

LA CHARTE DE JARDINCOOP

PREAMBULE

« Une coopérative est une association autonome de personnes volontairement réunies pour satisfaire leurs aspirations et besoins économiques, sociaux et culturels communs au moyen d'une entreprise dont la propriété est collective et où le pouvoir est exercé démocratiquement. »

L'organisation en coopérative suppose d'être sensible aux valeurs que met en avant ce modèle économique :

Solidarité

S'organiser en entreprise coopérative, c'est associer des personnes, des entrepreneurs, à la fois clients, fournisseurs et associés, qui mettent en commun leurs moyens, s'obligent les uns les autres, pour assurer leur pérennité : c'est dans cette solidarité quotidienne que réside le sens de l'association coopérative.

Démocratie, équité et indépendance

Les sociétaires des entreprises coopératives participent à la prise de décision selon le principe

« Une personne = une voix », quel que soit le capital apporté, favorisant l'indépendance financière de l'entreprise coopérative.

Partage

Les membres des entreprises coopératives (salariés, usagers, sociétaires) reçoivent de la coopérative une juste rémunération liée aux activités qu'ils apportent.

Proximité

Par leur capacité d'action locale et leur ancrage sur le territoire, les entreprises coopératives de service à la personne sont de véritables partenaires du développement des régions et de la lutte contre l'économie souterraine qui mine notre activité.

ENGAGEMENTS

Cette charte a pour vocation de clarifier les responsabilités, les engagements tant de la Coopérative que des entrepreneurs coopérateurs qui la composent.

Article 1 : l'engagement de qualité

Quant aux interventions

Les prestations répondent à des standards de qualité conçus par l'ensemble des entrepreneurs paysagistes intégrés dans la coopérative et entrent dans le cadre des réglementations en vigueur définies par la circulaire ministérielle DGCIS n° 1-2012 du 26-04-2r qui s'y soumettent. L'effort de recherche d'amélioration de la qualité est constant. Ainsi et, pour exemples : le respect des délais de réalisation est une préoccupation constante, la veille informative est permanente, garante de la qualité du service. La communication, les documents commerciaux permettent à l'utilisateur de connaître au préalable le contenu des interventions.

- Dans ce cadre, chaque prestation est adaptée, personnalisée pour chaque utilisateur. La relation humaine avec l'utilisateur est envisagée dans une dimension de proximité et dans l'esprit d'une meilleure cohésion.

Les réclamations sont traitées par la Coopérative de sorte que des réponses convenables soient apportées aux utilisateurs.

Une enquête qualité auprès des utilisateurs est réalisée annuellement à l'initiative de la coopérative.



Siège social : 1714, avenue Fortuné Ferrini 13080 AIX en PROVENCE
Adresse postale : 198, rue de l'Abbé de l'épée 13005 MARSEILLE
☎ 06 63 61 13 16 contact@jardincoop.fr

Agrément pour les services à la personne par arrêté préfectoral SAP 789532165
SARL à capital variable Siret 78953216500014 RCS AIX N°2012 B 2223



Quant aux entrepreneurs coopérateurs

Les entrepreneurs coopérateurs sont des professionnels, dont les compétences sont avérées et reconnues par la coopérative. Ils sont recrutés selon un processus formalisé, garant de leur professionnalisme et de leur volonté de participer à l'effort de solidarité qu'oblige le service à la personne.

Ils s'engagent dans une veille informative continue.

Ils font remonter les informations importantes à la Coopérative, afin de mener une réflexion conjointe sur de potentielles adaptations des prestations.

Ils sont tenus à la confidentialité et respectent l'intimité des utilisateurs. La Coopérative s'engage avec les entrepreneurs à traiter toute information, à mettre en place des formations adaptées.

Ils respectent les codes de conduite fixés dans la coopérative et participent de la solidarité entre les membres.

Il est, bien évidemment, interdit aux entrepreneurs de recevoir des utilisateurs auprès desquels ils interviennent toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds qui ne seraient pas en rapport direct avec la prestation effectuée.

Article 2 : l'engagement de transparence

La Coopérative et les entrepreneurs mettent tout en œuvre pour que les conditions générales, tarifs, modes d'interventions soient connus au préalable par les utilisateurs.

Le recours à un contrat écrit, un devis préalable à l'intervention, à tout ce qui matérialise la relation (les droits et devoirs de chacune des parties) est systématique chaque fois que matériellement possible.

La demande de devis d'un utilisateur oblige tout entrepreneur à la réaliser.

Toute prestation est formalisée dans la forme d'un contrat écrit entre l'utilisateur, la Coopérative et l'entrepreneur, comprenant sa définition, sa durée, son rythme, ses conditions de renouvellement et le montant à charge de l'utilisateur.

La rédaction de conditions générales de ventes, de document de bonne fin d'intervention sont systématiques, lisibles et connues des utilisateurs au préalable.

Les factures respectent le format légal et contiennent le détail des interventions réalisées.

En cas de démarchage, l'utilisateur possède un droit de rétractation de 7 jours à compter de la signature du contrat conclu entre l'utilisateur, l'intervenant et la Coopérative, dans les conditions prévues aux articles L. 121-21 et suivants du code de la consommation.

Au-delà : les entrepreneurs sont formés et informés sur le droit et leurs obligations envers l'utilisateur.

Une attestation fiscale annuelle est envoyée à chaque utilisateur.

Article 3 : l'engagement de pérennité

La Coopérative et les entrepreneurs ont la volonté de tout mettre en œuvre pour fidéliser les utilisateurs et pérenniser l'image de qualité et de sérieux de la structure.

La Coopérative s'engage à favoriser l'accès au sociétariat des entrepreneurs ainsi qu'à la participation des utilisateurs.

La Coopérative s'engage à privilégier la constitution de réserves impartageables permettant seules la pérennité tant du service rendu que celle des emplois créés au sein de la Coopérative.

La coopérative et la gérance s'engage à respecter scrupuleusement les règles de la concurrence et à ne divulguer sous aucun prétexte des renseignements concernant les listes de clients et tarifs pratiqués par ses membres.

La promotion des principes qui régissent le « Service à la Personne » et les valeurs de la coopération tant au sein de la Coopérative qu'auprès des publics utilisateurs font parties des volontés premières de cette charte.

Favoriser la mise en synergie, le travail en réseau, l'échange de pratiques, plutôt que l'individualisme en sont la conséquence (tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la Coopérative).

Enfin la coopérative et ses membres s'engagent à respecter les règles établies par la circulaire ministérielle DGCIS n° 1-2012 du 26-04-2

Pour l'entrepreneur coopérateur

(mention manuscrite lu et approuvé)

Pour la Coopérative, la Gérance

(mention manuscrite lu et approuvé)



Siège social : 1714, avenue Fortuné Ferrini 13080 AIX en PROVENCE
Adresse postale : 198, rue de l'Abbé de l'épée 13005 MARSEILLE
☎ 06 63 61 13 16 contact@jardincoop.fr

Agrément pour les services à la personne par arrêté préfectoral SAP 789532165
SARL à capital variable Siret 78953216500014 RCS AIX N°2012 B 2223

