



SYNDICS OÙ EN EST-ON, 4 ANS PLUS TARD ?

Résultats de l'observatoire des syndic
UFC-Que Choisir • ARC 2017

mai 2017

UFC-QUE CHOISIR • ARC

Résumé

2017 est une année charnière. À l'été, la loi ALUR fêtera ses 3 ans et l'entrée en vigueur du contrat type, imposé depuis le décret n° 2015-342, ses 2 ans.

La clause de rendez-vous, prévue au bout de deux années est arrivée à son terme.

2017 est également une année électorale, propice à l'interpellation des pouvoirs publics.

C'est dans ce contexte que 3 ans après la publication de ses derniers résultats, l'observatoire des syndics, mis en place par l'UFC-Que Choisir et l'ARC en 2013, rend son nouveau bilan.

L'étude, portant sur l'analyse fine des contrats des cinq plus gros syndics (Citya, Nexity, Foncia, Loiselet & Daigremont et Immo de France, lesquels représentent environ 70% du marché), avait un triple objectif :

- Analyser les prix pratiqués (niveaux et évolution depuis 2014) par les syndics ;
- Étudier les pratiques des syndics et les éventuels contournements du contrat type ;
- Étudier la teneur des contrats et détecter d'éventuelles clauses abusives ou illégales.

Elle permet de mettre en lumière des pratiques encore largement défavorables aux copropriétaires. L'entrée en vigueur du contrat type à l'été 2015 n'a pas endigué l'inflation des prix, bien au contraire. Le coût du forfait a augmenté ou à défaut, le niveau des prestations qui y sont incluses a diminué, à tarif égal. Parallèlement, le coût des prestations particulières limitativement énumérées par le décret et pouvant donner lieu à rémunération hors forfait, a considérablement cru.

Il en va de même s'agissant des tarifs applicables aux frais privatifs facturés aux copropriétaires à titre individuel.

L'étude permet également de dénoncer le flou entretenu par les syndics à l'égard des tarifs pratiqués (application de taux horaires différenciés selon la personne chargée du dossier, impossibilité pour les copropriétaires de contrôler la teneur des visites de la copropriété, incohérence entre les heures ouvrables et les horaires d'ouverture effectifs), plaçant ainsi les copropriétaires en situation d'insécurité tarifaire.

Par ailleurs, l'analyse révèle les petits arrangements que s'autorisent les syndics avec le contrat : réduction à un montant symbolique de l'astreinte en cas de non-transmission de la fiche synthétique, dénaturation des clauses de réduction du forfait en les portant à un montant dérisoire, réduction des prestations incluses au forfait au strict minimum, afin de favoriser une facturation hors forfait.

Plus globalement, force est de constater que la mise en œuvre du contrat type n'a pas atteint ses objectifs : les syndics ne proposent toujours pas un forfait adapté à la réalité des besoins de la copropriété et privilégient la surfacturation au titre des prestations particulières.

Enfin, les résultats de l'étude démontrent la présence de clauses illégales ou abusives.

Au vu des constats, les deux associations en appellent aux copropriétaires et aux pouvoirs publics pour un meilleur encadrement du secteur.



CONTEXTE – RAPPEL HISTORIQUE

Les études UFC-Que Choisir – UNARC 2013-2014

En 2013, dans la perspective de la discussion de la loi ALUR, l'UFC-Que Choisir et l'ARC mettaient en place un observatoire des syndics. La première enquête réalisée par l'observatoire avait permis de mettre en lumière de nombreux abus.

En 2014, une nouvelle étude était menée, afin d'analyser les pratiques des syndics, suite à l'entrée en vigueur de la loi ALUR.

Cette analyse a porté sur l'étude des contrats cadres des cinq plus grandes enseignes, couvrant plus de 70% du marché :

- Citya-Urbania ;
- Foncia ;
- Nexity ;
- Immo de France ;
- Loiselet et Daigremont.

Cette étude a consisté à :

- Analyser les prix du forfait annuel et la présentation des « offres » ;
- Étudier la teneur des contrats pour détecter d'éventuelles clauses abusives/illicites ;
- Analyser les prix (modes de fixation et niveau) des prestations particulières.

L'étude a permis de faire état de nombreuses mauvaises pratiques.

Aux termes du compte rendu de l'observatoire, l'UFC-Que Choisir et l'ARC relevaient ainsi :

- L'application de surcoûts en raison de l'ouverture d'un compte séparé ;
- Le défaut d'application du forfait « tout compris » (prestations de gestion courantes non incluses au forfait et facturées comme prestations particulières) ;
- La présence de nombreuses clauses abusives ;
- L'application de coûts excessifs pour les prestations particulières.

À la lumière de ces résultats, l'UFC-Que Choisir et l'ARC avaient formulé diverses propositions visant à assainir le marché, qui ont été partiellement retenues lors de l'élaboration de la loi Alur puis du décret établissant le contrat type de syndic.

Toutefois, le résultat demeure insatisfaisant.



Entrée en vigueur du décret n° 2015-342 du 26 mars 2015 définissant le contrat type de syndic et les prestations particulières.

Le décret du 26 mars 2015, applicable aux contrats conclus ou renouvelés après le 1^{er} juillet 2015, impose aux syndics la conclusion d'un contrat type.

Ce contrat prévoit que le syndic doit être rémunéré selon un forfait englobant l'ensemble des prestations exécutées au titre de sa mission (administration, conservation, garde et entretien de l'immeuble).

Toutefois, le décret fixe une liste limitative de prestations pouvant être facturées hors forfait, soit à l'acte, soit au temps passé.

Toutes les prestations ne figurant pas au sein de cette liste sont présumées incluses au forfait et ne peuvent donc donner lieu à rémunération supplémentaire.

a) L'affirmation du forfait « tout compris »

Le décret prévoit que le forfait comprend toutes les prestations fournies par le syndic au titre de sa mission, à l'exclusion des prestations limitativement énumérées en annexe du décret du 17 mars 1967.

Afin d'aiguiller les syndicats des copropriétaires sur les prestations censées être incluses au forfait, celles-ci sont listées de manière non exhaustive dans une annexe au contrat.

Pour faciliter la comparaison entre les différents contrats qui sont proposés au syndicat des copropriétaires, le décret prévoit que le contrat type doit obligatoirement mentionner :

- La durée de l'assemblée générale annuelle ;
- La plage horaire de l'assemblée générale annuelle ;
- La qualité de la personne chargée de représenter le syndic lors de l'assemblée générale annuelle ;
- Le nombre de visite de vérification de la copropriété ;
- La durée minimum de ces visites ;
- Si ces visites donnent lieu à la rédaction d'un rapport ;
- Si ces visites doivent être effectuées en présence du président du conseil syndical.

Il est également imposé au syndic d'indiquer dans son contrat les heures ouvrables, lesquelles font références pour déterminer le taux horaire applicables aux prestations particulières.



Le syndic doit également préciser les heures auxquelles les copropriétaires pourront bénéficier d'un accueil physique et téléphonique **effectif**.

- Le décret laisse la possibilité **d'inclure au forfait** :
 - La préparation, la convocation et la tenue d'une ou plusieurs assemblées générales autres que l'assemblée générale annuelle, dont la durée ainsi que la plage horaire au cours de laquelle elle pourra avoir lieu doivent être précisées ;
 - L'organisation d'une ou plusieurs réunions avec le conseil syndical, dont la durée doit être précisée.
- À l'inverse, le décret permet également aux parties **d'exclure du forfait** :
 - L'obligation faite au syndic d'ouvrir un compte séparé au nom du syndicat des copropriétaires ;
 - L'obligation faite au syndic d'offrir un accès en ligne sécurisé aux documents dématérialisés relatifs à la gestion de l'immeuble ou des lots gérés ;
 - La gestion par le syndic des archives du syndicat, celle-ci étant confiée à une entreprise spécialisée aux frais du syndicat.

Dans l'hypothèse où des prestations sont exclues du forfait en cours de contrat, le décret prévoit que le syndic doit obligatoirement indiquer la somme qui sera imputée sur sa rémunération, celle-ci devant obligatoirement être appliquée au prorata de la période restant à courir jusqu'à exigibilité de la rémunération.

b) L'énumération limitative des prestations particulières pouvant être facturées hors forfait

Le décret fixe une liste strictement limitative des prestations pouvant être facturées hors forfait.

Ces prestations peuvent être facturées soit au temps passé, soit à l'acte.

Dans un cas comme dans l'autre, le taux horaire ou le prix fixe de la prestation doit figurer au contrat.

Les prestations particulières sont regroupées en 6 catégories :

- Les prestations relatives aux réunions et visites supplémentaires
- Les prestations relatives au règlement de copropriété et à l'état descriptif de division
- Les prestations de gestion administrative et matérielle relative aux sinistres
- Les prestations relatives aux travaux et études techniques
- Les prestations relatives aux litiges et contentieux
- Les « autres prestations ».

Seules les prestations énumérées au sein de ces 6 catégories sont susceptibles de donner lieu à rémunération hors forfait.



c) L'énumération limitative des prestations facturables aux seuls copropriétaires

Le décret établit une liste limitative des prestations pouvant être facturées aux seuls copropriétaires.

Ces prestations sont regroupées en trois catégories :

- Frais de recouvrement ;
- Frais et honoraires liés aux mutations ;
- Frais de délivrance des documents sur support papier.

CADRE DE L'ÉTUDE 2017

3 ans après l'entrée en vigueur de la loi ALUR, et deux ans après la mise en place du contrat type, l'UFC-Que Choisir et l'ARC ont souhaité faire un premier bilan et mesurer l'évolution des pratiques des syndics.

Cette analyse a un triple objet :

- Analyser les prix pratiqués (niveaux et évolution) par les syndics
- Étudier les pratiques des syndics et les éventuels contournements du contrat type
- Étudier la teneur des contrats et détecter d'éventuelles clauses abusives ou illégales.

Cette analyse intervient, par ailleurs, à une période opportune :

- Les assemblées générales des copropriétaires se réunissent à la fin premier semestre
- En juin 2017 auront lieu les élections législatives, l'occasion pour l'UFC-Que Choisir et l'ARC d'impulser une refonte du régime du contrat.

Dans un esprit de cohérence avec l'examen réalisé en 2014, la présente étude a porté sur l'analyse des contrats des 5 plus gros syndics :

- Citya ;
- Nexity ;
- Foncia ;
- Loiselet-Daigremont¹ ;
- Immo de France.

¹ Loiselet et Daigremont couvre exclusivement la région parisienne. Proportionnellement, la société occupe donc une place prépondérante sur le marché parisien.



Ces syndicats représentent 60 à 70 % du marché.

	CITYA 	NEXITY 	FONCIA 	LOISELET ET DAIGREMONT 	IMMO DE FRANCE 
Nombre de lots gérés/d'immeubles	500.000 lots 14.000 immeubles	726.000 lots	1.270.000 lots 41.000 immeubles	10.000 lots	500.000 en gestion selon le site
Nombre d'agences	160	400	500	12 (exclusivement copropriété) 19 au total	140
Chiffre d'affaire	245 M€ (91 M€ pour l'activité de syndic constituant 38% de son activité)	3,1 Md €	700 M€	881.800 €	120 M€

L'étude s'est également appuyée sur l'observatoire des charges de l'ARC, regroupant environ 950 contrats.

LES CONSTATS

A. Des prix exorbitants et en hausse

Globalement, l'étude réalisée permet de mettre en lumière d'une part, une augmentation des coûts supportés par les copropriétaires (1) et d'autre part, et en dehors de toute augmentation, l'application de tarifs exorbitants. (2).

L'étude a également permis de mettre en lumière la volonté des syndicats d'entretenir le flou sur les tarifs applicables, de telle sorte que les copropriétaires s'exposent à une insécurité financière. (3).

1. Des prix en augmentation

L'augmentation des tarifs appliqués par les syndicats touche tout à la fois le forfait (a) et les prestations particulières. (b)



III.1. Le forfait

Le prix du forfait connaît une inflation exponentielle, connaissant parfois une inflation de plus d'un tiers (!), Nexity, Citya et Loiselet et Daigremont font ainsi figure de mauvais élève.

En comparaison, le taux de l'inflation sur la période mars 2014-mars 2017 est de 0,9 %...!

	forfait avant contrat type (avant juillet 2015)	forfait contrat type	Date signature ou période nouveau contrat	augmentation du forfait %
LOISELET ET DAIGREMONT	9205	12675	2016	37,7
CITYA	12200	16200	Juin 2016	32,8
NEXITY	71142	89799	Exercice 2016	26,2
LOISELET ET DAIGREMONT	27540	33213	Exercice 2016	20,6
CITYA	5325	6100	Exercice 2016/2017	14,5
CITYA	23493	24900	Exercice 2016/2017	5,9
IMMO DE FRANCE	33560	34560	Exercice 2016/2017	2,9
FONCIA	13700	13938	Exercice 2016/2017	1,7*

* Chez Foncia, la hausse relative est trompeuse : dès avant l'entrée en vigueur du décret, Foncia proposait un contrat « tout sauf » très proche du contrat type

L'inflation apparemment relative des forfaits des syndic Immo de France et Foncia ne doit pas tromper.

En effet, dans le cas d'Immo de France, si facialement, le prix du forfait n'a pas augmenté, pour autant, à tarif égal, les prestations incluses au forfait ont baissé.



		Citya	Immo de France	
Nombre d'assemblée générales	avant	1	1	
	après	1	1	
durée de l'assemblée générale	avant	3h	3h	
	après	3h	4h	
plage horaire de l'AG	avant	heures ouvrables	9h-12h/14h-17h	Réduction de la plage horaire de l'AG et uniquement hors heures ouvrables
	après	9h-20h	17h-21h	
heures ouvrables	avant	9h-12h30/14h-18h	9h-13h/14h-17h	Réduction des heures ouvrables
	après	9h-12h30/14h-17h30	9h-12h30/14h-17h	
nombre de visites de la copropriété	avant	12	10	Réduction du nombre de visites
	après	10	10	
gestion des archives	avant	oui	oui	
	après	oui	oui	
prix du forfait	avant	22087	31000 (33560 si gestion du compte séparé)	AUGMENTATION DU PRIX DU FORFAIT
	après	25200	34560	

Par ailleurs, dans le cas de Foncia, l'augmentation relative du prix du forfait est nettement compensée par la hausse massive du coût des prestations facturées hors forfait et des frais privatifs. (Cf. *infra*).

En toute hypothèse, l'inflation importante que connaît majoritairement le forfait ne saurait être justifiée par l'inclusion dans le forfait, de prestations qui étaient préalablement facturées hors forfait.

En effet, la mise en œuvre du contrat type visait précisément à mettre fin aux abus des syndicats, lesquels facturaient hors forfait des prestations qui relevaient pourtant de la gestion courante de la copropriété.

Ces prestations n'auraient donc jamais dû donner lieu à paiement en plus du prix du forfait.

Leur réintégration au forfait ne saurait donc justifier que le prix de celui-ci soit revu à la hausse.

Pourtant, force est de constater que c'est précisément le calcul qu'ont fait certains syndicats.

C'est le cas notamment de Loiselet et Daigremont, dans l'un des contrats étudiés. En effet, avant l'établissement du contrat type, le montant du forfait était fixé à 27540 € TTC.

Le contrat prévoyait par ailleurs, hors forfait, le paiement de sommes complémentaires au titre d'un « forfait e-diffusion » à 4635 €.



Avec l'entrée en vigueur du nouveau contrat, le forfait a été réévalué à 33213 €. Facialement, le syndic ne facture plus de forfait e-diffusion, cette prestation étant au nombre des prestations devant être incluses au forfait.

Toutefois, le coût de ces dernières prestations a semble-t-il été réintégré en grande partie au forfait, l'écart de coût entre l'ancien et le nouveau forfait (5673 €) étant peu ou prou approchant du coût des prestations anciennement facturées comme prestations particulières.

De la même manière l'étude d'un contrat Citya (Citya 2), a permis de mettre en lumière une augmentation du forfait.

En effet, avant l'entrée en vigueur du contrat type, le forfait était fixé à 23493 €. Y étaient notamment ajoutés des frais de photocopie à hauteur de 1528 €.

Depuis l'entrée en vigueur du contrat type, et la réintégration des prestations de photocopies au forfait, celui-ci a été fixé à 24900 €, soit une hausse de 1407 €. Le coût du nouveau forfait a donc intégré le prix qui était précédemment facturé au titre des prestations particulières de photocopies.

Les syndics ont donc détourné l'objet du contrat type.

III.2. Les prestations particulières

L'étude des contrats a permis de mettre en lumière une hausse notable du prix des prestations particulières.

Cette augmentation concerne tout à la fois :

- Le taux horaire

	Taux horaire (€ TTC)		évolution %
	avant	après	
FONCIA exemple 1			
directeur	111	190	71%
assistant-e	72	165	129%
FONCIA exemple 2			
directeur	111	134,4	21%
assistant-e	72	94,2	31%
CITYA exemple 1			



taux horaire base	82	96	17%
hors heures ouvrables	164	192	17%
hors heures ouvrables après 22h	246	288	17%
NEXITY			
taux horaire base	105,5	110	4%
après 17h	150	160	7%
après 19h	196	210	7%
après 22h	291	275	-5%

Chez Foncia et Citya, à titre d'exemple, le taux horaire a subi une inflation comprise entre 17 et 129 % !

Dans le cas où, comme auparavant, les prestations particulières sont facturées au taux horaire, les syndicats des copropriétaires accusent donc une hausse des prix.

▪ Le coût unitaire des prestations facturées à l'acte

Les prestations particulières étaient et demeurent majoritairement facturées au taux horaire.

Toutefois, les assemblées générales supplémentaires donnent lieu, dans certains cas, au paiement d'un tarif fixe.

Force est de constater que ce dernier a également connu une hausse notable dans les contrats proposés par certains syndicats, notamment Foncia et Citya.



	AG suppl. tarif (TTC)		évolution (%)
	avant	après	
CITYA exemple 1 	9€/lot	18€/lot	+ 100%
CITYA exemple 2 	10€/lot	18€/lot	+ 80%
FONCIA exemple 1 	9€/lot	17€/lot	+ 89%
FONCIA exemple 2 	9€/lot	18€/lot	+ 100%

d) Des prix exorbitants

Au-delà de l'inflation des prix, en absolu, l'UFC-Que Choisir et l'ARC ont constaté que les prix pratiqués par les syndicats sont exorbitants et excessifs au regard de la réalité de la prestation concernée.

Les syndicats pratiquent en effet des prix très élevés s'agissant tant des prestations hors forfait (a) que des frais privatifs (b).

a) Les prestations hors forfait

De manière générale, les prestations hors forfait sont facturées à un prix excessif.

Cela est particulièrement criant pour les prestations facturées à l'acte par les syndicats.

À titre d'exemple, l'immatriculation du syndicat donne lieu à un prix allant du simple au double, selon les syndicats, alors que cette prestation est toujours de même nature, quelle que soit la taille de la copropriété.

Citya facture cette prestation 180 € TTC, alors que Nexity la facture entre 220 et 330 € TTC et Loiselet et Daigremont entre 274 et 282 € TTC.

Un prix raisonnable correspond, d'après l'ANAH, à une durée d'une demi-heure, facturée donc 50 % du coût horaire affiché dans le contrat.

Les coûts constatés sont donc beaucoup trop élevés (plus de deux fois le taux horaire affiché).



Certains coûts constatés dernièrement vont même bien au-delà (720 € pour des copropriétés de plus de 100 lots par Citya, 1490 € pour les copropriétés de plus de 200 lots par Foncia, 2970 € pour les copropriétés de 300 lots par Loiselet et Daigremont).

Les autres syndic appliquent un taux horaire, ce qui se justifie mal, l'immatriculation étant une prestation très processée, dont le prix nominal doit pouvoir être aisément défini.

Il en va de même s'agissant de l'envoi d'une mise en demeure à un tiers en recommandé en cas de litige.

Compte tenu du caractère standardisé de cette prestation et du faible temps qui lui est alloué, il est estimé que le coût raisonnable de l'envoi d'une mise en demeure à un tiers en cas de litige doit être inférieur à 20 €.

Pourtant, cette prestation est facturée parfois jusqu'à 52 € TTC (Nexity), ce qui apparaît excessif.

Les autres syndic facturent cette prestation au temps passé, ce qui est encore une fois contestable, compte tenu de ce que le prix d'envoi d'une telle mise en demeure doit pouvoir être évalué aisément.

Ceci est d'autant plus problématique qu'une telle prestation devrait en principe être comprise dans le forfait.

III.3. Prestations facturées aux seuls copropriétaires

Globalement, la majorité des prestations facturées aux copropriétaires font l'objet d'une rémunération très élevée.

L'établissement de l'état daté est en effet facturé entre 349 € TTC² (Immo de France) et 840 € TTC (Citya), avec une moyenne à 500 € TTC (fourchette de prix pour Citya, Foncia et Loiselet et Daigremont).

Les tarifs affichés apparaissent excessifs, compte tenu de ce que la délivrance d'un tel document ne nécessite pas la mobilisation d'un grand nombre de personnel ni beaucoup de temps.

Il est d'ailleurs relevé que le plafonnement du coût de l'état daté devait être précisé par un décret...dont la publication se fait toujours attendre !!

Les frais d'hypothèque et de main levée sont également exorbitants et parfois injustifiés.

Ceux-ci devraient donner lieu, si l'on tient compte de l'observation des pratiques des notaires³, au paiement d'une somme comprise entre 50 et 100 €.

² Contrat pour une résidence située en province

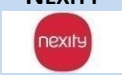


Or, Foncia facture 300 € TTC pour la constitution d'une hypothèque (contre 45,83 € TTC chez Immo de France), quand la main levée est parfois facturée jusqu'à 345 € TTC (chez Foncia, contre 45,83 € TTC chez Immo de France).

S'agissant des frais liés au contentieux du recouvrement, les syndicats facturent des sommes élevées.

Ainsi, notamment, la mise en demeure et de la relance, sont facturées respectivement entre 36 et 52 € et 23 et 52 € TTC, alors que leur coût réel est bien inférieur à 20 € TTC pour la mise en demeure et 10 € TTC, pour la relance les syndicats s'appuyant en général sur des modèles types préétablis.

Les prix affichés sont donc en grande majorité supérieur au prix que l'on peut estimer raisonnable :

	CITYA 			NEXITY 			FONCIA 		LOISELET DAIGREMONT 		IMMO DE FRANCE 
	contrat 1	contrat 2	contrat 3	contrat 1	contrat 2	contrat 3	contrat 1	contrat 2	contrat 1	contrat 2	
MED (prix € TTC)	36	40	40	52	52	52	39	36,1	37,5	38	45,83
Relance (prix € TTC)	23,4	24,5	24,5	52	52	52	35	21	32	32	25,47

b) Des syndicats qui entretiennent le flou sur les tarifs applicables

a) L'application de taux horaire différenciés selon l'identité de la personne en charge du dossier : l'insécurité tarifaire pour les copropriétaires

Plusieurs syndicats pratiquent un taux horaire différencié selon la qualité de la personne chargée de l'exécution de la prestation particulière.

Ainsi, Foncia prévoit un taux horaire de 134 € TTC dans le cas où le dossier est pris en charge par le directeur, le principal ou le gestionnaire, et de 94,20 € TTC si le dossier est géré par l'assistant(e).

De la même manière, Immo de France applique un taux horaire de 71,30 € TTC (85,56 € TTC hors heures ouvrables) dans le cas où le dossier est pris en charge par le gestionnaire, et de 45,83 € TTC (55 € TTC hors heures ouvrables) dans le cas où le

³ Arrêté du 26 février 2016



dossier est géré par l'assistant(e), le comptable ou le personnel nécessaire à la tenue d'une assemblée générale.

Les syndicats des copropriétaires sont donc dans l'incapacité d'anticiper le prix des prestations particulières.

b) Heures ouvrables distinctes des heures d'ouverture effectives : le risque de voir appliqué un taux horaire majoré

Le décret prévoit l'obligation de faire figurer au contrat :

- les heures ouvrables, lesquelles servent d'indicateur pour la rémunération du syndic, les prestations particulières réalisées en dehors des heures ouvrables étant susceptibles de donner lieu à une facturation à un taux horaire majoré ;
- les heures d'ouverture effective.

Si l'ensemble des syndicats ont respecté cette exigence, certains d'entre eux prévoient parfois des horaires d'accueil effectif plus étendus que les heures ouvrables.

Ainsi, Citya prévoit des heures ouvrables de 9h à 12h puis de 14h à 17h30 alors que les horaires d'accueil effectif sont fixés entre 9h et 18h.

De la même manière, le contrat Foncia prévoit que les heures ouvrables sont celles entre 9h 13h et 14h et 17h30, mais prévoit un accueil téléphonique jusqu'à 19h.

Ainsi, le risque pour les copropriétaires est de se présenter au cours des heures d'ouverture effective, mais en dehors des heures ouvrables, s'exposant ainsi au risque que la prestation dont ils auront sollicité l'exécution soit facturée selon un taux horaire « hors heures ouvrables ».

c) L'impossibilité pour les copropriétaires de contrôler le bien-fondé de la rémunération hors forfait au titre des visites périodiques

En principe, le décret impose de préciser si le Président du Conseil syndical sera présent lors de la visite et si celle-ci donnera lieu à l'établissement d'un rapport.

Or, la moitié des contrats soit ne précisent pas si le président du conseil syndical devra être présent, soit stipulent clairement que les visites seront réalisées en son absence, seul Immo de France apportant une précision sur ce point.

De la même manière, 2 des contrats étudiés (un Citya et le contrat Immo de France) prévoient que les visites périodiques incluses au forfait ne feront l'objet d'aucun rapport. Seuls Nexity et Immo de France donnent des précisions quant à la rédaction d'un rapport (2 contrats le prévoient et 2 l'excluent).



En l'absence du Président du syndicat des copropriétaires et de la rédaction d'un rapport, les copropriétaires n'ont aucun moyen de vérifier la réalité de la durée des visites, ou leur contenu.

Le syndic est donc libre d'appliquer des honoraires supplémentaires en prétextant un dépassement de leur durée.

Pas plus d'ailleurs n'est précisée la qualité de la personne qui sera chargée de représenter le syndic lors de ces réunions, laissant libre cours au syndic d'appliquer le taux horaire de son choix.

Le contrat type doit être modifié afin d'imposer de manière systématique la rédaction d'un rapport et la présence du Président du conseil syndical ou, à défaut, de tout copropriétaire mandaté aux fins de représentation dudit conseil.

III.4. Gestion administrative et matérielle des sinistres : certains syndicats ne facturent ni au temps passé, ni à l'acte et s'assurent une rémunération parfois injustifiée

Globalement, l'ensemble des syndicats facturent les prestations relevant de la gestion administrative et matérielle des sinistres au temps passé.

Seule Nexity prévoit que dans le cas où la survenance d'un sinistre donne lieu à un déplacement, celui-ci est toujours facturé 54 € TTC.

Par ailleurs, Loiselet et Daigremont facture un prix forfaitaire pour la gestion de l'ensemble du sinistre, sans distinguer la nature des prestations réalisées.

Quelles que soient les démarches entreprises, le syndicat des copropriétaires est contraint de s'acquitter de la somme de 91,5 € TTC en cas de sinistre inférieur à 600 €, de 235 € en cas de sinistre compris entre 600 et 4800 € et de 5 % de l'indemnité versée en cas de sinistre supérieur à 4800 €.

Le syndicat des copropriétaires est donc dans l'impossibilité de déterminer à l'avance le montant de la rémunération allouée au syndic.

III.5. Le cas de la facturation du dossier de recouvrement au titre des frais privatifs : une imprécision du contrat interprétée au profit du syndic

Le décret prévoit que le syndic peut facturer au copropriétaire les frais de constitution et de suivi du dossier de recouvrement « *en cas de diligences exceptionnelles* ».

Or, aucune définition claire des « diligences exceptionnelles » n'est apportée.

L'interprétation de cette notion est laissée à l'arbitraire des syndicats.



Les copropriétaires n'ont donc aucune possibilité d'anticiper les frais susceptibles de leur être facturés, ni de contrôler que ceux-ci sont justifiés.

À ce titre, il faut relever que les frais de constitution du dossier transmis à l'auxiliaire de justice « en cas de diligences exceptionnelles », lorsqu'ils ne sont pas facturés au taux horaire, donnent lieu à une rémunération oscillant entre 183 € TTC (Loiselet et Daigremont) et 480 € TTC (Citya et Foncia) !

Par ailleurs, le suivi du dossier « en cas de diligences exceptionnelles » est systématiquement facturé au temps passé.

Les copropriétaires s'exposent donc au paiement de frais élevés.

A. Un contrat dénaturé par les syndicats

1. Des clauses vidées de leur sens

a) Des clauses de réduction du forfait inefficaces

Le décret prévoit que le contrat doit faire figurer le montant dont sera imputée la rémunération du syndic si :

- Le syndicat des copropriétaires fait le choix de confier la gestion des archives à une entreprise tierce ;
- Le syndicat des copropriétaires dispense le syndic d'ouvrir un accès en ligne sécurisé aux documents de la copropriété et des lots.

En principe, le syndic étant dispensé d'une partie des prestations incluses au forfait, le prix de celui-ci doit nécessairement en être réduit.

Or, force est de constater que la majorité des syndicats contournent cette exigence, en prévoyant une baisse du prix du forfait très résiduelle voire inexistante.

L'inefficacité de la clause de réduction dans le cas où les archives sont confiées à une société tierce

	CITYA 			NEXITY 			FONCIA 		LOISELET ET DAIGREMONT 		IMMO DE FRANCE 
Montant de la réduction du forfait si les archives sont confiées à un tiers	Contrat 1 (lots : 61)	Contrat 2 (lots : 140)	Contrat 3 (lots : 45)	Contrat 1 (lots : 64)	Contrat 2 (lots : 62)	Contrat 3 (lots : 300)	Contrat 1 (lots : 16)	Contrat 2 (lots : 51)	Contrat 1 (lots : 65)	Contrat 2 (lots : 157)	Contrat 1 (lots : 260)
	N/A	0€	0€	24,50 €	31€ HT	220 €HT	25,5 €HT	9 € HT	0,20€TT C/ lot	0,20€TT C/ lot	2€/lot et par an



Globalement, la majorité des syndic se contente d'une réduction symbolique du forfait, dans le cas où la gestion des archives est confiée à une entreprise tierce, alors même qu'une telle prestation est en moyenne facturée 7 à 8 € TTC/lot par les sociétés d'archivage.

L'inefficacité de la clause de réduction en cas de dispense de mise à disposition des documents en ligne

	CITYA 			NEXITY 			FONCIA 		LOISELET ET DAIGREMONT 		IMMO DE FRANCE 
Montant de la réduction du forfait en cas de dispense de mise à disposition des documents en ligne	Contrat 1	Contrat 2	Contrat 3	Contrat 1	Contrat 2	Contrat 3	Contrat 1	Contrat 2	Contrat 1	Contrat 2	Contrat 1
	0€	0€	0€	non indiqué	non indiqué	non indiqué	0€	0€	0€	Non indiqué	0 €

S'agissant de la dispense de mise à disposition des documents sous forme dématérialisée, **aucun des syndic ne prévoit de diminution de la rémunération.**

La clause de réduction est donc totalement inefficace.

III.6. Le contournement de la clause d'astreinte en cas de défaut de transmission de la fiche synthétique

Le décret impose au syndic de transmettre la fiche synthétique regroupant les données financières et techniques au copropriétaire qui en fait la demande, dans les 15 jours.

À défaut, le syndic est tenu au paiement d'une astreinte journalière.

Le contrat doit stipuler le montant de cette astreinte.

Il est bien évident que pour que l'astreinte ait un réel pouvoir incitatif, son montant doit être significatif.

Toutefois, la quasi-totalité des contrats étudiés ont largement détourné le principe même de l'astreinte, réduisant celle-ci à 1 € par jour.

Seul le syndic Loiselet et Daigremont a prévu un montant plus élevé (10 €/jour).



Toutefois, ce dernier détourne aussi le système d'astreinte en prévoyant son plafonnement à 100 € au maximum.

Concrètement, passé 10 jours de retard, le syndic ne prend plus aucun risque.

En l'absence d'une astreinte significative, il ne peut être considéré que les objectifs du contrat type sont atteints.

b) Des prestations incluses au forfait réduites à leur minimum

L'objet du décret instituant le contrat type était notamment de s'assurer que les syndicats proposent un contrat au plus près des besoins et pratiques de la copropriété concernée.

Notamment, il devait inciter les syndicats à prévoir un nombre de visites et d'assemblées générales en adéquation avec la taille de la copropriété.

Or, il apparaît que les syndicats persistent à inclure au forfait un nombre réduit de réunions et visites, tout en prévoyant de nombreuses visites supplémentaires, donnant lieu à rémunération au temps passé.

Plus généralement, force est de constater que de manière générale, les syndicats ont réduits au minimum la qualité des prestations fournies au titre du forfait.

a) Les assemblées générales

La majorité des contrats étudiés n'incluent au forfait qu'une seule assemblée générale.

Seul Immo de France a prévu d'inclure au forfait une seconde assemblée générale.

Toutefois, ni les frais de reprographie et d'acheminement, ni la location de la salle ne sont incluses dans le forfait, ce qui revient peu ou prou à ne pas ajouter de seconde assemblée générale au forfait.

Si le syndicat des copropriétaires souhaite voir organiser une ou plusieurs autres assemblées générales, celles-ci seront donc facturées comme une prestation particulière.

La durée de l'assemblée générale incluse au forfait est bien souvent réduite.

La durée de ces assemblées générales est souvent courte, de l'ordre de 2 ou 3h.

Seuls deux des contrats étudiés (un Nexity et un Loiselet et Daigremont) prévoient une durée d'assemblée générale raisonnable (4h pour un contrat Nexity et 4,5h pour un contrat Loiselet et Daigremont).



Dans les faits, l'Assemblée générale durera plus longtemps que ce qui était prévu au contrat.

Le syndic facture donc ce dépassement hors forfait.

Cette dernière problématique est accentuée de deux manières :

- D'une part, plusieurs contrats prévoient que l'assemblée générale incluse au forfait devra obligatoirement se tenir sur une plage horaire tardive (en dehors des heures ouvrables).

Ainsi, Nexity a prévu dans un de ses contrats que l'assemblée générale incluse au forfait devra se tenir entre 18h et 23h.

Foncia prévoit systématiquement dans ses contrats que l'assemblée générale devra se tenir entre 17h et 22h.

Dès lors que la durée de l'assemblée générale incluse au forfait ne correspond pas aux besoins de la copropriété, celle-ci risque de se prolonger, donnant ainsi lieu à une facturation au taux horaire applicable en fonction de l'heure considérée.

Or, les prestations effectuées en dehors des heures ouvrables donnent quasiment systématiquement lieu à l'application d'un taux horaire majoré.

Ainsi, Nexity applique un taux horaire pour les prestations particulières de 110 € TTC/heure. Toutefois, ce taux est majoré et fixé à 160 € TTC/heure hors heures ouvrables avant 20h, à 210 € TTC/heure après 20h et à 275 € TTC hors heures ouvrables après 22h.

Dans le cas où l'assemblée générale se prolonge en dehors du forfait jusqu'à un horaire tardif, les copropriétaires s'exposent à ce que toute minute de prolongation leur soit facturée à un taux horaire très élevé.

Exemple :

Dans le cas d'un contrat Nexity :

L'Assemblée Générale est fixée pour une durée de 3h, à compter de 18h, pour finir à 21h.

Les heures ouvrables sont comprises entre 9h et 17h30.

Dans l'hypothèse où l'assemblée générale dure plus des 3h prévues au contrat, et s'éternise au-delà de 21h, le temps passé au-delà de ces 3h sera facturé au taux horaire hors heures ouvrables (puisque l'assemblée générale doit obligatoirement se dérouler en dehors de ces heures) + majoration car au-delà de 20h.



Le temps consacré à l'AG au-delà des 3h prévues sera donc facturé au taux horaire de 210 € TTC, voire 275 € TTC si l'assemblée dure au-delà de 22h (sur-majoration au-delà de cet horaire).

Citya, Loiselet et Daigremont et Immo de France fonctionnent de la même manière, en appliquant des taux horaires majorés en dehors des heures ouvrables.

	TAUX HORAIRE HEURES OUVRABLES	TAUX HORAIRE HORS HEURES OUVRABLES	TAUX D'AUGMENTATION HORS HEURES OUVRABLES
CITYA 	90 € TTC	138 € TTC	+ 50%
LOISELET ET DAIGREMONT 	91,5 € TTC	17h-19 h : 135 € TTC 19h-21h : +50% Au-delà de 21h : + 100%	+ 47 % + 50 % + 100%
IMMO DE FRANCE 	71,30 € TTC ou 45,83 € TTC selon l'identité de la personne chargée du dossier	85,56 € TTC ou 55 € TTC selon l'identité de la personne chargée du dossier	+ 20 %

- D'autre part, nombreux sont les contrats qui ne précisent pas le nombre et la qualité des personnes chargées de représenter le syndic à cette assemblée générale.

Le syndicat des copropriétaires est donc dans l'incapacité de déterminer le montant des honoraires qui seront facturés en cas de dépassement de la durée prévue pour l'assemblée générale, ce d'autant plus que certains syndicats appliquent un taux horaire variable selon la qualité de la personne chargée de réaliser la prestation (cf. *Supra*).

Le syndicat des copropriétaires se trouve donc dans une situation d'insécurité tarifaire.

b) Les visites périodiques inadaptées aux particularismes de la copropriété

Le contrat type n'impose pas aux syndicats d'inclure au forfait un nombre de visites suffisant et propre à garantir une gestion rigoureuse de la copropriété.



Les syndicats ont donc toute discrétion pour inclure au forfait le nombre de visites qui leur convient.

Globalement, les syndicats incluent au contrat un nombre de visites réduit, et sans tenir compte des particularités de la copropriété.

Le nombre de visites est ainsi décorellé de la taille de la copropriété.

		Nombre de visites	Durée des visites	Nombre de lots
FONCIA	Contrat 1	4	2	16
	Contrat 2	1	2	51
NEXITY	Contrat 1	4	1	64
	Contrat 2	2	1	62
	Contrat 3	20	2	300
LOISELET et DAIGREMONT	Contrat 1	4	1	65
	Contrat 2	20	2	157
IMMO DE FRANCE	Contrat 1	12	1	260
CITYA	Contrat 1	12	1	61
	Contrat 2	10	1	140
	Contrat 3	4	1	45

c) Les réunions avec le Conseil syndical : une prestation laissée en option

Le décret laisse la possibilité d'inclure au forfait, une ou plusieurs réunions avec le conseil syndical.

Il est noté au demeurant que la tenue de telles réunions n'est pas, par défaut, incluse au forfait, ce qui apparaît plus que curieux, compte tenu de ce qu'elles participent à la bonne gestion de la copropriété.

Le décret n'impose pas de durée minimale pour ces réunions.

Globalement, les syndicats ont limité le nombre et la durée des réunions prévues avec le Conseil syndical, à quelques rares exceptions.



	Citya			Nexity			Foncia		Loiselet Daigremont		Immo de France
	contrat 1	contrat 2	contrat 3	contrat 1	contrat 2	contrat 3	contrat 1	contrat 2	contrat 1	contrat 2	
organisation de réunion avec le conseil syndical (nombre et durée)	1 de 2h	2 de 2h	1 de 2h	1 de 2h	1 de 1h	3 de 2h	3 de 2h	1 de 2h	2 de 1h	3 de 2h	4 réunions de 2h + précédés d'un RDV préparatoire avec psdt du CS si nécessaire + tenue de 12 permanences par an d'une durée de 1h sur la résidence

Pourtant, au même titre que s'agissant des réunions périodiques, le nombre de réunions avec le conseil syndical devrait varier en fonction des particularités de la copropriété (existence de litiges en cours, travaux, équipements de la copropriété, nombre de lots, ancienneté du bâti...).

d) Un extranet inexploité laissant tout loisir aux syndicats de facturer la délivrance de documents

Le contrat type prévoit que dans le cas où les copropriétaires n'en n'ont pas dispensé le syndic, celui-ci doit mettre à leur disposition un service d'extranet sur lequel doit figurer l'ensemble des documents relatifs à la copropriété et utiles aux copropriétaires.

Toutefois, et parallèlement, le contrat type institué par le décret 2015-342 permet au syndic de facturer aux copropriétaires la délivrance d'un certain nombre de documents, au nombre desquels :

- La copie du carnet d'entretien ;
- La copie des diagnostics techniques ;
- Les informations nécessaires à la réalisation d'un DPE individuel.
- Une copie certifiée conforme ou un extrait de PV d'assemblée générale ainsi que copie et annexes

Or, laisser la possibilité aux syndicats de facturer leur délivrance revient peu ou prou à encourager ces derniers à fournir un extranet vide et inutile, ce qu'ils ne se privent pas de faire, souvent à un coût élevé.

CITYA			NEXITY			FONCIA		LOISELET DAIGREMONT		Immo de France
contrat	contrat	contrat	contrat	contrat	contrat	contrat	contrat	contrat 1	contrat	



	1	2	3	1	2	3	1	2		2	
délivrance d'une copie du carnet d'entretien	72	42	70	52	52	26,53	30	30	60	60	18,35
délivrance d'une copie des diagnostics techniques	70	70	70	52	52	52	30	30	60	60	18,35
délivrance des informations nécessaires à la réalisation d'un DPE individuel	70	70	70	52	52	171,34	100	100	60	60	45,83
délivrance d'une copie certifiée conforme ou d'un extrait de PV d'AG ainsi que copie ou annexes	21,60	21,60	21,6	52	52	52	30	30	60	60	18,35

B. Des pratiques irrégulières, voire illégales

1. Des clauses contraires aux recommandations de la Commission des Clauses abusives

➤ La combinaison « temps passé » et « prix plancher »

La commission des clauses abusives a condamné la pratique consistant à facturer une même prestation selon deux modalités (prix forfaitaire + application d'un taux horaire). (Recommandation 11-01)

Le décret prévoit en outre clairement que les prestations particulières peuvent être facturées par le syndic soit à l'acte, soit au temps passé.

Dans le cas d'une facturation au temps passé, celle-ci doit en principe tenir compte du temps réellement imparti à l'exécution de la prestation.

Ainsi, le syndic n'est en théorie plus autorisé à appliquer le principe « toute heure entamée est due en totalité ».

Toutefois, force est de constater que certains syndicats ont détourné les règles établies par le décret, en appliquant des « prix plancher ».

Ainsi, notamment, s'agissant des prestations particulières relatives à l'établissement ou la modification du règlement de copropriété ou de l'état de division, ainsi qu'à leur publication, Citya prévoit que ceux-ci seront facturés au temps passé, avec un



minimum de vacations (3 pour l'établissement et la modification, 2 pour la publication).

Pareillement, s'agissant des prestations relatives à la constitution et au suivi du dossier d'emprunt ou de subvention, Citya applique un taux horaire, mais impose le paiement minimum de 480 € TTC, quel que soit le temps passé.

Enfin, s'agissant de la rémunération du syndic pour la préparation et la convocation aux assemblées générales supplémentaires, certains contrats (contrats Citya et Foncia) prévoient une rémunération par lot, mais imposent le paiement d'une somme minimum (360 € TTC).

Les syndics agissent donc au mépris des recommandations de la Commission des clauses abusives et du règlement.

2. Des clauses et des pratiques contraires à la loi ou au règlement

L'étude réalisée par l'UFC-Que Choisir et l'ARC met en évidence l'existence de clauses du contrat et de pratiques contraires tant aux recommandations de la Commission des clauses abusives, qu'à la loi, au règlement et à la jurisprudence.

Notons, à ce sujet, que la DDPP des Yvelines, service de la DGCCRF a eu l'occasion de qualifier nombre de ces pratiques comme illégales.⁴

La DDPP des Yvelines a ainsi pointé du doigt les pratiques relatives à la révision de la rémunération, à l'absence de réduction des prix en cas de transmission de la gestion des archives et de l'extranet...etc.

a) Variation du prix du forfait : des clauses de révision illégales

Le décret 2015-342 prévoit que le prix du forfait peut être révisé annuellement.

Dans cette dernière hypothèse, les modalités de révision doivent figurer au contrat.

Le décret ne précise pas la nature de la clause révision s'imposant aux parties.

Sur ce dernier point, aux termes de sa recommandation 96-01 du 17 novembre 1995, la Commission des clauses abusives avait qualifié d'abusives la clause « *de révision de la rémunération ne permettant pas au syndicat des copropriétaires de mesurer la portée de son engagement* ».

Les clauses les plus à même de répondre à cette exigence de lisibilité sont les clauses d'indexation, lesquelles « *permet[tent] de réviser le prix en fonction de la variation d'un indice choisi par les parties* ».

⁴ Courrier de la DDPP des Yvelines, du 20 mai 2016 – En annexe



Ces clauses assurent une variation automatique du prix, sur un indice connu des parties.

Elles sont encadrées par l'article L.112-2 du Code Monétaire et Financier, lequel interdit toutes clauses, « *prévoyant des indexations fondées sur le salaire minimum de croissance, sur le niveau général des prix ou des salaires ou sur les prix des biens, produits ou services n'ayant pas de relation directe avec l'objet du statut ou de la convention ou avec l'activité de l'une des parties* ».

La jurisprudence a par ailleurs précisé la nature des clauses qualifiées d'abusives, en retenant par exemple, à ce titre, les clauses fondées sur la variation de l'indice des salaires du secteur du BTP.⁵

→ Pourtant, deux des contrats étudiés ont prévu des clauses de révision du prix illégales :

- Immo de France a inséré une clause prévoyant annuellement une « *indexation de 2 %* ».

Or, une telle clause ne peut être qualifiée de clause d'indexation, pour la simple raison qu'elle ne prévoit pas de révision du prix en fonction de la variation d'un indice.

En outre, cette clause entraîne un déséquilibre contractuel significatif au détriment du syndicat des copropriétaires, dans la mesure où la variation, dans le silence du contrat, n'apparaît jouer qu'à la hausse, et donc en faveur du syndic.

- Foncia a inséré une clause faisant varier le prix du forfait en fonction de la variation de l'indice des salaires du BTP.

Ces clauses de variations sont illégales

b) La fixation des honoraires liés à la gestion des travaux au mépris du décret

En principe, le décret 2015-342 prévoit, en son article 7.2.5 :

« [...] les honoraires complémentaires éventuels sont votés lors de la même assemblée générale que les travaux concernés et aux mêmes règles de majorité (article 18-1 A de la loi du 10 juillet 1965).

Le présent contrat ne peut se lire comme fixant un barème relatif à ces honoraires spécifiques, même à titre indicatif.

Une telle rémunération fixée dans le projet de résolution soumis au vote de l'assemblée générale doit être exprimée en pourcentage du montant hors taxes des travaux, à un taux dégressif selon l'importance des travaux préalablement à leur exécution. [...] »

⁵ CA Rennes, 25 septembre 2012, n° 11/00387



Il est donc en principe interdit au syndic de fixer par avance un barème relatif à sa rémunération.

Les modalités de rémunération sont en outre strictement encadrées.

La rémunération doit être exprimée en pourcentage du montant des travaux, et non selon un forfait.

Si en apparence, les contrats étudiés respectent cette prescription, pour autant, force est de constater que lors des assemblées générales, certains syndics imposent bel et bien un tarif forfaitaire, qui ne semble pas librement discuté par les copropriétaires.

Ainsi, sur le procès-verbal de l'assemblée générale de la copropriété correspondant à l'un des contrats Nexity étudié il est indiqué :

«RÉSOLUTION N°22 : HONORAIRES SUR TRAVAUX DE REMPLACEMENT DE LA VANNE TROIS VOIES ECS VOTÉS PAR L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE NON COMPRIS DANS LE BUDGET PRÉVISIONNEL (ART 18-1 A DE LA LOI DU 10 JUILLET 1965

Conformément à l'article 18-1 A de la loi du 10 juillet 1965, l'assemblée générale ayant pris connaissance du barème d'honoraires du Syndic pour suivi administratif, comptable et financier du dossier, ci-dessous rappelé [...] décide que les honoraires du syndic s'élève à []% du montant total HT de l'opération ou à 360 € TTC (forfait minimum) ».

Un forfait minimum est donc imposé aux copropriétaires.

Le procès-verbal de l'assemblée générale de la copropriété correspondant au contrat Immo de France étudié est rédigé, quant à lui, en ces termes :

« VINGT NEUVIÈME RÉSOLUTION

Honoraires sur travaux

Conformément à l'article 18-1 A de la loi du 10 juillet 1965, l'Assemblée générale fixe le montant des honoraires de syndics) 3,2 % HT sur le montant HT des factures réglées avec un minimum de 5 € HT par lot principal [...] ».

La rémunération n'est donc pas dégressive en fonction du montant des travaux, et le syndic impose un forfait minimum.

En définitive, les syndics contournent les règles posées par le décret, au moyen des résolutions d'assemblées générales.

3. Des clauses contraires à la jurisprudence

Aux termes d'une décision du 5 octobre 2016, le Conseil d'État a jugé :

« 9. En second lieu, le paragraphe II de l'article 20 de la loi du 10 juillet 1965 dispose que : " Préalablement à l'établissement de l'acte authentique de vente d'un lot ou d'une fraction de lot ... le notaire notifie au syndic de la copropriété le nom du candidat acquéreur ... ainsi que le nom de leurs conjoints ou partenaires liés par un pacte civil de solidarité. / Dans un délai d'un mois, le syndic délivre au notaire un certificat



datant de moins d'un mois attestant: / 1o Soit que l'acquéreur ... leurs conjoints ou partenaires liés à eux par un pacte civil de solidarité ne sont pas copropriétaires de l'immeuble concerné par la mutation ; / 2o Soit, si l'une de ces personnes est copropriétaire de l'immeuble concerné par la mutation, qu'elle n'a pas fait l'objet d'une mise en demeure de payer du syndic restée infructueuse depuis plus de quarante-cinq jours. / (...) ". Le point 9.2 du contrat type prévoit que le coût d'établissement du certificat établi par le syndic en application de ces dispositions est supporté par le seul copropriétaire concerné, qui ne peut être que le vendeur du lot en question, même si le contrat type n'apporte pas cette précision. Or, aux termes de l'article 10 de la loi du 10 juillet 1965, les copropriétaires sont tenus de participer aux charges de la copropriété " proportionnellement aux valeurs relatives des parties privatives comprises dans leurs lots ", sans que l'article 10-1 de cette loi ne prévoie de dérogation à ce principe s'agissant du coût du certificat prévu par l'article 20 du même texte. Il suit de là que le point 9.2 du contrat type, en tant qu'il impute le coût d'établissement du certificat prévu par le II de l'article 20 de la loi du 10 juillet 1965 au copropriétaire concerné, a méconnu l'article 10 du même texte et les compétences du législateur, qui seul pouvait prévoir, par dérogation à cet article, l'imputation d'une catégorie de charges uniquement au copropriétaire concerné. En conséquence, il y a lieu d'annuler les mots " Délivrance du certificat prévu à l'article 20 II de la loi du 10 juillet 1965 " au sein de la liste de frais et honoraires fixée au point 9.2 du contrat type. ».

En conséquence, les syndicats ne devraient plus faire figurer à leur contrat la facturation de ce certificat.

Pourtant, tous les contrats étudiés, exception faite d'un contrat Citya et d'un contrat Nexity, prévoient la facturation de la délivrance du certificat prévu à l'article 20 II de la loi du 10 juillet 1965.

En outre, la version du contrat type accessible en ligne via le site Légifrance, mentionne toujours le certificat prévu à l'article 20 II du 10 juillet 1965, au nombre des prestations qui peuvent être facturées au seul copropriétaire.

Le décret doit donc être modifié afin que cette mention soit définitivement supprimée.

La triple action de l'UFC-Que Choisir et de l'ARC

☐ Informer les copropriétaires sur leurs droits :

L'UFC-Que Choisir et l'ARC mettent à disposition des copropriétaires un VRAI/FAUX sur les contrats de syndicats aux adresses suivantes :

- <https://arc-copro.fr/>
- <https://www.quechoisir.org/action-ufc-que-choisir-contrats-de-syndics-le-vrai-faux-n43468>

☐ Saisir la DGCCRF aux fins de renforcer les contrôles et les sanctions



❑ Demander au législateur de préciser le cadre réglementaire pour couper court aux petits arrangements :

A. Encadrer strictement les modalités de révision du prix du forfait.

Afin d'éviter que les syndicats n'aient recours à des indices illégaux ou à des modalités de révision ne permettant pas au syndicat des copropriétaires d'anticiper l'évolution de la rémunération, il serait nécessaire d'indiquer sur quels indices les syndicats peuvent se fonder.

De telles dispositions existent déjà dans d'autres matières.

À titre d'exemple, l'article L.145-34, applicable en matière de baux commerciaux, ou l'article 17-1 de la loi du 6 juillet 1989, applicable en matière de baux d'habitation, précisent les seuls indices qui peuvent être utilisés aux fins de variation du loyer.

Imposer une astreinte minimum afin de garantir la remise de la fiche synthétique

La quasi-totalité des syndicats détournent l'astreinte qui leur est imposée en cas de défaut de délivrance de la fiche synthétique dans le délai requis, réduisant son montant à l'euro symbolique, ou en plafonnant la somme maximale à laquelle ils pourraient être condamnés.

Afin de couper cours à cette pratique, il est indispensable de prévoir dans le contrat type, un coût dissuasif qui ne doit pas être inférieur à 15 euros par jour de retard.

Cette mesure n'a pas vocation à réduire les honoraires du syndic, mais à être suffisamment dissuasive pour que le syndic s'exécute dans les temps, sachant d'autant plus qu'il dispose de quinze jours à compter de la demande du copropriétaire pour remettre la fiche.

Imposer une réelle réduction d'honoraires en cas de transfert de la gestion des archives à un tiers ou de dispense de mise à disposition en ligne des documents de la copropriété

Actuellement, en cas d'externalisation des archives ou de dispense de mise à disposition, en ligne, des documents de la copropriété, le contrat prévoit deux formules de réduction des honoraires :



- soit un coût convenu entre les parties ;
- soit un montant à hauteur de la facture du prestataire.

Cette deuxième option est quasiment toujours rayée, compte tenu de ce que le syndic préfère retenir une réduction symbolique, parfois nulle.

Afin de corriger ce déséquilibre, il est indispensable de supprimer cette première option en maintenant uniquement une réduction équivalente à la facture du prestataire.

À titre indicatif, cette prestation est en général facturée entre 7 et 8 euros par lot.

Il s'agit d'une mesure d'équité pour laquelle le syndicat de copropriétaires paiera au prestataire ce qu'il économisera sur les honoraires de syndic.

Imposer un coût minimum de réduction des honoraires en cas de dispense d'extranet

La plupart des extranets fournis par les syndicats sont sous-exploités, les services proposés aux copropriétaires y étant réduits à la portion congrue.

Les services extranet servent en effet essentiellement aux syndicats à augmenter leur productivité, en imposant aux copropriétaires le paiement en ligne des charges, ou bien la consultation de leurs appels de fonds.

Il est donc indispensable d'inciter les syndicats à fournir un extranet qui soit efficace avant tout pour les copropriétaires et conseillers syndicaux, en prévoyant un coût minimal plafonné de réduction des honoraires qui ne pourra pas être inférieur à 25 euros par lot.

Il existe donc deux possibilités :

- soit l'extranet est fourni par le syndic.

Dans ce cas, il devra impérativement comprendre l'ensemble des documents de la copropriété et notamment :

- La copie du carnet d'entretien ;
- La copie des diagnostics techniques ;
- Les informations nécessaires à la réalisation d'un DPE individuel ;

Dans le cas où l'extranet ne contient pas l'ensemble des documents de la copropriété, dont ceux précités, il sera considéré comme inutile.



Le syndic ne respectant pas son obligation de fournir un extranet efficace, devra conserver à sa charge le coût de délivrance de la copie du carnet d'entretien, des diagnostics techniques, ainsi que des informations nécessaires à la réalisation d'un DPE individuel, lesquels ne pourront plus donner lieu à facturation auprès des copropriétaires.

- Soit les copropriétaires dispensent le syndic de fournir un extranet.

Dans ce dernier cas, le service d'accès en ligne sera confié à une entreprise tierce.

La rémunération du syndic devra donc être diminuée en conséquence, du montant de la facture de l'entreprise tierce.

En outre, dans la mesure où les copropriétaires auront accès aux documents de la copropriété via l'extranet géré par l'entreprise tierce, le syndic n'aura plus à facturer aux copropriétaires la délivrance de la copie du carnet d'entretien, des diagnostics techniques, ainsi que des informations nécessaires à la réalisation d'un DPE individuel.

Prévoir une réduction des honoraires du forfait de base en cas d'acceptation par une partie des copropriétaires d'être notifiés par voie électronique

La loi ALUR a introduit la possibilité d'être notifié par voie électronique.

Ce dispositif est donc avant tout un moyen pour le syndic de réaliser des économies substantielles, sachant qu'il n'aura plus à générer des photocopies qui doivent être incluses dans le forfait de base.

Ainsi, il est donc indispensable de prévoir dans le contrat une décote des honoraires du syndic, qui pourrait se présenter sous forme de paliers, en fonction du nombre de copropriétaires qui acceptent d'être notifiés par voie électronique.

À titre d'illustration, voici une proposition de décote :

- **Moins de 25 %** de copropriétaires, prévoir une réduction du forfait de : **10 €/copropriétaire** ;
- **Entre 25 % et 50 %** de copropriétaires, prévoir une réduction de : **15 €/copropriétaire** ;
- **Entre 50 % et 75 %** de copropriétaires, prévoir une réduction de : **20 €/copropriétaire** ;
- **Plus de 75 %** de copropriétaires, prévoir une réduction de : **25 €/copropriétaire**.



Par ailleurs, le contrat devra prévoir deux tarifs distincts pour la lettre de mise en demeure : l'un lorsqu'elle est envoyée sous format papier et l'autre lorsqu'elle est notifiée sous forme électronique.

Encadrer le prix de l'immatriculation du syndicat des copropriétaires

L'immatriculation du syndicat des copropriétaires donne lieu à une facturation très variable selon les syndicats, et atteignant parfois des coûts exorbitants.

Pourtant, le coût de cette prestation, très processée, peut être anticipé.

Il est donc indispensable qu'un plafond de rémunération au titre de l'immatriculation du syndicat soit fixé.

Mieux encadrer le prix des prestations particulières

Conformément au décret, les parties peuvent convenir que le syndic sera rémunéré pour les prestations particulières :

- Soit au temps passé, à un taux horaire prévu au contrat
- Soit à l'acte, à un prix défini contractuellement pour chaque prestation.

Toutefois, de nombreux syndicats détournent cette exigence en appliquant tout à la fois un taux horaire et un prix minimal, ou encore en prévoyant un montant par lot, cumulé à un prix plancher.

Il faut donc imposer que la tarification se fasse sur un seul critère.

L'UFC-Que Choisir et l'ARC proposent qu'un barème soit annexé au contrat, afin d'encadrer les pratiques de prix.

Un barème type est proposé en annexe.

Plus généralement, il est indispensable que les syndicats des copropriétaires bénéficient d'une information suffisante sur la tarification appliquée et sur la réalité des prestations effectuées et facturées.

Il serait donc nécessaire d'imposer aux syndicats de fournir des factures détaillant les prestations effectuées et le temps alloué à chacune d'elle pour permettre aux syndicats des copropriétaires de vérifier le bien-fondé de la rémunération.

Une telle exigence existe déjà à l'égard d'autres professions réglementées (ex : pour les avocats – article 11 du Règlement Intérieur National et article 12 du décret 12 juillet 2005 et article 3 de l'arrêté N° 83-50/A du 3 octobre 1983).



Imposer l'identification de la personne chargée de représenter le syndic

Nombreux sont les syndicats qui prévoient un taux horaire différent selon l'identité de la personne qui sera chargée de prendre en charge la prestation.

Or, l'identité de la personne chargée de l'exécution des différentes prestations n'est jamais ou rarement mentionnée.

Cela est tout particulièrement vrai s'agissant de la personne chargée de représenter le syndic lors des assemblées générales.

Pour remédier à ce problème, il faudrait soit :

- Interdire au syndic de pratiquer un taux horaire différencié ;
- Imposer au syndic d'appliquer le taux horaire le plus bas s'il n'a pas mentionné dans le contrat l'identité de la personne qui sera chargée d'exécuter la prestation. Le contrat devrait être ainsi modifié pour que figure une mention indiquant aux copropriétaires qu'en l'absence de précision, le taux horaire le plus bas est le seul applicable.

Interdire la facturation aux copropriétaires en cas de délivrance du certificat prévu à l'article 20 II de la loi du 10 juillet 1965.

Le Contrat type doit être mis à jour afin d'être en conformité avec la décision du Conseil d'État du 28 octobre 2016, lequel a imposé la suppression du nombre des prestations pouvant donner lieu à facturation au copropriétaire, de la délivrance du certificat prévu à l'article 20 II de la loi de 1965.

Prévoir une rémunération pour la gestion du fonds travaux

Le fonds travaux va, au cours des exercices successifs, devenir un dispositif de plus en plus conséquent, imposant un investissement particulier du syndic.

En l'occurrence, il faudra qu'il garantisse que les sommes afférentes au fonds travaux sont, comme le prévoit la loi, bien placées sur un compte rémunéré pour lequel les produits financiers seront affectés à la copropriété.

À ce titre, il est concevable que le syndic puisse percevoir une rémunération supplémentaire pour la gestion de ce fonds, qui devra être calculée sur la base d'un taux des produits financiers générés.



Le montant acceptable pourrait être de 1 %. Cette mesure serait donc une incitation pour le syndic de favoriser le placement des sommes du fonds travaux, sachant pertinemment que certains syndics vont les laisser sur un compte courant.

Publier le décret relatif au plafonnement du coût de l'état daté

À ce jour, le décret n'est toujours pas paru, ce qui laisse aux syndics tout loisir pour appliquer des prix exorbitants.

Ce décret doit donc être urgemment publié.

SYNTHÈSE DES ACTIONS

- ✓ Encadrer strictement les modalités de révision du prix du forfait.
- ✓ Imposer une astreinte minimum afin de garantir la remise de la fiche synthétique
- ✓ Imposer une réelle réduction d'honoraires en cas de transfert de la gestion des archives à un tiers ou de dispense de mise à disposition en ligne des documents de la copropriété
- ✓ Imposer un coût minimum de réduction des honoraires en cas de dispense d'extranet et imposer la mise en place d'un extranet réel
- ✓ Prévoir une réduction des honoraires du forfait de base en cas d'acceptation par une partie des copropriétaires d'être notifiés par voie électronique
- ✓ Fixer un plafond au prix applicable pour l'immatriculation du syndicat des copropriétaires et de la délivrance de l'état daté
- ✓ Mieux encadrer le prix des prestations particulières
- ✓ Imposer l'identification de la personne chargée de représenter le syndic
- ✓ Interdire la facturation aux copropriétaires au titre de la délivrance du certificat prévu à l'article 20 II de la loi du 10 juillet 1965
- ✓ Prévoir une rémunération pour la gestion du fonds travaux

Plus globalement :

- ✓ Poursuivre et renforcer les contrôles
- ✓ Publier les décrets encore en attente



