

1. Objet de la procédure

Cette procédure a pour objet de recenser toutes les étapes et les documents créés lors des échanges avec un adhérent en cas de litige. Elle débute par une phase de conciliation et peut conduire au retrait de la qualité d'adhérent, donc à la fin de la mise à disposition du jardin. Un jardinier qui se maintient dans les lieux voit son dossier transmis aux services juridiques de la Ville de Rennes.

2. Déclenchement de la procédure

Une « situation de litige » peut débiter dès lors qu'un adhérent ne se conforme pas au règlement ou aux statuts de l'Association et que la situation n'a pas pu être réglée à l'amiable. Il existe 3 types d'écarts :

- Les impayés (RI Art. 1.5 et 1.7)
- Une utilisation non conforme des jardins détectée par le comité de secteur ou lors de la visite annuelle de la DJB
- L'adhérent ne réside plus à Rennes (art 5 des statuts)

Les différentes étapes sont les suivantes :

Etape 0 : Informer le jardinier de la situation

Avant la rédaction de courrier, il est souvent fait appel à la négociation orale. En général, celle-ci a lieu en premier dans les secteurs et elle est menée par le comité de gestion du secteur.

Pour les impayés, le secrétariat informe l'adhérent, par téléphone ou mail. Dans ce cas, le suivi est consigné dans **le fichier de relances**.

Lorsque la première étape de conciliation échoue ou si elle est impossible, il faut rentrer dans une procédure de gestion de litige qui est gérée par le siège sous le contrôle du Président Général.

Note : Dans le cadre de cette procédure, tout courrier adressé à un adhérent doit être nominatif (adressé à une personne et une seule) et signé par le Président de secteur ou le Président Général. Certains courriers peuvent être préparés et co-signés par le responsable de secteur.

Etape 1 : Envoyer la 1^{ère} relance / le 1^{er} avertissement

Dans le cas de non-respect du RI, le courrier de premier avertissement comporte l'exposé des motifs donnés par le secteur et formule la demande de correction des « anomalies » constatées. Il fait souvent partie des premiers courriers adressés par le secteur.

Dans le cas d'une situation d'impayés, il s'agit du premier rappel majorant la facture de 5 €. La date d'envoi du courrier de première relance est consignée dans le fichier de relance. Une relance informelle (mail ou téléphone) est effectuée par le secrétariat avant l'envoi du courrier de seconde relance.

Dans certains cas, les sommes dues ne sont réglées que partiellement : la redevance est réglée, mais pas les frais de relance d'impayés ; dans ce cas, un nouveau courrier expliquant ces frais et leur report sur la facture suivante est envoyé.

Etape 2 : Envoyer la 2^{nde} relance / la convocation

Dans le cas d'une situation d'impayé, le second rappel de facture est adressé en recommandé avec A/R et majore la facture du montant du recommandé. Les frais d'impayés sont expliqués sur la relance. Le second envoi contient une lettre de convocation de l'adhérent.

Dans le cas d'un non-respect du RI, un second courrier est adressé à l'adhérent qui n'a pas corrigé les anomalies notifiées dans le premier courrier. Ce courrier tient lieu de convocation.

Pour la convocation, un délai de 15 jours doit être respecté entre l'envoi du courrier et la date de convocation, pour tenir compte du délai de présentation des courriers RAR.

Le fichier des relances est mis à jour par le secrétariat.

Etape 3 : Ouvrir un dossier de litige

Dès l'envoi de la convocation, le siège ouvre un dossier de litige et agrafe sur sa couverture le formulaire de suivi. Ce formulaire sert à noter toutes les étapes et il est indispensable de respecter la chronologie. Les courriers précédents (émis par le secteur ou par le siège) sont alors rangés dans ce dossier de litige. Les courriers contenus dans le classeur de relance sont photocopiés pour être également rangés dans le dossier de litige.

Le secteur doit donc avoir donné au siège les courriers précédents, notamment la note d'information après visite.

Etape 4 : Rencontrer l'adhérent lors de la convocation

L'adhérent est convoqué devant une commission composée du Président Général et au moins deux membres du comité directeur dont au moins un représentant du secteur.

Pour les impayés et pour les non-respects du RI, les arguments apportés par l'adhérent pour sa défense doivent être notés sur la partie « compte-rendu » de la feuille d'émargement à la convocation.

Dans les cas de non-respect du RI l'adhérent peut bénéficier d'un délai pour réaliser les travaux ou corrections attendus.

L'adhérent doit signer la feuille d'émargement de la convocation.

L'avis de la commission qui a reçu l'adhérent est porté également au dos de la feuille d'émargement et de compte rendu de la convocation.

Etape 5 : Statuer sur le maintien ou non

L'avis de la commission est soumis à l'avis du Comité Directeur. Les avis sont rendus à la majorité absolue des Membres du Comité Directeur présents.

A la suite de quoi, le Président Général prononcera la décision d'exclusion définitive ou de maintien.

Etape 6 : Notifier à l'adhérent la décision du Comité Directeur

Une décision de maintien sera notifiée à l'adhérent par simple courrier.

Une notification d'exclusion doit être adressée à l'adhérent par courrier recommandé avec A/R.

Lorsqu'un jardinier a perdu la qualité d'adhérent, le fichier des adhérents est mis à jour de façon à ce qu'il ne reçoive plus de facture.

Etape 7 : Suspension de l'exclusion (après appel)

Dans certains cas, la réception du courrier d'exclusion provoque chez l'adhérent une réaction (il vient régler ses dettes ou il réalise les travaux demandés). Dans ce cas il vient souvent demander à pouvoir conserver son jardin. La décision est prise par le Président Général après avis du comité de secteur.

Si la décision est prise d'accéder au souhait du jardinier, un courrier lui est envoyé pour l'informer de la suspension de la procédure d'exclusion et de son « **maintien sous condition** ».

Etape 8 : Transmettre le dossier au service juridique de la ville

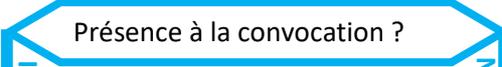
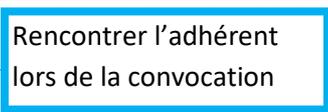
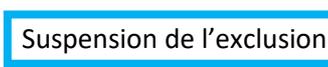
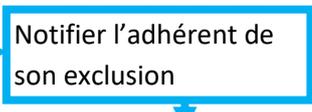
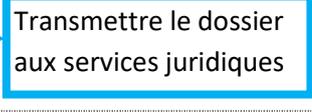
Lorsque l'exclusion est prononcée, si le jardinier la conteste et se maintient dans les lieux, il faut transmettre le dossier aux services juridiques de la Ville de Rennes (adressé à Mme Ou M. la/le Maire)

Le courrier de transmission doit comporter une synthèse reprenant l'exposé des motifs et le rappel des différentes étapes, ainsi que la description des pièces du dossier numérotées.

Etape 9 : Réinvestir le jardin

Lorsqu'il n'y a plus d'interlocuteur et que la personne ne vient plus au jardin, les étapes décrites dans l'annexe « Réinvestir le jardin » doivent être suivies.

3. Logigramme pour la gestion des impayés

	Action	Qui	Comment / Documents types
		Secrétariat	Procédure Facturation
0.	Informer le jardinier de la situation	Comité de secteur Secrétariat	- Fichier de relances
1.	Envoyer la 1 ^{ère} relance	Secrétariat	- Lettre éditée par le logiciel SAGE API-Financier Conservée dans le classeur de relance - Fichier de relances
2.	Envoyer la 2 ^{nde} relance et la convocation	Secrétariat	- Lettre éditée par le logiciel SAGE API-Financier - aaaa-mm-jj_Etape2_LETTRE_RAR_CONVOCATION_IMPAYES_NOM-PRENOM Conservée dans le classeur de relance
3.	Ouvrir un dossier de litige	Secrétariat	F10_formulaire_suivi_PR_Litige_2016 Conservée dans le dossier personnel de litige
		/	/
4.		Bureau et comité secteur concerné	aaaa-mm-jj_Etape4_EMARGEMENT_CR_CONVOCATION_NOM_PRENOM
5.		Comité directeur	CR du comité directeur aaaa-mm-jj_Etape5_DECISION_EXCLUSION_PAR_CODIR_NOM_PRENOM
		/	/
6.		Secrétariat	aaaa-mm-jj_Etape6_SUSPENSION_DECISION_EXCLUSION_MOTIF_IMPAYE_NOM_PRENOM
7.		Secrétariat	aaaa-mm-jj_Etape7_DECISION_EXCLUSION_MOTIF_IMPAYES_NOM_PRENOM
		/	/
8.		Secrétariat	/
9.		Comité de secteur	PR03_litige_Annexe_recuperer_les_jardins_en_situation_d-impayes

4. Logigramme pour la gestion des utilisations non conformes

	Action	Qui	Comment / Documents types
	Détection ponctuelle d'une utilisation non-conforme	Comité de secteur	/
0.	[Facultatif] Informer oralement le jardinier de la situation	Comité de secteur	/
1.	Envoyer le 1 ^{er} avertissement	Comité de secteur	aaaa-mm-jj_Etape1_Lettre asso information jardinier après visite.
	Détection annuelle d'une utilisation non-conforme	Ville de Rennes	Visites annuelles de la DJB
2.	Envoyer la convocation	Secrétariat	aaaa_mm_jj_Etape2_LETTRE_RAR_CONVOCATION_NON_RESPECT_RIF07_FORMULAIRE_DE_DEMISSION
3.	Ouvrir un dossier de litige	Secrétariat	F_formulaire_suivi_PR_Litige_2016_v4 Documents transmis par le secteur Conservés dans le dossier personnel de litige
	Présence à la convocation ?	/	/
4.	Rencontrer l'adhérent lors de la convocation	Bureau	aaaa-mm-jj_Etape4_EMARGEMENT_CR_CONVOCATION_NOM_PRENOM
5.	Statuer sur le maintien ou non	Comité directeur	CR du comité directeur aaaa-mm-jj_Etape5_DECISION_EXCLUSION_PAR_CODIR_NOM_PRENOM
	Exclusion ?	/	/
6.	Maintien sous conditions	Secrétariat	aaaa_mm_jj_Etape6_INFORMATION_ADHERENT_MAINTIEN_sous_conditions_NOM_PRENOM
7.	Notifier l'adhérent de son exclusion	Secrétariat	aaaa_mm_jj_Etape7_INFORMATION_ADHERENT_DECISION_EXCLUSION_NOM_PRENOM
	Contestation ?	/	Echange éventuel de courriers
8.	Transmettre le dossier aux services juridiques	Secrétariat	/
9.	Réinvestir le jardin	Comité de secteur	PR03_litige_Annexe_recuperer_les_jardins_en_situation_d-impayes

5. Logigramme pour la gestion des adhérents ne résidant plus à Rennes

	Action	Qui	Comment / Documents types
	<div style="border: 2px solid blue; padding: 5px; display: inline-block;">Détection du déménagement</div> 	Secrétariat /	
0.	[Facultatif] Informer oralement le jardinier de la situation	Comité de secteur /	
1.	Envoyer la 1 ^{ère} notification	Comité de secteur	Aaaa-mm-jj_Etape1_NOM_PRENOM_notification_exclusion_non_resident_Rennes
2.	Envoyer la convocation	Secrétariat	Aaaa-mm-jj_Etape2_NOM_PRENOM_LETTRE_RAR_CONVOCATION_NON_RESIDENT RENNES
3.	Ouvrir un dossier de litige	Secrétariat	F10_formulaire_suivi_PR_Litige
	<div style="border: 2px solid blue; padding: 5px; display: inline-block; width: 150px;">Présence à la convocation ?</div> 	/ /	
4.	 <div style="border: 2px solid blue; padding: 5px; display: inline-block;">Rencontrer l'adhérent lors de la convocation</div> 	Bureau	MODELE_EMARGEMENT_CONVOCATION_Jnn_ADHERENT_XYZ (2) MODELE_Etape4_CR_REUNION_DE_CONVOCATION
	<div style="border: 2px solid blue; padding: 5px; display: inline-block; width: 150px;">Contestation ?</div> 	/ /	
5.	 <div style="border: 2px solid blue; padding: 5px; display: inline-block;">Transmettre le dossier aux services juridiques de la ville</div> 	Secrétariat /	
6.	Réinvestir le jardin	Comité de secteur	PR03_litige_Annexe_recuperer_les_jardins_en_situation_d-impayes