Les locataires peuvent déposer une lettre et les propriétaires bailleurs peuvent envoyer un courrier même s'ils ne connaissent pas le nom du président du conseil syndical.
- ✓ Le syndic, les entreprises et les prestataires de la copropriété peuvent utiliser la boîte aux lettres pour déposer des documents, des clés, etc., lors d'une visite sur place.

### ➤ CONSEILS POUR UNE BOITE AUX LETTRES EFFICACE

Pour que la boîte aux lettres soit utile, il est nécessaire que tous les copropriétaires et locataires soient informés de son existence :

- ✓ La boîte aux lettres du conseil syndical doit être visible : elle peut par exemple être d'une couleur différente et vous pouvez mettre un petit mot dessus pour encourager les résidents à l'utiliser.
- ✓ L'existence de la boîte aux lettres peut être rappelée sur les documents que produit le conseil syndical (courriers, rapports, newsletter, site Internet, livret d'accueil...). Cette information peut aussi être diffusée par voie d'affichage permanent.

**Il faut aussi penser à organiser le relevé de la boîte aux lettres et de l'adresse e-mail :**

- ✓ Qui a les clés de la boîte aux lettres ?
- ✓ À quelle fréquence le courrier est-il relevé ?
- ✓ Qui traite les réponses aux courriers déposés ?
- ✓ Comment est assurée la transmission en cas de changement du conseil syndical ?

Il est nécessaire que le conseil syndical se mette d'accord sur ces différentes questions pour que les requêtes adressées par les copropriétaires et résidents ne restent pas lettre morte et obtiennent une réponse.



## 2B – LES PERMANENCES DU CONSEIL SYNDICAL

Pour que les copropriétaires et locataires puissent échanger régulièrement avec le conseil syndical, celui-ci peut organiser des permanences régulières. Ces permanences peuvent être tenues dans un local dédié dans la copropriété, ou dans un hall d'entrée principal, en y installant provisoirement une table et des chaises.

Pour qui ?	Coût	Travail Demandé
- Propriétaires occupants - Propriétaires bailleurs (plus exceptionnellement) - Locataires	●	●●

Coût\* : gratuit ● peu coûteux ●● coûteux ●●● Travail demandé\*\* : facile ● moyen ●● difficile ●●●

### ➤ LES ATOUTS DES PERMANENCES DU CONSEIL SYNDICAL

Grâce aux permanences, les copropriétaires et les locataires peuvent avoir des **échanges individualisés** avec le conseil syndical. C'est très utile pour les personnes qui ont du mal à prendre la parole en public, qui sont mal à l'aise pour rédiger des courriers ou qui n'oseront pas frapper à la porte du domicile du président ou des membres du conseil. Les personnes qui rencontrent des difficultés personnelles peuvent ainsi, par exemple, en faire part aux membres du conseil syndical en toute discrétion, et les « opposants » ne peuvent pas dire que leur avis n'est pas sollicité...

Les permanences permettent, en outre, par rapport aux autres modes de communication **d'instaurer un dialogue**. Les personnes qui viennent aux permanences obtiennent tout de suite des réponses à leurs questions et peuvent échanger et discuter librement. Cela peut désamorcer certaines tensions et éviter que les débats lors des réunions collectives ou des assemblées générales soient pollués par des demandes très personnelles.

Pour les membres du conseil syndical, les permanences permettent de ne pas être sollicités à tout moment chez eux mais sur des plages horaires bien définies.

### ➤ CONSEILS POUR DES PERMANENCES EFFICACES

Il faut d'abord bien sûr **informer tous les copropriétaires et les locataires** de l'existence des permanences (fréquence, lieu, horaires...). Là encore, différents supports d'information peuvent être utilisés (affichage, courrier aux bailleurs, site Internet, newsletter, rappels par e-mail...)

Il est préférable d'organiser les permanences **en soirée**, à des horaires où les gens sont disponibles.

Il est important que **différents membres du conseil syndical** puissent participer aux permanences pour que les copropriétaires n'aient pas qu'un seul interlocuteur. Les conseillers présents à la permanence peuvent faire un court compte rendu de leurs échanges aux autres conseillers par écrit ou lors des réunions du conseil.

Diffuser un questionnaire auprès des copropriétaires et des locataires est un excellent moyen pour faire remonter des problèmes d'inconfort (surchauffe, sous-chauffe, bruit, humidité), repérer des désordres (fuites, infiltrations, fissures...) et recueillir l'avis des copropriétaires et des occupants vis-à-vis des problèmes qu'ils souhaiteraient voir traiter en priorité.

Pour qui ?	Coût	Travail Demandé
- Propriétaires occupants - Propriétaires bailleurs - Locataires <i>Selon le mode de diffusion</i>	●●	●●●

Coût\* : gratuit ● peu coûteux ●● coûteux ●●● Travail demandé\*\* : facile ● moyen ●● difficile ●●●

### ➤ LES ATOUTS DU QUESTIONNAIRE

Le questionnaire permet à chacun de **s'exprimer librement et individuellement**.

C'est un excellent moyen pour :

- ✓ **recueillir l'avis des copropriétaires et des occupants :**
  - sur une décision importante que l'on pense soumettre à l'assemblée générale pour « prendre la température » et adapter les propositions.
  - sur les problèmes qu'ils souhaiteraient voir traiter en priorité.
- ✓ **faire un état des lieux exhaustif, appartement par appartement, de tous les problèmes techniques rencontrés dans l'immeuble :**
  - faire remonter des problèmes d'inconfort (surchauffe, sous-chauffe, bruit, humidité)
  - repérer des désordres (fuites, infiltrations, fissures...)
  - faire un recensement des équipements : fenêtres changées ou à changer, radiateurs récents ou à remplacer...

On peut ainsi faire une « **cartographie** » des désordres observés par les occupants. Cela peut être très utile, par exemple, pour faire un rééquilibrage de l'installation collective de chauffage ou trouver l'origine de fuites d'eau.



### À SAVOIR

Pour les copropriétés soumises à l'obligation de réaliser un audit énergétique, il faut savoir que **les bureaux d'études chargés de l'audit sont tenus par la loi d'adresser un questionnaire à tous les occupants** de la copropriété. Toutefois, les questionnaires imaginés par les auditeurs ne sont pas toujours efficaces et ils ne sont pas toujours adaptés à la situation de chaque copropriété. Il vaut donc mieux accompagner les professionnels pour s'assurer de l'utilité du questionnaire qu'ils comptent diffuser.

Entre la réalisation, la diffusion, le recueil, le traitement et la restitution des données, le questionnaire demande du travail et du temps. Il faut donc que le conseil syndical se sente prêt à se répartir et assumer toutes ces tâches quand il lance un questionnaire !

### ➤ COMMENT FORMULER LES QUESTIONS ?

#### ✓ **Le questionnaire doit être court**

Remplir le questionnaire ne doit pas prendre trop de temps (5 à 10 minutes). Prévoyez une ou deux page(s) A4 au maximum. Les questions doivent être peu nombreuses et très simples.

#### ✓ **Évitez le vocabulaire et les questions trop techniques.**

On parlera par exemple de « volets » et de « fenêtres » plutôt que d'« occultations » et de « menuiseries ». On demandera aussi de préférence « trouvez-vous que votre appartement est surchauffé ? sous chauffé ? correctement chauffé ? » plutôt que « quelle température fait-il dans votre salon ? ». Tout le monde ne dispose pas forcément d'un thermomètre...

#### ✓ **Testez les questions avant de distribuer le questionnaire**

Pour vérifier si vos questions sont bien compréhensibles et qu'il est facile d'y répondre, vous pouvez tester votre questionnaire auprès d'un ou deux copropriétaires.

#### ✓ **Anticipez le traitement des réponses**

Lorsqu'on formule les questions d'un questionnaire, il faut avoir à l'esprit qu'on aura par la suite à traiter les résultats et c'est pour cela qu'il est préférable – à moins d'avoir des compétences pointues de traitement de données statistiques – de poser peu de questions, très simples et très facilement exploitables.

#### ✓ **Évitez les questions que les gens pourraient juger trop personnelles ou intrusives**

On peut par exemple être tenté de demander des informations sur les ressources financières dont disposent les copropriétaires pour estimer les possibilités de travaux et les possibilités d'aides, mais ces sujets sont très sensibles et les copropriétaires risquent de ne pas répondre du tout au questionnaire en voyant ce type de demande.



### ATTENTION !

La plupart des gens n'apprécient guère les questions sur leurs comportements telles que : « combien de douches sont prises en moyenne par les occupants de votre logement ? » ; « ouvrez-vous souvent les fenêtres ? ». Ces questions, souvent présentes dans les questionnaires pour les audits énergétiques, sont souvent mal perçues d'abord parce qu'il est difficile d'y répondre (vous pouvez essayer...) et ensuite parce qu'elles ont une connotation un peu « moralisatrice ». C'est vrai que les économies d'énergie passent aussi par des changements des pratiques de consommation, mais pour cela, mieux vaut informer les copropriétaires et les résidents avec des plaquettes concernant les gestes simples d'économie de chauffage ou d'eau plutôt que par l'intermédiaire du questionnaire, d'autant que les réponses à ces questions seront pratiquement impossible à traiter...



## ➤ FAUT-IL QUE LES QUESTIONNAIRES SOIENT ANONYMES ?

**Selon les objectifs de votre questionnaire**, vous pouvez choisir de traiter le questionnaire de manière anonyme ou non. Par exemple :

- ✓ Si le but du questionnaire est d'évaluer la tendance des votes sur une décision d'assemblée générale à venir, il est préférable de ne pas demander aux personnes interrogées leur nom.
- ✓ En revanche, si le questionnaire vise à repérer les appartements dans lesquels des problèmes particuliers se manifestent, le nom de la personne et la localisation de l'appartement sont indispensables. Dans ce cas, posez plutôt ces questions à la fin du questionnaire et expliquez bien les raisons de cette demande.

## ➤ COMMENT DIFFUSER LE QUESTIONNAIRE ?

**Tout dépend à qui le questionnaire s'adresse.** Si vous le distribuez dans les boîtes aux lettres, vous allez toucher les occupants propriétaires ou locataires. Pour interroger les propriétaires bailleurs, il faudra envoyer le questionnaire par courrier. Il est de toutes façons recommandé d'impliquer les bailleurs.

**Il existe sur Internet des modules gratuits pour faire des questionnaires en ligne** que l'on peut envoyer par e-mail et qui permettent de faire automatiquement la saisie informatique des réponses sous forme de tableur (cf. « *spreadsheet* » sur [www.drive.google.com](http://www.drive.google.com)). Mais il faut quand même bien maîtriser et tester ces techniques avant de les utiliser et il faut garder à l'esprit que seuls ceux qui utilisent couramment les outils informatiques pourront répondre à ces formulaires électroniques.

Pensez à bien indiquer sur le questionnaire :

- ✓ **l'adresse de retour** (adresse e-mail, boîte aux lettres du conseil syndical...)
- ✓ **une date butoir** avant laquelle les réponses doivent être envoyées ou déposées.

On conseille en général de laisser un **délai de deux semaines** pour la réponse. Au bout d'une semaine, vous pouvez envoyer un message de rappel pour relancer ceux qui auraient oublié de répondre.

## ➤ COMMENT TRAITER ET RESTITUER LES RESULTATS ?

Lorsqu'on met en place un questionnaire, il faut aussi anticiper la façon dont on va rendre compte des résultats aux copropriétaires et aux personnes interrogées. Cela peut donner lieu à un affichage, un compte-rendu diffusé dans les boîtes aux lettres ou par e-mail, ou même à une réunion. Aucune donnée personnelle ne doit bien sûr être communiquée lors de la restitution des résultats.

## 3A - LA RÉUNION D'INFORMATION-DEBAT

La réunion d'information-débat permet non seulement d'informer les copropriétaires, mais également de répondre directement à toutes leurs questions. Un réel échange est alors possible entre les conseillers syndicaux, les professionnels et l'ensemble de la copropriété.

Pour qui ?	Coût	Travail Demandé
- Propriétaires occupants - Propriétaires bailleurs - Locataires	●●	●●

Coût\* : gratuit ● peu coûteux ●● coûteux ●●● Travail demandé\*\* : facile ● moyen ●● difficile ●●●

### ➤ LES ATOUTS DE LA RÉUNION D'INFORMATION-DEBAT

La réunion d'information-débat est essentielle car chacun peut **exprimer ses motivations, ses incompréhensions et ses réticences**. Le conseil syndical peut ainsi lever toute appréhension et adapter le projet présenté afin que l'ensemble de la copropriété puisse aboutir sur un consensus.

Organiser des réunions-débat aide énormément à **faire de bonnes assemblées générales** (voir fiche 5D : « animer l'assemblée générale »). En effet, les assemblées générales sont souvent des moments difficiles car c'est généralement la seule occasion dans l'année où les copropriétaires peuvent prendre la parole et échanger. Or, il est **extrêmement difficile, dans le même temps, d'informer, de débattre et de décider**. Les réunions d'information-débat permettent de distinguer ces trois étapes et de réserver l'assemblée générale au temps de la décision. C'est pourquoi, il est conseillé d'organiser systématiquement une réunion d'information-débat avant l'assemblée générale annuelle pour aborder les principaux points de l'ordre du jour.

### AUDIT ÉNERGÉTIQUE : UNE REUNION OBLIGATOIRE

Pour les copropriétés soumises à l'obligation de réaliser un audit énergétique, le bureau d'étude qui réalise l'audit est tenu d'organiser une réunion avec l'ensemble des copropriétaires – avant l'assemblée générale – pour présenter les résultats de l'audit et discuter des différents scénarios de travaux proposés (article 9 de l'arrêté du 28 février 2013).

## 3A - LA RÉUNION D'INFORMATION-DEBAT

### ➤ OÙ ORGANISER UNE RÉUNION D'INFORMATION-DÉBAT ?

L'idéal est de trouver **un lieu au sein de la copropriété** : la cour, le hall, une salle commune, le parking... Vous pouvez demander à chaque participant de descendre avec une chaise !

Lorsqu'il n'est pas possible de le faire au sein de la copropriété, de multiples **autres solutions** existent : la maison des associations du quartier, le prêt d'une salle par le syndic, un bar, une salle de la mairie...

Il faut être attentif à choisir un **horaire adapté** à tous, généralement en début de soirée.

### ➤ LA DISPOSITION DE LA SALLE

La disposition de la salle est importante. On prend plus facilement la parole lorsque les tables et **les chaises sont organisées en cercle** plutôt qu'en « salle de classe ».

Si la copropriété est grande, il peut-être préférable d'organiser des réunions **par bâtiment ou cage d'escalier**, car on s'exprime aussi plus aisément lorsqu'on est moins nombreux.

### ➤ COMMENT INFORMER DE LA TENUE DE LA RÉUNION ?

- ✓ Informez les copropriétaires **suffisamment tôt** de la réunion et de son ordre du jour.
- ✓ Adressez si c'est possible **un rappel quelques jours** avant.
- ✓ **Diversifiez les canaux d'information** pour que tout le monde soit bien au courant : affiches dans les halls, tracts dans les boîtes aux lettres, courriers aux propriétaires bailleurs, annonce sur le site Internet, e-mails...
- ✓ **Les locataires** peuvent aussi être conviés à ce type de réunion.

### ➤ LA PRÉPARATION ET LE DÉROULEMENT DE LA RÉUNION

- ✓ Il est important de bien préparer ces réunions et d'établir un **ordre du jour**.
- ✓ Il faut aussi **prévoir les temps de parole** pour que la réunion ne s'éternise pas. Il est utile pour cela de distinguer les temps d'information et les temps de débat où on donne la parole à la salle.
- ✓ Le **rôle de la personne désignée comme animateur est essentiel** pour distribuer et faire respecter les temps de parole.
- ✓ La réunion d'information-débat est le bon moment pour **faire intervenir des professionnels** : architecte, bureau d'étude thermique, accompagnateur... Ils peuvent apporter leur expertise technique, leur expérience professionnelle et être questionnés sur leurs propositions. Attention, les professionnels peuvent facturer leur présence à ces réunions, il faut être attentif à cet aspect lors de la négociation de leur contrat. Cela est valable également pour le syndic.
- ✓ Pour faciliter les exposés, la réunion peut être accompagnée d'une **présentation type « PowerPoint »** (voir fiche 3B), mais ce n'est pas obligatoire. Dans ce cas, il faut bien s'assurer de disposer d'un vidéoprojecteur et tester son fonctionnement (branchements, compatibilité...).



## 3A - LA RÉUNION D'INFORMATION-DEBAT

- ✓ Les réunions-débats peuvent aussi être l'occasion de **partager un moment convivial**. Rien de mieux en effet que de se rassembler autour d'un verre après le débat pour pacifier les échanges et mieux se connaître.

### ➤ APRÈS LA RÉUNION

Il est très utile de faire un **compte-rendu** de la soirée rappelant les principaux points et les questions abordées. Pour cela, il est important de définir un secrétaire de séance pour prendre en note les débats évoqués et les questions posées. Le compte-rendu peut être envoyé aux absents.

Pendant la réunion, **certaines questions peuvent être restées sans réponse**. Divers problèmes individuels, par exemple, peuvent avoir été évoqués sans que la réunion ne soit le lieu pour les traiter. Il faut être attentif à apporter des réponses à ces questions restées en suspens.

## 3B - LA PRÉSENTATION « POWERPOINT »

Dans le cadre des réunions d'information-débat ou d'assemblées générales, la projection sur écran d'une présentation de type « Powerpoint » peut être utile pour servir de support à un exposé et structurer les échanges.

Pour qui ?	Coût	Travail Demandé	Exemples
- Propriétaires occupants - Propriétaires bailleurs (si se déplacent) - Locataires (si invités à la réunion)	●	●●	- Etat des lieux de la copropriété (état du bâtiment, consommations...) - Résultats d'audit - Préconisations de travaux - Choix des devis et des entreprises - Fonctionnement des équipements

Coût\* : gratuit ● peu coûteux ●● coûteux ●●● Travail demandé\*\* : facile ● moyen ●● difficile ●●●

### ➤ LES ATOUTS DE LA PRÉSENTATION POWERPOINT

L'utilisation d'une présentation type PowerPoint permet de renforcer l'impact d'un exposé et de **synthétiser les messages essentiels**. En rendant les échanges plus vivants grâce à l'intégration d'images, la présentation en diaporama capte plus facilement l'attention du public et favorise sa participation aux discussions. La présentation PowerPoint peut aussi être imprimée et diffusée après la réunion pour rappeler les points clés abordés et informer les absents.

### ➤ CONSEILS POUR UNE PRÉSENTATION POWERPOINT EFFICACE

- ✓ **Entrez rapidement dans le vif du sujet**, pour garantir la clarté du message et maintenir l'attention du public.
- ✓ **Évitez les présentations trop longues et trop touffues**. Le contenu de la présentation doit être simple et clair. L'auditoire doit pouvoir se concentrer sur les points clés et retenir les informations essentielles.
- ✓ **Ne surchargez pas les diapositives de texte : tout ce qui va être dit ne doit pas être écrit !** Il est préférable que le public écoute l'orateur présenter les informations plutôt qu'il ne lise l'écran. En règle générale : **moins il y a de mots, moins il y a de chiffres, plus c'est efficace**. Chaque diapositive doit aller à l'essentiel et être percutante.
- ✓ **Évitez tout jargon ou abréviation**. Il est important d'adapter sa présentation à votre auditoire qui n'est pas forcément expert en efficacité énergétique ou rénovation.
- ✓ L'utilité du diaporama est aussi d'illustrer les propos exposés grâce à des éléments visuels (illustrations, images, graphiques...).
- ✓ Pour que le texte reste lisible, mieux vaut **rester sobre : limitez la multiplication des couleurs, des polices d'écritures et des effets d'animations** qui perturbent la lecture.
- ✓ Les éléments écrits et visuels doivent être suffisamment gros pour être **visibles et lisibles par les personnes situées en fond de salle**.
- ✓ il ne faut pas oublier de relire – et faire relire – sa présentation afin d'éviter les fautes d'orthographe ou de grammaire.





## 3B - LA PRÉSENTATION « POWERPOINT »

### ➤ L'ORGANISATION MATERIELLE DE LA PRÉSENTATION

- ✓ Comptez en moyenne **2 minutes par diapositive** et n'oubliez pas de prévoir le temps d'échange avec le public à la fin de la présentation.
- ✓ **La salle ne doit pas être trop lumineuse**, ou elle doit tout du moins être munie de rideaux ou de volets afin de pouvoir diminuer la luminosité et rendre la projection visible de tous.
- ✓ **Le matériel** nécessaire (ordinateur, vidéo projecteur, multiprise, support de projection...) **doit être testé** au préalable pour éviter tout problème le jour de la présentation.

## 3C - LES DISCUSSIONS INFORMELLES

Certaines personnes ne sont pas très à l'aise pour s'exprimer en public ou venir aux permanences du conseil syndical. Mais on peut engager des discussions avec les copropriétaires en dehors des moments formels des réunions :

lorsqu'on croise quelqu'un dans le hall, dans l'ascenseur...

Pour qui ?	Coût	Travail Demandé
- Propriétaires occupants - Locataires	●	●

Coût\* : gratuit ● peu coûteux ●● coûteux ●●● Travail demandé\*\* : facile ● moyen ●● difficile ●●●

### ➤ LES ATOUTS DES DISCUSSIONS INFORMELLES

Il est fréquent lors des réunions qu'on entende toujours les mêmes voix. Ceux qui s'opposent à un projet, notamment, n'hésitent pas à prendre la parole. Ceux qui hésitent, qui se posent des questions, qui ont l'impression de ne pas s'y connaître, ont tendance à s'exprimer moins facilement. Il peut donc être utile d'avoir des discussions individuelles avec les copropriétaires pour vérifier leur compréhension du projet, comprendre leurs réticences, écouter leurs doutes et répondre à leurs questions.

### ➤ CONSEILS POUR LES DISCUSSIONS INFORMELLES

Certains conseillers syndicaux organisent même des **sessions de porte-à-porte** pour préparer certaines décisions importantes. Ce type d'action est intéressant mais il est toutefois à **manier avec beaucoup de précaution**, car il ne faut pas donner l'impression de vouloir faire le « forcing » pour faire passer une décision. Et les gens n'aiment pas toujours être dérangés chez eux. **Il ne faut pas oublier qu'on sollicite les résidents pour qu'ils s'expriment et pas seulement pour les « convaincre »**. Le porte à porte n'est pas forcément nécessaire, on peut aussi avoir des discussions individuelles lorsqu'on croise les résidents dans les parties communes, à la loge du gardien... Dans les grandes copropriétés, les permanences du conseil syndical peuvent aussi jouer ce rôle (*voir fiche 2B*).

Ces discussions individuelles peuvent jouer un grand rôle dans les **situations d'impayés de charges**. Dans ce cas, le conseil syndical a intérêt à chercher à entrer lui-même en contact avec le copropriétaire concerné qui ne fera pas nécessairement le premier pas. Les impayés peuvent avoir différentes causes. Il peut parfois s'agir d'une forme de contestation face à une décision contre laquelle on s'oppose. Une discussion peut parfois suffire pour détendre les crispations. Echanger est aussi utile pour comprendre les difficultés rencontrées et trouver – avec le syndic – les solutions les plus adaptées pour assurer le recouvrement.

La mise en place d'un forum sur Internet peut permettre aux copropriétaires de discuter et de débattre entre eux... à condition toutefois de pouvoir « modérer » les échanges pour éviter les débordements.

Pour qui ?	Coût	Travail Demandé
- Propriétaires occupants - Propriétaires bailleurs - Locataires	●	●●●

Coût\* : gratuit ● peu coûteux ●● coûteux ●●● Travail demandé\*\* : facile ● moyen ●● difficile ●●●

### ➤ L'INDISPENSABLE MODERATION

Le **modérateur** est primordial dans la mise en place d'un forum. Avant de créer un forum, il faut donc s'assurer qu'un ou plusieurs membre(s) du conseil syndical soi(en)t disponible(s), motivé(s) et capable(s) de jouer ce rôle.

Il faut également définir le cadre d'intervention du modérateur afin que son action ne puisse pas être assimilée à une forme de censure. Pour cela, rédigez un **règlement clair et concis** qui :

- ✓ définit les règles d'utilisation, de comportement et de respect mutuel ;
- ✓ fixe les limites, notamment langagières.

A partir de ce règlement, le travail du modérateur sera facilité car encadré et, donc, difficilement contestable. Il est conseillé de disposer de plusieurs modérateurs afin de multiplier les personnes sachant utiliser et animer le forum.



### ATTENTION !

**Le forum Internet ne peut pas être le seul support d'échange de votre copropriété !** Cela peut être un « plus » mais il ne remplace pas les échanges en « vrai » (réunions d'information, permanences du conseil syndical, fête des voisins...). Internet n'est jamais la « solution miracle »...

### ➤ CONSEILS POUR UN FORUM VIVANT ET CONSTRUCTIF

Il existe des solutions gratuites et toutes faites de création de forum. Mais pour qu'un forum fonctionne, il faut que vous **communiquiez sur son existence** par différents modes : affichages dans les parties communes, e-mails, communication lors des assemblées générales, etc...

Vous pouvez **protéger l'accès** au forum en imposant une inscription individuelle après acceptation du règlement. L'utilisateur doit alors créer un pseudo, un identifiant et un mot de passe personnel. Il est aussi possible de demander au copropriétaire son nom, son prénom, son adresse postale, son numéro de bâtiment et son adresse e-mail. Vous pourrez ainsi tenter de contrôler les inscriptions.



Mais comment éviter que les copropriétaires se créent plusieurs comptes avec plusieurs pseudo ? Comment limiter ce risque ? L'une des solutions est de paramétrer votre forum afin qu'un ordinateur (une adresse IP) ne puisse s'inscrire qu'une seule fois. Vous éviterez alors qu'un copropriétaire puisse s'inscrire plusieurs fois avec un même ordinateur.

### ➤ CONCEVOIR LE FORUM

- ✓ Dès la création de votre forum, n'hésitez pas à réfléchir à la définition des **catégories de discussions** et à leur organisation. Pour plus d'efficacité, vous pouvez créer des sujets de discussion que vous insérerez au sein des bonnes catégories.
- ✓ Vous pouvez aussi personnaliser **les couleurs** et le **thème** de votre forum, ainsi que la galerie d'avatars et de smileys disponibles.



### À LIRE POUR ALLER PLUS LOIN

---

La fiche 1E : « le site Internet »

L'ouvrage de l'Association des Responsables de Copropriété, *Copropriété : améliorer sa gestion avec Internet*, Vuibert, 2012, 154 p.

## 4A - LA FÊTE DES VOISINS

Imaginée par une association d'habitants du 17<sup>ème</sup> arrondissement de Paris en 1999, cette fête est instituée dès l'année 2000 par l'association des Maires de France.

Depuis 2010, elle se déroule le dernier vendredi du mois de mai.

En 2012, environ 15 millions de personnes ont participé à cet événement qui a conquis de nombreuses villes européennes et au delà.

Pour qui ?	Coût	Travail Demandé
- Propriétaires occupants - Locataires - (Propriétaires bailleurs)	●●	●

Coût\* : gratuit ● peu coûteux ●● coûteux ●●● Travail demandé\*\* : facile ● moyen ●● difficile ●●●

### ➤ LES ATOUTS DE LA FÊTE DES VOISINS

C'est l'opportunité de créer un moment de convivialité entre résidents d'un immeuble ou d'un même quartier et de participer à un événement qui est devenu en 10 ans une véritable institution.

Ce n'est pas forcément le moment le mieux choisi pour communiquer sur le projet de rénovation de la copropriété, mais c'est l'occasion de tisser du lien, de s'identifier les uns les autres et pourquoi pas d'informer sur la tenue d'une prochaine réunion ou de recueillir des adresses mails... C'est aussi une des rares opportunités pour les locataires de faire connaissance avec les autres résidents et les membres du conseil syndical. On peut aussi inviter les propriétaires bailleurs à la fête !

### ➤ CONSEILS POUR UNE FÊTE REUSSIE

- ✓ **Trouvez le lieu idéal** : la cour, le passage sous porche, un jardin non privatif non accessible en temps « normal », le parking, la toiture terrasse si elle est accessible et sécurisée (garde corps), le hall...
- ✓ **Informez les résidents avec des affiches bien visibles indiquant le lieu, le jour, l'heure et aussi le principe : chacun ramène à boire et manger !** Attention il ne faut pas mettre les affiches trop tôt... les résidents ne les verront plus à force de les voir.
- ✓ **Prévoyez le matériel de base** : une table, des verres en cartons ou plastique, des petites assiettes en carton, des serviettes en papiers, des sacs poubelles, un tir bouchon décapsuleur, quelques couteaux... Certaines municipalités prêtent ce matériel gratuitement.
- ✓ **Associez le gardien**. Les gardiens apprécient souvent de s'impliquer dans l'organisation de la fête des voisins qui est aussi un peu leur fête annuelle.

### ➤ LE PLUS

Il est possible de se procurer des affiches spécifiques auprès de votre mairie ou sur le site <http://www.immeublesenfete.com> ! N'hésitez pas !

## 4B - LES EVENEMENTS CONVIVIAUX

Nul besoin d'attendre la date officielle de la fête des voisins pour organiser un moment convivial dans l'immeuble. D'autres occasions peuvent être saisies pour faciliter les rencontres et les échanges en dehors du cadre très formel de l'assemblée générale annuelle ou des réunions d'information-débat.

Pour qui ?	Coût	Travail Demandé
- Propriétaires occupants - Locataires - (Propriétaires bailleurs)	●●	●

Coût\* : gratuit ● peu coûteux ●● coûteux ●●● Travail demandé\*\* : facile ● moyen ●● difficile ●●●

### ➤ LES ATOUTS DES ÉVÈNEMENTS CONVIVIAUX

Comme la fête des voisins, organiser des moments conviviaux au sein de l'immeuble, c'est donner l'opportunité de :

- ✓ S'identifier et se connaître,
- ✓ Créer de nouvelles relations entre voisins et entre copropriétaires,
- ✓ Découvrir des intérêts partagés et faire naître de nouvelles amitiés,
- ✓ Créer un sentiment d'appartenance à quelque chose de commun,
- ✓ Partager des informations dans le cadre de discussions non formelles,
- ✓ Favoriser les échanges pour améliorer la vie quotidienne, faciliter la prise de décision en assemblée générale et construire des projets collectifs.

### ➤ DE MULTIPLES OCCASIONS

Les occasions de créer des événements festifs sont multiples :

- ✓ Pour les enfants : Noël, Halloween, mardi gras...
- ✓ Pour les « grands » : la rentrée de septembre, la galette pour la nouvelle année, les pique-niques et barbecues pour l'arrivée du printemps, de l'été ou de l'automne, des projections de films...
- ✓ Ces fêtes peuvent être une opportunité de faire découvrir et partager les richesses culturelles présentes au sein de la copropriété (spécialités culinaires, nouvel an chinois, fête de L'Aïd...)

On peut trouver **une formule originale, spécifique à chaque événement** (chacun ramène à manger, le conseil syndical offre à boire, ou l'inverse...).

Il faut veiller à bien **informer** les résidents et choisir une **date** où les résidents sont disponibles (une demi-journée le samedi ou le dimanche, en fin d'après-midi un dimanche, en début de soirée en semaine...).

## 4B - LES ÉVÈNEMENTS CONVIVIAUX

### ➤ LES ÉVÈNEMENTS CONVIVIAUX ET LES TRAVAUX

Le lancement de travaux est aussi l'occasion d'organiser des moments conviviaux :

- ✓ Une **concertation collective** lors d'un apéro ou d'un goûter pour choisir la couleur du ravalement, la peinture des cages d'escalier ou le revêtement des sols.
- ✓ Un « **pot** » pour clôturer les réunions d'information, ou fêter le lancement et la réception des travaux.
- ✓ La « **visite de chantier** » avec l'architecte et/ou le syndic pour voir et comprendre l'avancement des travaux.
- ✓ Une « **exposition** » montrant les résultats de l'audit ou les choix techniques proposés.



### IDÉES

---

Certaines copropriétés qui disposent d'un local mettent même en place des **activités sportives et culturelles** !

D'autres s'organisent aussi pour **favoriser l'échange de services entre voisins** (apprentissage d'Internet pour les personnes âgées, surveillance des logements pendant les congés...).

Attention toutefois à **respecter l'espace privé** de chacun et à ne pas surcharger les résidents d'initiatives au risque de lasser les bonnes volontés !

### ➤ LE PLUS

Il est plus facile d'organiser ces événements avec les résidents de l'immeuble (propriétaires occupants et locataires). Néanmoins, rien n'empêche d'associer quelquefois les **propriétaires bailleurs**.

## 4C - LES CHANTIERS PARTICIPATIFS

On peut également favoriser les échanges et les rencontres entre les habitants de la copropriété en leur proposant de se réunir pour participer à des actions toutes simples d'amélioration du cadre de vie : jardiner, planter une haie, nettoyer une cour, débarrasser une cave encombrée, repeindre un local collectif...

Pour qui ?	Coût	Travail Demandé
- Propriétaires occupants - Propriétaires bailleurs - Locataires	●●	●

Coût\* : gratuit ● peu coûteux ●● coûteux ●●● Travail demandé\*\* : facile ● moyen ●● difficile ●●●

### ➤ LES ATOUTS DES « CHANTIERS PARTICIPATIFS »

Ces actions permettent à la fois de :

- ✓ Créer du lien entre copropriétaires et entre voisins
- ✓ Faire des économies en évitant de faire appel à des prestataires
- ✓ Faire en sorte que les copropriétaires et les résidents s'approprient leur environnement et contribuent concrètement à l'intérêt collectif de l'immeuble.
- ✓ Produire ensemble des améliorations rapides, simples et visibles.
- ✓ Mobiliser des personnes qui se sentent plus à l'aise pour contribuer à des actions matérielles plutôt qu'à des réunions et des discussions collectives.

### ➤ CONSEILS POUR ORGANISER DES « CHANTIERS PARTICIPATIFS »

Là encore, il est essentiel de bien informer les résidents et choisir une date adaptée. Il ne faut pas nécessairement s'attendre à ce que tout l'immeuble participe, l'idée est de **mobiliser au moins les bonnes volontés, c'est déjà beaucoup**.

Ces « chantiers » peuvent concerner **tout type d'action qui ne nécessite pas des qualifications trop poussées**.

Il faut bien veiller à **préparer tout le matériel nécessaire** (ex : les différents outils pour le jardinage, un nombre de pinces suffisant pour la peinture...). Vous pouvez aussi demander à ce que les participants apportent quelques outils.

Il est aussi très important de désigner un « **animateur** » qui organisera le travail, donnera les consignes, aidera à répartir les rôles entre les différents participants et pourra délivrer des conseils techniques. Si un **gardien** est employé dans la copropriété, il est essentiel de l'associer bien en amont.

Ces « chantiers participatifs » se concluent par un **moment convivial** – apéro, pique-nique, goûter, barbecue – pour que tout le monde puisse se féliciter du travail accompli !

Les **propriétaires bailleurs** peuvent aussi être invités.





## 5A - L'ORDRE DU JOUR DE L'AG

Les assemblées générales sont souvent vécues comme des moments difficiles, et pourtant, il ne peut y avoir de projet de rénovation réussi sans assemblées générales réussies.

Pour cela, il n'y a qu'une seule recette : une bonne préparation !

Tout se joue avant l'AG et la préparation de l'ordre du jour est une étape cruciale qu'il est nécessaire de bien anticiper.

### ➤ UNE ÉTAPE ESSENTIELLE DU VOTE

L'ordre du jour de l'assemblée générale doit **être établi par le syndic en concertation avec le conseil syndical** (article 26 du décret de 1967).

Il est primordial de bien étudier les questions à inscrire et la façon de les formuler puisque **l'assemblée générale ne peut délibérer que sur les questions figurant à l'ordre du jour** joint à la convocation (une question non inscrite peut faire l'objet d'une discussion mais pas d'un vote).

**L'ordre du jour ne doit donc pas être rédigé dans la précipitation**, surtout pour les décisions importantes telles que les gros travaux !

### ➤ UN MOYEN D'EXPRESSION POUR LES COPROPRIÉTAIRES

En outre, **l'ordre du jour est aussi un moyen d'expression pour l'ensemble des copropriétaires car chacun d'entre eux peut adresser au syndic, à tout moment, une question à intégrer à l'ordre du jour** (article 10 du décret de 1967). Mais, il se peut que les copropriétaires ne connaissent pas cette démarche ou que leurs demandes ne soient pas prises en compte pour diverses raisons (il faut faire parvenir sa demande au syndic par lettre recommandée avec avis de réception, avec un projet de résolution et des documents à joindre obligatoirement dans certains cas...).

C'est pourquoi **le conseil syndical a un rôle essentiel à jouer** pour que les demandes des copropriétaires, comme celles des locataires, puissent être exprimées dans l'ordre du jour. **L'absentéisme aux assemblées générales et les oppositions radicales naissent souvent de la frustration ressentie par certains copropriétaires de ne pas pouvoir être « entendus ».**

### ➤ ORGANISER LA CONCERTATION SUR L'ORDRE DU JOUR

Dans un premier temps, **conseillez aux copropriétaires d'adresser une copie de leurs questions au conseil syndical**. Vous pouvez rappeler cette information à chaque assemblée générale et l'inscrire dans le procès-verbal. Demandez aussi à chaque occasion au syndic s'il a reçu des demandes de la part de copropriétaires.

## 5A - L'ORDRE DU JOUR DE L'AG

Mais le mieux est encore **d'organiser une concertation élargie bien avant l'assemblée générale** (les délais sont à fixer avec le syndic) :

<b>3 mois avant l'AG</b>	Suite au contrôle des comptes avec le syndic, <b>adressez à l'ensemble des copropriétaires et des locataires</b> (par lettre simple, diffusion dans les boîtes aux lettres, email, affichage complémentaire...) : <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ le compte rendu annuel du mandat du conseil syndical</li> <li>✓ une version provisoire d'ordre du jour</li> <li>✓ une invitation à adresser les questions complémentaires au conseil syndical (et/ou au syndic par lettre recommandée)</li> <li>✓ une invitation à venir à une réunion de préparation de l'ordre du jour de l'assemblée générale (date, heure, lieu)</li> </ul>
<b>2,5 mois avant l'AG</b>	Organisez une <b>réunion de préparation de l'assemblée générale</b> ouverte à tous les copropriétaires et résidents pour permettre à tous de s'exprimer sur les différentes questions d'actualité de la copropriété, réagir aux propositions du conseil syndical et formuler leurs demandes (...et partager un moment convivial en fin de réunion).
<b>2 mois avant l'AG</b>	Organisez une <b>réunion du conseil syndical avec le syndic</b> pour intégrer les attentes exprimées lors de la réunion de préparation et stabiliser l'ordre du jour définitif (n'hésitez pas à adresser au syndic un recommandé avec accusé de réception pour confirmer tous les points que vous souhaitez voir à l'ordre du jour).
<b>1 mois avant l'AG (délai obligatoire)</b>	<b>Envoi de la convocation à l'assemblée générale</b> La convocation doit parvenir aux copropriétaires au moins 21 jours avant la tenue de l'assemblée).
<b>Une semaine avant l'AG</b>	Pour les décisions très importantes comme les gros travaux, rien n'empêche d'organiser une autre <b>réunion de débat juste avant l'assemblée générale</b> pour discuter des différentes résolutions proposées et éviter de trop longs échanges le soir de l'AG.

### ➤ DANS QUEL ORDRE ORGANISER LES QUESTIONS À L'ORDRE DU JOUR ?

L'ordre du jour d'une assemblée générale annuelle comporte un certain nombre de **questions obligatoires** et débute nécessairement par l'élection du président, du scrutateur et du secrétaire. Sur l'ordre des questions à traiter, il n'existe pas d'obligation, mais la Commission relative à la copropriété recommande de traiter **les questions importantes en premier** pour s'assurer que les copropriétaires sont bien attentifs et pour neutraliser l'effet des départs anticipés lorsque les réunions s'éternisent.

## 5A - L'ORDRE DU JOUR DE L'AG

### ➤ « QUESTIONS » ET « PROJETS DE RÉOLUTION » : COMMENT LES FORMULER ?

L'ordre du jour comprend des « questions » et des « projets de résolution » :

- ✓ **Les questions traduisent de façon précise, le thème qui va être abordé.** Elles ne sont pas formulées à la forme interrogative. Exemple : « désignation du conseil syndical » ; « limitation de la période de chauffe » ; « travaux de changement de chaudière : choix de l'entreprise ». Les questions délimitent le débat sur le sujet. Il est donc important d'éviter les formules vagues du type « problèmes de chauffage » ou « économies d'énergie »....
- ✓ **Le projet de résolution correspond à l'expression formelle de ce qui est voté en assemblée générale.** Exemple : « l'assemblée générale, après en avoir délibéré, décide de fixer à X euros, le montant des marchés et des contrats de fournitures à partir duquel la consultation du conseil syndical est obligatoire... ».
- ✓ **Les projets de résolution ne sont pas « à prendre ou à laisser » : ils sont « amendables »,** c'est-à-dire modifiables par l'assemblée générale (on peut changer un budget, modifier un calendrier d'appels de fonds...).
- ✓ **Pour certaines questions, il est obligatoire de présenter dès l'envoi de l'ordre du jour un projet de résolution, pour d'autres non.** Pour éviter d'entrer dans cette complexité, nous vous conseillons de rédiger des projets de résolution pour chaque question.

### ➤ FAUT-IL DÉCOMPOSER LES QUESTIONS ?

Il est nécessaire de **bien décomposer les questions relatives à une décision**, pour que les copropriétaires puissent se prononcer sur chaque point (au risque sinon de voir l'assemblée générale contestée par un copropriétaire).

Par exemple, des travaux de réfection de toiture avec isolation peuvent donner lieu à au moins 6 questions distinctes :

- ✓ décision de réaliser des travaux de réfection de toiture
- ✓ choix de l'entreprise pour un coût de X euros
- ✓ choix d'un maître d'œuvre et montant des honoraires
- ✓ vote sur l'assurance dommage ouvrage
- ✓ vote des honoraires de travaux perçus par le syndic
- ✓ calendrier et modalités des appels de fonds



### À LIRE POUR ALLER PLUS LOIN

ARC, *Conseil syndical : bien préparer l'assemblée générale*, Guide « Comment faire ? » n°8, octobre 2013 ; (disponible gratuitement sur [www.unarc.asso.fr](http://www.unarc.asso.fr))

ARC, *Le manuel du conseil syndical*, ARC/Vuibert, septembre 2014, 384 p.

ARC, *L'assemblée générale en copropriété*, ARC/Vuibert, octobre 2010, 156 p.

ARC, *Copropriété : tout sur l'assemblée générale*, ARC/Vuibert, avril 2007, 341 p.

## 5B - LES DOCUMENTS JOINTS À LA CONVOCATION D'AG

Les documents joints à la convocation permettent aux copropriétaires de mieux comprendre les propositions soumises au vote et de préparer leur vote. Ils nécessitent une bonne préparation car certains d'entre eux sont obligatoires et leur absence peut entraîner une annulation de la décision en cas de contestation de l'assemblée générale.

### ➤ DEUX EXIGENCES À CONCILIER

Le choix et la préparation des documents joints à la convocation d'assemblée sont d'autant plus importants que ces documents doivent répondre à deux exigences pas toujours faciles à concilier :

- ✓ D'une part, il faut **veiller à n'oublier aucun document obligatoire** car s'il y a omission, n'importe quel copropriétaire opposant ou absent pourra faire annuler la résolution votée !
- ✓ D'autre part, au-delà de ce formalisme juridique, il faut que les informations jointes restent quand même accessibles pour qu'elles aident véritablement les copropriétaires à s'approprier les décisions et à se positionner (beaucoup de vote « contre » sont motivés par le sentiment de manquer d'informations...). Il faut donc parfois « traduire » et **synthétiser des documents trop techniques ou trop juridiques** pour que la lecture du dossier de convocation soit moins laborieuse et véritablement utile.

### ➤ RENDRE LES INFORMATIONS ACCESSIBLES

La loi fixe une liste de documents obligatoires à joindre à la convocation. **Une convocation d'assemblée générale annuelle « basique » comporte ainsi toujours une liasse assez volumineuse**: les cinq annexes comptables, le projet de budget prévisionnel, le dernier budget voté, les avis du conseil syndical pour les sommes dépassant le montant voté par l'AG, le rapport du conseil syndical, le projet intégral du contrat de syndic (en cas de changement ou de renouvellement)...

**Les copropriétaires ne se plongent pas forcément dans la lecture attentive de chacun de ces documents**, d'autant que certains sont difficilement accessibles pour les non-avertis (le déchiffrement des annexes comptables nécessite par exemple une formation spécifique).

C'est pourquoi, si vous voulez que les documents que vous annexez à la convocation aient une chance d'être lus, ils doivent être **concis, clairs, aller à l'essentiel et faciliter la compréhension de la décision sans submerger les copropriétaires sous trop d'information**. Il faut donc **au préalable « traiter » les informations** que vous allez adresser aux copropriétaires.

### ➤ LES DOCUMENTS À JOINDRE POUR LES DÉCISIONS DE TRAVAUX

Par exemple, **pour les décisions de travaux**, la loi impose de joindre obligatoirement le calendrier des appels de fonds et « **les conditions essentielles du (des) contrat(s)** » et non l'intégralité des contrats (ou des devis).

## 5B - LES DOCUMENTS JOINTS À LA CONVOCATION D'AG

**Au lieu ou en plus des devis complets**, souvent difficilement comparables, vous pouvez donc joindre un **tableau synthétique comparatif** qui ne reprend que les « conditions essentielles » :

- ✓ le nom de l'entreprise ;
- ✓ le détail des travaux ;
- ✓ le prix ;
- ✓ les délais d'exécution ;
- ✓ le prix ferme et définitif, etc.

Attention, pour le renouvellement ou le changement de syndic, il est obligatoire de joindre le projet de contrat dans son intégralité (mais rien n'empêche de faire en plus un tableau comparatif pour faciliter la décision...).

### ➤ LES DOCUMENTS À JOINDRE SUITE À UN AUDIT ÉNERGETIQUE

Lorsqu'une copropriété réalise un audit énergétique obligatoire, le bureau d'étude est tenu de joindre le rapport d'audit à la convocation de l'assemblée générale suivante (Décret du 27 janvier 2012, article 1<sup>er</sup>). Cependant, **les rapports d'audit énergétique sont souvent des documents d'une cinquantaine de pages**, très techniques et remplis d'équations thermiques difficilement lisibles pour un public non spécialiste.

C'est pourquoi, nous vous conseillons :

- ✓ De demander aux auditeurs de rédiger **une synthèse de 10 pages maximum** exposant les principales conclusions **de manière didactique et en langage accessible**. Cette demande est à intégrer dans le cahier des charges de l'audit : c'est ce qui est prévu dans la démarche « d'audit global partagé ».
- ✓ D'adresser cette synthèse aux copropriétaires (et aux locataires) **avant la convocation à l'assemblée générale**, en préparation de la réunion obligatoire de présentation des résultats de l'audit (*voir fiche 3A : « la réunion d'information-débat »*).



### À SAVOIR

Lorsque vous réalisez des synthèses de documents à joindre à l'ordre du jour (devis, audit, étude de maîtrise d'œuvre, honoraires travaux du syndic), il est primordial de **laisser la possibilité aux copropriétaires qui le souhaitent de consulter les originaux complets**. Informez les copropriétaires que vous pouvez les envoyer sur simple demande et/ou que vous les mettez à disposition aux permanences du conseil syndical, à la loge du gardien, chez le syndic, sur le site Internet de la copropriété....



## 5B - LES DOCUMENTS JOINTS À LA CONVOCATION D'AG

### ➤ VARIEZ LES TEMPS ET LES SUPPORTS D'INFORMATION

Du fait de l'abondance des documents joints, **la convocation d'assemblée générale n'est pas forcément le meilleur moment pour envoyer certaines informations, et notamment celles qui nécessitent une lecture attentive.**

C'est le cas justement de la synthèse de l'audit, des informations concernant les aides et les prêts, du rapport de mandat du conseil syndical (*voir fiche 1F*). **Pour qu'il y ait plus de probabilités qu'ils soient lus, nous vous encourageons à envoyer ces documents à d'autres moments**, par courrier simple ou diffusion dans les boîtes aux lettres (attention, le rapport de mandat du conseil syndical est une pièce obligatoire, donc joignez le quand même à l'ordre du jour pour la forme).

Bref, on l'aura compris, **l'envoi très formel de la convocation ne doit pas être le seul moment de l'année où les copropriétaires reçoivent d'un seul coup toutes les informations concernant leur copropriété !**



### À LIRE POUR ALLER PLUS LOIN

ARC, *Conseil syndical : bien préparer l'assemblée générale*, Guide « Comment faire ? » n°8, octobre 2013 ; (disponible gratuitement sur [www.unarc.asso.fr](http://www.unarc.asso.fr))

ARC, *La copropriété pratique en 300 questions*, ARC/Vuibert, septembre 2014, 384 p.

ARC, *L'assemblée générale en copropriété*, ARC/Vuibert, octobre 2010, 156 p.

ARC, *Copropriété : tout sur l'assemblée générale*, ARC/Vuibert, avril 2007, 341 p.

## 5C - LA PARTICIPATION A L'ASSEMBLEE GENERALE

Toutes les actions de communication et de mobilisation que vous mettrez en place dans votre copropriété contribueront à améliorer la participation aux assemblées générales.

Toutefois, il ne faut pas hésiter avant l'assemblée générale à sensibiliser directement les copropriétaires quant à l'importance de leur participation.

### ➤ RECUEILLIR LES MANDATS

Lors de l'envoi du rapport de mandat du conseil syndical (voir fiche 1F) et de l'invitation à la réunion d'information-débat préparatoire à l'AG (voir fiche 3A), rappelez à tous les copropriétaires bailleurs ou occupants que :

- ✓ Ils peuvent confier leur pouvoir de vote à toute personne de leur choix, même non copropriétaire.
- ✓ Ils reçoivent un pouvoir vierge avec la convocation envoyée par le syndic.
- ✓ À défaut de savoir à qui confier le pouvoir, ils doivent l'adresser au conseil syndical qui se chargera de le distribuer le jour de l'AG.
- ✓ Il n'est pas possible de confier son pouvoir au syndic (via ses employés) ou encore au gardien.

**Incitez les locataires** à demander à leur propriétaire, s'ils s'entendent bien avec lui, de leur confier son pouvoir pour le représenter.

**Rappelez à tous les copropriétaires** l'importance de leur participation (physique ou à travers leur pouvoir) à l'AG : **mentionnez les résolutions qui ont difficilement été adoptées lors des dernières AG, rappelez les charges supplémentaires que représenterait une nouvelle convocation d'AG si le taux de participation était insuffisant pour adopter certaines questions.**

### ➤ CONTACTER LES COPROPRIETAIRES INDIVIDUELLEMENT

**Si vous avez des vrais problèmes de participation**, vous pouvez contacter les copropriétaires individuellement pour les inviter à venir à l'AG ou à confier leur pouvoir s'ils ne peuvent pas se déplacer.

Vous pouvez par exemple **repérer sur les trois derniers PV d'assemblée générale** ceux qui ne participent pas et relever leurs coordonnées sur la feuille de présence (voir fiche 1B : « les envois postaux ») :

- ✓ S'ils sont **propriétaires occupants** : vous pouvez essayer le porte-à-porte (voir fiche 3C : « les discussions et échanges informels »).
- ✓ S'ils sont **propriétaires bailleurs** : adressez leur un courrier à leur adresse personnelle (et non à l'adresse de l'agence immobilière à qui ils ont confié leur logement en gestion locative).



## 5D - L'ANIMATION DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Cacophonie, tensions, discussions interminables...

Les assemblées générales de copropriété ont mauvaise réputation.

Voici quelques pistes qui peuvent vous aider à mieux comprendre ce qui se passe lors d'une assemblée générale et à améliorer son déroulement et son efficacité.

### ➤ TOUT SE JOUE AVANT L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Ce qui rend souvent pénible les assemblées générales de copropriété, c'est qu'il s'agit généralement du seul moment où les copropriétaires ont l'occasion de prendre la parole et d'échanger.

L'assemblée générale est utilisée à la fois pour demander des informations, être entendu (parfois sur des problèmes individuels) et... délibérer. **Or il est impossible, dans le même temps, d'informer, de débattre et de décider.**

Dans le cas d'un programme de travaux – qui suscite légitimement beaucoup d'interrogations – il est très important de différencier et de respecter ces trois étapes. C'est souvent le manque de temps laissé aux explications, aux questions et aux échanges qui crée des tensions et radicalise les positions des « pour » et des « contre ».

**C'est pourquoi, pour réussir une assemblée générale, il est primordial avant le jour J :**

- ✓ De faire circuler l'information tout au long de l'année (y compris pour les bailleurs).
- ✓ De faire en sorte que les copropriétaires (et les locataires) puissent faire régulièrement remonter leurs demandes et leurs attentes.
- ✓ D'organiser une ou plusieurs **réunions d'information-débat** et des échanges réguliers pour que chacun puisse s'exprimer, formuler ses réticences et obtenir des réponses.

De cette façon, l'assemblée générale peut être réservée à la décision : il sera plus facile d'animer l'AG, de maîtriser sa durée et de faire respecter les temps de parole. **Le consensus se construit – très progressivement – avant l'assemblée et non pendant l'assemblée !**

### ➤ LA PRISE DE PAROLE ET L'ORGANISATION DE LA SALLE

**S'exprimer en public est très loin d'être évident pour tout le monde.** La disposition de la salle peut faciliter ou au contraire rendre plus difficile cette prise de parole. On est en effet très facilement intimidé lorsque le syndic et le « bureau » de séance siègent sur une estrade face au public assis en rangs d'oignons. Et si, en plus, la salle est sonorisée et qu'il faut demander un micro pour s'exprimer, seuls les plus téméraires oseront se lancer.

Il est revanche beaucoup **plus facile de favoriser les discussions et les échanges de points de vue lorsque les participants sont assis autour d'une table circulaire.** Dans cette configuration moins autoritaire, chacun est mis sur un pied d'égalité et le président de séance peut mieux distribuer la parole. Il joue alors un rôle « d'animateur » et non de « meneur ».

Certes, cette disposition n'est possible que si le nombre de participants ne dépasse pas 35 à 40 personnes. C'est pourquoi, **dans les grandes copropriétés, il est préférable d'organiser, avant l'assemblée générale, des réunions en petit nombre** - par exemple par bâtiment ou par cage d'escalier – pour que chacun puisse avoir l'opportunité de s'exprimer (*voir fiche 3A : « la réunion d'information-débat »*).





## 5D - L'ANIMATION DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

### ➤ LA CONVIVALITÉ FACILITE LES DÉBATS

**L'organisation d'une fête des voisins ou d'autres évènements conviviaux pendant l'année** facilite aussi les débats le jour de l'assemblée générale. Il est en effet plus aisé de prendre la parole – et moins aisé de s'emporter – face à des gens avec qui on a déjà échangé dans d'autres contextes.

C'est aussi pour cela qu'il faut être attentif à **l'accueil des participants** lors de l'assemblée générale, notamment dans les grandes copropriétés. Une ou deux personnes peuvent être mobilisées pour accueillir les nouveaux arrivants, leur expliquer comment fonctionne l'épargement, les orienter, leur demander s'ils viennent pour la première fois, de quel bâtiment ils sont... Une petite table de « rafraîchissements » peut aussi être prévue. Il ne faut pas oublier que beaucoup de copropriétaires (les bailleurs souvent) ne connaissent personne dans la copropriété et qu'il n'est jamais agréable d'arriver dans une réunion où l'on ne connaît personne et où personne ne vous parle.

Certaines copropriétés prévoient aussi l'organisation d'un « pot » en fin d'assemblée générale pour que chacun puisse mieux se connaître et échanger de manière moins formelle, et moins intimidante.

C'est grâce à ces petites choses qui ont l'air insignifiantes que les copropriétaires les plus modestes ou les moins informés pourront prendre part activement à la vie de la copropriété sans être impressionnés par les « sachants ».

### ➤ LE RÔLE ESSENTIEL DU PRÉSIDENT DE SÉANCE

L'assemblée générale s'ouvre sur l'élection d'un président de séance, d'un secrétaire et éventuellement d'« assesseurs » ou de « scrutateurs » chargés de décompter les votes lors des différents scrutins.

La fonction du **secrétaire** est principalement administrative. Il note le texte des résolutions, le résultat des votes et rédige le procès verbal. C'est pourquoi c'est généralement – mais pas obligatoirement – le syndic qui est désigné comme secrétaire.

Le **président de séance**, lui, est élu parmi les membres de l'assemblée, syndic exclu. Le syndic ne peut pas prétendre à la présidence.

**Comme son nom l'indique, c'est au président qu'il revient de « présider » l'assemblée. C'est donc lui – et non le syndic – qui orchestre l'assemblée :** il conduit son déroulement, veille au respect de l'ordre du jour, donne et reprend la parole, décide du moment où l'on doit voter. Trop souvent, les « présidents » ne sont pas bien informés de leur rôle et laissent le syndic s'octroyer leur pouvoir et diriger l'assemblée.

Le rôle du président est fondamental car c'est à lui qu'il revient d'organiser les débats pour qu'ils se déroulent dans les meilleures conditions. **Il doit s'assurer que la réunion suive bien l'ordre du jour, tout l'ordre du jour et rien que l'ordre du jour. Il est aussi le gardien du temps.** Il abrège diplomatiquement les interventions trop longues ou « hors sujet ». Il anime l'assemblée pour éviter que certaines discussions ne s'éternisent ou ne s'enflamment. Il joue également le rôle de **modérateur**, en aidant à reformuler les propositions confuses et en veillant à apaiser les passions.

La personnalité du président n'est donc pas indifférente. Il faut quelqu'un qui n'ait pas peur de s'exprimer en public mais qui ait aussi à la fois suffisamment d'autorité et de souplesse pour diriger les débats sans perdre son calme et sa neutralité.



## 5D - L'ANIMATION DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

### ➤ L'INTERVENTION DES PROFESSIONNELS

**L'invitation de professionnels peut parfois être utile** pour permettre à l'assemblée générale d'avoir certaines explications techniques et de poser des questions « en direct » aux prestataires pressentis. Leur présence aide aussi à dépassionner les débats. En outre, avec l'intervention de professionnels, **le conseil syndical n'est plus le seul « porte parole » du projet** présenté et l'assemblée générale bénéficie d'un autre éclairage.

**Cependant, la présence de professionnels peut être mal perçue** par les copropriétaires car une assemblée générale est une réunion privée à laquelle les personnes étrangères au syndicat de copropriété ne peuvent normalement pas assister sans l'autorisation de l'assemblée. Les copropriétaires peuvent en outre douter de « l'objectivité » des explications données, vu que le professionnel défend aussi ses intérêts propres.

**L'invitation d'un professionnel doit donc être bien expliquée** et si quelqu'un s'oppose à sa présence, l'assemblée générale peut être amenée à voter pour donner son accord ou exprimer son refus. Il peut être préférable d'inviter les professionnels aux réunions d'informations plutôt qu'aux assemblées générales (voir fiche 3A : « La réunion d'information-débat »).



### À LIRE POUR ALLER PLUS LOIN

ARC, *La copropriété pratique en 300 questions*, ARC/Vuibert, septembre 2014, 384 p.

ARC, *L'assemblée générale en copropriété*, ARC/Vuibert, octobre 2010, 156 p.

ARC, *Copropriété : tout sur l'assemblée générale*, ARC/Vuibert, avril 2007, 341 p.