

Échanges

JOURNAL D'INFORMATIONS D'HABITATION FAMILIALE

N°02

JUIN 2007

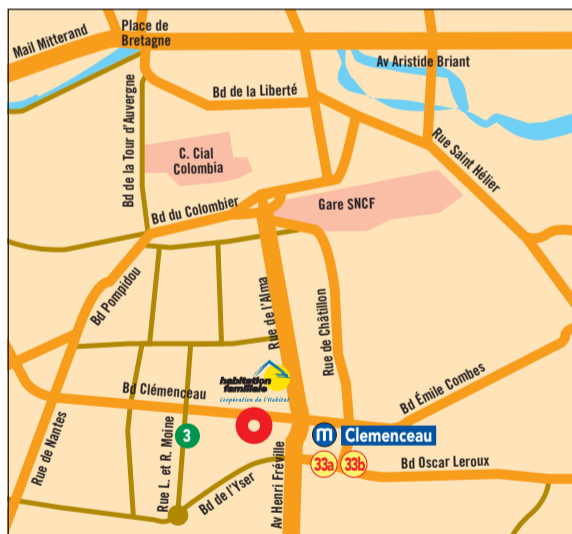
**habitation
familiale**
Coopérative de l'Habitat

Actualité



Notre nouvelle adresse

Habitation Familiale
110 Bd Clémenceau - CS 10838
35208 Rennes Cedex 2
Tél. : 02 23 30 50 50
Fax : 02 99 51 05 55
Bus : ligne 33 (interquartiers) ou 3
Métro : station Clémenceau
www.habitation-familiale.coop



Sommaire

Dossier
**82 % d'entre vous êtes satisfaits
d'Habitation Familiale** p. 01 à 02

Témoignage
**À l'Albatros, l'esprit coopératif
en action** p. 03

Testé et approuvé
**DPE locatif : obligatoire
au 1^{er} juillet 2007!** p. 03

Les uns et les autres p. 03

Parole d'expert
Moissures : identifier et prévenir p. 04

Programmes p. 04

Agenda p. 04

Dossier

82 % d'entre vous êtes satisfaits d'Habitation Familiale

Tel est l'un des enseignements de l'enquête menée auprès des copropriétaires membres de conseils syndicaux, par les étudiants de l'École de Gestion et de Commerce de Bretagne. Au-delà de ce résultat positif, l'étude met en lumière quelques sources d'insatisfaction imputables, pour la plupart, à une méconnaissance du métier de syndic. Revue de détails...

Quelle perception les copropriétaires ont-ils de l'activité syndic de la coopérative, comment jugent-ils la qualité des prestations assurées? C'est ce qu'Habitation Familiale a voulu savoir au travers de l'enquête de satisfaction, menée par 3 étudiantes auprès de plus de 550 copropriétaires (voir interview ci-après).

Premier constat de cette étude, les copropriétaires interrogés se sentent **fortement concernés par la vie de la copropriété**. Ils sont 87 % à estimer qu'il est important de s'investir dans la gestion de l'immeuble, et à vouloir privilégier les relations avec le conseil syndical. Interrogés par ailleurs sur l'accueil qui leur est réservé à Habitation Familiale, 83,5 % des copropriétaires se montrent satisfaits. Cette satisfaction portant plus précisément sur l'amabilité du personnel (90,5 %), sur sa disponibilité (80 %) et sur cette qualité d'écoute si chère à la coopérative (85,2 %).

Concernant **la mission de syndic**, près de 82 % des copropriétaires reconnaissent le professionnalisme d'Habitation Familiale, à la fois dans la mise en œuvre de ses prestations (72 % de réponses positives)

comme dans la gestion globale de la copropriété, qualifiée de bonne voire d'excellente par 67,8 % des interviewés.

Cette satisfaction générale, conjuguée à une confiance réaffirmée - rigueur dans la précision des budgets prévisionnels (86,1 %) et transparence des procédures de gestion (72,2 %) - confortent Habitation Familiale dans sa volonté d'analyser et de traiter les quelques motifs de mécontentement relevés au cours de l'enquête.

Dans ce domaine et bien au-delà des pourcentages, un constat s'impose : les insatisfactions mentionnées sont majoritairement imputables soit à une méconnaissance du métier de syndic, soit à un déficit d'informations de la part de la coopérative. Ceci explique notamment que les copropriétaires exigent de leur syndic la prise en charge de missions ne relevant pas toujours de son domaine de compétence.

Si seuls 54 % se disent satisfaits des délais d'intervention, c'est souvent parce qu'il y a confusion entre menues réparations et gros travaux. Pour réaliser ces derniers, Habitation Familiale doit passer des appels d'offres

67,8 %
des interrogés jugent
bonne ou excellente
la gestion globale de
la copropriété

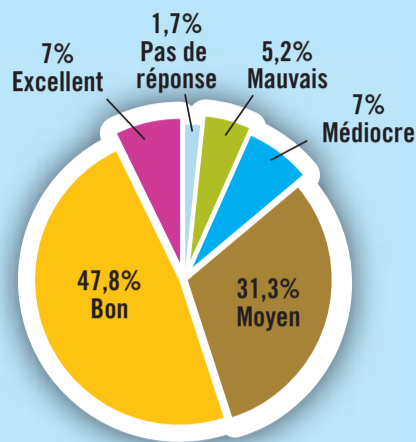
83,5 %
des interrogés
se disent satisfaits
par la qualité de
l'accueil

Dossier (suite)

qui font l'objet de délais réglementaires incompressibles. Pour les interventions mineures, Habitation Familiale se heurte souvent au refus des artisans de travailler avec les copropriétaires, en raison du trop grand nombre d'interlocuteurs; cette situation créant parfois des litiges et un allongement du délai de réalisation des travaux. La difficulté à mobiliser les artisans, pour les interventions comme pour les devis, explique pourquoi Habitation Familiale semble souvent faire appel aux mêmes. Seule cette stratégie

de partenariat assure efficacité et surtout réactivité lorsque cela s'impose.

Pour certains menus travaux, est-il nécessaire de faire intervenir une entreprise? S'appuyant sur le pouvoir de sensibilisation et l'implication de certains conseils syndicaux (voir article sur l'Albatros en page 3), Habitation Familiale tente de faire comprendre aux copropriétaires que seule la prise en charge par eux-mêmes des menus travaux peut conduire à la baisse du montant des charges de copropriété.



Évaluation des délais d'intervention en gestion courante

Quelques précisions s'imposent

Parmi les reproches adressés au syndic, on note sa présence trop rare sur le terrain, par exemple pour vérifier la bonne exécution d'une mission commanditée. Or, le syndic n'est ni conducteur de travaux, ni concierge! C'est pourquoi il institue des relations partenariales avec le conseil syndical qui, investi d'une mission de relais et d'interface, se doit de lui signaler tout dysfonctionnement. Enfin, signalons parmi les requêtes des copropriétaires, un désir de plus grande clarté et un supplément d'informations émanant du syndic. Habitation Familiale s'est déjà attelée à ce chantier, en instaurant une transparence complète avec les présidents des conseils syndicaux et poursuivra ses efforts en ce sens. Au-delà de la mise en place d'une permanence téléphonique tous les matins et de l'aménagement de créneaux horaires dédiés aux présidents de conseil syndical, le pôle syndic vient de formaliser un principe de couleur applicable à ses documents écrits (voir article page 3).

Cette enquête a fait émerger des points d'amélioration possible pour Habitation Familiale. La coopérative a entendu ses copropriétaires, a compris leurs attentes et leurs préoccupations. À ce titre, Échanges sera l'un des relais privilégiés pour faire passer ces informations. À suivre donc!

Questions aux étudiantes...

Élodie Tréhet, Julie Masson, Christèle-Laure Lucien.

Pourquoi faire une enquête de satisfaction, et dans quel but?

Le contexte économique et social évolue: rien n'est jamais acquis. Savoir se remettre en question est toujours source de progrès. La coopérative souhaitait faire un point sur son image et recueillir l'avis des copropriétaires sur la qualité des prestations assurées par le pôle Gestion. Il s'agissait aussi d'identifier les principales pistes d'améliorations.

Quelle était la méthodologie?

L'étude s'est faite en deux temps: un questionnaire a d'abord été envoyé à l'ensemble des copropriétaires, membres des conseils syndicaux. À l'issue de l'analyse des réponses, des entretiens ont été menés avec plusieurs présidents de copropriété, afin d'apporter un éclairage supplémentaire aux propos recueillis.

Syndic et conseil syndical: qui fait quoi?

Le conseil syndical

Son statut, sa vocation

Organe de contrôle et d'assistance du syndicat des copropriétaires, institué de droit par la loi. Les membres actifs sont élus (pour trois ans maximum) à la majorité absolue des voix de tous les copropriétaires, lors de l'Assemblée Générale, et désignent à leur tour leur président.

Son rôle

Courroie de transmission, interface entre le syndic et les copropriétaires. Son avis est nécessaire lorsque le syndic est amené à commander des travaux urgents nécessaires à la sauvegarde de l'immeuble ou qu'il doit passer des contrats et marchés dont le montant est supérieur au seuil fixé par l'Assemblée Générale.

Le syndic

Son statut, sa vocation

Désigné par les copropriétaires, il assure en leur nom la gestion du gros œuvre de l'immeuble et des parties communes de la copropriété.

Son rôle

- Gestion des affaires courantes liées à la préservation du patrimoine collectif: veille à l'entretien des parties communes; passation des contrats pour les services collectifs de l'immeuble (ascenseur, chaufferie...), suivi du bon déroulement des missions confiées aux entreprises retenues.
- Gestion administrative et comptable: recouvrement des provisions sur charges votées par décision de l'Assemblée Générale; tenue de la comptabilité de la copropriété; transmission à chaque copropriétaire des documents comptables; recouvrement des impayés.
- Pour l'Assemblée Générale: en partenariat avec le conseil syndical, il prépare, convoque

et veille au bon déroulement de l'Assemblée Générale des copropriétaires, qui doit légalement se réunir au moins une fois par an: envoi des convocations, préparation de l'ordre du jour, clôture des comptes et présentation du bilan financier de l'année écoulée, préparation du budget prévisionnel N+1 et demande des devis relatifs aux travaux prévisionnels, rédaction du procès-verbal de l'Assemblée Générale... Le syndic met en œuvre les décisions prises lors de l'Assemblée Générale et veille tout au long de l'année à l'appel de fonds nécessaires aux travaux votés.

(Source: Confédération nationale des administrateurs de biens)



Témoignage

À l'Albatros, l'esprit coopératif en action

Didier Saligault et Yves Guisnel, respectivement président et vice-président du Conseil syndical de la résidence L'Albatros, nous livrent leur expérience de la vie en copropriété. Entretien croisé et bonnes idées à généraliser!

Habitation Familiale: Quelle est l'origine de votre engagement au sein du conseil syndical?

Yves Guisnel: Je considère la vie en copropriété comme un microcosme de la société, avec toutes ses composantes, les bonnes comme les moins bonnes.

Constatant certaines dérives et certains signes d'indiscipline voire d'incivilité notoire, j'ai tenu à m'investir pour contribuer, à mon niveau, à la sauvegarde du patrimoine commun.

Didier Saligault: C'est vrai que lorsque nous avons pris nos fonctions, la notion de valorisation du bien commun ne semblait pas unanimement partagée! Pour nombre de copropriétaires, le patrimoine se limitait à leur seul appartement; peu avaient (et ont encore aujourd'hui) conscience que les parties communes sont parties intégrantes de ce patrimoine! Il devenait urgent de réagir et d'impulser cet esprit coopératif jusqu'ici défaillant.

H F: Pourquoi une telle urgence?

D.S: La copropriété a plus de dix ans et d'importants travaux de réfection s'imposent! Les terrasses notamment. De plus, l'évolution de la réglementation nous impose des aménagements incontournables, en particulier pour les ascenseurs... Par conséquent, il nous faut tout mettre en œuvre pour limiter au maximum l'augmentation du montant des charges de copropriété. Dans le cas contraire, certains résidents pourraient ne plus pouvoir assumer ces frais avec toutes les conséquences humaines et financières que cela suppose.

H F: Comment le conseil syndical peut-il changer les mentalités?

Y.G: En prenant des initiatives, en encourageant chacun à se prendre en charge et à assumer tout ce qui peut l'être. Il s'agit aussi d'insuffler un esprit civique et solidaire, de créer des réflexes... Éteindre les lumières, fermer les portes, mais aussi saluer ses voisins! Et oui, c'est ça aussi la copropriété... Avouez qu'il est plus délicat de négliger voire de dégrader un bien commun, par exemple un palier, partagé avec quelqu'un qu'on salue tous les jours! La convivialité est la meilleure arme contre l'indifférence.



Yves Guisnel

H F: Concrètement, comment faites-vous?

D.S: Nous avons par exemple initié et institutionnalisé deux journées réservées à l'entretien de la copropriété. Fondés sur le volontariat, ces deux samedis de septembre ont déjà donné lieu l'an passé au nettoyage des parkings aériens et à la réfection des passerelles, décapées puis repeintes. Cette année, nous programmons le nettoyage des descentes de garage et la réfection des peintures extérieures.

H F: Vos efforts sont-ils récompensés?

D.S: La première année, nous avons eu neuf copropriétaires sur un total de 70... soit environ un sur dix: c'est peu mais c'est déjà ça! Il y a quelques signes de bonne volonté mais il faut désormais faire en sorte que cela continue et surtout s'amplifie.

Y.G: Le conseil syndical doit, avec le soutien éclairé du syndic, enclencher l'auto-discipline, telle est sa mission, une mission tant sociale qu'économique...

Testé et approuvé

DPE locatif : obligatoire au 1^{er} juillet 2007!

Depuis le 01/11/06, lors de la vente de votre logement, vous devez obligatoirement joindre le Diagnostic de Performance Énergétique (DPE). Cette obligation est étendue à compter du 1^{er} juillet 2007 à tous les logements mis en location. Les bailleurs seront tenus de joindre un DPE à la signature du bail et/ou lors de son renouvellement.

Afin d'accompagner leurs clients, plusieurs cabinets d'administrations de biens adhérents à la CNAB (dont Habitation Familiale) ont mené une négociation auprès de différents prestataires spécialisés, dans le but de leur faire bénéficier de tarifs avantageux. L'élaboration du DPE répond à un certain nombre de mesures définies par le législateur et qui diffèrent selon le chauffage, individuel ou collectif.

Votre syndic n'intervient pas dans l'élaboration du DPE locatif pour les logements en chauffage individuel mais reste néanmoins soucieux de vos intérêts.

C'est pourquoi nous vous invitons à vous adresser directement ou par le biais de votre gestionnaire (Marie Gouband à Habitation Familiale) à l'un des prestataires suivants :






- **Diagamter** : Éric Souquet - 18 rue nationale 35 325 Thorigné-Fouillard - Tél. : 02 99 62 48 38.
- **Contrôle Technique de l'Habitat** : Estelle Le Mignon-Tessier - 2 Bd Sébastopol - 35 000 Rennes - Tél. : 02 23 15 05 00.

Un accord a été conclu avec ces 2 prestataires, qui vous accorderont un tarif spécial sur recommandation de votre syndic Habitation Familiale (offre valable jusqu'au 31/12/07). Pour les logements en chauffage collectif, le syndic est directement concerné et sollicité pour fournir les éléments indispensables à l'élaboration du DPE locatif. Une information particulière sera adressée dans les prochains jours aux bailleurs concernés par votre syndic. Ce courrier précisera les modalités de réalisation du DPE et vous proposera un prestataire unique à un tarif privilégié.

Les uns et les autres

Des documents hauts en couleurs

Identifier immédiatement la nature des documents comptables envoyés par Habitation Familiale, telle est la raison d'être du nouveau code couleur mis en place pour les copropriétaires. Facilitant le classement des imprimés, cette charte permet surtout d'accélérer le traitement des demandes d'informations téléphoniques. Par la mention de la seule couleur, Habitation Familiale peut répondre plus rapidement aux questions de ses copropriétaires.

-  > **Appels de provisions pour charges** (3 fois/an pour les appels trimestriels)
-  > **Régularisation de charges annuelles** (après l'approbation des comptes lors de l'assemblée générale)
-  > **Appels de fonds de travaux** (selon les décisions d'AG)
-  > **Première relance en cas d'impayé**
-  > **Deuxième relance**

Parole d'expert

Moisissures : identifier et prévenir...



René Marc

Des moisissures dans votre appartement? René Marc, expert du cabinet d'expertises techniques Cristalis, revient sur ces petits désagréments.

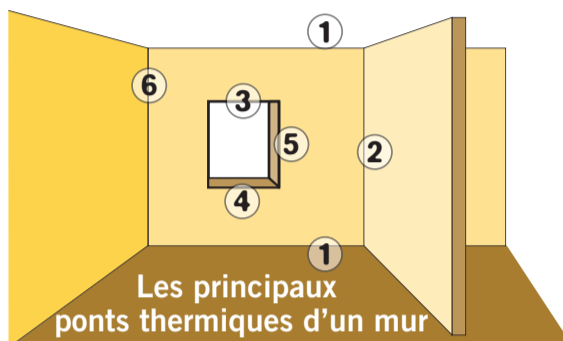
Dans quel contexte intervenez-vous?

Certains copropriétaires ayant des moisissures dans leur logement et les assimilant à des problèmes d'infiltrations, se tournent vers Habitation Familiale pour exiger réparation dans le cadre des assurances. J'interviens en qualité d'expert auprès des compagnies d'assurances en charge des contrats de Dommages Ouvrages. À ce titre, je peux être désigné sur les immeubles que gère la coopérative.

Que constatez-vous généralement?

Une confusion de la part des copropriétaires! Visuellement, il n'est pas toujours facile

de faire la différence entre des moisissures imputables à la condensation au niveau des ponts thermiques d'une part et à des infiltrations d'eau d'autre part. Même si, dans ce dernier cas, des auréoles significatives se distinguent souvent sur les parois concernées. Dans la majorité des cas, les diagnostics révèlent des phénomènes de condensation au niveau des ponts thermiques, qui ne sont pas couverts par l'assurance Dommages Ouvrages...



- 1 Liaisons murs-planchers ou murs-toiture
- 2 Liaisons refends-façades
- 3 Linteaux
- 4 Appuis de baies
- 5 Liaisons entre tableaux des baies et huisseries
- 6 Angles des murs

Comment définir simplement cette notion?

Un pont thermique est une zone de paroi moins isolée, pour des raisons strictement liées au bâti. Ce sont notamment les points de raccords des différentes parties de la construction, tels les planchers, les



Trucs & astuces

Comment effacer des traces de moisissures?
1/3 d'eau + 1/3 d'Eau de Javel
+1/3 de vinaigre blanc.
Attention, ne pas frotter! Mais TAMPONNER, puis laisser sécher... Les moisissures disparaissent normalement dans les 48 h.

parois extérieures... Il y a développement de moisissures au voisinage de ces ponts thermiques, lorsque cette zone devient le siège de phénomènes de condensation. Par exemple: en cas d'excès de vapeur d'eau dans l'air ambiant, comme lorsque l'on respire devant une glace. Cela peut être provoqué par du linge qui sèche, un excès de plantes vertes ou d'animaux domestiques ou bien encore en condamnant les circuits de ventilation...

Comment prévenir l'apparition de moisissures?

Les ponts thermiques étant inhérents à la construction, seule une utilisation responsable des locaux permet d'éviter l'apparition de moisissures: un chauffage adéquat et bien réglé, un renouvellement d'air correct et permanent, une utilisation mesurée et adaptée (à proscrire: le sèche-linge à évacuation, très producteur de vapeur d'eau)... Bref, quelques bons gestes et bons réflexes!

Programmes



Architecte: Jean-Luc Le Trionnaire

Bréal-sous-Monfort

Collectif de 26 appartements - mise en commercialisation fin 2007

Les autres programmes à venir en mise en commercialisation sur la fin 2007:

Chantepie - Zac des neuf Journaux

Collectifs de 14 appartements

Goven

Collectifs de 41 appartements

Montreuil-sur-Ille

Collectif de 20 appartements

Piré-sur-Seiche

Collectif de 25 appartements

Crevin

en partenariat avec Coop habitat
Collectif de 60 appartements

Agenda

Le forum CNAB 2007 (Confédération Nationale des Administrateurs de Biens)

Organisé par Habitation Familiale, il s'est déroulé les 13 et 14 juin, place des Lices, à Rennes. Les copropriétaires étaient conviés à ce forum annuel, où 500 m² d'exposition accueillait une quarantaine de professionnels. Des conférences et de nombreux débats, sur des thèmes d'actualité: état daté et diagnostics techniques, sécurité des biens et des personnes, énergies renouvelables etc., ont animé ces journées, riches en échanges et en découvertes. Un grand merci d'avoir répondu présent en nombre et rendez-vous pour la prochaine édition 2008!

L'Assemblée Générale Ordinaire

de votre coopérative était heureuse de vous accueillir le lundi 18 juin à 17h30 au Triangle de Yougoslavie, à Rennes. Nous vous remercions de votre présence.

Directeur de la publication: Victor Boureau
Rédacteur en chef: Pascal Masson
Conception-crédit-rédaction: Potion Magique - Rennes
Crédit Photo: Gwénaél Saliou
Dépôt légal: juin 2007
ISSN: en cours
Habitation Familiale
110 Bd Clémenceau - CS 10838
35208 Rennes Cedex 2
Tél.: 02 23 30 50 50 - Fax: 02 99 51 05 55



**habitation
familiale**

Coopérative de l'Habitat