PLAN de COMMUNICATION D'UNE GRANDE COPROPRIETE

*****

La communication interne et externe d'une grande copropriété est comparable à celle d'une moyenne entreprise. Elle ne doit pas se résumer à la réunion annuelle de l'Assemblée Générale. Tout petit problème non pris en compte dans les 24 heures devient vite un gros problème et dégrade la qualité des relations entre les résidents et les instances dirigeantes (Conseil et Syndic). La Communication doit donc faire l'objet ***d'un plan*** élaboré à l'issue des réunions de travail au cours desquelles furent définis les objectifs et préparés les budgets de fonctionnement et de gros entretiens pour l'année suivante. Ce plan doit être réactualisé, et budgété, chaque année.

A. Communication interne (Syndicat – Syndic):

1. **Organigramme** et missions des membres des commissions du Conseil syndical,

2. **Charte de fonction** définissant l'organigramme de l'« entreprise – syndic » et les rôles et missions de chacun des personnels.

3. **Calendrier annuel** des réunions du conseil (7 par an), des présidents de commission (mensuelle sauf été), des chefs de services du Syndic (bimensuelles sauf en août)

4. **Procédures** pour s'assurer de la qualité des prestations rendues aux résidents
    - Achats (procédure pour les appels d'offres et les commandes de plus de 15K€)
    - Contrôle des commandes et suivi des travaux
    - Recouvrement des impayés
    - Contrôle budgétaire
    - Mise à jour de la base de données résidents (appartements, chambres, parkings, garages, caves etc.)
    - Gestion des clés des résidents (contrôle des autorisations)
    - Gestion des dépôts de colis
    - Emménagement / déménagement des résidents
    - Gestion de la main courante du service de surveillance
    - Mise à jour des plans numérisés après travaux (voirie, canalisations, espaces verts etc.)
    - Mise à jour de la base de données « végétaux »
    - Mise à jour de la photothèque
    - Organisation des assemblées générales
    - Fabrication des médias : flash, canal 7, AG information et livret d'accueil
    - Suivi des fiches déclaration d'incidents et de l'enquête de satisfaction
    - Mise en œuvre du plan de sécurité (« ORSEC »)
    -

5. Rapports périodiques :

Hebdo : - CR succinct du directeur aux membres du conseil (activités de la semaine passée et de la semaine à venir)
- Extrait de la main courante des surveillants pour la police nationale

Bimensuel : CR de la réunion des chefs de services

Mensuel : - Etat de la trésorerie,
- Planning des travaux pour le mois suivant
- Suivi des fiches déclaration d'incidents
- Etat des jardins privatifs mal entretenus et des stores, les volets et balcons non conformes

Trimestriel : - Contrôle budgétaire,
- Suivi des impayés et des procédures contentieuses

Semestriel : Point sur les infractions au règlement de copropriété

Annuel : - Prix des appartements (historique sur 5 ans)
- Qualité des résidents (nombre de propriétaires et d'actionnaires vs locataires)
- Etat d'occupation des chambres de service
- Comparatif des postes de charges avec les résidences de l'USGC
- Liste prestataires ayant un chiffre d'affaires annuel supérieur à 15 K€
- Liste des contrats de prestations de services en cours (date de début, durée, montant)
- Inventaire des locaux techniques (occupation)
- Bilan de la saison sportive (piscine)
- Plan quinquennal sur les gros travaux d'entretien (en juin)
- Plan « ORSEC » (en novembre)

6. Coordination avec le centre commercial

- Réunion mensuelle avec le représentant du centre commercial (syndicat secondaire)
- Réunion trimestrielle avec les représentants de l'association chargée de la prévention (jeunes en difficultés) intervenant dans la résidence.

B. Communication externe
(Syndicat – Copropriétaires et Résidents)

1. **Communication média :**
    - Livret d'accueil « bien vivre à xxxx » (offert aux nouveaux résidents)
    - Plan de la résidence (recto verso pour accès et repérage à l'intérieur) disponible chez les hôtesses / surveillants / site INTERNET (en cours)
    - « Vœux du président » (rappel des décisions sur les appels de fonds) (fin décembre)
    - Note d'info avec les appels de charges
    - Note d'information du syndic sur des sujets d'actualité dans les cages d'escalier
    - flash spécial (un seul sujet) ou général (plusieurs sujets) (5 à 6 par an)
    - AG informations pour préparer les AG (un mois avant l'AG)
    - Journal interne « Canal 7 » via le câble TV de la résidence (mensuel sauf en Août)
    - Exposition permanente sur les travaux en cours (photos et plannings)

2. **Communication interactive**
    - Courrier (lettre / fax / E-mail) permanent
    - Déclaration d'incident constaté (disponible chez les hôtesses) permanent
    - Enquête biennale de satisfaction (questionnaire et résultats) année impaire
    - Enquête / consultation sur des sujets d'actualité (câble TV, aire de jeu)
    - Site INTERNET (en cours de réalisation)

3. **Contacts collectifs**
    - Accueil nouveaux résidents de l'année (fin janvier)
    - Visite des installations techniques (en mars)
    - Réunion publique de la commission technique (plan quinquennal) en juin
    - Porte ouverte pré AG (mois qui précède l'AG)
    - Assemblées générales (en octobre)
    - Portes ouvertes thématiques (espaces verts, travaux, circulation)
    - Réunions publiques sur sujets d'actualité (changement statut, réseau TV …)
    - Groupes de travail thématiques (aménagement aire de jeux, collecte sélective déchets)
    - Fête pour la clôture de la saison sportive (piscine)

4. **Contacts individuels**
    - Accueil (par hôtesse) des résidents, visiteurs, livreurs (téléphone et loge)
    - Accueil par directeur, chef comptable …(sous 24h)
    - Contacts téléphoniques ou accueil par Président du conseil ou des commissions (sur rendez-vous)

C. Communication vers la Ville et les administrations locales
(police, pompiers, poste, impôts etc..)