

## **La conformité des contrats de syndic avec l'avis du CNC : 1042 contrats étudiés par l'ARC**

### **I - L'actualisation de l'enquête ARC d'Avril 2008 : 1042 syndics passés à la loupe.**

- Début avril 2008 nous avons publié une première étude approfondie des « nouveaux » contrats de syndics (mis au point suite à l'avis du CNC en date du 27 septembre 2007) portant sur 348 contrats.
- Insistons sur le fait qu'il ne s'agissait que des « nouveaux contrats », donc des contrats en principe conformes à l'avis du CNC.
- Les résultats de notre enquête (sortie plus de six mois après la publication de l'avis) étaient - rappelons-le - très décevants, les taux de non-conformité à l'avis s'avérant très élevés.
- Nous avons déjà mis en avant des pratiques dites de contournement plus ou moins habiles de l'avis du CNC, à savoir :
  - Suppression de certaines tâches de gestion courante incluses dans la liste du CNC.
  - Dénaturation d'autres tâches.
  - Contradictions au sein d'un même contrat.
  - Introduction de dispositions incompatibles avec l'avis du CNC.
- La réponse des pouvoirs publics et des syndicats professionnels à notre étude fut la suivante :

« Nous n'en sommes qu'au début ; les pratiques que vous relevez ne sont pas des pratiques de contournement volontaire de l'avis, mais des « maladroites » de jeunesse et cela ira en s'améliorant ».

Nous affirmions que non, en nous appuyant sur plusieurs constats ; en particulier :

- des modifications sournoises au contrat type de la FNAIM avaient déjà été apportées par certains syndics.
- on POUVAIT noter la réécriture de certaines « tâches » de gestion courante de la liste du CNC avec comme conséquence de vider ces tâches d'une partie de leur contenu !.

Depuis avril nous avons continué à collecter de nombreux contrats, pour arriver désormais au nombre très significatif de 1042.

Or nos hypothèses d'avril se vérifient totalement.

- a) Les syndics dont nous avons analysé les contrats n'ont PAS, depuis, modifié leur contrat pour les rendre plus conformes à l'avis du CNC (ils ne l'ont fait que ponctuellement – suite à des négociations imposées par certains de nos adhérents).
- b) Les 694 nouveaux contrats que nous avons analysés présentent les mêmes types de défauts, les mêmes types de non-conformités que les 348 contrats analysés, et presque dans les mêmes proportions.

La situation ne s'est donc pas améliorée.

On constate même certaines dégradations en matière d'honoraires supplémentaires.

## II - Les 1042 syndics

- Il s'agit de syndics dont le siège social est pour 69% situé en Ile de France et pour 31% dans le reste de la France à savoir :
  - PACA - 8%
  - Rhône-Alpes - 10%
  - Aquitaine - 7%
  - Nord - 4%
  - Nantes - 2%
- Il s'agit des syndics suivants :
  - Naturellement la totalité des gros syndics : FONCIA, LAMY, URBANIA, ICADE, CITYA, SERGIC, SQUARE HABITAT, LOISELET-DAIGREMONT, TAGERIM, ORALIA, NEXITY etc.
  - Une grande partie de « moyens » syndics (petits groupes qui possèdent plusieurs cabinets : GIEP, ATRIUM GESTION, JOURDAN, SAFAR, FONTENOY, GRATTADE et BROSSE, DUMESNIL, ETC).

- et de très nombreux petits syndics.

### **III - Les quatre critères de non-conformités avec l'avis du CNC**

Pour comprendre l'ampleur des non-conformités, il faut une bonne grille de lecture.

Nous pensons que certains agents de la DGCCRF (administration qui avait conclu à un taux de conformités de 89% dès le mois d'avril 2008...) se sont contentés de prendre la liste des tâches courantes obligatoires élaborée par le CNC (44 points) et seulement de vérifier si ces points étaient ou non repris, même sous une autre forme ou partiellement, dans le contrat.

Cette approche est très insuffisante. Il y a, en effet, non pas UNE mais QUATRE catégories de NON-conformités qu'il faut prendre en considération :

- L'absence de la tâche (inexistence dans le contrat).
- La dénaturation de la tâche, dénaturation qui va permettre au syndic de dédoubler la tâche en :
  - tâche de gestion courante
  - tâche de gestion non courante facturable EN PLUS.
- La contradiction au sein même du contrat : dans ce cas une tâche est incluse en gestion courante ET en gestion non courante, facturable en plus.

Exemple : déclaration de sinistre en tâche de gestion courante ; ouverture de dossier de sinistre en tâche supplémentaire.

- L'incompatibilité avec l'avis du CNC : il s'agit de tâches ou frais prévisibles qui sont facturés en plus, en contradiction avec le texte de l'avis (exemple : forfait informatique).

Ce sont ces quatre catégories de non-conformités qu'il faut rechercher (parfois traquer) dans les contrats et qui expliquent que certaines non-conformités puissent avoir échappé même à des enquêteurs exercés.

## **IV - La liste des principales NON-CONFORMITÉS**

Pour se faire une véritable idée des non-conformités rencontrées dans les contrats nous allons passer en revue la liste des principales non-conformités que nous avons relevées en donnant les pourcentages de syndics (de notre échantillon) concernés à chaque fois.

### **1 - Principales non-conformités dues à l'absence d'une tâche en « gestion courante ».**

Les contrats non-conformes excluent tout ou partie des tâches suivantes de la « gestion courante », ce qui induit une facturation supplémentaire :

- 1 - Tenue de l'AG annuelle hors heures ouvrables.
- 2 - Tenue du CS la précédent hors heures ouvrables.
- 3 - Prise en charge de la copropriété.
- 4 - Arrêté des comptes en fin de mandat.
- 5 - Transmission des archives et des comptes.
- 6 - Précisions concernant le nombre et les modalités des visites annuelles de la copropriété.
- 7 - Elaboration de l'ordre du jour et négociation du budget prévisionnel avec le conseil syndical.

### **2 - Principales non-conformités dues à la dénaturation d'une tâche de gestion courante**

Les contrats non-conformes limitent les tâches courantes aux tâche suivantes :

- 1) Intégration de la tenue de l'assemblée générale annuelle mais uniquement pendant les heures ouvrables alors que ce ne sont pas les habitudes de la copropriété.
- 2) Gestion (uniquement) des consommations d'eau, mais facturation, en plus, de la gestion des forfaits.
- 3) Gestion minimum des remplacements du personnel mais facturation, en plus, de l'établissement des contrats.
- 4) Transmission des seules archives « papier », mais facturation de la transmission des archives numérisées.
- 5) Suivi des diagnostics et dossiers obligatoires, mais facturation en plus, de l'établissement de ces diagnostics ou dossiers.

### **3 - Principales non-conformités dues à une contradiction interne au contrat**

Les contrats non conformes prévoient des honoraires supplémentaires pour les tâches suivantes déjà prévues en gestion courante.

- 1 - Honoraires pour « ouverture » des dossiers sinistres
- 2 - Honoraires pour souscription de la police dommage-ouvrage

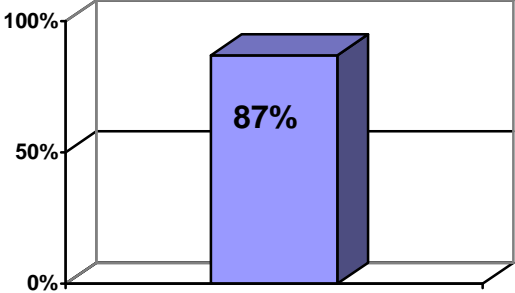
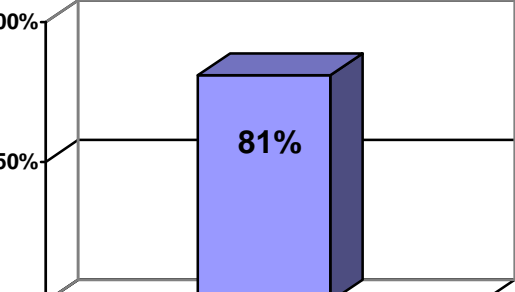
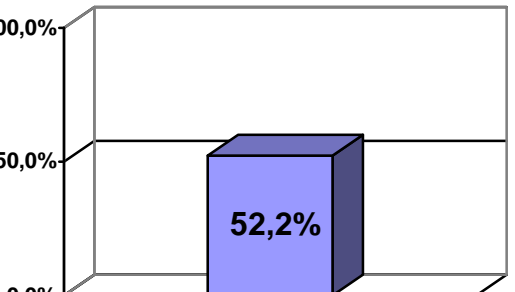
### **4 - Principales non-conformités dues à une incompatibilité avec l'avis du CNC**

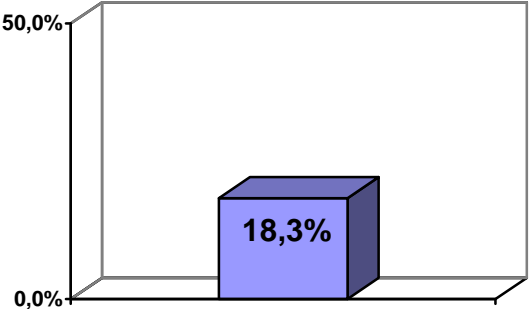
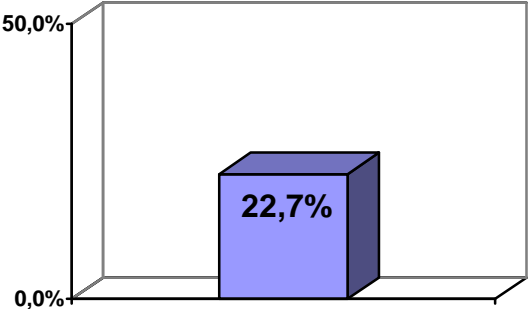
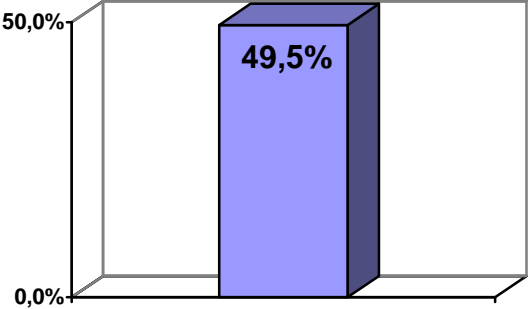
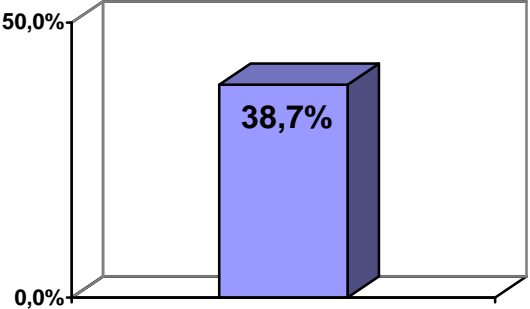
Les contrats non-conformes prévoient les honoraires ou frais supplémentaires suivants :

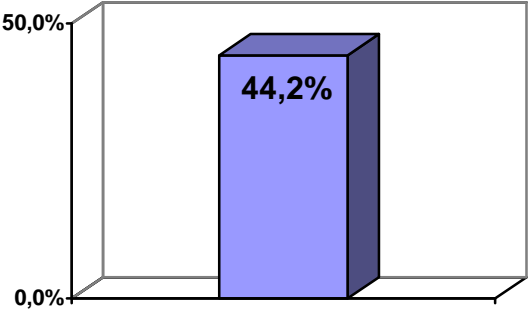
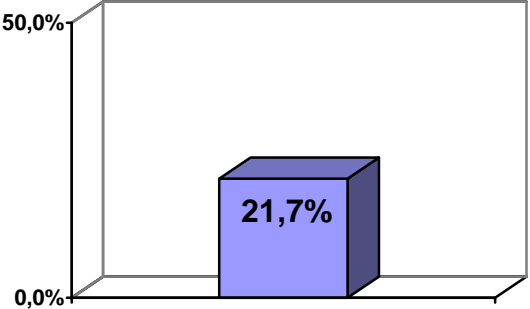
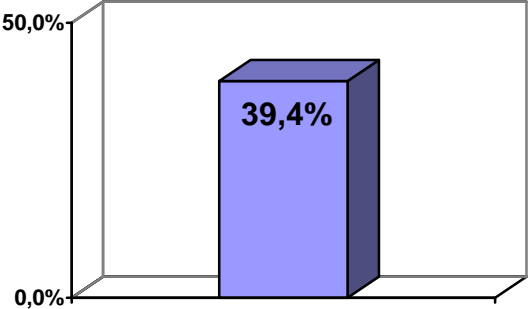
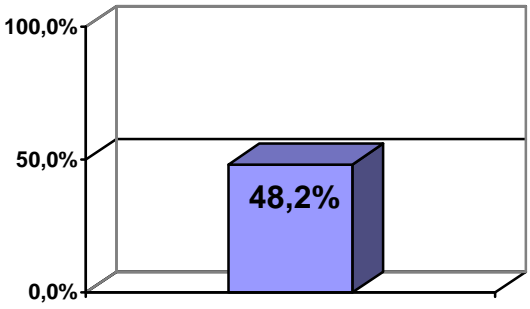
- 1 - Préparation de l'assemblée générale
- 2 - Indication de la TVA
- 3 - Forfaits « administratifs »
- 4 - Forfaits pour « appels de fonds »
- 5 - Honoraires pour présentation des devis de travaux au conseil syndical.

## V – L'importance quantitative des principales non-conformités dans les contrats de syndics

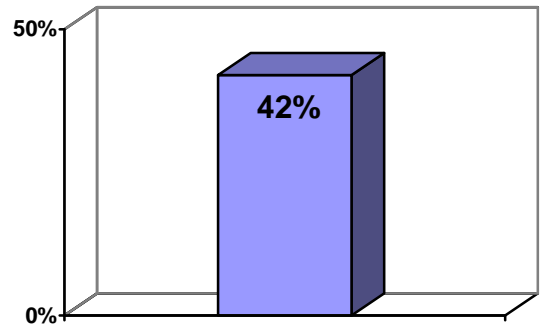
- Après avoir passé en revue les principales non-conformités rencontrées dans le contrat, voici l'analyse quantitative de la présence de ces non-conformités dans nos 1042 contrats de syndic.
- Pour chacune nous allons donner le taux de non-conformité relevé dans ces 1042 contrats.

Dispositions non-conformes	Pourcentages des contrats non-conformes (sur 1042)
<b>1. Facturation intégrale de la tenue de l'assemblée générale annuelle (en plus des honoraires de base, donc).</b>	 <p>100% 50% 0%</p> <p style="font-size: 24pt; font-weight: bold;">87%</p>
<b>2. Facturation intégrale de la réunion du conseil syndical de préparation de l'assemblée générale annuelle (en plus des honoraires de base, donc).</b>	 <p>100% 50% 0%</p> <p style="font-size: 24pt; font-weight: bold;">81%</p>
<b>3. Facturation de la prise en charge de la copropriété</b>	 <p>100,0% 50,0% 0,0%</p> <p style="font-size: 24pt; font-weight: bold;">52,2%</p>

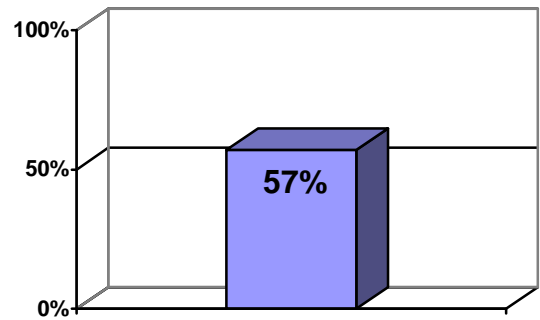
<p><b>4. Facturation de « l'arrêté des comptes »</b></p>	 <p>A 3D bar chart with a vertical axis labeled from 0,0% to 50,0%. A single blue bar represents the value 18,3%.</p>
<p><b>5. Facturation de la transmission des archives et des comptes</b></p>	 <p>A 3D bar chart with a vertical axis labeled from 0,0% to 50,0%. A single blue bar represents the value 22,7%.</p>
<p><b>6. Absence d'indication concernant les modalités des visites d'immeubles.</b></p>	 <p>A 3D bar chart with a vertical axis labeled from 0,0% to 50,0%. A single blue bar represents the value 49,5%.</p>
<p><b>7. Absence des mentions concernant l'élaboration de l'ordre du jour et du budget prévisionnel avec le conseil syndical</b></p>	 <p>A 3D bar chart with a vertical axis labeled from 0,0% to 50,0%. A single blue bar represents the value 38,7%.</p>

<p><b>8. Facturation en plus de la gestion de « forfaits » en cas de compteurs divisionnaires</b></p>	 <p>A 3D bar chart with a vertical axis labeled from 0,0% to 50,0%. A single blue bar represents the value 44,2%.</p>
<p><b>9. facturation de l'établissement des contrats des remplaçants de gardiens ou d'employés d'immeubles</b></p>	 <p>A 3D bar chart with a vertical axis labeled from 0,0% to 50,0%. A single blue bar represents the value 21,7%.</p>
<p><b>10. Facturation de l'établissement et de la mise à jour des diagnostics et dossiers obligatoires</b></p>	 <p>A 3D bar chart with a vertical axis labeled from 0,0% to 50,0%. A single blue bar represents the value 39,4%.</p>
<p><b>11. Honoraires supplémentaires pour souscription de police dommage-ouvrage</b></p>	 <p>A 3D bar chart with a vertical axis labeled from 0,0% to 100,0%. A single blue bar represents the value 48,2%.</p>

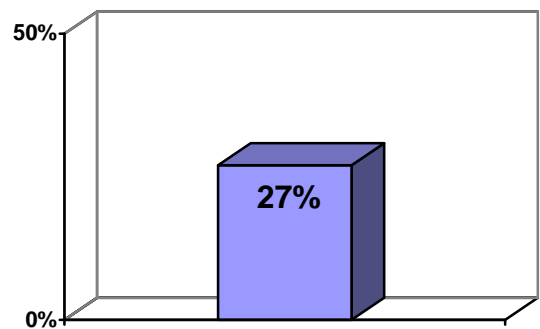
**12. Honoraires supplémentaires pour ouverture de dossier « sinistre »**



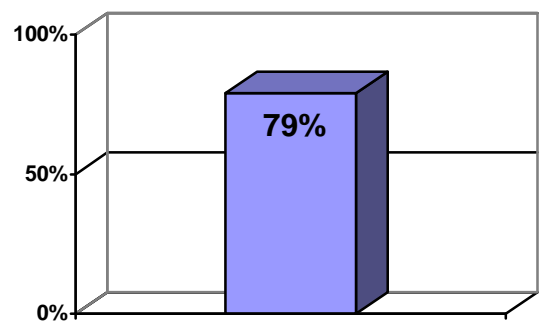
**13. Facturations d'heures pour préparation de l'assemblée générale (« questions spéciales »)**

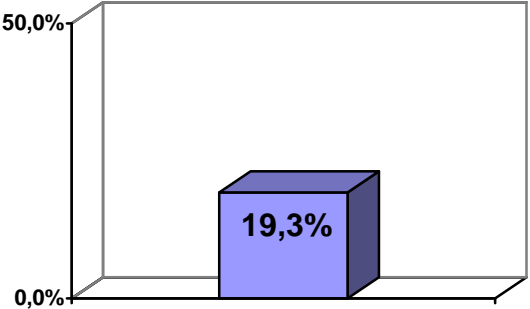
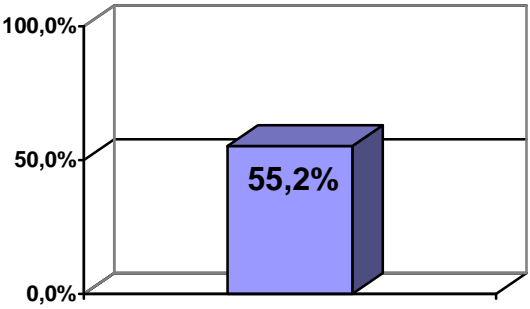


**14. Honoraires supplémentaires pour indication de la TVA**



**15. Forfaits « administratifs » ou « de bureau » en plus des honoraires de base**



<p><b>16. Forfaits trimestriels pour « appels de fonds » en plus des honoraires de base</b></p>	 <p>A 3D bar chart with a vertical axis labeled from 0,0% to 50,0%. A single blue bar represents the value 19,3%.</p>
<p><b>17. Honoraires supplémentaires pour présentation des devis de travaux au conseil syndical</b></p>	 <p>A 3D bar chart with a vertical axis labeled from 0,0% to 100,0%. A single blue bar represents the value 55,2%.</p>

## VI – Les résultats par « lots de non-conformités »

Pour finir voici les résultats par groupe de non-conformités. Nous avons pris pour ce calcul l'ensemble des non-conformités possibles – les principales comme les autres (absence d'une des 44 tâches de base dont le CNC a établi la liste).

A noter que les non-conformités « mineures » concernent des points qui n'indiquent pas de facturation supplémentaire.

Exemples :

- Oubli de préciser que l'affichage d'un extrait de règlement de copropriété sera effectué
- Oubli concernant l'envoi de PV aux présents et représentés acquiesçants expressément etc.

Or, si l'on regroupe les syndics par « lots » de non-conformités nous obtenons les chiffres suivants qui sont encore plus préoccupants :

- Syndics ayant zéro non-conformité :	12,6 %
- Syndics ayant entre 1 et 9 non-conformités :	37,7 %
- Syndics ayant entre 10 à 20 non-conformités :	29,8 %
- Syndics ayant entre 21 à 25 non-conformités :	12,5 %
- Syndics ayant + de 25 non-conformités :	<u>7,4 %</u>
	100,00 %

**VII – Exemple d’une analyse de conformités (contrat ICADE-ADB)**

LISTE DES PRESTATIONS DE GESTION COURANTE OBLIGATOIRES ANNEXEES A L'AVIS DU CNC DU 27 SEPTEMBRE 2007	ICADE ADB	OGS	COMMENTAIRES
<b><u>I - ASSEMBLEE GENERALE ANNUELLE</u></b>			
<i>Avant l'assemblée générale</i>			
Elaboration et envoi de la convocation, des documents à joindre à la convocation et des projets de résolutions	Conforme	Conforme	
Réunion du conseil syndical précédent l'assemblée générale - Objet de la réunion :			
<i>Elaboration de l'ordre du jour</i>	Conforme	Conforme	
<i>Présence du syndic ou de son représentant suivant les horaires définis dans le contrat</i>	<b>Non conforme</b>	Conforme	ICADE ADB IMPOSE la tenue de la réunion "pendant les heures ouvrables" alors que l'avis du CNC implique que l'AG ou le CS choisit les horaires habituels qui conviennent aux copropriétaires ou membres du CS
Mise à disposition de tous les copropriétaires des différentes pièces comptables et justificatives dans les conditions prévues à l'article 18-1 de la loi du 10 juillet 1965	<b>Non conforme</b>	Conforme	Supprimé par ICADE ADB des prestations de gestion courante
<i>Tenue de l'assemblée générale</i>			
Présence du syndic ou de son représentant suivant les horaires définis dans le contrat	<b>Non conforme</b>	Conforme	ICADE ADB IMPOSE la tenue de la réunion "pendant les heures ouvrables" alors que l'avis du CNC implique que l'AG choisit les horaires habituels qui conviennent aux copropriétaires
Etablissement de la feuille de présence, émargement, vérification des voix et des pouvoirs	<b>Non conforme</b>	Conforme	ICADE ADB a supprimé les mots "émargement, vérification des voix et des pouvoirs" alors que les vérifications prévues sont importantes pour la validité des décisions et donc de l'assemblée générale
Tenue du registre des procès-verbaux	Conforme	Conforme	
Rédaction du procès-verbal lorsque le syndic est élu secrétaire	Conforme	Conforme	
Affichage dans les parties communes de la copropriété un procès-verbal abrégé mentionnant les résolutions relatives à l'entretien de la copropriété et aux travaux	<b>Non conforme</b>	Conforme	Supprimé par ICADE ADB des prestations de gestion courante
<b><u>II - COMPTABILITE GENERALE DE LA COPROPRIETE</u></b>			
<i>Comptes généraux</i>			

Etablissement du budget prévisionnel, en collaboration avec le conseil syndical	Conforme	Conforme	ICADE ADB ne précise pas explicitement que c'est avec la collaboration du conseil syndical
Etablissement du compte de gestion générale et des annexes conformément au décret n°2005-240 du 14 mars 2005 relatif aux comptes du syndicat des copropriétaires	Conforme	Conforme	
Présentation des comptes en conformité avec la réglementation en vigueur	Conforme	Conforme	
<b>Comptes copropriétaires</b>			
Tenue des comptes de copropriétaires	Conforme	Conforme	
Appel des provisions sur budget prévisionnel	Conforme	Conforme	
Imputations des consommations individuelles d'eau lorsque les compteurs d'eau sont déjà installés lors de la désignation du syndic	Conforme	Conforme	Dans le V 6 1.8 "Divers" du contrat ICADE ADB
<b>Comptes fournisseurs - Factures</b>			
Vérification et paiement des factures	Non conforme	Conforme	Supprimé par ICADE ADB des prestations de gestion courante
<i>Remise, au syndic successeur, de l'état financier, de la totalité des fonds, de l'état des comptes des copropriétaires et des comptes du syndicat</i>	Non conforme	Conforme	ICADE ADB a supprimé les mots "de l'état des comptes des copropriétaires" (Dans le V 6 1.8 "Divers" du contrat ICADE ADB)
<i>Compte bancaire séparé ou le cas échéant compte du cabinet en cas de dispense</i>	Conforme	Conforme	

### **III - ADMINISTRATION ET CONTRÔLE DE LA COPROPRIETE EN CONFORMITE AVEC LE REGLEMENT DE COPROPRIETE**

<i>Etablissement et mise à jour de la liste des copropriétaires</i>	Conforme	Conforme	Dans le V 6 1.8 "Divers" du contrat ICADE ADB
<i>Transmission des archives au syndic successeur</i>	Non conforme	Conforme	Supprimé par ICADE ADB des prestations de gestion courante
<i>Elaboration et transmission au président du conseil syndical du bordereau récapitulatif des archives transmises au syndic successeur</i>	Conforme	Conforme	Dans le V 6 1.8 "Divers" du contrat ICADE ADB
<i>Mise à disposition et communication au conseil syndical de toutes pièces ou documents se rapportant à la gestion du syndicat</i>	Non conforme	Conforme	Supprimé par ICADE ADB des prestations de gestion courante
<i>Recueil des avis écrits du conseil syndical lorsque sa consultation est obligatoire</i>	Non conforme	Conforme	Supprimé par ICADE ADB des prestations de gestion courante

#### **IV - ENTRETIEN ET MAINTENANCE**

Visite(s) de la copropriété dans les conditions définies au contrat (nombre et modalités)	<b>Non conforme</b>	Conforme	ICADE ADB ne précise ni le nombre ni les modalités de cette (ces) visite(s)
Négociation, passation, suivi des marchés des prestataires et gestion des contrats à l'échéance dans le cadre du budget prévisionnel	<b>Non conforme</b>	Conforme	ICADE ADB a supprimé le mot "Négociation"
Gestion des diagnostics/dossiers obligatoires	<b>Non conforme</b>	Conforme	Supprimé par ICADE ADB des prestations de gestion courante
Carnet d'entretien : établissement, mise à jour pour les informations mentionnées aux articles 3 et 4 du décret n°2001-477 du 30/05/2001	Conforme	Conforme	
Appels d'offre, étude des devis et mise en concurrence résultant d'une pluralité de devis ou de l'établissement d'un devis descriptif soumis à l'évaluation de plusieurs entreprises lorsque celle-ci est obligatoire dans le cadre des travaux de maintenance définis à l'article 45 du décret n°67-223 du 17 mars 1967	<b>Non conforme</b>	Conforme	Supprimé par ICADE ADB des prestations de gestion courante
Gestion des travaux d'entretien et de maintenance	Conforme	Conforme	

#### **V - ASSURANCES**

Souscription des polices d'assurance au nom du syndicat	<b>Non conforme</b>	Conforme	ICADE ADB précise "Négociation et souscription" mais utilise un contrat flotte dont il n'est pas démontré qu'il est plus compétitif qu'un autre contrat + ICADE ADB n'a inclus que l'assurance multirisques alors que l'avis CNC inclut toutes les polices d'assurance
Déclaration des sinistres concernant les parties communes et/ou les parties privatives lorsque le dommage a sa source dans les parties communes	Conforme	Conforme	OGS inclut EN PLUS les déclarations des sinistres concernant les parties communes et/ou les parties privatives lorsque le dommage a sa source dans LES PARTIES PRIVATIVES. Ces prestations sont facturées 63,40 euros TTC ou 202,22 euros TTC par ICADE ADB
Règlement des indemnités aux bénéficiaires	Conforme	Conforme	

#### **VI - GESTION DU PERSONNEL**

Recherche et entretien préalable (les coûts de la publication des annonces ne sont pas compris)	Conforme	Conforme	
Etablissement du contrat de travail et, le cas échéant, de ses avenants	<b>Non conforme</b>	Conforme	ICADE ADB ne précise pas si les avenants au contrat de travail sont inclus dans les honoraires de gestion courante

Paiement du salaire et de toute indemnité, prime .. Due au salarié	Conforme	Conforme	
Tenue du livre des salaires et édition des bulletins de paie	Conforme	Conforme	
Déclarations et paiement aux organismes fiscaux et sociaux	<b>Non conforme</b>	Conforme	ICADE ADB a supprimé le mot "paiement"
Attestations et déclarations obligatoires	?	Conforme	
Gestion des remplacements pendant les congès, arrêts-maladie et maternité	<b>Non conforme</b>	Conforme	ICADE ADB a supprimé le mot "maternité".  ICADE ADB a remplacé "Gestion des remplacements" par "Suivi des remplacements", ce qui ne signifie pas la même chose ni les mêmes diligences
Mise en place du DUERSST (Document unique d'évaluation des risques sur la sécurité et la santé au travail) et mise à jour	<b>Non conforme</b>	Conforme	EXCLU par ICADE ADB ("hors frais d'établissement des dossiers relatifs aux risques professionnels")
Gestion de la formation du personnel du syndicat	Conforme	Conforme	
<b><u>VII - DIVERS</u></b>			
Calcul des intérêts légaux au profit du syndicat	<b>Non conforme</b>	Conforme	Supprimé par ICADE ADB des prestations de gestion courante
<b>Nombre total de non conformités</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	

## VIII - Conclusions

Les conclusions qui s'imposent sont celles-ci :

1/ D'abord le taux des dix-sept non-conformités importantes est souvent élevé :

- Six non-conformités dépassent le taux 50%
- Dix dépassent 40%

2/ Ceci rejoint la deuxième série des chiffres selon laquelle :

- Seulement 13% des contrats étudiés sont entièrement conformes
- Près de 50% des contrats présentent au moins dix non-conformités et près de 20% plus de vingt non-conformités

Où sont les 89% de contrats conformes relevés par la DGCCRF en avril 2008 ?