



OBSERVATOIRE DES SYNDICS : UN CONSTAT QUI MANQUE D'ALUR

Introduction

- **Résultats 2013 de l'observatoire:** mauvaises pratiques à tous les étages (prix, présentations, clauses abusives, etc.)
 - **29 procédures** engagées par la DGCCRF en mars 2014
 - **Loi ALUR** : un nouveau cadre législatif plus protecteur, mais conditionné à 208 décrets d'application sans aucun calendrier prévisionnel
 - La **controverse** sur l'évolution 2014 des honoraires du syndic, certains arguant d'une hausse de 20% du forfait en prenant la Loi ALUR comme « alibi »
 - **Mai** : période des Assemblées Générales de copropriété qui débute
- ⇒ D'où l'importance de dresser un état des lieux 2014 pour donner les moyens aux syndicats de copropriétaires de faire un choix éclairé et les alerter sur les éventuels abus

Observatoire des syndics, résultats 2014 (1/2)

- L'observatoire a un **triple objet**
 - Analyser les prix du forfait annuel et la présentation des « offres »
 - Etudier la teneur des contrats pour détecter d'éventuelles clauses abusives/illicites
 - Analyser les prix (modes de fixation et niveau) des prestations particulières
 - Réactualisation des résultats sur les 4 grands réseaux nationaux (= 50 à 60% du marché)
 - Effet de concentration des syndics (CITYA et URBANIA, FONCIA et TAGERIM, NEXITY et ORALIA en 2013)
 - Etude du contrat LOISELET&DAIGREMONT
 - 120 000 lots gérés, essentiellement à Paris et sa Banlieue. 5ème plus grand cabinet de France.
- ⇒ UNE ETUDE QUI COUVRE ENVIRON 70% DU MARCHE DES SYNDICS PROFESSIONNELS

Observatoire des syndics, résultats 2014 (2/2)

- Protocole

L'étude s'est appuyée sur les contrats cadres proposés par l'enseigne

- NEXITY** : Contrat « Classique » et contrat « Forfait »
- FONCIA**: Contrat « Formule 1 par 1 » et contrat « Horizon »
- CITYA-URBANIA**: pas de formule forfaitisée
- IMMO DE France**: pas de formule forfaitisée
- LOISELET ET DAIGREMONT** : pas de formule forfaitisée

Afin de parfaire les informations tarifaires, l'étude s'appuie sur la base de données de l'ARC qui recense 932 contrats

I. Prix, présentation : les offres trompe-l'œil (1/4)

A) Compte séparé

1- Un surcoût abusif tendancièrement à la hausse

	EN 2013	EN 2014
CITYA	PAS DE SURCOUT	PAS DE SURCOUT
NEXITY CLASSIQUE	16.5%	20%
NEXITY FORFAIT	39%	20%
FONCIA HORIZON	22%	29%
FONCIA 1 PAR 1	15,7%	29%
IMMO DE FRANCE	25,7%	20%
LOISELET & DAIGREMONT	NON ETUDIE	26%

⇒ Une augmentation de prix pour 3 formules sur les 5 qui pratiquaient déjà le surcoût en 2013

⇒ Le surcoût chez les syndics le pratiquant est en 2014 de 23,6 % en moyenne

ATTENTION : Si CITYA ne facture pas de surcoût, elle s'est fait épingler récemment par le TGI de Grasse en mai 2013 pour avoir ouvert un faux compte séparé !

I. Prix, présentation : des offres trompe-l'œil (2/4)

A) Compte séparé

2- Gare à l'effet d'aubaine de la Loi ALUR !

- La loi ALUR va interdire à partir du 26 mars 2015 la différenciation tarifaire entre compte unique et compte séparé pour les copropriétés de moins de 16 lots, et ce à compter de chaque renouvellement de mandat
- Résultat : avec des contrats triennaux, l'absence de différence tarifaire pourrait intervenir pour certaines copropriétés....Au mieux en 2018 !

⇒ LE SURCOUT DU COMPTE SEPARÉ RISQUE ENCORE D'AVOIR UN BEL AVENIR DEVANT LUI

I. Prix, présentation : des offres trompe-l'œil (3/4)

B) Forfait « tout-compris »

1- Le principe reste l'exception

- En 2013 les contrats forfaitisés se développaient avec les formules de NEXITY et FONCIA. En 2014, les autres enseignes étudiées ne proposent toujours pas ce type d'offre (CITYA, IMMO DE FRANCE et LOISELET)
- Alors que l'obligation de proposer une formule forfaitisée a été insérée dans la loi ALUR dès juillet 2013, les syndicats n'ont toujours pas anticipé la loi ALUR !
- **Le surcoût de la formule forfaitisée** (de 35 à 40%) révélé par l'Observatoire en 2013 entrave son développement (respectivement 18% chez NEXITY et 23% chez FONCIA en 2014)

UN SURCOUT DISPROPORTIONNE AU REGARD DU CONTENU DES OFFRES « TOUT INCLUS »

I. Prix, présentation : des offres trompe-l'œil (4/4)

B) Forfait « tout-compris »

2- Des forfaits qui n'ont de « TOUT-COMPRIS » que le nom

La survivance d'une kyrielle de prestations particulières...

- ✓ Chez FONCIA, son offre HORIZON prévoit en sus 18 prestations particulières (son offre « 1 par 1 » en comprend 28)
- ✓ Chez Nexity son contrat en prévoit 11 (son contrat classique en comprend 43)

...qui ne sont même pas délimitées

- ✓ FONCIA et NEXITY indiquent toujours que des prestations non définies dans le contrat pourront être facturées à l'acte à la copropriété

Des forfaits qui comprennent de faux avantages commerciaux

- ✓ **Ces contrats présentent certaines tâches comme commercialement comprises dans le forfait alors qu'elles doivent l'être obligatoirement, même en contrat classique !**
 - FONCIA: « prise en charge de la copropriété », les « frais administratifs », la « gestion des comptes vendeurs »...
 - Nexity, la « gestion et la conservation des archives », « visites des parties communes », « présence du syndic à l'AGO après 17 h30 », « location de salle pour IAGO »...

II. Clauses abusives/illicites (1/5)

A) Encore un grand lot de mauvaises pratiques

DES PRESTATIONS ILLICITES ET ABUSIVES QUI PERDURENT

	CITYA	FONCIA 1 par 1	FONCIA HORIZON	NEXITY FORFAIT	NEXITY CLASSIQUE	IMMO DE France	LOISELET & DAIGREMONT	Moyenne
Nombre de clauses abusives / illicites par contrat	21	25	13	12	15	13	20	17

- **IMMO DE FRANCE est le moins pire des élèves**
 - Suppression de 4 prestations particulières qui étaient facturées en plus par le syndic au SDC : prise en charge de la copropriété, organisation de l'émargement...
- **Modification à la marge chez NEXITY et CITYA**
 - NEXITY : Suppression de certains termes confusants et trompeurs, et de la gestion du compte vendeur.
 - CITYA : Suppression de la seule gestion des archives dormantes facturées en plus du forfait au SDC.
- **Aucune modification contractuelle chez FONCIA, concernant ses formules « HORIZON » et « 1 PAR 1 » !**

II. Clauses abusives/illicites (2/5)

B) Des clauses abusives/illicites à la charge du syndicat des copropriétaires

TABLEAU DES PRINCIPALES PRESTATIONS FACTUREES ILLICITEMENT A LA COPROPRIETE

	FONCIA 1PAR1	FONCIA HORIZON (Formule forfaitisée)	NEXITY CLASSIQUE	NEXITY FORFAIT (Formule forfaitisée)	CITYA - URBANIA	IMMO DE FRANCE	LOISELET DAIGREMONT
Majoration tarifaire si fonctionnement en compte séparé	X	X	X	X		X	X
Présence du syndic à l'AG en dehors des heures ouvrables	X	X	X		X	X	X
Liste NONexhaustive des prestations particulières		X	X	X			X
Gestion et suivi du sinistre quel que soit leur ampleur	X	X	X		X	X	X
Ouverture de procédure hors impayé en plus du suivi	X		X		X	X	
Honoraires pour travaux exceptionnels mentionnés sur le montant TTC et NONdégressifs	X	X	X		X		X
Frais administratifs en dehors des frais liés à l'AGO	X		X				X
Conservation des archives vivantes uniquement			X				X
Licenciement du personnel			X		X		
Présentation de prestations invariables de gestion courante comme volontairement incluses dans le forfait		X		X			

II. Clauses abusives/illicites (3/5)

B) Des clauses abusives/illicites à la charge du syndicat des copropriétaires (suite)

- Des doubles rémunérations pour la même prestation
 - ❑ Chez FONCIA HORIZON: Double rémunération pour le compte rendu suite à une visite du syndic (une fois via le forfait et une autre fois en prestation particulière à la charge de la copropriété).
 - ❑ Chez LOISELET&DAIGREMONT: Double rémunération pour le suivi de dossier contentieux (une fois à la copropriété et une fois au copropriétaire concerné).
- Des facturations supplémentaires pour des tâches de base
 - ❑ **Le forfait administratif (de 25 à 30 € /lot/an)**: Si IMMO DE FRANCE a supprimé cette facturation de son contrat cadre en 2014 en revanche FONCIA « 1 PAR 1 », NEXITY « CLASSIQUE » et LOISELET continue de la pratiquer.
 - ❑ **Les frais liés à l'AGO**: location de salle, présence du syndic après 17 h 30 sont encore facturés en supplément (toutes les enseignes sont concernées).

II. Clauses abusives/illicites (4/5)

C) Des clauses abusives/illicites à la charge du copropriétaire concerné

TABLEAU DES PRINCIPALES PRESTATIONS FACTUREES ILLICITEMENT AU COPROPRIETAIRE

	FONCIA 1PAR1	FONCIA HORIZON (Formule forfaitisée)	NEXITY CLASSIQUE	NEXITY FORFAIT (Formule forfaitisée)	CITYA - URBANIA	IMMO DE FRANCE	LOISELET DAIGREMENT
Constitution du dossier pour l'huissier pour la mise en demeure visée à l'article 19	X	X			X	X	
Traitement des rejets de paiement	X	X	X	X	X		
Rédaction d'un protocole et/ou traitement des échéanciers	X	X			X	X	X
Constitution du dossier transmis à l'avocat en cas d'impayé	X	X				X	X
Suivi du dossier transmis à l'avocat	X	X			X	X	X
Actualisation état daté en sus de l'état daté	X	X	X	X	X	X	X
Délivrance d'information pour le DPE privatif	X		X		X		

⇒ LE COPROPRIETAIRE CAPTIF SE VOIT IMPOSER UNE MYRIADE DE FRAIS ILLICITES

II. Clauses abusives/illicites (5/5)

C) Des clauses abusives/illicites à la charge du copropriétaire concerné (suite)

- Le copropriétaire en situation d'impayés
 - ❑ *La transmission/la constitution/le suivi du dossier à l'avocat ou à l'huissier (de 168 € pour IMMO DE FRANCE à 420 € pour FONCIA):* A part CITYA **toutes les enseignes enfreignent la loi** rappelée par une jurisprudence récente (CA de Paris le 9 octobre 2013).
 - ❑ *Les frais de rejet de paiement (de 29 € chez CITYA à 49 € chez FONCIA):* cette opération ne peut être facturée au copropriétaire car elle correspond à des frais de recouvrement ante mise en demeure (article 10-1 L. 65).
- ⇒ ***Aggrave indument la dette du copropriétaire et par ricochet met en péril l'ensemble de la copropriété !***
- Le copropriétaire vendeur
 - ❑ *La délivrance d'information pour le DPE (42 € chez NEXITY à 75 € chez FONCIA):* concerne 3 enseignes sur les 5 étudiées. Bien qu'illicite elle est facturée au prix fort = jusqu'à ¾ du prix du DPE lui-même !
 - ❑ *L'actualisation de l'état daté :* Toutes les enseignes la facturent en plus de l'état daté (de 120 € chez FONCIA à 205 € chez LOISELET) bien que jugés illicite par une jurisprudence constante !

III. L'ultime vice caché : le prix des prestations particulières (1/4)

A) Evolution 2013-2014 du montant des prestations particulières agglomérées

	CITYA	FONCIA 1 PAR 1	FONCIA HORIZON	NEXITY FORFAIT	NEXITY CLASSIQUE	IMMO DE FRANCE	LOISELET ET DAIGREMONT	MOYENNE TOTAL
Evolution 2013-2014 montant total des prestations particulières	3%	2%	2%	0.90%	0.90%	2.2%	2,60%	2,4%

- ❑ Des prestations particulières agglomérées qui augmentent 2,5 fois plus que l'inflation (0,9% en 2013).
 - ❑ Attention: compte tenu de la répétition de ces prestations particulières, en réalité l'augmentation moyenne des honoraires du syndic au titre de ces tâches est de l'ordre de 10% (seulement 2 à 3% pour le forfait annuel).
- ⇒ A l'instar des années précédentes le forfait annuel augmente bien moins vite que les prestations particulières !

III. L'ultime vice caché : le prix des prestations particulières (2/4)

B) Le scandale des « honoraires travaux » dénoncé en 2013 perdure malgré la loi ALUR

- la loi ALUR oblige depuis le 27 mars dernier les syndics
 - A supprimer des contrats toute référence tarifaire aux travaux hors budget prévisionnel
 - A exprimer la rémunération décidée en AG en % du montant HT des travaux et dégressif selon le montant des travaux
- Cependant
 - A part IMMO DE FRANCE, tous les contrats continuent de les mentionner dans le contrat avec un % élevé (même chiffres qu'en 2013) et **non dégressif!** Ex: LOISELET&DAIGREMONT peut facturer jusqu'à 7,8% du montant HT des travaux et NEXITY facture 7,2% sur le montant TTC...
 - NEXITY et CITYA continuent de mentionner un % sur le montant TTC des travaux !

⇒ L'APPLICATION DE LA LOI PAR LES SYNDICS MANQUE D'ALUR

III. L'ultime vice caché : le prix des prestations particulières (3/4)

C) La vacation horaire : une problématique qui persiste

- Double loterie

- Qui vient ?** Selon qu'il s'agisse du directeur du gestionnaire ou de l'assistante, l'intervention du cabinet peut varier du simple au double, et ce sans justification (ex: FONCIA facture 62 € l'assistante et 131 € le directeur)
- Quelles prestations ?** Le recours à cette modalité de facturation même pour des prestations au contenu prévisible (ex: LOISELET&DAIGREMONT qui facture la transmission du dossier à l'avocat à la vacation alors que les autres enseignes le forfaitise/idem chez NEXITY pour la constitution du dossier pour l'avocat ou l'huissier)

- Prix excessifs

- Le grand écart de la vacation « heures ouvrables »** : de 88 € chez LOISELET à 155 € chez FONCIA !
- Le double grief « hors heures ouvrables »** : une majoration qui va de 50% en général et jusqu'à 177% chez NEXITY pour les vacations hors heures ouvrables (FONCIA facture 225 €/h le directeur après 19 H30 !).
- Certaines enseignes indiquent que « **toute heure commencée est due** » (ex: CITYA).

⇒ Atteinte à la bonne information des copropriétaires quant au montant des honoraires (problème de prévisibilité et comparaison difficile)

III. L'ultime vice caché : le prix des prestations particulières (4/4)

D) La gabegie continue

EVOLUTION 2013-2014 SUR LES FRAIS PRIVATIFS

	FONCIA Horizon		Foncia formule 1		NEXITY classique		NEXITY forfait		CITYA		IMMO DE France		LOISELET	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Mise en demeure	34,09 €	34,2 €	34,09 €	34,2 €	50,00 €	51 €	50 €	51 €	35 €	36 €	60 €	61 €	50 €	51 €
Relances après mise en demeure	26 €	26,50 €	26,00 €	26,50 €	55 €	56 €	55 €	56 €	35 €	36,00 €	18 €	18 €		
Transmission du dossier à l'avocat	410 €	420 €	410 €	420 €					311 €	321 €	318 €	324 €	Vacation**	Vacation**
Transmission du dossier à l'huissier	300 €	305 €	300 €	305 €					265 €	270 €	164,00 €	168 €	Vacation**	Vacation**
Etat daté	470 €	480 €	470 €	480 €	475 €	477 €	475 €	477 €	470 €	480 €	502 €	514 €	440 €	449 €
Opposition sur vente	214 €	220 €	214,00 €	220 €					120 €	122,00 €	329 €	336 €	170 €	174 €
Copie du règlement de copropriété					120 €	120 €	120 €	120 €	66 €	68,00 €				

⇒ Le plafonnement par décret des frais privatifs –prévu par la loi ALUR- est urgent car ils ont augmenté chez toutes les enseignes étudiées depuis notre dernière étude.

Actions et demandes l'UFC- Que Choisir et de l'ARC

► Information des copropriétaires

- publication d'un vrai/faux en 10 points sur « les contrats de syndic et la loi ALUR en 2014 » sur le site quechoisir.org et unarc.asso.fr.

► Action auprès des pouvoirs publics

- Demandent à la DGCCRF d'enquêter sur le respect par les syndics de leurs obligations légales et de prendre les sanctions en cas de manquement.
- Pressent le gouvernement de publier les décrets ALUR attendus et, dans ce cadre, transmet au Gouvernement un projet détaillé sur la liste limitative des prestations particulières, sur le contrat-type, et sur les préconisations sur le montant plafond des frais privatifs.
- Dans ce cadre, les associations demandent la limitation du recours à la vacation aux seules prestations au contenu imprévisible au moment de la conclusion du contrat et que soit enfin mis un terme à la clause « toute heure commencée est due ».