

Internet et la Copropriété : les sites « pièges » ; les sites « associatifs ».

Tout ce qu'il faut savoir pour bien utiliser Internet en Copropriété

De passionnants échanges ont eu lieu au Salon de l'UNARC sur ce sujet et de nombreuses questions ont été posées.

Pour vous permettre d'y voir plus clair, voici un dossier qui vous guidera sur la « *Planète Internet* ».

Du bon et moins bon usage d'Internet en Copropriété

Pendant plusieurs années, Internet fut utilisé en matière de Copropriété à des fins principalement informatives, notamment pour indiquer aux copropriétaires les droits et obligations les concernant. Cependant, depuis ces cinq dernières années, devant les potentialités financières qu'offre Internet, de nombreux sites ont été conçus ou « *remodelés* » en proposant aux copropriétaires des informations ou des services gratuits qui cachent des stratégies de captation commerciale très préoccupantes. C'est ainsi que comme dans tous les secteurs, *la copropriété sur Internet* est devenue un réel marché à but lucratif. Ce nouveau positionnement impose aux « *copropriétaires-internautes* » un minimum de vigilance afin de s'assurer qu'ils ne sont pas l'objet de manipulations.

Nous allons voir :

- Comment les « *webmasters* » de sites manipulent les « *copropriétaires-internautes* »
- Ce que propose l'ARC afin de neutraliser certaines pratiques contraires aux intérêts des copropriétaires.
- Comment l'ARC innove en proposant des sites associatifs qui permettent d'aider réellement les conseillers syndicaux dans leur mission de contrôle et d'assistance du syndic.

Examinons les différents « *services* » proposés aujourd'hui et ce qu'ils peuvent cacher.

I. Les sites dits de « *lien social* » ou « *Intranets* » au profit de la copropriété

A. Présentation du service proposé par ces sites

Le concept de ces sites consiste à mettre en relation l'ensemble des intervenants d'une même copropriété sur une plateforme internet. Concrètement à la suite d'une procédure d'identification, les membres du conseil syndical et chaque copropriétaire pourront rentrer dans un espace internet réservé à leur copropriété afin que soient échangés des informations ou des pièces propres à la copropriété (grand livre comptable, factures, contrats...). Originellement, l'inscription à ce service était payante et devait être soumise à l'approbation des copropriétaires lors de l'assemblée générale.

Mais les choses ont changé : une étude récente de la revue « **le Particulier immobilier** » d'avril 2011 a, en effet, présenté pas moins de sept sites différents présentant ce type de service. Or, il est intéressant de constater que plus de la moitié des sites étudiés proposent leur service de façon gratuite et que, pour les autres, il y a une possibilité de tester gratuitement le service en s'inscrivant sur le site. L'étude fait malheureusement l'impasse sur ce revirement de position et plus généralement sur trois questions importantes.

1. Pourquoi la plupart des propriétaires de sites se sont ravisés en proposant finalement leur service gratuitement ?
3. Comment les propriétaires de ces sites financent leur activité alors que la prestation est gratuite ?
4. Pourquoi autant de webmasters ou de structures se lancent dans un marché qui propose apparemment un service gratuit ?

B. Les travers de ces sites INTRANET

Après une première période, les propriétaires de sites ont dû faire face à trois réalités :

- 1) Les syndicats n'étaient pas enthousiastes à l'idée d'utiliser les sites internet dont ils n'avaient pas la pleine propriété et la pleine maîtrise.
- 2) Les syndicats n'étaient (et ne sont pas) prêts à jouer « la carte de la transparence » en mettant en ligne l'ensemble des documents de la copropriété telles que les factures (y compris les leurs) ou documents comptables permettant de suivre périodiquement les dépenses.
- 3) Les syndicats n'étaient pas prêts à prendre à leur charge l'accès à ce service.

Les propriétaires de site ont donc très rapidement compris qu'en l'absence de participation **active** des syndicats dans la transmission des pièces, les sites perdaient de leur intérêt. Ils ont donc dû se résoudre à rendre l'accès aux sites pour les copropriétaires et conseillers syndicaux gratuit. Cela a conduit les webmasters à chercher d'autres moyens de rémunération, plaçant le « **copropriétaire** » non plus au rang de « **client** » mais au rang « **d'appât** ». Certains sites ont ainsi mis en ligne de façon payante des annonces publicitaires afin qu'elles soient vues par les copropriétaires inscrits gratuitement au service. Le problème, à la longue, est que ces sites – à l'origine destinés à la « **copropriété** » – se réduisent pour des raisons

économiques à un espace d'échanges commerciaux où l'on retrouve principalement des adresses d'artisans ou de commerçants, vidant ainsi le site de son intérêt premier.

Mais là où la situation devient encore plus critiquable **voire dangereuse**, c'est lorsque les webmasters optent pour des stratégies commerciales où le copropriétaire est **utilisé à son insu**.

Afin d'illustrer nos propos, nous avons repris textuellement l'incroyable article 4 des conditions générales d'un site (article 4 qui se situe tout en bas de la page et en petits caractères) qui propose une inscription gratuite de la copropriété.

« 4. Données nominatives / Loi informatique et libertés

« Dans le cadre du présent Site, pourra être amenée à recueillir des informations vous concernant. Ces informations nominatives, obligatoires pour le traitement de votre demande, sont susceptibles de faire l'objet de traitements automatisés. »

Elles sont destinées, de même que celles qui seront recueillies ultérieurement, à, qui à défaut d'opposition de votre part pour des motifs légitimes, est autorisée à les conserver en mémoire informatique, à les utiliser, ainsi qu'à les communiquer aux personnes morales de son groupe, voire à des tiers ou à des sous-traitants pour des besoins de gestion. Le traitement des données nominatives collectées permettra à de :

- Remplir ses prestations,
- Réaliser des études afin de créer et améliorer les contenus de ses sites internet,
- Informer des nouveaux services créés
- **Vous contacter par tous les moyens (e-mail, courrier postal, téléphone,...) pour effectuer des études et/ou vous envoyer des offres promotionnelles y compris celles émanant de ses partenaires contractuels..... »**

« Certains services personnalisés du site utilisent, pour leur bon fonctionnement, des cookies temporaires et requièrent l'acceptation par l'utilisateur de ces cookies. Un cookie est un petit fichier informations qu'un site Web peut envoyer sur un disque dur d'un ordinateur personnel pour ensuite en retrouver la trace.

Si le navigateur de l'ordinateur personnel de l'utilisateur est configuré pour les refuser, l'accès à ces services peut se révéler altéré, voire impossible.

Les cookies utilisés sur le site permettent également d'identifier les services et rubriques que l'utilisateur a visités, et plus généralement son comportement en matière de visites. Ces informations sont utiles pour mieux personnaliser les services, contenus, offres promotionnelles et bannières qui apparaissent sur le site. »

Pour reprendre les différents points, ce site prévoit donc :

- d'utiliser les coordonnées (voir dernier tiret) à des fins commerciales ;

- la possibilité de les transmettre à des tiers (syndics, commerçants, bureau d'étude ;
- de placer « **un mouchard informatique** » (appelé « **cookies** ») sur votre ordinateur pour connaître votre comportement sur un site internet ;
- de rendre obligatoire le renseignement de certaines informations nominatives que ce soit pour accéder définitivement au site ou à titre d'essai.

Voici quelques un les éléments demandés par le site :

- ✓ coordonnées de la copropriété
- ✓ coordonnées du conseil syndical (nom des membres, téléphone, mail)
- ✓ coordonnées du syndic (Nom de l'interlocuteur, téléphone,...)

Ainsi sans, le savoir, des informations internes à la copropriété comme l'adresse, le nom des membres du conseil syndical, celui du président du conseil peuvent se retrouver dans la ou les mains de personnes non désirées telles que des syndics en prospection ou des associations malhonnêtes en recherche d'adhérents.

B. La réponse de l'ARC

L'ARC - qui a été sollicitée par ces différents propriétaires de sites - a très rapidement senti les risques que ces plateformes présentaient. C'est pourquoi l'ARC a développé son propre service : www.copro-net.fr dans lequel l'ensemble des défauts évoqués a été supprimé.

Pour cela le conseil syndical et plus généralement la copropriété ont été mis en acteurs principaux. Cela implique que le syndic n'est plus l'intervenant de référence mais bien le conseil syndical qui conformément à l'article 21 de la loi du 10 juillet 1965, peut avoir accès aux pièces de la copropriété pour les mettre en ligne. Par ailleurs, pour éviter « **des mélanges de genre** », « **Copro-net** » ne permet pas d'afficher des publicités ou annonces promotionnelles. Seules les informations et documents propres à la copropriété sont autorisés.

Concrètement, le site présente cinq options :

1. Le mot du conseil syndical : permettant d'informer les visiteurs du site des dernières nouvelles de la copropriété.
2. Le calendrier, dans lequel figurent les événements de la copropriété par ordre d'importance.
3. Un espace de relations avec le conseil syndical permettant aux copropriétaires de dialoguer avec eux.
4. Les documents de la copropriété permettant de consulter les pièces que le conseil syndical met en ligne.

5. Les documents nécessaires en cas de mutation, permettant aux copropriétaires d'avoir les documents pour réaliser une vente sans faire appel au syndic qui les lui facture.

www.copro-net.fr
Association des Responsables de Copropriété

Lundi, 4 juillet 2011

Bienvenue !

Merci de vous identifier pour accéder à la plateforme de communication entre le Conseil syndical et les copropriétaires.

Identifiez votre copropriété

valider

Avez-vous signé la pétition de l'UNARC pour le compte séparé en copropriété ?

Rendez-vous dès maintenant sur www.lecomptesepare.fr

Echéance Mars 2011

Bien entendu, l'ensemble des informations nominatives, documents propres à la copropriété ou aux copropriétaires sont soumis à « une charte associative » qui interdit formellement d'utiliser ces données que ce soit pour des besoins internes à l'association et à plus forte raison pour des tiers extérieurs. D'ailleurs, la meilleure garantie reste tout simplement ces vingt quatre ans de vies de l'ARC ou les 12 500 coordonnées de copropriétés qui n'ont jamais été divulguées, y compris celles des anciens adhérents.

II. Les forums

A. Présentation du service proposé

De plus en plus de sites proposent la possibilité de discuter entre copropriétaires sur différents sujets tels que, l'efficacité d'un syndic ou d'une association, ou comment trouver des solutions sur un problème précis. Les forums sont bien souvent proposés en service annexe au site. Cela permet d'augmenter de façon rapide et significative le nombre de fréquentations. Cet élément peut être important lorsque le propriétaire du site vend des emplacements publicitaires sur son site. En effet, plus il y a de fréquentation, plus le coût de la bannière publicitaire sera élevé.

B. Les travers de ces sites

Comme pour les sites dits de « *lien social* », les forums sur internet sont bien souvent gratuits. Pour rentabiliser l'exploitation de leur site, les propriétaires vendent des espaces publicitaires qui s'affichent en rapport avec l'objet de la recherche. Par exemple si on va dans l'espace « *syndic bénévole* » s'ouvrira une bannière publicitaire dans laquelle sera faite la promotion, ou d'un logiciel de comptabilité, ou d'une société qui propose ses services pour tenir les assemblées générales de la copropriété, etc. Evidemment, ces publicités « *ciblées* » sont diffusées sans que la

réelle efficacité de ces services ou produits ne soit vérifiée au préalable par le propriétaire du site.

De plus certains propriétaires de sites n'hésitent pas à créer de faux identifiants afin, soit de créer de nouveaux thèmes de conversation, soit de relancer des sujets qui n'émanent donc pas spontanément des discussions des copropriétaires contrairement à ce que les utilisateurs pourraient croire.

Mais le problème fondamental des forums reste l'identité de l'interlocuteur. En effet, l'inscription sur le forum est libre. Chacun peut donc s'inscrire sous un « **faux nom** » ou une « **fausse identité** » lui permettant de façon subjective de défendre un produit. Il est donc tout à fait permis de défendre un syndic avec lequel on partage des intérêts, ou bien de « **discréditer** » un concurrent en tout anonymat. L'information ou le message se retrouve donc peu crédible, voire manipulé. D'ailleurs, nous reprenons ci-dessous les avertissements d'un site de forum sérieux qui reconnaît que ce type d'agissement est fréquent :

« **NOTE IMPORTANTE :**

En raison d'attaques de la part de spammeurs s'étant enregistrés dans un but malveillant, nous avons été dans l'obligation de renforcer les protections et d'effectuer des vérifications avant d'autoriser définitivement une inscription ».

Deux « **garde-fous** » sont souvent mis au point par les propriétaires de sites de forum. Le premier consiste à mettre en place un modérateur qui est censé supprimer tout propos contraire à une certaine éthique. Le deuxième consiste à interdire plusieurs inscriptions avec un même ordinateur, afin d'éviter qu'un même utilisateur possède plusieurs identifiants. Il va sans dire que si un internaute utilise deux ordinateurs différents avec deux connexions internet différentes, il pourra alors avoir deux identifiants déjouant ainsi le « **verrou** ».

C. La solution de l'ARC

L'ARC a développé un site de forum www.unarcom.fr dans lequel les conseillers syndicaux peuvent discuter entre eux en fonction de différentes configurations :

- entre conseillers syndicaux ayant le même groupe de syndic ;
- entre conseillers syndicaux étant gérés par une même agence ;
- entre syndicats bénévoles ;

- sur un sujet qui concerne toutes les copropriétés (exemple : le compte bancaire séparé)

UnarCom
LE FORUM SUR LES SYNDICS DES
COPROPRIÉTÉS ADHÉRENTES À L'UNARC

Problème avec
notre Syndic
à propos de
...
Copro

UnarCom

Nous aussi !
... et c'est le même
syndic !
Copro

ACCUEIL | PRÉSENTATION | INSCRIPTION | CONTACT |

Espace Conseil Syndical

Email :

Password :

» Valider

[identifiants oubliés ?](#)

Comment accéder au service ?

Votre copropriété est adhérente à l'UNARC, vous avez accès **gratuitement** à ce service.

Une seule inscription est nécessaire pour les services :

- Copro-devis
- Unarcom.

Si vous êtes déjà utilisateur de Copro-devis, vous pouvez accéder à Unarcom avec vos identifiants habituels.

Il s'agit de votre première inscription ? Merci de remplir le formulaire en cliquant ci-dessous.

Faites le plein de lecture !
Des guides pratiques vous attendent...

UNARC - 25 Avenue Joseph Python 75020 Paris - Téléphone : 01.40.30.42.82 - Télécopie : 01.40.30.07.57

[crédits](#)

La plateforme propose aussi d'évaluer les syndicats en fonction de cinq critères de gestion (gestion courante, travaux, impayés, problèmes financiers, relations) permettant à l'ensemble des conseillers syndicaux de connaître les points forts et faibles de chaque syndicat **par agence**.

Classement national des syndicats évalués



Retrouvez ci-dessous la liste des syndicats évalués par les copropriétaires adhérents à l'UNARC. Cette liste est actualisée en temps réel après chaque évaluation. Les notes affichées reflètent la moyenne des évaluations pour chaque syndicat.

Votre syndicat ne se trouve pas dans la liste ? Évaluez-le dès maintenant : [cliquez-ici](#)

		Incompétent ★	Mauvais ★★	Assez bien ★★★	Bien ★★★★	Parfait ★★★★★	
	CODE POSTAL	RÉACTIVITÉ	RELATION AVEC LE CONSEIL SYNDICAL	GESTION COURANTE	TRANSPARENCE FINANCIÈRE	GESTION IMPAYÉS	GESTION TRAVAUX
FR	45077	★★	★★	★★★	★★	★★★	★★
Ecosyndic	75010	★	★	★	★	★	★
G.I.E.P. (Gestion Immobilière de l'Ensemble Parisien)	77600	★★★★	★★★★★	★★★	N.C.	N.C.	N.C.
IMMOQUEST CARL	78180	★	★	★	★	★	★
gavia groupe occia	91131	★★	★★	★★	★★	★★★	★
urbania	91133	★★	★★	★★	★★	★★★	★
SAGEFRANCE	92024	★★	★★	★★	N.C.	N.C.	N.C.
SCA	95160	★★	★★★	★★	★★	★★	★★★

Afin d'éliminer le problème des fausses déclarations d'identité, seuls les adhérents de l'ARC ayant été préalablement identifiés peuvent échanger et lire sur ce forum.

Par ailleurs l'administrateur du site lit chaque message déposé afin d'une part, de s'assurer que les propos tenus ne sont pas contraires à la morale ou ne sont pas injurieux, et d'autre part pour mieux s'informer des derniers abus constatés par les conseillers syndicaux

III. Les sites proposant des entreprises référencées

A. Présentation du service proposé

Ces sites sont les plus nombreux, proposant gratuitement des coordonnées d'entreprises aussi bien aux conseillers syndicaux qu'à toutes personnes physiques désireuses de faire des travaux dans leur appartement. Le concept consiste à référencer des sociétés qui déclarent respecter « **une charte de qualité** » édictée par l'organisme ou le propriétaire du site. Ces sociétés doivent s'acquitter d'une contribution financière qui peut être plus ou moins importante.

B. Les travers de ces sites de référencement

Les principaux griefs faits à l'encontre de ces sites sont deux ordres :

1. La pluralité des demandeurs

Comme indiqué précédemment les sites proposent des coordonnées d'entreprises aussi bien pour un conseil syndical ayant pour objectif de réaliser des travaux d'envergure sur les parties communes que pour un particulier voulant faire des menus travaux privés. Cela implique que les conseils syndicaux risquent de se retrouver avec des coordonnées d'entreprises qui ne disposent pas forcément des compétences humaines ou techniques pour réaliser des travaux importants sur les parties communes.

2. L'indépendance financière

Le principal revenu de ces sites est la cotisation que payent les sociétés pour être référencées. Ainsi, il peut exister pour le propriétaire d'un tel site un conflit d'intérêt entre le fait de supprimer des sociétés ne répondant pas réellement à la charte de qualité et son intérêt financier. En effet, l'équation est simple : plus il y a de sociétés référencées plus il y a de cotisations et donc de profits. A l'inverse, la suppression de plusieurs entreprises impliquent moins de revenus, voire l'impossibilité financière de maintenir le site.

C. La solution de l'ARC

L'ARC a développé un site www.copro-devis.fr permettant aux conseillers syndicaux de consulter des sociétés spécialisées pour réaliser des travaux au sein d'une copropriété et qui ont répondu à une charte de qualité. Concrètement, le site permet d'avoir les coordonnées d'entreprises ou bien de faire des appels d'offre auprès des sociétés référencées en fonction des travaux à réaliser.

Afin d'assurer le sérieux des sociétés, chaque conseiller syndical est amené à évaluer les sociétés. En cas de commentaire défavorable, la société reçoit automatiquement un avis pour s'expliquer sur les problèmes ou dysfonctionnements relevés par les adhérents. Pendant la durée de traitement de la « réclamation » ainsi formulée, l'entreprise est mise en « **stand by** », ce qui signifie que ses coordonnées ne sont plus visibles sur le site.

Quant à l'indépendance financière, elle est complète, l'ARC vivant principalement grâce aux cotisations de ses adhérents ainsi que de la vente de ses livres. Le référencement des sociétés n'est donc pas une ressource de l'association, ce qui lui permet de pouvoir supprimer la référence de certaines sociétés ne respectant plus la charte de qualité, sans se soucier de la rentabilité du site.

The screenshot shows the Copro-devis website interface. At the top, there is a navigation bar with the site name 'Copro-devis' and the tagline 'PLATEFORME D'APPELS D'OFFRES DES COPROPRIETES ADHERENTES A L'ARC'. There are also logos for 'Conseil syndical' and 'COPROPRIETES SERVICES'. Below the navigation bar, there is a main content area with a blue header containing 'ACCUEIL | PRESENTATION | INSCRIPTION | CONTACT |' and the date 'Lundi, 4 juillet 2012'. The main content area is divided into two columns. The left column is titled 'Accès copropriété' and 'Espace conseil syndical', featuring a login form with fields for 'Email' and 'Password', a 'Valider' button, and a link for 'identifiants oubliés?'. The right column is titled 'Comment accéder au service ?' and contains text explaining that users must be affiliated with UNARC to access the service. It lists 'Copro-devis' and 'Unarcom' as the required services. A pink box highlights a note: 'Si vous êtes déjà utilisateur de Unarcom, vous pouvez accéder à Copro-devis avec vos identifiants habituels.' Below this, it asks if it's the user's first registration and instructs them to fill out a form. At the bottom of the page, there is a footer with the text 'COPROPRIETE SERVICES - SARL Coopérative au capital de 305 000 € - 31 Rue Joseph Python - 75020 PARIS'.

IV. Un nouveau site de l'ARC www.copro-audit.fr

Le suivi de la gestion par les conseillers syndicaux devient de plus en plus difficile. A cela deux raisons essentielles :

1. Le manque d'informations et de transparence des syndicats.
2. La spécialisation qu'il faut avoir dans les différents domaines de la copropriété pour pouvoir traiter les problèmes.

L'ARC a donc développé le premier site « **d'aide à la gestion de la copropriété** » qui va permettre de disposer d'un véritable « **tableau de bord de la copropriété** » dans lequel seront affichés plusieurs « écrans de contrôle » apportant **de façon automatique** différentes informations. La version « **beta** » (de base) proposera cinq écrans de contrôle :

- Le suivi du budget en cours d'exercice, permettant de redresser les dérives des dépenses au cours de l'année.
- Le comparatif des dépenses et budget sur cinq ans, permettant de visualiser plus facilement les dérives budgétaires d'un exercice à l'autre et de repérer les postes qui contribuent à ces dérives.
- L'analyse de l'état financier, permettant de donner des informations clés (taux d'impayés, taux d'endettement, suivi des travaux....).
- Le suivi du contrat et des interventions sur les équipements et parties communes.
- La gestion des fluides et combustibles

Une formation sera préalablement proposée aux conseillers syndicaux pour savoir quels documents doivent être exploités pour renseigner le tableau de bord, comment les lire, et comment exploiter le logiciel.

