

Une future certification des syndicats en trompe l'œil

1- Un nouveau label des syndicats en perspective : attention MIRAGE.

Lorsque l'ARC a quitté la certification « *Qualité-syndic* », celle-ci n'était plus que l'ombre d'elle-même.

Il fallait donc un sacré coup de karcher pour redonner à ce dispositif disqualifié (en raison des engagements malheureusement souvent non tenus par les syndicats et des sanctions fantômes non appliquées par l'organisme certificateur) quelques couleurs.

C'est ce que certains syndicats (mécontents d'être privés de cet instrument de promotion commerciale) essaient de faire, avec le certificateur BVQI (qui a racheté Qualité-France), en utilisant pour cela des barils de poudre aux yeux ; on va le voir.

Un nouveau label va en effet voir le jour très bientôt (nous n'en connaissons pas encore le nom).

Sa lecture nous a laissés tellement pantois et la ficelle commerciale nous apparaît tellement énorme que nous devons en urgence réagir et tirer la sonnette d'alarme : attention attrape-nigaud. Constatons - avant toute chose - que la certification de qualité a ceci de très curieux : le cahier des charges est défini, non pas par les pouvoirs publics, mais par les professionnels eux-mêmes. On peut donc parfaitement avoir des exigences d'une épaisseur microscopique, principe même de « *piège à copropriétaires* ». Suivez le guide.

2- Problèmes à résoudre

Pour les syndicats les problèmes à résoudre étaient les suivants :

- a) comment faire des promesses aux copropriétaires sans encourir de sanctions en cas de non-respect ;
- b) comment faire passer ces promesses pour une marque de qualité.

On va le voir la solution n'est pas très compliquée ; il suffit d'une bonne dose de culot.

3- La solution

Après avoir sans doute réfléchi pendant des mois et des mois, les syndicats répondent :

- a) la réponse à la première question, est simple : il suffit que les promesses soient tellement basiques qu'il faudrait presque le vouloir pour ne pas les respecter ; par exemple :

« Je m'engage à ne pas ronfler lorsque je ne dors pas » ou « Lorsque je me laverai les dents, je m'engage à utiliser une brosse à dents ».

Comme on le voit, l'exercice n'est pas trop risqué ;

- b) la réponse à la deuxième question, est encore plus simple : il suffit d'accumuler les promesses comme celles évoquées au point a). C'est l'effet « *catalogue* » : une banalité c'est une banalité ; un catalogue de banalités c'est ... un programme (tout un programme, même !).

- Pour faire encore plus épais ce label concernera d'ailleurs simultanément les trois métiers de l'administrateur de biens : gérant (location) ; vente (transaction) ; gestion des parties communes (syndic). Trois fois rien finissent pas faire quelque chose.

4- La conséquence

Un nouveau « *référentiel* » mis au point par les syndicats. « *Référentiel* » c'est un joli mot dans ce cas précis ; un catalogue de promesses dites « *à la gomme* », exemple pour illustrer notre propos du genre ; je m'engage :

- a. à ne pas dormir lorsque je suis éveillé
- b. à me faire couper les cheveux quand je suis chez le coiffeur
- c. à ne pas lire lorsque je ferme les yeux

Voici un exemple comparatif pour illustrer notre propos :

- Dans le référentiel de l'ARC, le syndic s'engageait :
 - 1- fournir le numéro de sa police d'assurance responsabilité civile professionnelle dans son contrat ;
 - 2- **MAIS SURTOUT A DECLARER TOUT SINISTRE A CETTE ASSURANCE EN CAS DE FAUTE, CECI A LA DEMANDE DU CONSEIL SYNDICAL OU DE L'ASSEMBLEE GENERALE.**
- Évidemment, c'était ce deuxième engagement qui était important.
- Dans le nouveau référentiel « *poudre aux yeux* », seul le premier engagement est maintenu. Cherchons l'erreur.

5- La descente aux enfers

En physique il y a des spécialistes du vide et en « *géographie* », des spécialistes des déserts.

Sans doute ces spécialistes se pencheront-ils avec intérêt sur le référentiel BVQI. Nous allons essayer de vous le présenter sans vous endormir. Les syndicats, qui en sont à l'initiative, s'appêtent à le promouvoir (cette promotion semble même avoir déjà commencé, d'ailleurs). D'où notre vive réaction.

Pour exprimer vraiment ce que nous en pensons, vous montrer le vide sidéral de ce document et son côté « *poudre aux yeux* », nous allons simplement comparer ce nouveau référentiel à l'ancien et en commenter ses différences abyssales.

Comparaison rapide entre l'ancien label et le nouveau.

Thème	Ce qu'il y avait dans le référentiel de l'ARC	Ce qu'il y a (si l'on peut dire) dans le référentiel BVQI	Commentaires
Information des copropriétaires sur le cabinet	<p>Le syndic s'engageait à fournir, dès sa nomination, au président du Conseil syndical :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'organigramme du cabinet de syndic et des agences éventuelles, la compétence (niveau de formation et/ou expérience) des personnes en charge de la copropriété ; • le détail de toutes les activités du cabinet de syndic ; • la liste des filiales et participations dans d'autres sociétés de syndicats ou entreprises prestataires de services, de lui-même ou de son actionnaire majoritaire ; • composition de son capital ou la liste des actionnaires possédant plus de 20 % du capital. 	<p>Le syndic s'engage à ce que les « interlocuteurs des copropriétaires au sein du cabinet soient clairement identifiés et que l'organisation du contrat soit précisée ».</p>	<p>Comme, on le voit sur ce premier exemple, disparaît toute information véritable sur le cabinet ; reste seulement une obligation commerciale minimum dont on voit mal en quoi elle peut justifier une certification.</p>
Réponse aux copropriétaires	- Le cabinet s'engageait à répondre par écrit et sous trois semaines maximum aux copropriétaires.	- Le cabinet s'engage simplement à avoir un système de réponse...	Sans commentaire.

Transparence financière	<p>Le cabinet s'engageait à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • effectuer des paiements à 30 jours fin de mois ; • opérer le placement des fonds hors trésorerie courante ; • permettre au Conseil syndical le contrôle des paiements (en cas 	<p>- Le syndic s'engage à ce que les paiements se fassent en fonction de ce que le syndic aura décidé dans son contrat...</p> <p>- Le syndic s'engage à justifier les comptes d'attente.</p>	<p>Là encore on note un déshabillage total et ce qui semble être un petit « plus » (justification des comptes d'attente). Mais ce « plus » est malheureusement</p>
-------------------------	---	--	--

	de compte unique) par sondage.		une curieuse tromperie ; en effet, le projet de décret comptable validé par le Conseil National de la Comptabilité le prévoit déjà. Il ne s'agit donc ni plus ni moins que d'un faux engagement. Pas très joli.
	<p>Le syndic s'engageait à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indiquer le numéro de sa police d'assurance en Responsabilité Civile dans son contrat. • déclarer à son assurance tout sinistre en cas de faute de gestion. 	<p>IDEM</p> <p>PLUS RIEN.</p>	Exemple caricatural de ce qu'est devenu le référentiel : une coquille vide ! On laisse l'obligation de communiquer le numéro de la police d'assurance de responsabilité, mais on supprime celle de déclarer les sinistres !
Traitement des conflits	<ul style="list-style-type: none"> • Le syndic devait accepter les procédures de conciliation et l'arbitrage éventuel (à la demande des copropriétaires) d'une association de copropriétaires comme l'ARC. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le syndic mettra simplement en place un système de traitement des réclamations. 	<ul style="list-style-type: none"> • Là encore de la poudre de perlimpinpin .
Assemblée générale	<p>Le syndic s'engageait à de nombreuses obligations concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'ordre du jour ; - les pouvoirs en blanc remis au syndic ; - le découpage des questions ; - les votes et les règles de majorité ;le procès-verbal, etc. 	<p>PLUS RIEN n'existe. Le chapitre a disparu !</p>	<p>Un principe : pour être sûr de respecter ses engagements, mieux vaut ne pas en prendre.</p>
Maîtrise des charges	Le syndic s'engageait à :	Le syndic s'engage à fournir un budget	Le seul engagement qui

	<ul style="list-style-type: none"> - renégocier les contrats au moins tous les cinq ans ; - contrôler l'application des clauses d'indexation. 	avec rappel du budget de l'exercice antérieur (!)	reste est <u>déjà</u> inscrit dans le décret modifié du 17 mars 1967 !!!
Gestion du patrimoine	Il n'y avait rien dans cette rubrique et pour cause.	<p>Le syndic s'engage à soumettre à l'ordre du jour la désignation d'un maître d'œuvre pour l'établissement d'un tableau prospectif des gros travaux sur cinq ans !</p> <p>Ce tableau prospectif concerne :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les équipements communs indispensables à la bonne occupation de la copropriété ; - les parties communes ; - la toiture / l'étanchéité - le ravalement ; - la chaufferie ; - l'ascenseur ; - les éléments du gros œuvre. <p>Le tableau prospectif précise la nature des travaux à envisager : le budget prévisionnel et l'échéancier.</p>	<p>Voilà la seule innovation de ce référentiel et quelle innovation !</p> <p>En fait, sous couvert de certification, le syndic <u>impose</u> à ses copropriétés et à leur frais un dispositif qui l'arrange particulièrement et qui ne concerne absolument pas la qualité de ses prestations. Absolument incroyable. Mais totalement vrai !</p>

On constate une accumulation de mots et d'engagements vagues, sans intérêt ou déjà intégrés dans la loi.

Mais tout ceci fera un LABEL. Il permettra à certains d'attraper dans leur filet les naïfs et les gens pressés (c'est-à-dire beaucoup de monde).

Nous sommes évidemment désolés que le processus de certification soit ainsi littéralement dévoyé et espérons seulement que beaucoup de copropriétaires

ARC Octobre 2004

s'apercevront de la supercherie et renverrons ces marchands de mirage à leur label en papier.

suivre.