

Enquête sur les syndics «bénévoles» - septembre 2005 -

On nous pose souvent des questions sur les copropriétés fonctionnant en gestion directe c'est-à-dire, dont le syndic est l'un des copropriétaires :

- combien y a-t-il de copropriétés dans ce cas en France ?
- qui sont ces syndics (appelés «bénévoles» ou encore «non professionnels») ?

À ces questions, personne, jusqu'à présent, n'avait apporté de réponse.

- 1- On ne connaît déjà pas le nombre exact de copropriétés en France (400.000 ? 500.000 ?). Alors comment saurait-on le nombre de copropriétés qui sont en gestion directe ? On avance certains chiffres, mais ceux-ci sont peu vérifiables : ainsi on parle de 15 % de copropriétés gérées par des copropriétaires, ce qui, à partir du chiffre total moyen de 400.000 copropriétés, donnerait une estimation de l'ordre de 60.000 copropriétés concernées.
- 2- Qui sont les syndics de ces copropriétés ? Aucune enquête n'a jamais été réalisée à ce sujet. C'est pourquoi nous sommes fiers d'avoir pu mener à bien cette première étude et de pouvoir en livrer les résultats, certains étant - comme on va le voir - particulièrement intéressants.

Cette enquête - dont nous allons expliquer les conditions de réalisation - n'est pas vraiment scientifique dans la mesure où nous n'avons pas établi un échantillon statistiquement représentatif des syndics non professionnels.

Disons simplement que l'ampleur, la diversité et l'origine géographique des réponses obtenues permettent d'assurer que ces réponses sont, à tout point de vue (quantitatif et qualitatif), bien représentatives.

Voici donc la présentation de cette enquête et de ses résultats.

A- Comment a été réalisée notre enquête ?

Sur trois mois, nous avons diffusé notre questionnaire (voir plus bas) par deux canaux différents :

- notre site Internet,
- notre bulletin trimestriel.

Ainsi ont pu répondre tout aussi bien des adhérents de l'ARC que des non adhérents.

Aujourd'hui nous recevons encore des réponses, mais la présente enquête ne retient que les réponses exploitables arrivées avant le 5 septembre comme suit :

- par Internet : 411 réponses
- par la Poste : 371 réponses
- pour un total de : 782 réponses

À noter que ces chiffres sont très importants, compte tenu de la population relativement «*restreinte*» que représentent les «*syndics bénévoles*» (on l'a dit, on peut estimer celle-ci à 60.000).

C'est cela qui nous fait dire que les résultats sont fiables, bien qu'ils ne relèvent pas d'un échantillon statistique.

À noter enfin que les réponses émanent :

- pour 27 % de Paris même,
- pour 22 % des autres départements d'Ile de France,
- pour 49 % du reste de la France.

La diversité des origines géographiques des réponses est d'ailleurs un autre élément qui permet d'attester de la représentativité des réponses.

Voici donc le rappel du questionnaire plus la restitution de l'enquête avec une partie «*statistique*» et une partie «*qualitative*» :

QUESTIONNAIRE :
Syndics non professionnels : qui êtes-vous ?

Syndics non professionnels : qui êtes-vous ?

Commune de l'immeuble et code Postal

Nombre de lots principaux (logements, commerces, bureaux) :

Date de construction (même approximative)

Forme du syndicat :

NORMAL

COOPERATIF

Quel est le pourcentage de propriétaires occupants (approximatif).

Votre âge.

Votre sexe.

Êtes-vous retraité ?

Êtes-vous ou étiez-vous :

employé

ouvrier

cadre moyen

profession libérale

autre (précisez) :

Depuis combien d'année êtes-vous syndic ?

Depuis combien d'années la copropriété est-elle gérée par un syndic non professionnel ?

Habitez-vous la copropriété que vous gérez ?

Êtes-vous rémunéré (en plus des frais) ? :

Possédez-vous :

un seul logement

deux logements

trois logements ou plus

Quelles sont vos motivations principales de départ (choix multiple possible) :

faire des économies

ne plus "courir" après le syndic

améliorer la qualité de gestion

Pensez-vous continuer à gérer encore quelque temps ?

Sinon pourquoi ?

Si vous n'êtes plus syndic, y aura-t-il une "relève" dans votre copropriété ?

Arrivez-vous à remplir vos fonctions :

- sans trop de difficultés ? :

avec beaucoup de difficultés ?

Si c'est le cas, quels sont les principaux problèmes que vous rencontrez ? :

Quels sont, actuellement, vos besoins principaux, pour gérer plus facilement votre copropriété ?

Souhaitez-vous dire quelque chose de particulier ?

ENVOYER EFFACER

B- Les syndics bénévoles, qui sont-ils ?

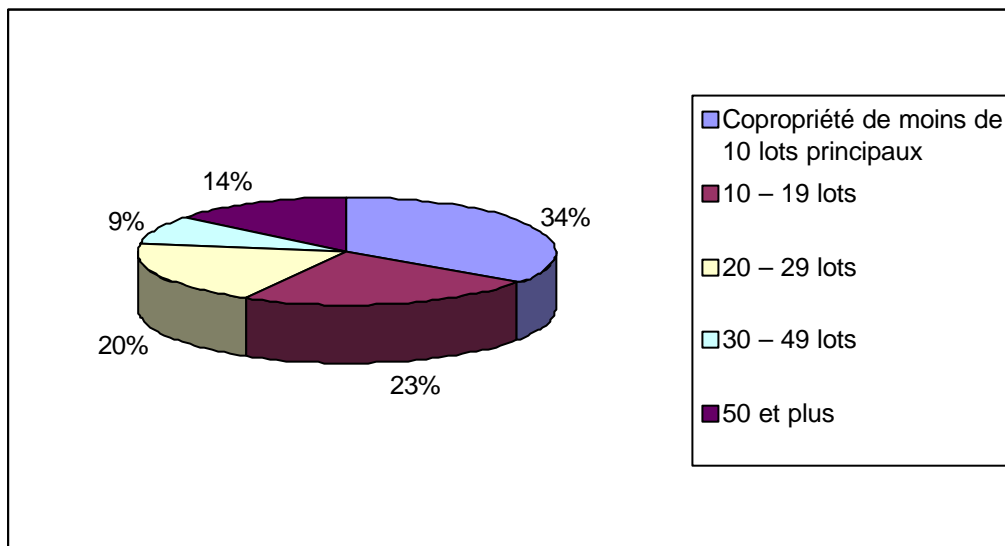
Oui, qui sont ces personnes qui ne sont pas des professionnels de la gestion immobilière et qui ont décidé de gérer elles-mêmes leur copropriété ?

Nous allons d'abord voir quels sont les immeubles gérés par ces personnes, puis quelles sont ces personnes elles-mêmes. Nous allons le découvrir en quelques tableaux et « camemberts » très explicatifs.

1- La taille des copropriétés qu'ils gèrent.

Voici la taille des immeubles gérés par nos copropriétaires-syndics :

Copropriété de moins de 10 lots principaux	35,0 %
10 – 19 lots	23,0 %
20 – 29 lots	19,5 %
30 – 49 lots	8,5 %
50 et plus	14,0 %
Total	100,0 %



Commentaires :

- Comme on le constate sans surprise, une majorité d'immeubles en gestion directe (58 %) sont de petits immeubles de moins de 20 logements. Les immeubles de moins de 10 logements représentent même à eux seuls un tiers (35 %) de la totalité des immeubles en gestion directe.
- Néanmoins, on s'aperçoit aussi qu'un petit quart (22,5 %) des immeubles en gestion directe représente des immeubles de plus de 30 logements (donc des copropriétés moyennes) et que près de 15 % des copropriétés en gestion directe dépassent les 50 logements. Cela veut dire clairement que la gestion directe, malgré une idée reçue, ne concerne pas que les tout petits immeubles.
- Précisons d'ailleurs (ce que le tableau précédent ne permet pas de lire) que les «grosses copropriétés» (plus de 200 lots) représentent à elles seules un tiers de la tranche des plus de 50 lots principaux. Le fait que de grosses copropriétés puissent être en gestion directe surprend d'ailleurs toujours les observateurs. Cela s'explique ainsi : à partir d'une certaine taille, une copropriété peut salarier une personne (secrétaire-comptable par exemple)

qui va pouvoir assurer une partie du travail dans des conditions satisfaisantes pour tous.

2- Hommes ou femmes ?

Hommes : 80,5 %

Femmes : 19,5 %

Commentaires :

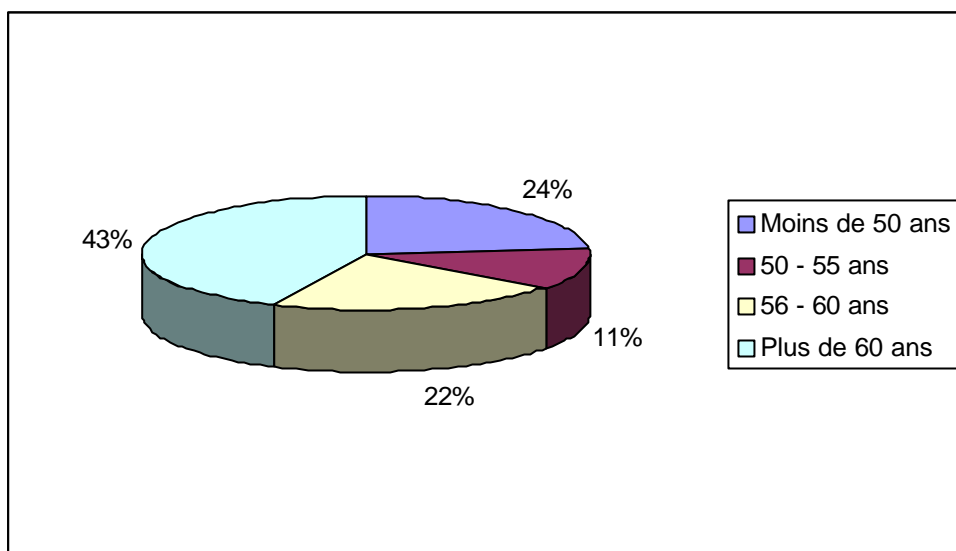
- a) La parité semble ici, comme ailleurs, peu acquise. Pourtant nous dirons qu'il est déjà très satisfaisant que l'on puisse trouver 20 % de femmes-syndics, ceci alors que nous sommes dans un monde (le monde immobilier) très masculin pour ne pas dire machiste.
- b) Mais le plus intéressant est ailleurs et nous permet de constater que les chiffres bruts ne sont pas vraiment représentatifs et que l'évolution en cours est beaucoup plus positive.

En effet, quand on étudie les réponses à la question : «*Depuis combien d'année êtes-vous syndic ?*» et lorsque l'on analyse la tranche «*moins de cinq ans*», on note ceci : environ 40 % de ces «*jeunes*» syndics sont des femmes et la proportion d'homme est alors ramenée à 60 %.

Cela signifie clairement (ce que d'ailleurs nous constatons à l'ARC de façon empirique) que la parité hommes/femmes est en train de gagner du terrain dans le monde très particulier des syndics non professionnels, ce qui est une nouvelle aussi surprenante que réjouissante. Le point suivant nous permettra d'ailleurs de confirmer ce résultat.

3- Quel est leur âge ?

Moins de 50 ans	23,7 %
50 - 55 ans	11,3 %
56 - 60 ans	21,8 %
Plus de 60 ans	43,2 %



Commentaires :

Globalement on a donc au moins 40 % (43,2 %) de syndics qui ont plus de soixante ans et près de 60 % (56,8 %) qui ont moins de soixante ans, avec, comme on l'a vu, une forte disparité entre hommes et femmes.

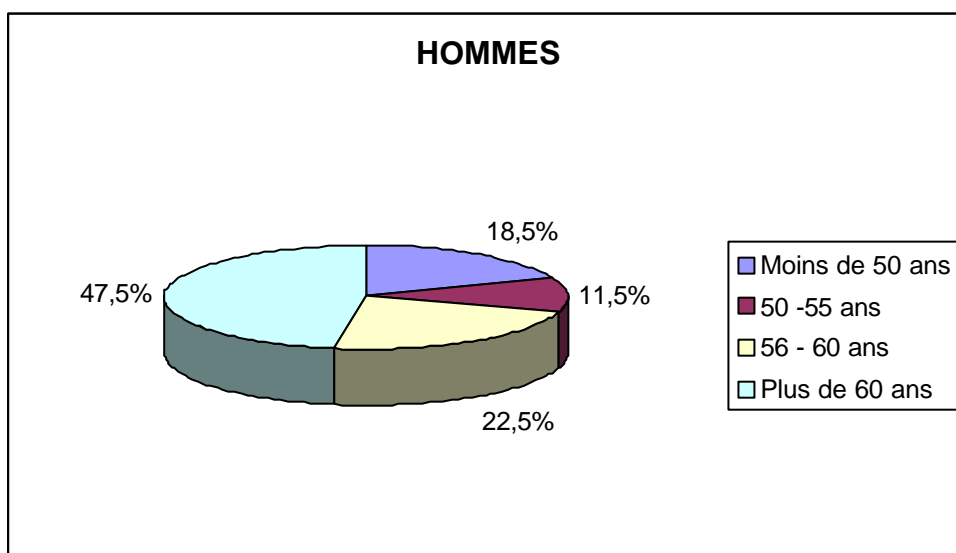
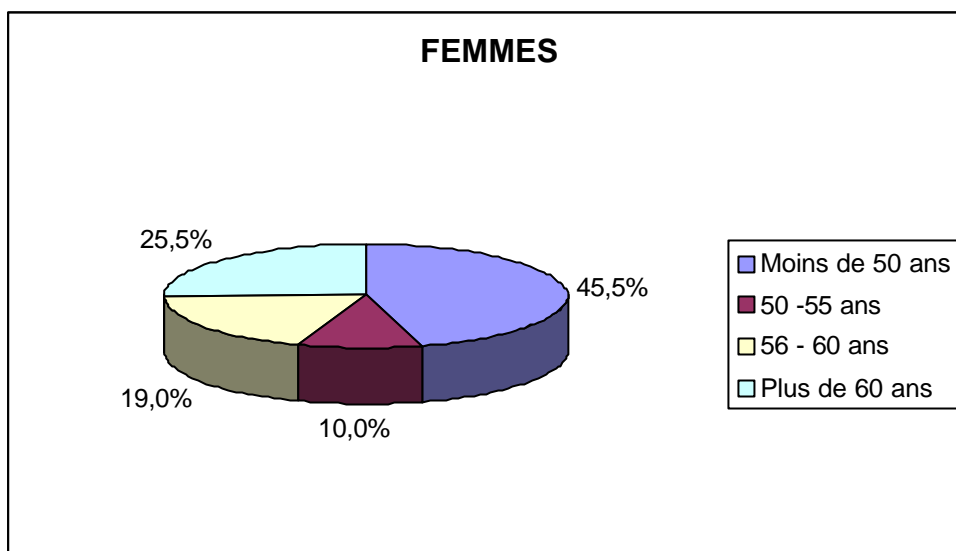
Ces chiffres peuvent se lire de deux façons :

- beaucoup de retraités sont syndics non professionnels, mais en fait pas tant que cela,
- le nombre «*d'actifs*» voir de jeunes actifs (les moins de cinquante ans représentent presque un quart) est plus important qu'on ne le supposerait spontanément, et ce rajeunissement, comme on va le voir s'accompagne dans la nouvelle génération de syndics, d'un rééquilibrage femmes/hommes (40-60 %).

En effet, et c'est là une nouvelle surprise, on constate une grande différence dans la tranche d'âges entre hommes et femmes.

Qu'on en juge :

	Hommes	Femmes
Moins de 50 ans	18,5 %	45,5 %
50 -55 ans	11,5 %	10,0 %
56 - 60 ans	22,5 %	19,0 %
Plus de 60 ans	47,5 %	25,5 %



Commentaires :

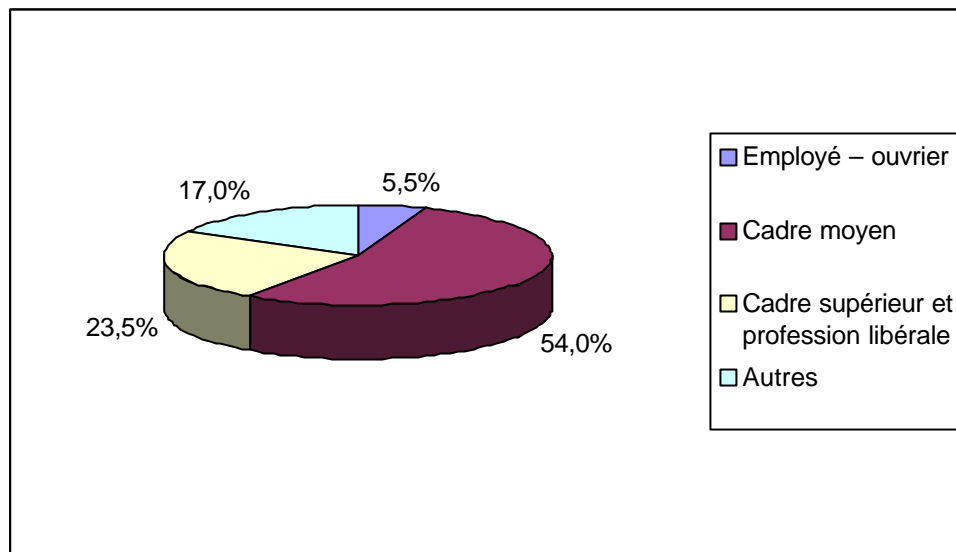
Comment interpréter ces tableaux ? Nous proposons les explications suivantes : s'il y a proportionnellement plus de femmes jeunes que d'hommes, c'est que jusqu'à présent il y avait peu de femmes syndics, ce qui explique qu'on ait peu de femmes syndics de plus de soixante ans, ce « *métier* » ne s'improvisant pas.

Ce pourcentage important de femmes jeunes confirmerait donc, comme nous l'avons vu au point précédent, que l'on assiste - dans la nouvelle génération de syndics - à une forte arrivée des femmes, donc à un fort rééquilibrage homme/femme. C'est évidemment très positif.

4- Quelle est leur catégorie socio-professionnelle ?

Employé – ouvrier	5,5 %
Cadre moyen	54,0 %

Cadre supérieur et profession libérale	23,5 %
Autres	17,0 %



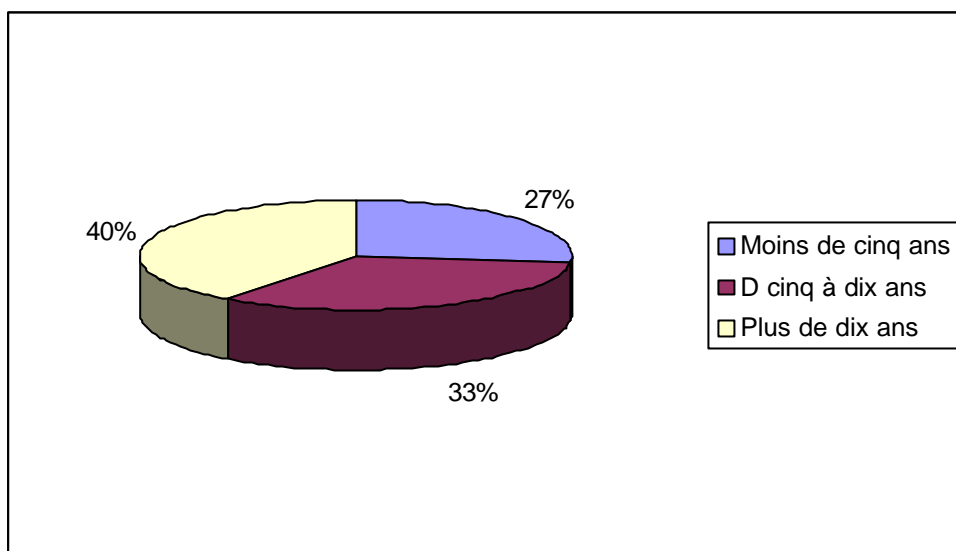
Commentaires :

Ce tableau montre que près de 80 % des syndics sont des cadres (moyens ou supérieurs) ou assimilés, c'est-à-dire des catégories professionnelles à forte valeur ajoutée «*intellectuelle*». Cela confirme que le métier de syndic est non seulement un métier (nous le savons) d'abord fondé sur des connaissances abstraites (juridiques, comptables), mais qu'il requiert aussi une capacité à «*gérer*» les relations entre les individus (à «*manager*») ce qui, là encore, explique sans doute la prééminence des cadres.

Pour les curieux, disons que la catégorie «*autres*» de notre tableau regroupe essentiellement des «*artisans*» et des gens qui se sont qualifiés eux-mêmes de «*fonctionnaires*», sans qu'on sache bien ce que ce mot recouvre (un professeur est un fonctionnaire au même titre qu'une personne employée de service dans un lycée).

5- Depuis combien de temps gèrent-ils leur copropriété ?

Moins de cinq ans	27 %
De cinq à dix ans	33 %
Plus de dix ans	40 %



Commentaires :

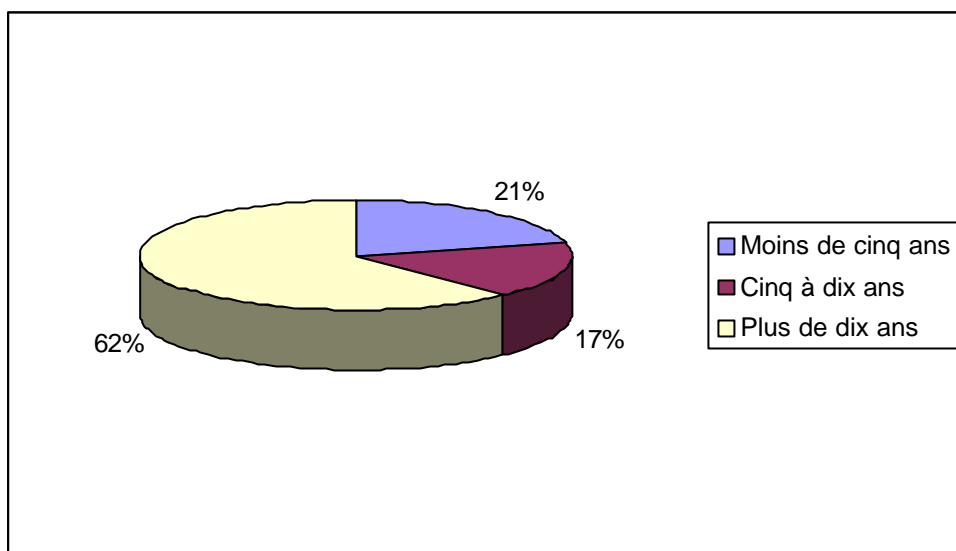
Ce tableau nous apprend d'abord que la longévité des syndics non professionnels est bien différente de celle des «*gestionnaires*» professionnels - souvent mal formés, peu motivés, surchargés - qui ont tendance soit à abandonner le secteur précis de la gestion d'immeubles soit à vouloir le faire.

Cette longévité (nous reviendrons sur ce point) s'explique ainsi :

- a) on met du temps à devenir un vrai bon syndic,
- b) une fois qu'on «*sait faire*», ça marche tout seul et on reste syndic «*sur sa lancée*»,
- c) enfin, dans la mesure où il y a quelqu'un qui fait le travail et qui le fait bien, tout le monde s'arrange pour qu'il reste syndic le plus longtemps possible (ce qui peut poser d'ailleurs, on le verra, un problème de «*relève*») : de quoi faire rêver tous les syndics professionnels, n'est-ce pas ?

6- Depuis combien de temps les immeubles sont-ils en gestion directe ?

Moins de cinq ans	21 %
Cinq à dix ans	17 %
Plus de dix ans	62 %



Commentaires :

Cette question est différente de la précédente puisqu'elle cherche à évaluer depuis combien de temps la copropriété est en gestion directe.

Or, on s'aperçoit de deux phénomènes :

- d'abord on constate que près des deux tiers des copropriétés sont en gestion directe depuis plus de dix ans ; ce qui veut dire que la gestion directe n'est pas une «passade» et qu'elle a tendance à prendre racine ;
- ensuite, on s'aperçoit qu'il y a une tranche «nouvelle» de mise en autogestion récente (plus de 20 %), ce qui signifie que la mise en gestion directe a actuellement du succès et apparaît aujourd'hui comme une vraie solution alternative à la gestion par les professionnels.

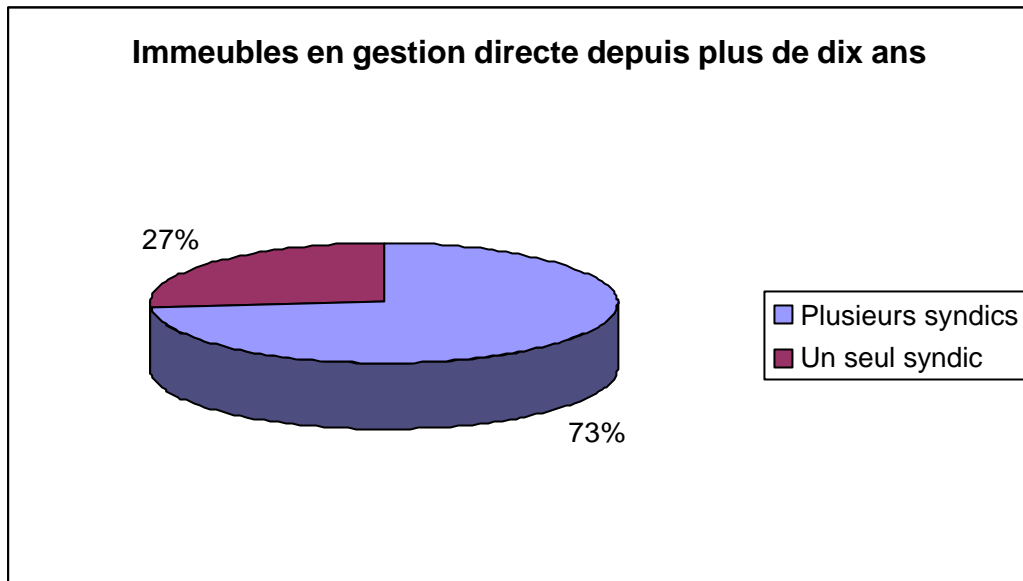
7- La gestion directe au-delà du premier syndic.

On entend souvent dire que la «*gestion directe*» est liée à une personne et que quand celle-ci s'en va, la copropriété revient vers un professionnel.

Pour le savoir nous avons cherché à répondre à la question suivante : «*Y a-t-il eu plusieurs syndics ?*» et avons étudié la réponse dans les immeubles en gestion directe depuis plus de dix ans.

Voici le résultat :

	Immeubles en gestion directe depuis plus de dix ans
Plusieurs syndics	73,5 %
Un seul syndic	26,5 %



Commentaires :

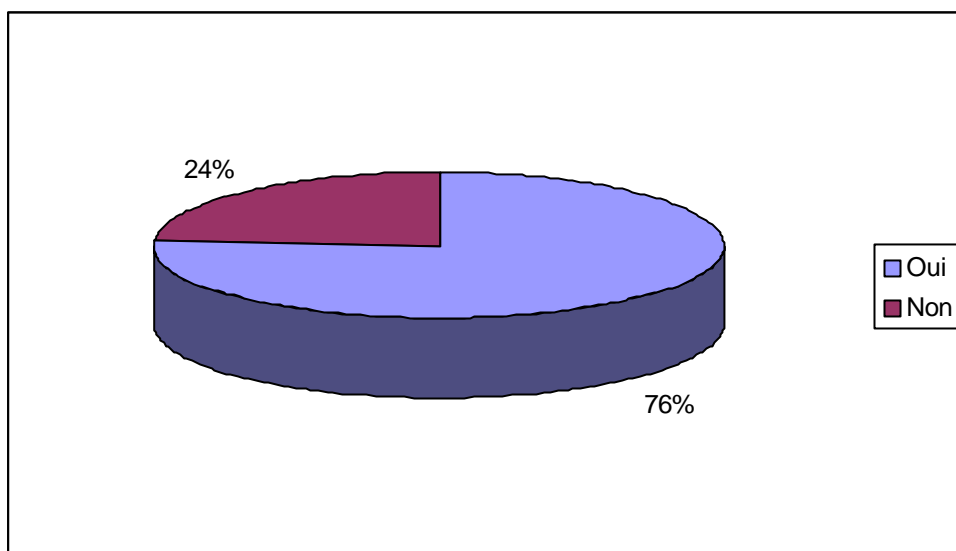
Ce résultat sans appel est très intéressant car on s'aperçoit que les trois quarts des copropriétés gérées depuis plus de dix ans ont déjà eu plusieurs syndics, ce qui prouve que le choix de la gestion directe n'est pas lié à la personnalité du syndic et qu'il y a bien «*ancrage*» de la gestion directe.

En contrepartie, un quart seulement des copropriétés en gestion directe depuis plus de dix ans n'a connu qu'un syndic.

On le voit, l'idée selon laquelle la gestion directe serait «*passagère*» ne résiste pas à l'examen.

8- Habitent-t'ils sur place ?

Oui	76 %
Non	24 %



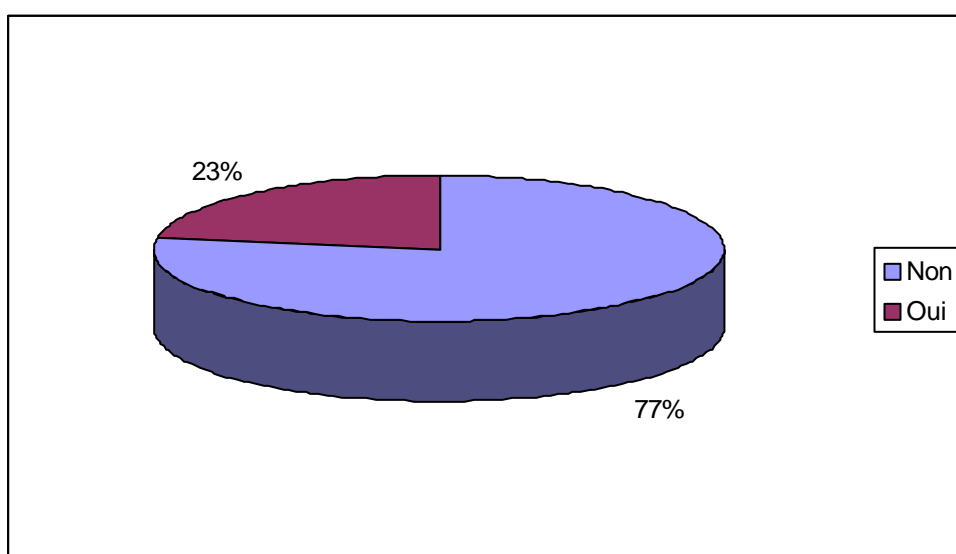
Commentaires :

Les trois quarts des syndics non professionnels habitent sur place, ce qui semble normal.

On peut néanmoins être légèrement étonné par le fait qu'on trouve tout de même un quart des syndics qui ne résident pas sur place (mais il faut tempérer ce chiffre par le fait que, pour une partie, cela concerne des copropriétés de vacances).

9- Sont-ils rémunérés ?

Non	77,5 %
Oui	22,5 %

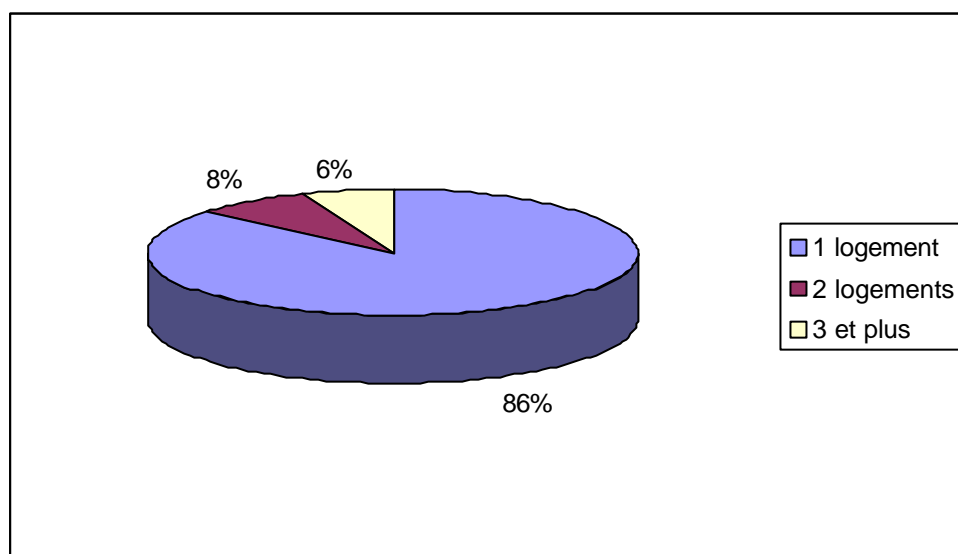


Là encore, nous obtenons un rapport «trois quarts / un quart». Globalement les syndics non professionnels sont donc bien des syndics «bénévoles», mais la «rémunération» n'est plus un tabou, ce qui est normal.

Le temps consacré à faire des économies pour tous et à améliorer la gestion mérite «salaire», à condition que celui-ci soit raisonnable, naturellement.

10-Sont-ils multi-proprétaires ?

1 logement	86 %
2 logements	8 %
3 et plus	6 %



Commentaires :

Là encore, le résultat est clair.

Ces syndics ne sont pas des multi-proprétaires, donc pas des «quasi-professionnels».

NB : on peut se demander pourquoi on constate que 76 % de syndics habitent sur place, alors que 86 % des syndics disent ne posséder qu'un logement.

Tout simplement pour les raisons suivantes :

- a) certains syndics habitent chez un conjoint tout en continuant à gérer l'immeuble où ils possèdent leur logement,
- b) par ailleurs certains syndics n'ont pas considéré leur résidence secondaire ou leur pavillon comme un «deuxième logement», d'où cette légère distorsion.

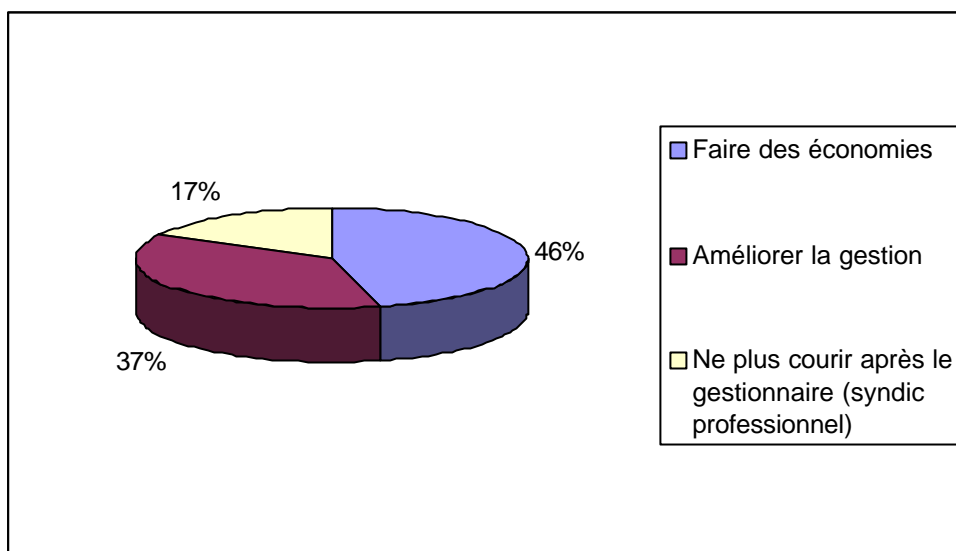
QUE PEUT-ON CONCLURE DE CETTE PREMIERE APPROCHE ? CECI :

- 1- La gestion directe concerne majoritairement les immeubles de moins de 20 logements, mais plus de 40 % des immeubles en gestion directe ont plus de 20 logements et près de 15 % plus de 50 logements.
- 2- Les syndics «*bénévoles*» sont à 80 % des hommes, mais la nouvelle génération de syndics concerne 40 % de femmes.
- 3- Les syndics «*bénévoles*» sont à 75 % des cadres ou cadres supérieurs, ce qui explique en partie la rigueur et la qualité de gestion de ces immeubles.
- 4- 62 % des immeubles en gestion directe le sont depuis plus de dix ans : la gestion directe n'est donc pas une «*mode*» mais une gestion pérenne.
- 5- 75 % des immeubles gérés directement depuis plus de 10 ans ont déjà eu plusieurs syndics «*bénévoles*», ce qui veut dire que, dans les trois quarts des cas, la gestion directe correspond bien aux vœux des copropriétaires.
- 6- 75 % des syndics habitent sur place. Néanmoins le fait que 25 % n'habitent pas sur place prouve qu'on peut aussi être un bon syndic «*bénévole*» «*à distance*».
- 7- 86 % des syndics ne possèdent qu'un logement. Ce sont donc bien les propriétaires occupants qui sont syndics et non des petits investisseurs semi-professionnels.

C- Les enseignements qualitatifs de notre enquête sur la gestion directe

1- Quelles sont les motivations principales des copropriétés en gestion directe ? (réponse à choix multiple).

Faire des économies	89 %
Améliorer la gestion	71 %
Ne plus courir après le gestionnaire (syndic professionnel)	33 %



Commentaires :

Les motivations principales massives restent de faire des économies et d'améliorer la gestion.

Malgré les apparences, ce résultat non seulement n'est pas banal, mais il est particulièrement intéressant : il signifie que les copropriétés qui se mettent en gestion directe, font en effet le constat (qui est aussi le nôtre) que les syndic professionnels restent globalement dans l'incapacité d'assurer ces deux objectifs.

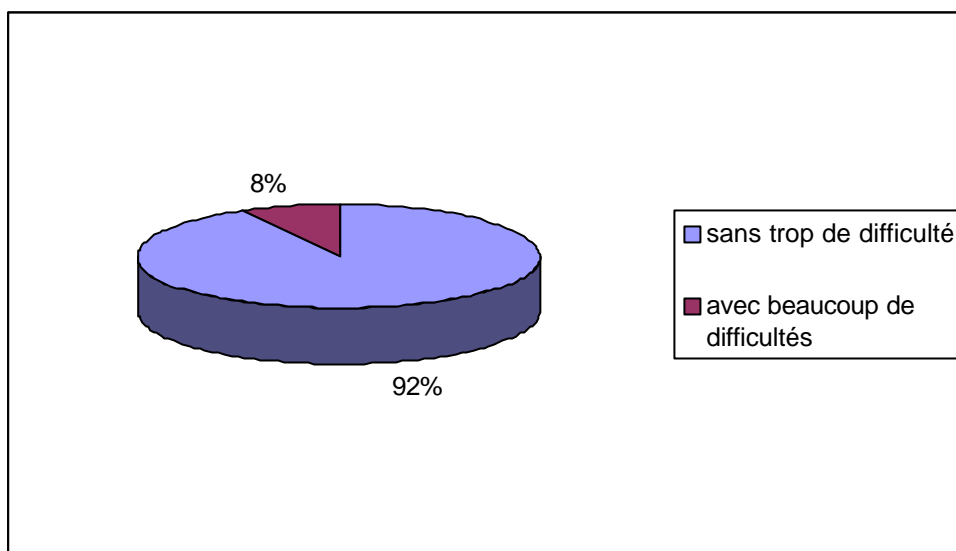
Rappelons que les syndic professionnels non seulement n'ont pas toujours toutes les compétences requises (ce qui est un euphémisme) pour bien gérer les copropriétés, mais que surtout - pour des raisons de rentabilité - ils ne consacrent pas le temps nécessaire à une BONNE gestion. D'où le paradoxe suivant : les syndic non professionnels gèrent en général MIEUX les copropriétés que les syndic professionnels.

2- «Ce n'est pas si difficile d'être en gestion directe (et, en plus, c'est intéressant)».

Voilà en effet ce que beaucoup de réponses nous font savoir.

Les réponses à la question «*arrivez-vous à remplir vos fonctions...*» sont d'ailleurs les suivantes :

sans trop de difficultés	92 %
avec beaucoup de difficultés	8 %



Commentaires :

Nous devons avouer que nous avons été particulièrement surpris par le fait que 92 % des syndics aient répondu : « sans trop de difficultés ». Nous nous attendions à un résultat plus proche des 60 %.

Le résultat obtenu permet donc de battre en brèche le leitmotiv des professionnels selon lequel : « *Gérer une copropriété est trop difficile pour un non professionnel* ».

Ce chiffre nécessite néanmoins certaines explications, car il reste étonnant qu'on puisse atteindre un tel score.

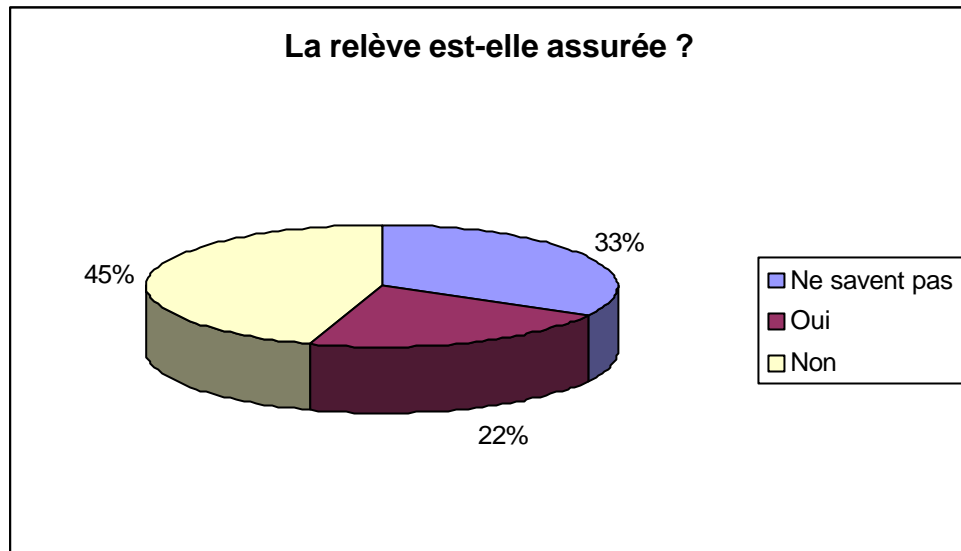
En fait, la raison en est simple : on ne devient pas syndic « *bénévole* » en quelques mois, mais en plusieurs années : on est, d'abord, simple conseiller syndical puis président(e) du conseil ; on se forme, d'abord, au contrôle des comptes, puis à la gestion des contrats, du personnel, etc. ; on apprend progressivement la loi et les décrets ; on lit les guides de l'ARC (très important) ; on prend son temps.

Bref, on devient syndic par « *immersion* » ; par ailleurs lorsqu'on est enfin élu syndic, on apprend à résoudre les problèmes un par un, à fond (là encore avec une aide associative), ce qui fait que ce qui peut paraître compliqué devient vite familier.

Et voilà pourquoi nous pouvons avoir 92 % de réponses de syndics heureux qui nous disent, contre toute attente, que « *la fonction* » n'est pas trop difficile.

3- La relève n'est néanmoins pas évidente.

La relève est-elle assurée ?	
Ne savent pas	33 %
Oui	22 %
Non	45 %



Commentaires :

Ces chiffres ne sont pas très « bons », puisque seulement un petit quart de syndicats est assuré d'une relève. Même si l'on a vu plus haut qu'il y avait, en fait, pérennité, il faut davantage penser à la relève et y travailler.

Ces chiffres doivent donc alerter les syndicats en place, qui ont peut-être tendance à trop en faire, voire à tout faire, ce qui risque d'avoir un effet répulsif sur des candidats potentiels.

Pour éviter cette situation et mettre le pied à l'étrier à la « relève », rappelons qu'un syndic doit essayer de se faire assister par d'autres copropriétaires pour un maximum de tâches (comptabilité, travaux, etc.), ce qui permettra, d'une part, de former cette relève, d'autre part, de lui assurer la formation par immersion progressive que nous avons évoquée plus haut.

4- « Heureusement, cependant, qu'il y a l'ARC ».

Oui, dans 80 % des questionnaires, le rôle de l'ARC est bien noté comme essentiel :

- informations pratiques à jour (bulletins, guides, site Internet),
- assistance juridique, comptable, pratique, permanente.

En fait, les syndicats nous le disent : nous leur facilitons la vie et les rassurons.

C'est bon de se sentir utile, bien que, comme on va le voir, il reste du travail.

5- Les « trois problèmes » mis en avant.

Les syndicats non professionnels mettent constamment en avant trois problèmes dans leurs réponses :

- a) «Comment vais-je faire pour appliquer les nouvelles règles comptables ?»,
- b) «La gestion administrative (paies, déclarations) du personnel d'immeuble est très ingrate»,
- c) «Il est difficile d'avoir une liste d'artisans ou d'entreprises de confiance pour l'entretien courant ou le moyen entretien de l'immeuble».

Nous avons naturellement déjà mis en place des réponses face à ces difficultés et allons améliorer nos services pour satisfaire à ces demandes :

- **logiciel de gestion et logiciel comptable plus service comptable pour les toutes petites copropriétés,**
- **aide à l'utilisation du «chèque-emploi service» pour les copropriétés,**
- **développement de la qualité du référencement des entreprises et des artisans par notre coopérative Copropriété-Services.**

Comme on le voit, tout un programme !

Nous y arriverons d'ailleurs d'autant mieux que, grâce à la présente enquête, nous identifions mieux les demandes et leur origine.

6- Le problème des relations avec les autres copropriétaires.

Enfin, pour finir, un mot sur les relations avec les autres copropriétaires.

En ce domaine, il n'y a pas de loi, mais on a noté trois typologies relationnelles :

- a) **Premier cas** : le syndic, fait tout et devient un peu la «bonne» à tout faire, les autres copropriétaires lui faisant confiance, mais ne faisant rien. C'est le syndic «*maternel*».
- b) **Deuxième cas** : le syndic a du mal à faire comprendre aux copropriétaires les règles de la copropriété et passe beaucoup de temps à intervenir, corriger. C'est le syndic «*instituteur*» et parfois un peu gendarme.
- c) **Troisième cas** : le syndic, aidé par d'autres personnes, instaure ce qu'on appelle une «*participation forcée ou active*». Tout est fait pour que les copropriétaires ne «*laissent*» pas faire le syndic tout seul, mais participent, discutent, apprennent et se sentent non seulement responsables mais coresponsables de la gestion.

C'est évidemment ce dernier «*modèle*» qu'il faut viser à instaurer, les autres risquant de conforter le syndic dans un isolement à terme stérilisant.

QUE CONCLURE DE CETTE SECONDE PARTIE ?

- 1- On ne se gère pas par «*idéologie*» mais pour faire des économies et améliorer la gestion de son immeuble.
- 2- «*La gestion directe, ce n'est pas difficile*».
- 3- Les problèmes de gestion sont seulement de trois ordres :
 - les «*futures*» dispositions comptables ;
 - la paie du personnel d'immeuble ;
 - les «*petits*» travaux.
- 4- Le vrai problème du syndic «*bénévole*», c'est qu'il doit arriver à faire participer et travailler les autres...

Voici, pour finir, quelques citations extraites des réponses reçues. Si nous avons retenu ces citations, c'est parce qu'elles reviennent en permanence sous la plume des syndics «*bénévoles*» et donnent, ainsi, en quelques phrases, une image particulièrement claire et fidèle de la situation et du vécu des syndics bénévoles :

- 5- «*La gestion bénévole ça marche. Depuis dix-sept ans malgré un changement de la moitié des copropriétaires, les assemblées générales rassemblent la totalité des tantièmes tous les ans. La copropriété et le bâtiment ne s'en portent que mieux*».
- 6- «*Je trouve tout à fait intéressant et pas si difficile que ça de prendre en charge la gestion de sa copropriété ; le site de l'ARC, les guides (exemple : «Gérer soi-même sa Copropriété ou son A.S.L»), les conseils juridiques et pratiques m'ont permis d'avancer. Je suis persuadée que des non professionnels peuvent gérer beaucoup mieux des petites copropriétés comme la nôtre que des syndics professionnels qui ne pensent qu'à leur logique, ne respectent pas toujours la loi et peuvent abuser d'autant plus facilement de braves gens que ceux-ci leur font confiance*»
- 7- «*Ma principale difficulté est de trouver (et de conserver), des fournisseurs, entreprises, artisans de tous ordres, dépanneurs, experts voire assurances et agences, etc. FIABLES. C'est-à-dire des gens compétents et de parole*».

*