

230 contrats scrutés à la loupe

Contraints de remanier leurs contrats, les administrateurs de biens n'ont toutefois pas appliqué parfaitement ce à quoi ils s'étaient engagés. Pire : ils ont inventé de vraies fausses prestations, particulières, fantaisistes et coûteuses.

En septembre 2007, les professionnels s'étaient engagés à respecter une liste exhaustive des tâches habituelles et prévisibles, afin d'informer les copropriétaires sur le vrai coût prévisionnel des honoraires et de permettre une mise en concurrence non faussée des syndicats. Sur la base de contrats types unifiées. Il suffisait donc d'adapter ligne à ligne l'avis du Conseil national de la consommation (CNC), rendu en septembre 2007, qui définissait de manière très précise cette liste de tâches (voir encadré page 49 et 50). Qu'en est-il un an après ? Pas de suspense, la réponse de «60» et de l'Institut national

de la consommation (INC) est claire : l'immense majorité des contrats ne sont pas conformes à l'avis du CNC. Certains échouent de peu, d'autres totalement, d'autres encore (peu nombreux, il faut le reconnaître) font comme si l'avis n'avait jamais existé !

Le comble : de nombreux syndicats sont allés jusqu'à se délivrer à eux-mêmes des mentions de conformité à l'avis du CNC sur la page de garde de leur contrat. Or, on découvre à la lecture une quantité de prestations supplémentaires abusives, en totale contradiction avec les promesses prises en septembre 2007.

URBANIA

Des tarifs records

Malgré certaines tarifications agaçantes (taxation illégale de la lettre simple de relance), on trouve quelques contrats loyaux dans ce réseau. À Cannes, notamment. L'agence de Bordeaux encourage même le compte bancaire séparé (en surfacturant le choix de ne pas en ouvrir !). Mais on trouve également des contrats beaucoup moins bons, dans lesquels nous avons pointé en moyenne 10 à 15 points contestables ne respectant pas l'avis du CNC et truffés de nouvelles prestations abusives.

Nous avons surtout pointé un record en matière de prises d'honoraires sur les travaux : 9,57 %. Médaille d'or aussi pour l'état daté, qui grimpe à 600 € chez Urbania Essonne ! Un prix impossible à justifier économiquement.

- 400 000 lots gérés environ
- 115 agences
- 15 contrats étudiés

FONCIA

Carton rouge

- 600 agences environ
 - 1 million de lots gérés environ
 - 27 contrats étudiés
- ⊕ Au secours ! Le leader du secteur est également celui qui aligne le plus d'abus. Ce champion du forfait administratif matraque les copropriétaires à coup de frais de relance illégaux (parfois jusqu'à 200 € avant la transmission à un huissier) et se goinfre de manière honteuse sur l'état daté (plus de 500 €, comptez 114 € pour une actualisation).
- ⊕ Les conditions de tarification de l'assemblée générale ne sont pas respectées. Foncia a également la main très lourde sur les honoraires pour travaux (6 % en moyenne). Ouvrir un compte séparé coûte des milliers d'euros. Un mépris absolu de l'avis du CNC. Foncia continue sa stratégie de prix d'appel sur les honoraires de gestion courante pour mieux assommer les copropriétaires en taxes supplémentaires.

La liste des tâches peu respectée

Alors qu'il suffisait d'effectuer un "copier-coller", cet effort n'a pas été réalisé. La majorité des syndicats ont fait un tri et n'ont pas intégré l'ensemble des prestations habituelles de base, pourtant décrites très précisément dans l'avis. Les plus nombreux cas de non-conformité portent sur les conditions de la tenue de l'assemblée générale (AG) et de la réunion du conseil syndical préparatoire. Neuf syndicats sur dix facturent en supplément le fait d'être présents à l'assemblée générale des copropriétaires, lorsque celle-ci se tient en dehors des heures ouvrables,

comme c'est le cas pour la grande majorité des résidences. Ce n'est pas ce que prévoyait l'avis du CNC.

Celui-ci stipule que la « présence [à l'AG] du syndic ou du collaborateur suivant les horaires définies dans le contrat » fait partie des tâches de gestion courante. Le cabinet doit donc ajuster ses honoraires de gestion courante en fonction de l'horaire habituel de l'AG. Et non pas facturer à part leur présence en dehors des heures ouvrables.

En d'autres termes, les syndicats auraient dû indiquer dans leur contrat les heures durant lesquelles l'assemblée générale a l'habitude d'être tenue, adap-



ter leur rémunération courante en conséquence et ne prévoient un supplément qu'en cas de dépassement de l'horaire prévu. Ce n'est pas compliqué, mais très peu l'ont fait : moins de 10 %. Face à une telle mauvaise volonté, seul un décret ou un arrêté pourrait enfin permettre de faire appliquer cette disposition sur laquelle s'étaient engagés les professionnels en 2007.

De nouvelles prestations variables

Les prestations dites variables cachent en réalité une forme de seconde facturation de certaines tâches courantes. Le phénomène persiste et s'étend. L'avis du CNC est donc contourné pour mieux être trahi. La liste des tâches particulières, fictives ou fantaisistes, que nous avons trouvées à plusieurs reprises dans les contrats – et qu'il convient de faire suppri-

mer – est très longue. Nous en livrons quelques extraits.

Lors d'un changement de syndic, la transmission des dossiers à celui qui doit assurer la prise en charge de la copropriété fait toujours l'objet de frais abusifs. S'agissant de l'assemblée générale, la facturation du déplacement du gestionnaire, et surtout la location de la salle chez le syndic (jusqu'à 130 € chez Lamy Rosny ou Citya Paris), sont fréquentes.

D'autres excès touchent aux modalités de paiement (taxation du paiement par mensualisation, du prélèvement mensuel), aux incidents de paiement (jusqu'à 33 € de frais de rejet de prélèvement à Lamy Dijon), mais concernent aussi les ventes (gestion de compte d'un copropriétaire parti) ou les achats d'appartements (la création d'un compte copropriétaire). Il faut souvent payer

pour obtenir une attestation fiscale. La gestion des forfaits de consommation d'eau ou des archives "dormantes" du syndicat est facturée en supplément, alors qu'il s'agit bien de tâches courantes.

Les syndics se gorgent encore sur le carnet d'entretien (120 € chez Lamy Colmar) : on facture, au choix, l'achat, la création, la mise à jour ou la consultation. Les sinistres font également l'objet d'une série de frais impressionnants : ouverture de dossier, déclaration, expertise...

Dans de nombreux cas, le cabinet prélèvera des frais d'appels d'offres, de consultation des entreprises ou de « gestion des éléments d'équipements communs supplémentaires », sans être passé par la case assemblée générale. Certains, enfin, font preuve d'une redoutable créativité en facturant « l'information pour l'application des lois et décrets », « l'obtention de l'avis du conseil syndical en

FNAIM

Bien tenté

- 5 000 cabinets adhérents environ
- 54 contrats analysés

► La Fédération nationale des agents immobiliers a élaboré son propre contrat que chaque syndic adhérent peut proposer à ses clients, intégralement ou partiellement. Particularité : l'usage de colonnes permet de classer chaque prestation selon son imputation, de manière pédagogique. Si le cabinet joue bien le jeu en ne se "trompant" pas de case, tout cela peut fonctionner. Nous avons d'ailleurs trouvé quelques contrats acceptables. Mais cette présentation peut aussi être source de confusions, d'autant que l'ordre des chapitres édicté par l'avis du CNC n'est pas souvent respecté.

⊙ Le comparatif entre différents contrats Fnaim est donc trop compliqué pour qu'une copropriété puisse trouver le contrat le plus intéressant, indépendamment des autres critères de choix. Il n'empêche d'ailleurs pas les cabinets d'empiler les accords à l'accord. Entre le fréquent non-respect de la liste des tâches courantes et l'ajout de prestations variables contestables, nous avons trouvé, en moyenne, une douzaine de points litigieux parmi les 54 contrats analysés. Dommage, car l'initiative de la Fnaim était louable, avant d'être dénaturée dans la réalité.

CITYA

Des abus à tous les étages

- 48 agences
- 200 000 lots gérés environ
- 7 contrats étudiés

- ⊕ Les contrats de Citya sont parsemés de petites mesquineries : toute heure commencée est due, par exemple. Ou encore : tout ce qui n'est pas listé dans les tâches courantes officielles est facturé en sus (ce qui peut faire beaucoup...). On trouve aussi quelques bizarreries, comme la tarification de la mise en fourrière d'un véhicule de copropriétaire ou encore de la médaille du travail pour le gardien.
- ⊕ Et des trouvailles comme les trois forfaits par lot (relatifs à Internet, au téléphone et à l'administration), des tarifs excessifs (jusqu'à 10 % sur les travaux suite à un sinistre) et plusieurs non-conformités avec l'avis du CNC. Bref, à éviter.

urgence », ou bien en percevant des honoraires « sur redevance d'affichage ».

Encore de nombreuses clauses abusives

Avant même d'attaquer le chapitre des tarifs, la lecture des conditions générales des contrats recèle déjà quelques mauvaises surprises. «60» a de nouveau dégotté une série

de clauses que nous estimons abusives. En voilà les intitulés précis, afin que chacun puisse les repérer dans son propre contrat.

- « Les copropriétaires adhèrent également individuellement à ce contrat qui leur est opposable. » Il est impossible d'adhérer individuellement à un contrat signé avec le syndicat des copropriétaires.
- « Toute modification en cours

de contrat à ce descriptif, notamment par l'adjonction de services ou d'éléments d'équipements communs, entraînera une facturation d'honoraires supplémentaires au titre des prestations particulières. » Certainement pas recevable : il faut de toute façon l'accord de l'assemblée générale pour toute rémunération non prévue.

- Les adjonctions suivantes, qui prévoient la possibilité de facturer tout et n'importe quoi à part, ne sont pas recevables. Voici celles que nous avons relevées : «... et de manière générale, tout ce qui n'est pas spécifié dans la mission de gestion courante » ; ou alors « prestations exceptionnelles non prévisibles, telles que la gestion d'obligations réglementaires nouvelles, non connues à la date de remise du présent contrat » ; ou encore « toute prestation exceptionnelle, non prévisible et non prévue dès lors qu'elle est fournie dans l'intérêt de l'immeuble et qu'elle est dûment justifiée ».

Vous pouvez parfaitement en refuser l'application si vous les trouvez dans votre contrat.

Seuls 5 % de contrats sont jugés corrects

La preuve, nous en avons trouvé ! Ce qui indique qu'il est parfaitement possible de se montrer loyal avec les copropriétaires, de respecter l'avis du CNC, tout en exerçant l'activité de syndic de manière rentable. Précisons toutefois que nous n'en avons trouvé qu'une dizaine. Sur 230 contrats, soit moins de 5 %... c'est très peu !

Attention, un contrat correct ne signifie pas que le syndic est irréprochable. Il faut le tester sur le terrain. Voici la liste des cabinets dont le contrat sort du lot (sans être tous parfaits à 100 %) : Rivet Lenoble (Livry-Gargan), Cerim Century 21 (Melun), Socogim (Orléans), Cabinet Dumoulin (Saint-Mandé), Mahé Picou (Vannes), Régie Foncière-Riegert (Gap), Trio Espace Gestion (Cannes),

Tarifs hors forfait : comment se situe votre syndic ?

Nature des prestations	Le tarif le plus bas	Moyenne des tarifs	Le tarif le plus haut
Travaux votés en assemblée générale			
– Gestion comptable et administrative (*)	0,5 %	3 %	6 %
– Suivi des travaux (sans maître d'œuvre)	1,5 %	4 %	9,6 %
Gestion des sinistres (*)	À la vacation	5 %	10 %
Impayés			
– Lettre recommandée (avis de réception)	15 €	25 €	50 €
– Remise de dossier huissier	80 €	100 €	200 €
– Remise de dossier avocat	80 €	250 €	500 €
État daté	58 €	300 €	600 €
Photocopie	0,05 €	0,20 €	0,40 €
Vacation horaire du gestionnaire			
Heures ouvrables	40 €	70 €	100 €
Hors heures ouvrables			
– jusqu'à 20 heures	70 €	90 €	150 €
– entre 20 et 22 heures	80 €	130 €	220 €
– au-delà de 22 heures	80 €	140 €	300 €

Source : 60 Millions de consommateurs, sur la base de 230 contrats analysés. (*) En pourcentage du montant des travaux engagés.

⊕ Sur un certain nombre de prestations significatives, nous avons relevé le tarif le plus haut, le tarif le plus bas, et établi une moyenne générale sur l'ensemble des contrats étudiés.

⊕ Certains cabinets décomposent à outrance les honoraires en cas de travaux. Nous n'avons pris que les tarifications habituelles. Rappelons toutefois qu'en principe, chaque projet de travaux doit faire l'objet d'une résolution en assemblée générale pour déterminer la rémunération du syndic.

⊕ S'agissant des impayés, seuls les mises en demeure et les frais de procédures sont récupérables sur le copropriétaire défaillant. Quant à l'état daté, son tarif doit normalement correspondre à une heure de vacation, selon l'Administration. Nous en sommes très loin.

CNAB

Des frais d'assemblée générale hors contrat

- 1 000 cabinets adhérents environ
- 10 contrats étudiés

Ⓣ D'entrée de jeu, le contrat de la Confédération nationale des administrateurs de biens (Cnab) ne respecte pas le fameux point sur les conditions de tenue de l'assemblée générale, en prévoyant une surfacturation si celle-ci se tient en dehors des heures ouvrables. Or, répétons-le, l'avis du CNC stipule que les honoraires courants incluent les frais de tenue de l'assemblée générale, même si celle-ci a lieu le soir, ce qui peut occasionner une vacation supplémentaire en cas de dépassement de l'horaire prévu. C'est l'esprit même de l'avis du CNC qui est ici bafoué par une confédération, pourtant représentative de la profession.

Ⓣ Sur le reste, les contrats apparaissent très variables d'un syndicat à l'autre. Sita de Nice, par exemple, facture la mise en place du décret comptable, ce qui est contraire à l'avis du CNC. Bien qu'il prétende le respecter !

VÉRIFIEZ LA CONFORMITÉ DE VOTRE CONTRAT

En septembre 2007, les syndicats se sont engagés auprès du Conseil national de la consommation (CNC) à respecter une série de tâches courantes incluses dans le forfait annuel de rémunération des cabinets. Cette liste devrait se trouver dans chaque contrat, à la lettre près. Est-ce le cas pour le vôtre ?

Les syndicats sont libres de leurs tarifs. En contrepartie, ils doivent fournir une information tarifaire claire, en distinguant dans les contrats les prestations relevant de la gestion courante des autres, qualifiées de variables. C'est pourquoi une liste exhaustive de ces tâches habituelles a été établie par le CNC, de manière à pouvoir bénéficier d'une base de comparaison homogène d'un syndicat à l'autre. « Toutes les prestations mentionnées dans ce tableau correspondent à la gestion courante et doivent, à ce titre, être facturées par le syndicat dans le cadre d'un forfait annuel prédéterminé », précise l'avis du Conseil.

« Pour les prestations non identifiables dans le cadre d'un forfait annuel (intervention en cas de sinistre, convocation d'une assemblée générale extraordinaire, etc.), qui ne figurent pas dans ce tableau, le syndicat est fondé à les facturer séparément en fixant, pour chacune, un prix unitaire dans son contrat », recommande ensuite le CNC.

Seul point sur lequel consommateurs et professionnels ne sont pas parvenus à un accord : la facturation de la détention des archives de l'immeuble. Pour le reste, voici la fameuse liste que doit comporter tout contrat. Si vous retrouvez tous les points, votre contrat a des chances d'être conforme. À condition de ne pas facturer en supplément de fausses prestations variables, comme des frais administratifs.

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

- Élaboration et envoi de la convocation, des documents à joindre à la convocation et des projets de résolutions (*).
- Réunion du conseil syndical

précédant l'assemblée générale, objet de la réunion.

— Établissement de l'ordre du jour.

— Présence du syndicat ou de son représentant suivant les horaires définis dans le contrat.

- Mise à disposition de tous les copropriétaires des différentes pièces comptables et justificatives dans les conditions prévues à l'article 18-1 de la loi du 10 juillet 1965.

- Tenue de l'assemblée générale.

— Établissement de la feuille de présence, émargement, vérification des voix et des pouvoirs.

— Tenue du registre des procès-verbaux.

— Procès-verbal : rédaction du procès-verbal lorsque le syndicat est élu secrétaire.

— Envoi et notification du procès-verbal (*).

— Affichage dans les parties communes de la copropriété d'un procès-verbal abrégé mentionnant les résolutions relatives à l'entretien de la copropriété et aux travaux.

— Présence du syndicat ou de son représentant suivant les horaires définis dans le contrat.

COMPTABILITÉ GÉNÉRALE DE LA COPROPRIÉTÉ

- Établissement du compte de gestion générale et des annexes conformément au décret n° 2005-240 du 14 mars 2005 relatif aux comptes du syndicat des copropriétaires.

- Présentation des comptes en conformité avec la réglementation en vigueur.

- Établissement du budget prévisionnel, en collaboration avec le conseil syndical.

- Compte copropriétaire.

— Établissement et mise à jour de la liste des copropriétaires.

— Tenue des comptes des copropriétaires.



— Appel des provisions sur budget prévisionnel (*).
— Imputations des consommations individuelles d'eau lorsque les compteurs d'eau sont déjà installés lors de la désignation du syndic.

- Compte Fournisseurs-Factures.
- Vérification et paiement des factures.
- Remise au syndic successeur de l'état financier, de la totalité des fonds, de l'état des comptes des copropriétaires et des comptes du syndicat.
- Compte bancaire séparé ou, le cas échéant, compte du cabinet en cas de dispense (possibilité de prix différencié selon le choix de la copropriété).

ADMINISTRATION ET GESTION DE LA COPROPRIÉTÉ

- Archives du syndicat.
- Détention (divergence de position).
— Position des consommateurs : « Conservation et mise à disposition des archives du syndicat. »
— Position des professionnels : « Détention, conservation des archives "non dormantes", selon la recommandation n° 20 de la CRC. »
- Transmission des archives au syndic successeur.
- Élaboration et transmission au conseil syndical du bordereau récapitulatif des archives transmises au syndic successeur.
- Conseil syndical-obligations administratives.
— Mise à disposition et communication au conseil syndical de toutes pièces ou tous documents se rapportant à la gestion du syndicat (*).
— Recueil des avis écrits du conseil syndical lorsque sa consultation est obligatoire.

Entretien et maintenance

- Visite(s) de la copropriété dans les conditions définies au contrat (nombre et modalités).
- Négociation, passation, suivi des marchés des prestataires et gestion des contrats à l'échéance dans le cadre du budget prévisionnel.
- Gestion des diagnostics-dossiers obligatoires.

- Carnet d'entretien : établissement, mise à jour pour les informations mentionnées aux articles 3 et 4 du décret n° 2001-477 du 30/05/2001.
- Appels d'offre, étude des devis et mise en concurrence résultant de la demande d'une pluralité de devis ou de l'établissement d'un devis descriptif soumis à l'évaluation de plusieurs entreprises lorsque celle-ci est obligatoire dans le cadre des travaux de maintenance définis à l'article 45 du décret n° 67-223 du 17 mars 1967.
- Gestion des travaux d'entretien et de maintenance.

Assurances

- Souscription des polices d'assurance au nom du syndicat.
- Déclaration des sinistres concernant les parties communes et/ou les parties privatives lorsque le dommage a sa source dans les parties communes.
- Règlement des indemnités aux bénéficiaires.

Gestion du personnel

- Recherche et entretien préalable (les coûts de la publication des annonces ne sont pas compris (**)).
- Établissement du contrat de travail et, le cas échéant, de ses avenants (**).
- Paiement du salaire et de toute indemnité, prime... due au salarié (**).
- Tenue du livre des salaires et édition des bulletins de paie (**).
- Déclarations et paiement aux organismes fiscaux et sociaux (**).
- Attestations et déclarations obligatoires (**).
- Gestion des remplacements pendant les congés, arrêts-maladie et maternité (**).
- Mise en place du DUERSST et mise à jour (**).
- Gestion de la formation du personnel du syndicat (**).
- Calcul des intérêts légaux au profit du syndicat.

(*) Selon les professionnels, ces prestations s'entendent hors frais de tirages, d'affranchissement et d'acheminement.

(**) Prestations effectuées de façon habituelle si présence de personnel du syndicat des copropriétaires.

Cabinet Winkel (Saint-Maur-des-Fossés) et aussi, à un degré moindre, les contrats d'ADL Immobilier (Toulouse), d'Atherac (La Clusaz), et du syndic Tête (Annemasse).

Cette liste de cabinets dont le contrat est presque inattaquable suscite l'espoir de relations enfin confiantes entre professionnels et copropriétaires. Pour cela, il faut absolument que l'avis du CNC soit gravé dans le marbre par le gouvernement. Seul un texte officiel incitera les syndicats à se comporter loyalement. Mais il faut également que les copropriétaires s'investissent davantage dans leur immeuble, même si cela demande du temps. Car des copropriétaires qui se font ballader par leur cabinet en restant inactifs, ou en ne se rendant pas à l'assemblée générale, ont tout de victimes consentantes. Enfin, il faut parvenir à fédérer l'ensemble des copropriétaires lorsque l'on constate des dysfonctionnements. Ce qui n'est pas une mince affaire...

Info+ • Association des responsables de copropriétés (ARC), 29, rue Joseph-Python, 75020 Paris. Tél. : 01 40 30 12 82, www.unarc.asso.fr. Principale association de défense de copropriétaires, l'ARC aide et conseille les responsables de conseils syndicaux par la tenue de permanences juridiques, notamment. Elle a également une activité d'information et de lobbying et publie des manuels pratiques.

- Association nationale de la copropriété et des copropriétaires (ANCC) 37, rue Jean-Leclaire, 75017 Paris. Tél. : 01 42 22 14 14, www.copropriete.cooperative.com. L'ANCC regroupe et conseille les syndicats bénévoles. Le syndic bénévole est une bonne solution pour les immeuble de taille modeste et convient à des copropriétaires prêts à s'investir.
- Chambre syndicale des propriétaires et copropriétaires (CSPC), 21, rue Jean-Pierre-Timbaud, 92130 Issy-les-Moulineaux. Tél. : 01 58 88 08 08, www.cspc.asso.fr. Spécialisée dans le traitement des litiges.
- Bien vivre en copropriété, 105, rue Leblanc, 75015 Paris. Tél. : 01 45 57 55 01 www.observatoire.des-coproprietes.com. Association récemment créée afin de défendre les copropriétaires en litige avec leur cabinet.
- Fédération de défense des copropriétaires, 17, rue Monsieur, 75017 Paris. Tél. : 01 56 54 32 10. La branche copropriété de l'association Consommation, logement et cadre de vie (CLCV

LAMY

Le champion de la taxe

- 270 agences
- 830 000 lots gérés environ
- 33 contrats étudiés

⊙ Le contrat Lamy donne l'apparence d'être très complet, avec une liste impressionnante de tâches comprises dans la gestion courante, ce qui n'est d'ailleurs pas un gage de respect de l'avis du CNC. Il ne faut cependant pas s'y fier. Trois points noirs apparaissent dans tous les contrats, ou presque : l'imposition de frais administratifs facturés en supplément (jusqu'à 24 € par lot et par an à Nice ou à Limoges) tout d'abord, ce qui revient à une seconde facturation de la gestion courante. La taxation en supplément de l'assemblée générale ensuite, lorsqu'elle se tient en dehors des heures ouvrables (et hors location de la salle chez le syndic). Une décomposition abusive des frais liés aux travaux enfin, avec notamment une tarification forfaitaire ajoutée à la prise d'honoraires au pourcentage.

⊙ Globalement, Lamy n'a pas suffisamment tenu compte de l'avis du CNC. De plus, plusieurs copropriétaires nous signalent de fortes hausses des tarifs cette année.