

Les trois qualités et les trois défauts des syndicats selon...

Au cours de notre Salon « *indépendant* », nous avons eu une conférence passionnante sur le thème : « *Comment choisir un bon syndic ?* ».

L'animateur de la conférence avait eu l'idée de demander à chaque intervenant de répondre (très succinctement) à **DEUX** questions :

- « *Quelles sont les trois qualités dominantes d'un bon syndic ?* ».
- « *Quels sont les trois défauts majeurs qu'il doit éviter à tout prix ?* ».

Nos intervenants se sont prêtés à ces questions avec beaucoup de simplicité et ont accepté que nous les publions. Rappelons que ces intervenants étaient très diversifiés :

1. Nathalie COULAUD, journaliste bien connue au PARTICULIER.
2. Henry BUZY-CAZAUX, ancien délégué général de la FNAIM et président en exercice de l'Ecole Supérieure des Professions Immobilières (ESPI).
3. Maître Eric AUDINEAU, avocat spécialisé en copropriété.
4. Nicolas KRANTZ, syndic (petit cabinet parisien).
5. Et enfin André PHILIPPE, vice-président de l'ARC.

Voici donc leurs réponses. Vous verrez comme elles sont à la fois pertinentes et complémentaires.

À propos : croyez-vous que vous auriez pu avoir une conférence sur un tel thème au Salon « *dépendant* » (et tristement vide) de la Copropriété ?

1. Réponse de Nathalie COULAUD, journaliste au PARTICULIER

Les trois qualités majeures d'un syndic :

- **une comptabilité bien tenue et claire ;**
- **un contrat qui respecte les règles du CNC** (Conseil National de la Consommation) dans l'esprit et sur la forme (pas de déformation) ;
- **un syndic qui non seulement accepte le compte séparé** mais accepte aussi que celui-ci soit compris dans le forfait.

À cela s'ajoute une attention à la déontologie : le syndic doit veiller au respect de l'intérêt collectif et non de certains intérêts particuliers.

Quels sont les trois défauts majeurs :

- **des promesses pas tenues** : discours commercial avec un service de mauvaise qualité derrière ;
- **un contrat qui surfacture tout** avec à l'arrivée des honoraires qui sont le double de ce qui était prévu ;
- **un syndic qui travaille sans le conseil syndical.**

À cela s'ajoute une attention particulière au garant du syndic qui peut aussi devenir un défaut.

[Note de l'ARC : se garder des syndics garantis par les LLOYD'S].

2. Réponse de Henry BUZY-CAZAUX

Les 3 qualités souhaitables d'un syndic :

- **L'intégrité** : je considère que ce problème n'est pas réglé totalement dans la profession, surtout si l'on entend par intégrité non seulement l'honnêteté financière, mais le respect des textes quels qu'ils soient. L'exercice sans carte, l'absence d'appel d'offres, deux exemples qui attestent que l'intégrité doit progresser encore.
- **La compétence** : la profession ne se forme pas assez ; en particulier, la connaissance physique des bâtiments est faible, de même que la capacité à l'ingénierie financière ;
- **La disponibilité** : cela renvoie à l'épineux sujet des ratios ; on ne peut nier que l'impératif de rentabilité a conduit à des ratios excessifs, et il est certain que toutes choses égales par ailleurs un gestionnaire chargé de 1200 lots a moins de moyens d'être disponible qu'un gestionnaire qui en gère 600 ; en fait, le sujet est plus complexe : il faut regarder le nombre d'immeubles, et même l'adaptation de l'expérience du gestionnaire à la difficulté des immeubles, à laquelle les patrons de cabinets ne sont pas toujours assez attentifs. Les jeunes gestionnaires, inexpérimentés, se voient par exemple trop souvent confier les immeubles neufs, grevés de tous les problèmes de livraison et de garanties biennale et décennale.

Au-delà, la disponibilité et le sujet des ratios posent la question de la rémunération. Il n'est pas économiquement sain que les produits financiers constituent une part très significative des bénéfices des syndicats, alors que dans toute activité de service bien gérée ce sont les honoraires directs qui doivent constituer l'essentiel de la rentabilité. En outre, cette déformation biaise le thème du compte séparé et du compte unique, les syndicats courant le risque de la suspicion au moment de guider le choix des copropriétaires sur la formule retenue (compte séparé ou compte unique).

Les 3 défauts capitaux :

- **La cupidité** : c'est-à-dire la préférence d'honoraires à courte vue plutôt que la valorisation du travail de fond, qui lui mérite une vraie reconnaissance financière. Un exemple d'actualité : je trouve que l'établissement d'un BES (Bilan Energétique Simplifié) ne doit pas donner lieu à rémunération, ou du moins éventuellement à une rémunération symbolique, mais que la rétribution du syndic sur le contrôle des travaux d'économie d'énergie qui seront décidés sur la base du BES doit être visée légitimement par le syndic.
- **La rigidité**: le syndic doit être un facilitateur de vie en collectivité, et avoir le sens du service. Il ne doit pas passer son temps à s'abriter derrière la loi lorsque les enjeux ne le méritent pas.
- **La mauvaise organisation** : trop de cabinets n'ont pas fait l'effort d'organisation nécessaire, et la gestion en pâtit sur tous les compartiments du service ; personne n'a le temps de s'y former, la disponibilité est mise à mal, la réactivité y est mauvaise. L'idéal est le trinôme gestionnaire-assistant(e)-comptable. À l'intérieur, chacun doit en outre être efficace. À cet égard, les cabinets qui étaient certifiés à l'époque de Qualité Syndic estimaient que le crible qu'ils avaient accepté conduisait à une meilleure organisation des tâches et à une plus grande rigueur opérationnelle.

Il faut ajouter qu'il est important de ne pas caricaturer la profession, ni d'imaginer deux blocs, les groupes d'un côté, les indépendants de l'autre, les uns plus vertueux ou meilleurs que les autres. Le modèle des groupes, outre qu'il n'existe pas vraiment, ne s'est pas imposé comme **LA** solution loin de là, et les autres n'ont pas non plus la réponse absolue ; en clair, plus que jamais, le choix de son syndic exige une attention fine. Certains cabinets dans le giron des groupes sont excellents, certains indépendants aussi, et l'inverse ! Ne serait-ce que parce que la limite de la normalisation ou de l'industrialisation sera toujours les femmes et les hommes, qui font le service.

3. La réponse de Maître Eric AUDINEAU

Les trois qualités :

- **Une comptabilité irréprochable** : c'est-à-dire respectant le décret comptable et compréhensible par les copropriétaires.
À défaut, aucune gestion sérieuse de l'immeuble ne peut avoir lieu : Les copropriétaires règlent plus ou moins mal, les actions en recouvrement de charges ne sont pas possibles, les copropriétaires et le Conseil syndical doivent dépenser une énergie très importante pour suivre la comptabilité...
- **Un gestionnaire d'immeuble disponible** (et qui ne gère donc pas trop d'immeubles) et qui tient ses engagements.
- **Une écoute et un sens de la négociation** tant avec les copropriétaires qu'avec les tiers à l'immeuble.

Les défauts :

- **Le syndic qui favorise la création de "clans"** au sein de l'immeuble afin de mieux asseoir son pouvoir, et d'une manière générale qui privilégie toujours le conflit.
 - **Des gestionnaires qui doivent avant tout obéir à des procédures** et des instructions générales de leur société avant de respecter l'intérêt de leurs clients.
 - **Un syndic qui règle avec beaucoup de retard les fournisseurs.**
-

4. Réponse de Nicolas KRANTZ, syndic

Pour ma part, en tant que syndic depuis 10 ans, mais aussi en tant que copropriétaire depuis 12 ans, les trois qualités majeures d'un bon syndic sont :

Transparence

(compte bancaire séparé, relation étroite et permanente avec le conseil syndical avec échange de tous les documents réclamés y compris, naturellement la feuille de présence intégrale).

Compétence

Disponibilité

(et pour ce faire, gérer un nombre raisonnable d'immeubles).

Trois défauts majeurs à éviter :

- le syndic assureur ou banquier (qui crée alors des conflits d'intérêts) ;
- le cabinet de syndic où les gestionnaires changent trop souvent ;

- le syndic qui gère trop d'immeubles.
-

5. Réponse d'André PHILIPPE, vice-président de l'ARC

1. Quelles sont les trois qualités majeures d'un bon syndic ?

- 1) Appliquer intégralement et sans arrière-pensées l'avis du Conseil National de la Consommation du 27 septembre 2007.
- 2) Accepter le compte séparé sans supplément de prix.
- 3) Etablir avec le conseil syndical et faire appliquer un plan d'économies de charges.

Qualité 1 : Parce que pour moi cet avis du CNC est plus qu'une simple recommandation mais c'est le premier pas à faire pour qu'une relation de confiance puisse s'instaurer entre les syndicats et les copropriétaires.

Qualité 2 : Parce que demander une dispense de compte séparé peut s'assimiler à une pratique légale de contournement de l'esprit de la loi.

Qualité 3 : Parce que c'est le seul moyen de maîtriser les charges de copropriété, tant pour les économies d'énergie que pour les charges courantes, les travaux et les frais administratifs. Un bilan de ce plan devrait être fait au moins deux fois par an.

2. Quels sont les trois défauts majeurs qu'un bon syndic doit éviter ?

- 1) **Proposer un tarif de base attractif** et se rattraper sur les prestations particulières.
- 2) **Répondre tardivement** ou ne pas répondre aux demandes et questions justifiées du conseil syndical et des copropriétaires.
- 3) **Régler les fournisseurs de la copropriété tardivement** alors que la trésorerie est saine.

Défaut 1 : Le mandat du groupe de travail du Conseil National de la Consommation imposait « *de mettre fin à une pratique récurrente consistant à afficher un forfait annuel correspondant aux prestations de gestion courante très bas tout en multipliant le nombre des prestations particulières* ».

Défaut 2 : Nombre de syndics ne prennent pas la peine de répondre aux lettres et demandes des copropriétaires ou du conseil syndical même quand elles sont justifiées.

Défaut 3 : La plupart des fournisseurs et prestataires de services des copropriétés pratiquent des prix élevés lorsqu'ils travaillent avec les syndics professionnels, parce qu'ils sont payés tardivement et consentiraient à réduire leurs tarifs s'ils avaient l'assurance d'être payés à trente jours. Ceci est souvent vrai pour les prestations de service et travaux où la main-d'oeuvre est prépondérante.