

La boîte à outils du portail de l'adhérent de l'ARC



Pour une plus grande
performance de la réduction
des charges et de la maîtrise
des travaux en copropriété

COPRO-
NET
COPRO-
DEVIS
COPRO-
SYNDIC
COPRO-
FORUM
COPRO-
GAZELEC
arc-copro
COPRO-
GESTION
COPROPRIETERRE
OSCARVILLE
COPRO-NET
OSCAR
+OSCAR





Association des Responsables de Copropriété

L'ARC, Association des Responsables de Copropriété, est une association à but non lucratif (loi de 1901) créée en 1987. Elle est implantée, en 2015, sur plus de 14 000 immeubles en copropriété représentant plus de 900 000 lots principaux.

L'ARC siège par ailleurs dans de nombreuses commissions officielles où elle représente les intérêts des copropriétaires.

L'ARC a créé une coopérative (Copropriété-Services) réservée à ses adhérents collectifs, qui apporte de nombreux services aux copropriétés (groupement d'achats, audits techniques, référencement d'entreprises, services comptables, logiciels, sites gratuits, etc.).

L'ARC aide ainsi tous ses adhérents à résoudre l'ensemble des problèmes d'ordre juridique, comptable, financier, technique et pratique qu'ils rencontrent dans leur copropriété et à améliorer la gestion de ces copropriétés.

Les adhérents de l'ARC sont :

- **des conseils syndicaux**, dans des copropriétés gérées par des professionnels ;
- **des syndicats bénévoles** ;
- **des groupes de copropriétaires ou des copropriétaires** à titre individuel confrontés à des problèmes personnels ;
- **des collectivités ou des organismes divers**.

Pour plus de renseignements, vous pouvez vous adresser à :

ARC
27/31, rue Joseph Python 75020 PARIS
Tél : 01 40 30 12 82 - Fax : 01 40 30 12 63
www.arc-copro.fr

SOMMAIRE

I. Pourquoi faut-il mettre en œuvre un plan volontariste de réduction des charges et de maîtrise des travaux en copropriété ?	5
II. Quels sont les documents à exploiter ?	9
III. LE PORTAIL DE L'ADHERENT : Comment accéder à tous les sites internet de l'ARC facilement et rapidement ?	11
IV. COPRO-SYNDIC : Comment générer et évaluer la performance de votre contrat de syndic ?	13
V. OSCAR+ : L'OBSERVATOIRE DES CHARGES DE COPROPRIETE DE L'ARC	21
1. Comment évaluer la performance financière de votre copropriété ?	22
2. Comment comparer évaluer la performance des charges avec celles des autres copropriétés grâce au diagnostic de performance et à l'étiquette de charges ?	26
3. Comment évaluer la performance économique de vos contrats annuels ?	29
4. Comment évaluer la performance de la gestion patrimoniale de votre copropriété ?	32
5. Comment dimensionner votre fonds travaux ?	35
VI. OSCARVILLE : Comment décliner OSCAR au niveau d'une ville ou d'un territoire ?	37
VII. COPRO-DEVIS : Comment mettre en concurrence les entreprises référencées par l'ARC ?	39
VIII. COPRO-GAZELEC : Comment mettre en concurrence les fournisseurs de gaz et d'électricité ?	43

IX. COPRO-GESTION : comment aider les syndic bénévoles à gérer facilement et efficacement leur copropriété ?	53
X. COPROJET : Comment mettre en place et gérer vos projets de travaux ?	57
XI COPROPRIETERRE : Comment obtenir des informations sur la rénovation des copropriétés ?	58
XII. COPRO-FORUM et COPRO-NET : Comment partager votre expérience avec d'autres responsables de copropriété ou au sein de votre copropriété ?	60
XIII. ARC-COPRO : Comment enrichir vos connaissances en s'appropriant les informations diffusées sur le site d'informations de l'ARC ?	65
XIV. EVENEMENTS DE L'ARC : Comment consulter les présentations majeures des derniers évènements de l'ARC ?	67
XV. GUIDES ET CAHIERS DE L'ARC : Comment développer votre méthode d'analyse des charges de votre copropriété ?	68
XVI. CONCLUSIONS	70

I. POURQUOI FAUT-IL METTRE EN OEUVRE UN PLAN VOLONTARISTE DE RÉDUCTION ET DE MAÎTRISE DES CHARGES DE COPROPRIÉTÉ ?

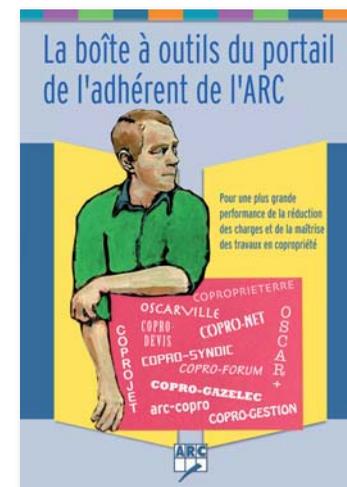
Beaucoup de copropriétés et de copropriétaires se plaignent aujourd'hui du montant élevé de leurs charges. Lorsqu'ils questionnent leur syndic pour avoir des explications, il est rare qu'ils obtiennent des réponses pertinentes et une analyse argumentée de la situation de leur copropriété. Au contraire, ils constatent que leur syndic ne fait en règle générale aucun effort pour faire baisser ces charges. Ce n'est que lorsque le conseil syndical intervient énergiquement qu'une copropriété peut réussir à maîtriser ses dépenses et même à les réduire avec des taux pouvant atteindre 30 % d'économies annuelles.

C'est pour permettre aux conseils syndicaux de relever ce challenge que l'ARC a élaboré ce guide qui a pour titre :

LA BOÎTE À OUTILS DU PORTAIL DE L'ADHERENT DE L'ARC
Pour une plus grande performance
de la réduction des charges et de la maîtrise des travaux en copropriété

qui présente les méthodes, les outils et les services mis à leur disposition afin de les aider à maîtriser la gestion de leur copropriété, voire à en assurer s'ils le souhaitent la « cogestion » ou la « cogérance » avec leur syndic.

Toutes les copropriétés tiennent une fois par an leur assemblée générale. C'est alors l'occasion pour les conseils syndicaux et les copropriétaires de « plonger » dans l'analyse des comptes de leur copropriété. Cela constitue toujours un exercice laborieux et complexe qui s'inscrit rarement dans la durée. Il faut que cette situation évolue ! Et pour cela, il est souhaitable que les membres des conseils syndicaux prennent en main tout au long de l'année la gestion de leur copropriété en s'appropriant et en utilisant les méthodes, les outils et les services proposés par l'ARC.



1.1. Cette prise en main doit commencer par le contrat de syndic

On constate actuellement que ce contrat n'est jamais négocié, excepté dans certains cas, le montant des honoraires de base. En fait, les syndicats se contentent d'annexer le projet de contrat à la convocation de l'assemblée générale et de faire voter en bloc, et sans négociation possible, le renouvellement de leur contrat de mandat de gestion comprenant le montant des honoraires de base et la grille de tarification des prestations particulières.

La préconisation de l'ARC est que le projet de contrat de syndic soit transmis au conseil syndical trois mois avant l'assemblée générale afin qu'il y ait une véritable négociation de ce contrat entre le syndic et le conseil syndical lors de la réunion de préparation de l'AG.

Ce délai de trois mois est nécessaire au conseil syndical pour évaluer la performance du contrat proposé par le syndic en place et éventuellement le mettre en concurrence avec des contrats de la concurrence. Ou pourquoi pas, décider de mettre en place un syndicat coopératif ou un syndic non professionnel.

Pour les aider à générer ou à évaluer la performance de leur contrat de syndic, les responsables de copropriété peuvent faire appel à l'outil **COPRO-SYNDIC** accessible à partir du **Portail de l'Adhèrent**, qui permet de générer un contrat type avec **CONTRATSYNDIC** et qui présente grâce à **OSCARSYNDIC** des grilles de tarifs à ne pas dépasser pour les honoraires et les prestations particulières en fonction de la taille et de la localisation géographique des copropriétés.

1.2. Elle doit également porter sur les contrats de maintenance annuels

En règle générale, ce ne sont pas les syndicats qui sont actifs dans la remise en cause des contrats récurrents. La conséquence est le surdimensionnement pour certains contrats du montant facturé par rapport au service rendu, décalage résultant bien souvent de l'application de taux annuels d'augmentation bien supérieurs au taux de l'inflation, ce qui au bout d'un certain temps génère une surfacturation non négligeable.

La préconisation de l'ARC est de procéder à une remise en cause des contrats renouvelés annuellement en procédant à des appels d'offres tous les trois à cinq ans.

Pour les aider à évaluer la performance de leurs contrats récurrents, les responsables de copropriété peuvent utiliser l'outil **OSCAR+** qui présente des grilles d'amplitude à respecter pour le montant des contrats. Pour obtenir des

devis compétitifs, ils peuvent faire appel à **COPRO-DEVIS**, la plate-forme de lancement des appels d'offres et de consultation des entreprises référencées par l'ARC sur des critères de compétences, de savoir-faire et de rapport qualité/prix satisfaisant. Ils peuvent aussi profiter des rencontres avec les entreprises organisées par l'ARC dans le cadre du salon annuel ou des mardis techniques de l'ARC, sessions de formation animées par des professionnels référencés par l'ARC.

1.3. Elle doit s'appliquer également aux interventions ponctuelles

Ce n'est pas le domaine le plus facile à maîtriser mais c'est celui qui peut rapporter le plus parce que les syndicats ne font jamais aucun effort pour faire appel aux entreprises les plus performantes en termes de rapport qualité/prix.

Ils se contentent bien souvent de prendre la première entreprise qu'ils ont « sous la main » sans lui demander de devis, ce qui conduit à des facturations qui n'ont aucun rapport avec le service rendu.

La préconisation de l'ARC est d'exiger un devis pour toute intervention, même s'il s'agit d'une opération urgente. De plus, il faut que le conseil syndical n'hésite pas à renégocier les tarifs de la prestation car les entreprises ont tendance à « gonfler » les devis lorsque les interventions concernent une copropriété.

La réglementation impose que l'assemblée générale arrête des seuils pour la mise en concurrence des entreprises et la consultation des conseils syndicaux. Ces seuils doivent être fixés les plus bas possible afin de permettre aux conseils syndicaux de garder la main sur la gestion des interventions.

L'ARC recommande un seuil de 250 € pour la consultation du conseil syndical et de 500 € pour la mise en concurrence. Ces seuils peuvent être portés à zéro dans une copropriété qui souhaite fonctionner en mode « cogestion » ou supérieurs aux seuils recommandés pour les grosses copropriétés afin de limiter le nombre d'opérations soumises à la validation du conseil syndical ou à une mise en concurrence.

Pour obtenir des devis compétitifs, les copropriétés peuvent utiliser le site **COPRO-DEVIS** qui présente toutes les entreprises référencées par l'ARC et, là encore, profiter des rencontres avec les entreprises organisées dans le cadre du salon annuel ou des mardis techniques de l'ARC.

1.4. Sans oublier la participation à la négociation des marchés de travaux exceptionnels

En règle générale, les syndicats sollicitent plusieurs devis pour une même opération. Mais ces devis ne font l'objet d'aucune négociation. Même si l'assemblée générale choisit l'offre la moins-disante, elle n'est pas sûre que le montant de la prestation corresponde effectivement au service rendu.

L'exemple des appels d'offres pour la mise en conformité des ascenseurs est là pour nous rappeler qu'une copropriété peut être victime d'une entente des prestataires.

La préconisation de l'ARC est que le conseil syndical joue un rôle majeur lors du dépouillement de l'appel d'offres et qu'il soit en particulier un des acteurs de la renégociation des offres des entreprises.

Comme pour les interventions ponctuelles, les responsables de copropriété peuvent utiliser le site **COPRO-DEVIS** pour lancer des appels d'offres ou étoffer leur panel des entreprises consultées et aussi profiter des rencontres avec les entreprises organisées par l'ARC.

Ils ont également à leur disposition les sites **COPROPRIETERRE** pour avoir des informations sur tout ce qui concerne les opérations de rénovation (réglementation, étapes, financement et mobilisation) et **COPROJET** pour en assurer le suivi.

1.5. Et enfin porter sur la maîtrise des charges de chauffage et de consommation des fluides

C'est indiscutablement le domaine de gestion le plus difficile à maîtriser. Il ne faut pas se reposer sur les syndicats qui n'ont aucune compétence en dans ce domaine et qui sont donc dans l'incapacité de conseiller les copropriétés.

La préconisation de l'ARC est que le conseil syndical soit en capacité d'évaluer la performance énergétique de sa copropriété afin de pouvoir apprécier la pertinence des propositions des experts auxquels il fera appel.

Pour cela, le conseil syndical peut s'appuyer sur les trois cahiers pratiques concernant le bilan énergétique simplifié (**BES**), la gestion de l'eau et la gestion de l'électricité. Et utiliser l'onglet « **EAU/CHAUFFAGE** » d'**OSCAR+** qui propose une méthode de calcul des charges respectives du chauffage et de l'eau chaude sanitaire.

Ils peuvent également utiliser les plateformes **COPRO-DEVIS** pour la commande de fioul et **COPRO-GAZELEC** pour lancer des appels d'offres pour la fourniture de gaz ou d'électricité.

II. QUELS SONT LES DOCUMENTS À EXPLOITER ?

Les données comptables à exploiter sont issues de plusieurs états ou documents produits par le syndic :

- le grand-livre des comptes ;
- la balance du syndicat des copropriétaires (SDC) ;
- les cinq annexes comptables ;
- le relevé général des dépenses ;

Les autres documents à exploiter sont :

- les procès-verbaux d'assemblée générale ;
- le règlement de copropriété ;
- le carnet d'entretien ;
- les contrats récurrents (assurance, maintenance, entretien, gardiennage, nettoyage...) ;
- les devis et les factures des interventions d'entretien ;
- les relevés des opérateurs de comptage (eau, chauffage).

a) Le grand-livre des comptes est fourni par le syndic sur demande du conseil syndical tout au long de l'exercice en cours. Il retrace tous les événements de l'exercice dans la comptabilité :

- les dépenses (factures) et les recettes (appels de fonds) ;
- les sommes apportées par les copropriétaires ;
- l'état de la trésorerie ;
- les dettes du syndicat vis-à-vis des fournisseurs, des organismes sociaux, des copropriétaires ;
- les créances existantes sur les copropriétaires et les avances faites aux fournisseurs ;
- les autres comptes de tiers.

b) La balance du SDC donne la photo comptable de la situation financière de la copropriété.

c) Le relevé général des dépenses ainsi que **les annexes comptables** font partie des pièces fournies avec la convocation à l'assemblée générale.

d) Le règlement de copropriété détermine les parties communes et les parties privatives. Il définit le contenu des charges générales et des charges spécifiques ainsi que leur répartition entre les copropriétaires sur la base des tantièmes.

e) **Le carnet d'entretien** constitue le « carnet de santé » de la copropriété. Il décrit les différents équipements collectifs ainsi que leur contrat d'entretien.

Il détaille également les caractéristiques des autres contrats récurrents de la copropriété comme l'assurance.

f) **Les devis et les factures des contrats d'entretien** concernent les interventions ponctuelles qui ne sont pas votées en assemblée générale. Elles doivent figurer dans le relevé général des dépenses.

g) **Les relevés des opérateurs de comptage** indiquent, si la copropriété dispose de compteurs divisionnaires, les consommations individuelles de chaque copropriétaire dont le total doit être comparé avec le montant communiqué par le fournisseur du fluide.

III. LE PORTAIL DE L'ADHERENT : Comment accéder à tous les sites internet de l'ARC facilement et rapidement ?

L'ARC met à la disposition des adhérents collectifs douze outils informatiques qui sont présentés ci-dessous.

Afin de faciliter la connexion à ces différents outils ainsi qu'au site internet d'informations de l'ARC, **ARC-COPRO**, mais aussi d'harmoniser les procédures d'accès, l'ARC a mis en place un site portail, **le Portail de l'Adhérent**, accessible à l'adresse suivante www.leportaildelarc.fr qui offre aux adhérents la possibilité d'utiliser tous ces outils en se connectant une seule fois avec un seul identifiant (le numéro d'adhésion de la copropriété) et un seul mot de passe (personnalisé au moment de la demande d'ouverture du compte Adhérent).

Attention :
il ne faut pas confondre ces codes d'identification avec ceux qui permettent d'accéder à la zone Adhérents du site d'informations ARC-COPRO accessible via le Portail de l'Adhérent présenté ci-dessus ou directement à l'adresse : www.arc-copro.fr



Ils peuvent ensuite accéder à tous les outils présentés ci-dessus, naviguer d'un outil à l'autre sans avoir à retaper leur identifiant et leur mot de passe.

S'ils ne disposent pas des codes d'identification nécessaires à la connexion au portail, ils peuvent en faire la demande en ligne en remplissant le questionnaire qui s'affiche après avoir cliqué sur « Ouvrir un compte » dans la fenêtre « Première Visite ».

La faisabilité de sa demande est vérifiée par Copropriété Services qui lui transmet un mail lui précisant s'il est autorisé ou non à accéder au Portail de l'Adhérent. Deux conditions sont nécessaires pour obtenir cette autorisation : être à jour de la

Le portail de l'adhérent

cotisation d'adhésion à l'ARC et avoir l'accord de l'antenne ARC de rattachement (le cas échéant).

Les différents outils accessibles à partir du Portail de l'Adhérent sont présentés de manière synthétique ci-après

IV. COPRO-SYNDIC : Comment générer et évaluer la performance de votre contrat de syndic ?

Le site COPRO-SYNDIC comprend deux outils informatiques :

- CONTRATSYNDIC pour la génération et la comparaison des contrats de syndic ;
- OSCARSYNDIC pour l'évaluation de la performance des contrats de syndic.

IV.1. Comment générer votre contrat de syndic avec CONTRATSYNDIC ?

Suite à la publication du décret sur le contrat type de syndic en date du 26 mars 2015, l'ARC a décidé de développer un outil informatique dénommé CONTRATSYNDIC afin d'aider les conseils syndicaux à :

- bien préparer et mettre en œuvre la recherche d'un nouveau syndic ou la reconduction du syndic en place ;
- comparer plusieurs propositions de contrat de syndic ;
- générer un contrat type adapté aux besoins de la copropriété.

Cet outil peut également être utilisé par les syndicats bénévoles pour générer leur propre contrat de syndic.

En revanche, étant donné que le contrat type n'est pas adapté à la mission des syndicats coopératifs, l'ARC a choisi pour l'instant de ne pas intégrer cette possibilité dans l'outil.

L'outil CONTRATSYNDIC est constitué de trois modules :

- le premier module permet de créer le cahier des charges du futur contrat de syndic ainsi qu'un projet de contrat type de syndic pré-rempli en fonction du cahier des charges de la copropriété ;
- le second module permet de comparer plusieurs propositions de contrat de syndic élaborées à partir du même cahier des charges ;
- le troisième module permet de générer un contrat type définitif.

IV.1.1. Présentation de la génération du cahier des charges ou du projet de contrat type

Le premier module propose de remplir deux fiches essentielles à la production du cahier des charges ou du projet de contrat type adapté à la copropriété :

- la **fiche d'identité** de la copropriété décrivant ses principales caractéristiques (localisation, nombre de lots, services et équipements collectifs en place, ...).
- la **fiche des besoins** et des attentes en terme de gestion et de gouvernance de la copropriété : durée et horaires de l'assemblée générale, nombre de visites par le syndic, nombre de réunions avec le conseil syndical, ...

Ces deux fiches constituent le cahier des charges du futur contrat de syndic. Une fois établi, les conseils syndicaux ont la possibilité d'envoyer **ce cahier des charges** à leur syndic en place ou à plusieurs syndicats s'ils souhaitent effectuer une mise en concurrence de plusieurs contrats. Ils peuvent également aller au-delà en leur envoyant un projet de contrat type (aussi généré par notre outil) ce qui permet d'accélérer le processus de consultation.

Le projet de contrat type généré par l'outil prend en compte :

- les informations communiquées par les conseils syndicaux dans les deux fiches d'identité et de besoins ;
- les valeurs de référence des honoraires de base et des prestations particulières utilisées dans OSCARSYNDIC (voir paragraphe suivant)

Pour calculer les honoraires de base à inscrire dans le projet de contrat, l'outil a besoin de connaître :

- la localisation géographique de la copropriété : Paris, Ile-de-France hors Paris, Province ;
- le nombre de lots principaux (appartements, commerces) ;
- le niveau de complexité de la gestion de la copropriété afin de la rattacher à un des trois panels retenus :

panel 1 : copropriétés se caractérisant par la présence d'équipements et services collectifs (ascenseur, parking) ne nécessitant pas une grosse charge de travail pour le syndic et n'ayant pas de sinistre et d'impayé ;

panel 2 : copropriétés dotées d'équipements et services collectifs dont l'un d'entre eux (chauffage, gardiennage) représente une charge de travail importante pour le syndic et ayant un nombre limité de sinistres et d'impayés ;

panel 3 : copropriétés dotées de tous les équipements et services collectifs et ayant à gérer un nombre important de sinistres et d'impayés.

Le résultat obtenu est susceptible d'être modulé en fonction des réponses aux deux décisions prises sur l'extranet et l'archivage en assemblée générale. En effet, le montant du forfait calculé par l'outil s'appuie sur les deux hypothèses suivantes : le syndic met à disposition un extranet au titre du forfait et l'archivage n'est pas externalisé.

Si les décisions prises sur ces deux services sont à l'opposé de ces hypothèses, le montant du forfait à inscrire dans le projet du contrat type doit être modulé selon le principe suivant :

- pour l'extranet, réduction du montant des honoraires de base de « **12 € nombre de lots principaux** » ;
- pour l'archivage, réduction du montant des honoraires de base de « **10 € nombre de lots principaux** ».

Pour déterminer les montants de référence des prestations particulières à inscrire dans le contrat, l'outil a seulement besoin de connaître la localisation géographique de la copropriété.

IV.1.2. Comparaison de plusieurs propositions de contrat type

L'outil CONTRATSYNDIC permet aux conseils syndicaux de réaliser la comparaison de plusieurs propositions de contrat recueillies dans le cadre d'une mise en concurrence effectuée à partir du précédent module. Vie de l'Association

Dans le cadre de ce service, les conseils syndicaux doivent saisir dans un premier temps les informations recueillies dans les propositions de contrat de syndic, ce qui permettra de générer le tableau ci-dessous :

A partir des résultats de ce tableau, ils peuvent détecter les principaux écarts avec les différentes rubriques du contrat type de référence et ainsi choisir un des syndicats parmi les différentes propositions. Il est ensuite proposé aux conseils syndicaux de renégocier les coûts

de certaines prestations auprès du syndic choisi si ces coûts n'apparaissent pas comme « **optimum** » (non obligatoire mais fortement conseillé). Enfin, les conseils syndicaux rentreront les données du contrat type définitif dans la colonne « **coût contrat type renégociés ou retenus auprès du syndic choisi** ».

IV.1.3 Élaboration du contrat type définitif

Ce troisième module permet aux conseillers syndicaux d'élaborer le contrat type définitif à partir de la colonne « **Coûts contrat type renégociés ou retenus auprès du syndic choisi** » fourni par le module précédent

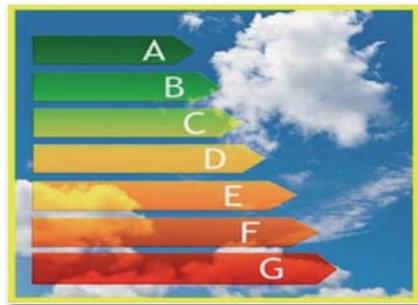
IV.2 Comment évaluer la performance du contrat de syndic de votre copropriété avec OSCARSYNDIC ?

L'ARC a développé un outil informatique, Oscarsyndic, qui permet aux copropriétés d'évaluer la performance d'un contrat de syndic. Cet outil est accessible à partir du portail de l'adhérent à l'adresse suivante

www.leportaildelarc.fr et fonctionne comme Oscar+ pour l'évaluation des charges de copropriété.

Après avoir saisi les principales caractéristiques de la copropriété, les conseils syndicaux doivent répondre à plusieurs questions qui permettent à Oscarsyndic de produire une étiquette classant le contrat de A à G (cf. illustration ci-dessous)

- A : Excellentissime !
- B : Très bon niveau !
- C : Bon niveau !
- D : Dans la moyenne !
- E : Niveau insuffisant !
- F : Niveau alarmant !
- G : catastrophique !



et un diagnostic de performance du contrat de syndic.

Pour ce faire, les responsables de copropriété doivent renseigner en ligne :

- le code postal, le nombre de lots
- le type de contrat : Standard ou Tout sauf
- le montant des honoraires de base
- le montant des prestations particulières de l'exercice écoulé
- les tarifs des photocopies
- les tarifs vacations gestionnaire heures ouvrables, de 18h à 20h, de 20h à 22h
- les tarifs vacations assistante heures ouvrables
- les frais de tenue d'une AG extraordinaire par lot
- les tarifs de l'élaboration de l'état daté
- les frais de mise en demeure LRAR
- les frais de remise du dossier à l'avocat
- les frais de remise du dossier à l'huissier

Et répondre au questionnement ci-après sur les prestations particulières :

- Facturation de l'AG et de la réunion préparatoire avec le conseil syndical en HNO : OUI/NON
- Facturation de la gestion d'un compte séparé : OUI/NON
- Facturation d'un forfait administratif pour toutes les dépenses courantes : OUI/NON
- Honoraires de gestion de travaux exceptionnels affichés dans le contrat : OUI/NON
- Facturation de la gestion et des sinistres des parties communes de moins de 1600 € : OUI/NON
- Etablissement et mise à jour du carnet d'entretien : OUI/NON

- Facturation de la tenue et de la mise à jour du DUERSST : OUI/NON
- Frais de location d'une salle de réunion du syndic : OUI/NON
- Facturation accès à l'extranet : OUI/NON
- Facturation de l'archivage externalisé : OUI/NON

Comment bien estimer les honoraires et le coût des prestations particulières du syndic

Comme l'indique l'observatoire des charges de copropriété de l'ARC, Oscar+, le montant des honoraires de base est fonction de la localisation géographique (Paris, IDF hors Paris et Province) et du nombre de lots principaux (appartements et bureaux/commerces, de la nature des équipements et des services collectifs (gardiennage, chauffage collectif, ascenseur, parking souterrain, comptage divisionnaire de l'eau et du chauffage...).

Le tableau figurant ci-après présente les amplitudes constatées dans l'observatoire en fonction des paramètres exposés ci-dessus.

Paris	Minimum	Médiane	Maximum
de 10 à 25 lots	220 €	280 €	340 €
de 26 à 50 lots	200 €	250 €	300 €
de 51 à 100 lots	180 €	220 €	260 €
plus de 100 lots	160 €	200 €	240 €
Île-de-France (hors Paris)			
de 10 à 25 lots	200 €	250 €	300 €
de 26 à 50 lots	180 €	230 €	280 €
de 51 à 100 lots	165 €	205 €	245 €
plus de 100 lots	150 €	190 €	230 €
Province			
de 10 à 25 lots	170 €	210 €	250 €
de 26 à 50 lots	155 €	195 €	235 €
de 51 à 100 lots	140 €	180 €	220 €
plus de 100 lots	125 €	160 €	195 €

Comment déterminer le montant des honoraires acceptables au sein de l'amplitude qui concerne votre copropriété ?

Il faut prendre en compte les caractéristiques de votre copropriété et déterminer à quel panel de copropriétés on peut la rattacher.

Un des critères de sélection est la nature des services et équipements collectifs et la charge de travail qu'ils génèrent pour le syndic. Les services collectifs qui nécessitent une forte charge de travail sont la gestion du personnel (gardien et employé d'immeuble), la gestion d'un parking souterrain.

1^{er} panel : copropriétés dont le montant des honoraires doit être proche de la valeur minimale

Ces copropriétés présentent les caractéristiques suivantes :

- ▶ pas ou peu de services et équipement collectifs ;
- ▶ pas de sinistres et d'impayés.

2^{ème} panel : copropriétés dont le montant des honoraires doit être proche de la valeur médiane

Ces copropriétés présentent les caractéristiques suivantes :

- ▶ des services et équipements collectifs ne nécessitant pas une grosse charge de travail (ascenseur, comptage divisionnaire de l'eau et du chauffage) ;
- ▶ peu de sinistres (un par an) et d'impayés.

3^{ème} panel : copropriétaires dont le montant des honoraires doit être proche de la valeur maximale

Ces copropriétés présentent les caractéristiques suivantes :

- ▶ tous les services et équipements collectifs et en particulier ceux nécessitant une grosse charge de travail (gestion du personnel, parking souterrain) ;
- ▶ un nombre important de sinistres (3 par an) et d'impayés.

Il faut prendre en compte la Région d'implantation et le nombre de lots principaux.

A partir du montant des honoraires/lot déterminé par cet algorithme, le logiciel calcule le montant total des honoraires en multipliant le montant des honoraires/lot par le nombre de lots.

Avant d'afficher ce montant dans le contrat type, il doit procéder éventuellement à deux modulations :

Si la réponse est OUI à la mise à disposition d'un extranet, **alors** le montant total est inchangé **sinon** le montant total est réduit de la somme calculée par la formule (nbre de lots*12 €/lot).

Si la réponse est OUI à l'archivage externalisé **alors** le montant total est réduit de la somme calculée par la formule (nbre de lots*10 €/lot) **sinon** le montant total est inchangé

Comment on détermine les valeurs à ne pas dépasser pour les prestations particulières autorisées par le nouveau décret?

Il convient de se référer au tableau ci-dessous qui prend en compte les variations constatées en fonction de la localisation géographique de la copropriété.

Colonne 1	Paris	IDF hors Paris	Province
Modalités de rémunération des prestations particulières			
Vacations gestionnaire heures ouvrables	95	86	79
Vacation assistante heures ouvrables	80	73	67
Vacation gestionnaire avant 20h	120	109	100
Vacation gestionnaire de 20h à 22h	140	127	117
Vacation gestionnaire après 22h	73	67	61
Prestations relatives aux réunions et visites supplémentaires			
Frais de tenue d'une AG extraordinaire par lot	15	14	13
Réunion supplémentaire avec le conseil syndical d'une durée de 2h par rapport à celle(s) incluse(s) dans le forfait	190	172	158
Réalisation d'une visite supplémentaire de la copropriété avec ou sans rédaction d'un rapport, en présence ou non du conseil syndical par rapport à celle(s) incluse(s) dans le forfait	*		
Prestations relatives au règlement de copropriété et à l'état descriptif de division			
Établissement ou modification du règlement de copropriété à la suite d'une décision du syndicat prise en application de l'article 46 de la loi du 10 juillet 1965	*		
Publication de l'état descriptif de division	*		
Prestations relatives de gestion administrative et matérielle relatives au sinistre			
Déplacement sur les lieux	*		
Prise de mesures conservatoires	*		
Assistance aux mesures d'expertise	*		
Suivi du dossier auprès de l'assureur	*		
Prestations relatives aux litiges et contentieux (hors frais de recouvrement)			
Mise en demeure d'un tiers par lettre recommandée avec accusé de réception	30	30	30
Constitution du dossier transmis à l'avocat, l'huissier de justice ou à l'assureur protection juridique	175	159	146
Suivi du dossier transmis à l'avocat	*		

Autres prestations			
Diligences spécifiquement liées à la préparation des décisions d'acquisition ou de dispositions de parties communes (hors prestations visées au II)			*
Reprise de la comptabilité sur exercice(s) antérieur(s) non approuvé(s) ou non réparti(s), en cas de changement de syndic			*
Représentation du syndicat aux assemblées d'une structure extérieure (syndicat secondaire, union de syndicats, association syndicale libre) créée en cours de mandat ainsi qu'aux assemblées supplémentaires de ces mêmes structures si elles existaient antérieurement à la signature du contrat de syndic			*
Constitution et suivi du dossier d'emprunt souscrit au nom du syndicat en application des alinéas 1 et 2 de l'article 26-4 de la loi du 10 juillet 1965			*
Constitution et suivi du dossier de subvention au profit du syndicat			*
Immatriculation initiale du syndicat			*
Frais et honoraires imputables aux seuls copropriétaires			
Frais de recouvrement			
Mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception	30	30	30
Relance après mise en demeure	10	10	10
Conclusion d'un protocole d'accord par acte sous seing privé	160	146	134
Frais de constitution d'hypothèque			*
Frais de mainlevée d'hypothèque			*
Dépôt d'une requête en injonction de payer			*
Constitution du dossier transmis à l'auxiliaire de justice (uniquement en cas de diligences exceptionnelles)	175	159	146
Suivi du dossier transmis à l'avocat (uniquement en cas de diligences exceptionnelles)			*
Frais et honoraires liés aux mutations			
Établissement de l'état daté	300	280	250
Opposition sur mutation	160	146	134
Délivrance du certificat prévu à l'article 20 II de la loi du 10 juillet 1965	100	90	80
Frais de délivrance des documents sur support papier			
Délivrance copie du carnet d'entretien	25	23	20
Délivrance d'une copie des diagnostics techniques	25	23	20
Délivrance des informations nécessaires à la réalisation d'un diagnostic de performance énergétique individuel mentionnées à l'article R.134-3 du CCH	25	23	20
Délivrance au copropriétaire d'une copie certifiée conforme ou d'un extrait de procès-verbal d'assemblée générale ainsi que des copies et annexes	25	23	20

V. OSCAR+ : L'OBSERVATOIRE DES CHARGES DE COPROPRIETE DE L'ARC

Tous les responsables de copropriété, qu'ils soient conseillers syndicaux ou syndics bénévoles souhaitent aujourd'hui dépasser le stade de la vérification des factures et de leur bonne imputation comptable. Leur ambition est de s'impliquer plus activement dans la maîtrise de leurs charges et l'amélioration de la performance de leur copropriété. Pour cela, ils ont besoin d'outils permettant d'évaluer leurs performances afin de mettre en œuvre, si nécessaire, des plans de réduction des charges et de maîtrise des petits travaux de leur copropriété.

L'ARC a mis en place depuis 2009 un observatoire des charges de copropriété dénommé OSCAR et ne prenant en compte, au départ, que les copropriétés parisiennes. Il a été étendu en 2010 aux copropriétés de toute la région parisienne et en 2011 à toute la France devenant ainsi un observatoire de l'UNARC national.

Et la saga OSCAR continue ! Sa dernière version dénommée OSCAR+, accessible via **le Portail de l'Adhérent** à l'adresse suivante www.leportaildelarc.fr, permet à tous les responsables de copropriété de comparer directement les résultats de leur copropriété aux ratios moyens fournis par OSCAR à partir d'un panel de copropriétés ayant la même configuration en équipements et services collectifs. Et cerise sur le gâteau, OSCAR+ présente un tableau décrivant les amplitudes de variation des contrats récurrents comme le contrat de syndic, les contrats de maintenance des équipements collectifs (ascenseur, chauffage...) et les contrats de services (assurance, nettoyage...). Ce qui permet à nos adhérents de faire de substantielles économies en exploitant de façon approfondie les services proposés par OSCAR+.

a) Les objectifs d'OSCAR+

Ils sont les suivants :

- faciliter le contrôle de gestion des copropriétés ;
- permettre aux responsables de copropriété et aux copropriétaires de comparer leurs charges à celles d'un panel de copropriétés comparables au niveau des services collectifs ;
- contrebalancer les observatoires des fédérations de syndics UNIS et FNAIM qui présentent des chiffres très contestables et contestés (par l'ARC mais aussi le Particulier, entre autres...) ;
- fournir des informations aux médias lors de la publication d'analyses sur les charges de copropriété.

La méthode de travail repose sur l'exploitation des résultats fournis par les annexes comptables 2 et 3 transmises par des responsables de copropriété

adhérents ou non à l'ARC. Elle permet de calculer des ratios de charges en euros/m² de surface habitable, cette dernière étant déterminée en divisant la surface habitable de plusieurs appartements par le nombre de tantièmes en charges générales correspondant. Les dépenses prises en compte relèvent uniquement des charges courantes. Sont donc exclus tous les travaux dits exceptionnels votés en AG en plus du budget prévisionnel.

b) La consultation d'OSCAR+

La page d'accueil comporte six onglets : « Analyse financière », « Interrogation OSCAR », « Étiquette Charges », « Étiquette Gestion Patrimoniale » « Amplitude Contrats », « Energie/Fluides » et « Explications ».

- ▶ **Le premier onglet** permet d'évaluer la performance financière de la copropriété selon la présentation du paragraphe V.1.
- ▶ **Le deuxième onglet** permet l'interrogation d'OSCAR dans le but de connaître les ratios moyens de charge pour un panel de copropriétés déterminé (voir V.2).
- ▶ **Le troisième onglet** permet de comparer les ratios de charge de sa copropriété avec ceux du panel de copropriétés dotées des mêmes services et équipements collectifs.
- ▶ **Le quatrième onglet** fournit une évaluation de la gestion patrimoniale de la copropriété c'est-à-dire la gestion qui s'inscrit dans la durée.
- ▶ **Le cinquième onglet** présente des tableaux décrivant les amplitudes constatées pour les contrats récurrents supportés par les copropriétés.
- ▶ **Le sixième onglet** présente une méthode d'analyse des charges d'énergie et de fluides
- ▶ **Le septième onglet** présente une méthode de détermination des fonds travaux
- ▶ **Le huitième onglet** décrit les taux modélisés d'évolution annuelle depuis 2007.
- ▶ **Le neuvième onglet** présente le fonctionnement d'OSCAR. Il décrit également la correspondance entre les différentes catégories sélectionnées et les codes comptables.

V.1. Comment évaluer la performance financière de votre copropriété?

Pour beaucoup de conseillers syndicaux, le contrôle des dépenses en cours et en fin d'exercice ainsi que l'analyse du bilan financier de la copropriété restent des tâches compliquées voire fastidieuses à assumer.

Plusieurs raisons sont invoquées : notions comptables difficiles à assimiler, méconnaissance des « **ratios** », lecture et croisement des données mal maîtrisés...

L'ensemble de ces lacunes entraîne une mauvaise approche des enjeux « **financiers et comptables** » de la copropriété qui se concrétise bien souvent par :

- une augmentation des dépenses et donc une réévaluation par les syndicats (à tort) des budgets prévisionnels à venir ;
- une mauvaise gestion des impayés entraînant des retards de règlement des fournisseurs ;
- des comptes travaux et des plans de financement mal gérés ;
- une mauvaise gestion des épargnes de la copropriété et du compte bancaire...

L'ARC propose à ses adhérents d'évaluer la performance financière de leur copropriété grâce à Oscar+, l'observatoire des charges de copropriété. Pour ce faire, ils doivent saisir les données fournies par l'annexe comptable n°1 qui reste l'une des pièces maîtresses à contrôler pour évaluer « **la bonne santé financière** » de la copropriété.

Les données à saisir sont :

Trésorerie	1031 Avance de trésorerie
50 Fonds placés	1032 Avance travaux
50 Banques ou fonds disponibles en banque	1033 Autres avances
53 Caisse	131 Subvention
Créances	12 Soldes en attente sur travaux
40 Fournisseurs	Dettes
45 Copropriétaires Sommes exigibles restant à recevoir	45 Copropriétaires:excédents versés
42 à 44 Autres créances	40 Fournisseurs
46 Débiteurs et créditeurs divers	42 à 44 autres dettes
47 Compte d'attente	47 Compte d'attente
48 Compte de régularisation	48 Comptes de régularisation
Total Trésorerie, Créances	49 Dépréciation des comptes de tiers
Provisions et avances	Total Provisions, avances, dettes
102 Provision pour travaux	Solde ou Excédent

OSCAR+/FINANCES permet de réaliser l'évaluation de la situation financière des copropriétés à partir des données de l'annexe 1 et des six indicateurs présentés ci-après. Comme pour les autres évaluations réalisées par Oscar+, les résultats sont notés par un des fanions suivants : VERT (résultat satisfaisant), ORANGE (résultat à suivre de près), ROUGE (résultat critique nécessitant de réagir rapidement).

► **Indicateur 1 : Créances moins Dettes**

Cet indicateur permet de voir comment se situe le niveau des créances (« ce qui doit rentrer ») par rapport au niveau des dettes (« ce qui doit sortir »).

Le fanion est VERT si le résultat est supérieur à 10 % du montant des créances, ORANGE si le résultat est compris entre 0 et 10 %, ROUGE si le résultat est en-dessous de 0.

► **Indicateur 2 : Trésorerie-(Provisions+Avances)**

Cet indicateur permet de savoir si le syndic n'a pas trop puisé dans l'avance de trésorerie pour compenser des retards de paiement de charges par certains copropriétaires.

Le fanion est VERT si le résultat est supérieur à 10 % des provisions et avances, ORANGE si le résultat est compris entre 0 et 10 %, ROUGE si le résultat est négatif.

► **Indicateur 3 : Impayés/ Réalisé Charges courantes**

Cet indicateur permet de mesurer le taux de défaillance de la copropriété en matière de paiement des charges par les copropriétaires.

Le fanion est VERT si le résultat est inférieur à 10%, ORANGE entre 10 et 25 % et ROUGE si le résultat est supérieur à 25 %

► **Indicateur 4 : Avance de Trésorerie/Réalisé Charges courantes**

Cet indicateur permet de mesurer si le montant de l'avance de trésorerie est en adéquation avec le réalisé des charges courantes, ce montant devant être réglementairement inférieur à 1/6 du budget prévisionnel.

Le fanion est VERT si le résultat est inférieur à 16,7% ce qui représente 1/6 du budget prévisionnel et ROUGE si le résultat est supérieur à 16,7%.

► **Indicateur 5 : Trésorerie/Réalisé Charges courantes/365 jours**

Cet indicateur permet de mesurer le nombre de jours de gestion courante que la trésorerie peut couvrir en prenant comme coût journalier moyen de gestion le montant annuel du Réalisé des charges courantes divisé par 365 jours.

Le fanion est VERT si le nombre de jours de gestion courante couvert par la trésorerie est supérieur à 30 jours, ORANGE s'il est compris entre 20 et 30 jours et ROUGE en deçà.

► **Indicateur 6 : Taux d'endettement=Dettes Fournisseurs/Charges courantes**

Cet indicateur permet de mesurer le niveau d'endettement de la copropriété vis-à-vis des fournisseurs par rapport au Réalisé des charges courantes.

Le fanion est VERT si le résultat est inférieur à 10%, ORANGE entre 10 et 25% et ROUGE au-delà



Pour la copropriété prise en exemple, on peut tirer du diagnostic ci-dessus les éléments d'analyse suivants :

Indicateur 1 : le différentiel Créances-Dettes est satisfaisant car le résultat est supérieur à 10% des créances ;

Indicateur 2 : le niveau de la trésorerie est loin d'être satisfaisant ce qui résulte du montant important des impayés ;

Indicateur 3 : le niveau des impayés a dépassé le premier seuil de la zone critique (10% du Réalisé des charges) ;

Indicateur 4 : l'avance de trésorerie (11,8% du budget prévisionnel), bien qu'en dessous du seuil de 16,7% du budget prévisionnel, est insuffisante du fait du niveau des impayés ;

Indicateur 5 : le taux d'endettement est au-dessus du seuil raisonnable de 10% du budget prévisionnel ;

Indicateur 6 : la trésorerie est faible et ne couvre que 14,2 jours de gestion courante alors qu'elle devrait couvrir au moins 30 jours ...

V.2 Comment évoluer la performance des charges avec celles des autres copropriétés grâce au diagnostic de performance et à l'étiquette de charges?

V.2.1 La page d'accueil

Les données affichées sur la page d'accueil correspondent à la moyenne générale des charges par catégories supportées effectivement par les copropriétés présentes dans la base de données.

V.2.2 L'interrogation d'OSCAR

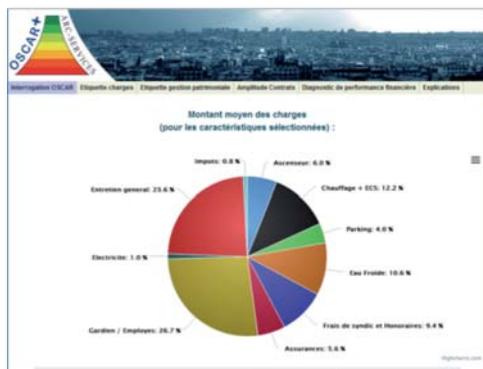
En bas de page, il est proposé aux responsables de copropriété une grille de saisie des principales caractéristiques de leur copropriété.

Sélectionnez les caractéristiques de votre immeuble ci-dessous :

Syndic professionnel : OUI / NON
 Nombre de lots : moins de 25, de 25 à 50, de 50 à 100, plus de 100
 Région : France entière, Paris, Île-de-France (hors Paris), province
 Ascenseur : OUI / NON
 Gardien ou employé d'immeuble : OUI / NON
 Chauffage collectif : OUI / NON
 Parking : OUI / NON

Une fois ces caractéristiques renseignées, OSCAR affiche ensuite les ratios de charges correspondant au panel de copropriétés de la base de données ayant la même configuration en équipements et services collectifs et situées dans la même zone selon le découpage suivants : Paris, IDF hors Paris, Province H1 (concerne le Nord, l'Est, la Région Parisienne et le Centre de la France), Province H2 (concerne la façade atlantique), Province H3 (concerne la façade méditerranéenne).

Exemple : Résultats fournis par OSCAR pour une configuration de copropriétés parisiennes ayant entre 25 et 50 lots et bénéficiant des services d'ascenseur, de gardiennage, de chauffage collectif et d'eau (chaude et froide) collective.



Poste	Moyennes	
	€/m ² /an	€/lot/an
Ascenseur	3	199
Chauffage + ECS	6.1	812.2
Parking	2	130.4
Eau Froid	5.3	348.2
Frais de syndic et Honoraires	4.7	306
Assurances	2.8	180.5
Gardien / Employés	13.3	869.4
Entretien général	11.8	768
Electricité	0.5	33.7
Impôts	0.4	26.1
Total	49.9	3673.5

V.2.3 L'évaluation de la performance des copropriétés avec OSCAR+

Les responsables de copropriété saisissent directement les données concernant les principaux postes de charges de leur copropriété (ascenseur, gardiennage, chauffage, eau, frais de gestion, assurance, impôts, parking, entretien/maintenance) afin d'obtenir une comparaison avec les ratios correspondants fournis par OSCAR+ délivrée sous forme d'un diagnostic de performance des charges. Ils peuvent ainsi détecter les écarts les plus critiques nécessitant une analyse plus approfondie de leurs causes. Ce dispositif fonctionne comme le tableau de bord d'un véhicule doté de voyants qui s'allument lorsque le niveau des écarts est critique.

Exemple d'application d'OSCAR pour une copropriété de la région parisienne de 50 lots et dotée de tous les services et équipements collectifs

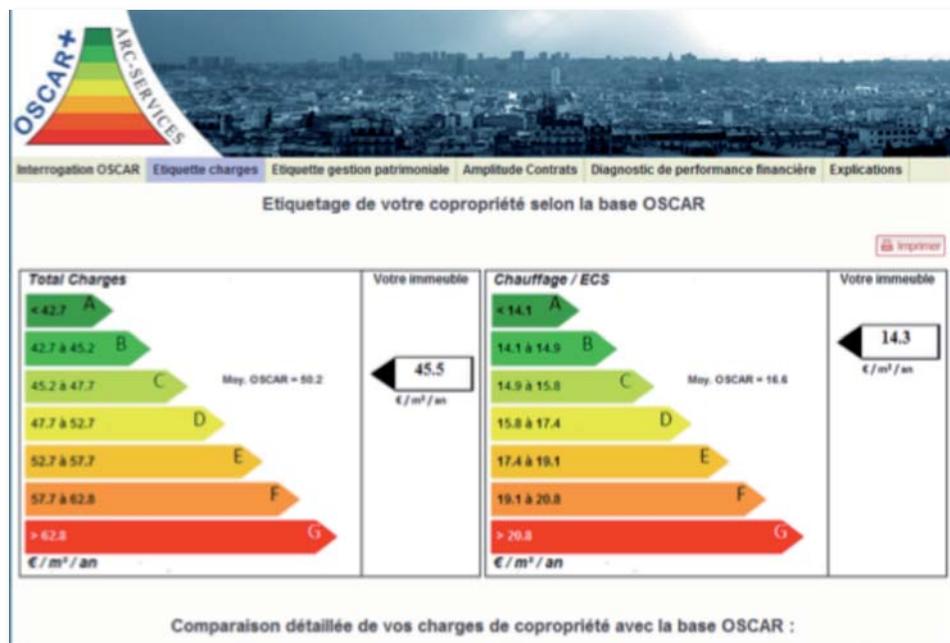
Comparaison détaillée de vos charges de copropriété avec la base OSCAR :

Poste	base OSCAR (€ TTC / m ² / an)	Vos données (€ TTC / m ² / an)	ecart (%)	
Ascenseur	2.4	2.1	-12.5 %	✓
Electricité	0.5	0.6	20 %	⚠
Chauffage + ECS	16.6	14.3	-13.9 %	✓
Parking	1	0.9	-10 %	✓
Eau Froid	4.9	4.3	-12.2 %	✓
Frais de syndic et Honoraires	4	2.9	-27.5 %	✓
Assurances	2.2	2.9	31.8 %	⚠
Gardien / Employés	10.1	11.4	12.9 %	⚠
Entretien général	8.1	5.7	-29.6 %	✓
Impôts	0.4	0.4	0 %	?
Total	60.2	45.5	-9.4 %	✓

Les conseils syndicaux peuvent également comparer l'évolution des charges d'une année sur l'autre avec les résultats constatés par OSCAR sur l'ensemble des copropriétés.

De plus et de manière tout à fait innovante, OSCAR+ propose un étalonnage des charges de sa copropriété sur la base d'un étiquetage qui s'apparente à celui du Diagnostic de la Performance Energétique (DPE) ou à celui bien connu des appareils électroménagers. Cet étiquetage est corrélé de manière dynamique avec le niveau des services assuré dans la copropriété et fournit une évaluation en ligne de sa performance. Le diagramme d'évaluation va de A à G et est centré sur la valeur moyenne fournie par OSCAR+ pour le panel de copropriétés ayant les mêmes services collectifs. La lettre A signifie que la copropriété est très performante par rapport à OSCAR+ et à contrario, la lettre G indique que la situation de la copropriété est catastrophique. En effet, entre ces deux évaluations extrêmes il y a un écart de 50% !

Enfin, OSCAR+ affiche selon le même principe l'évaluation des charges de chauffage. Cela permet d'avoir une préfiguration du positionnement de la copropriété sur le plan de la performance énergétique. Cette évaluation peut être rapprochée du résultat fourni par le diagnostic de performance énergétique réalisé lors de la vente d'un appartement.



V.3 Comment évaluer la performance de vos contrats ANNUELS ?

V.3.1 L'évaluation des contrats de syndic

OSCAR+ affiche les amplitudes des honoraires de base en fonction du nombre de lots et de la localisation géographique de la copropriété ainsi que celles des tarifs des prestations dites particulières facturées par les syndics.

Les conseils syndicaux peuvent, grâce à ces tableaux, évaluer la performance de leur contrat de syndic et ainsi avoir des arguments pour les renégocier avant leur renouvellement.

V.3.2 L'évaluation des contrats de maintenance et d'entretien

Lorsque vous examinez le tableau d'évaluation de la performance de vos charges de copropriété, vous constatez qu'il y a trois niveaux d'évaluation :

- évaluation « VERTE » : le résultat pour votre copropriété est inférieur ou égal à la valeur médiane constatée par OSCAR+ pour un panel de copropriétés ayant la même configuration ADN que la vôtre (en résumé les mêmes services collectifs et localisées dans la même région),
- évaluation « ORANGE » : le résultat obtenu pour votre copropriété est supérieur de moins de 10 % à la valeur médiane constatée par OSCAR+ ;
- évaluation « ROUGE » : le résultat obtenu pour votre copropriété est supérieur de plus de 10 % à la valeur médiane constatée par OSCAR+.

Lorsqu'un poste de dépenses obtient un « FANION ROUGE », il faut dans un premier temps procéder à une analyse causale afin de détecter les événements conjoncturels et/ou structurels qui sont à l'origine de cet écart. Et pour ce faire, OSCAR+ vous propose une palette d'informations que vous pouvez croiser selon la méthode présentée ci-dessous, après avoir bien évidemment isolé les dépenses occasionnées par des événements conjoncturels qui ne sont pas prises en compte dans OSCAR+.

Poste ascenseur

OSCAR+ présente un tableau d'évaluation des contrats de maintenance des équipements collectifs et en particulier des ascenseurs. En fonction du type de contrat (normal ou étendu) et du nombre d'ascenseurs, vous pourrez déterminer si votre contrat de maintenance est performant ou non.

Vous pouvez être dans la situation où votre contrat est performant alors que votre ratio au m2 est au ROUGE. Il faut alors vérifier s'il n'y a pas un effet structurel résultant du nombre d'appartements desservis par l'ascenseur. En

croisant les différents tableaux d'OSCAR+, on se rend compte que les frais d'ascenseur sont optimisés lorsque l'ascenseur dessert plus de 20 appartements. En dessous de 20 appartements, votre résultat est impacté par un effet structurel.

Poste chauffage et eau chaude sanitaire (ECS)

Dans l'onglet « ENERGIE/FLUIDES », OSCAR+ propose une méthode pour faire une estimation des différentes dépenses engagées pour le chauffage et l'eau chaude sanitaire en distinguant les paramètres volume et tarif.

Bien souvent, les annexes 3 ne détaillent pas les charges relatives à l'ECS. Aussi, pour aider les responsables de copropriété qui souhaitent faire une analyse de ces charges, l'ARC propose le modèle empirique suivant élaboré à partir des données d'OSCAR.

Les dépenses d'ECS prennent en compte le volume en eau consommée et son réchauffement.

Concernant le volume, la répartition de la consommation totale est de 1/3 pour l'eau chaude et 2/3 pour l'eau froide.

Concernant les calories, la répartition est de 20 % (entre 10 et 30 %) pour le réchauffement de l'eau et 80 % pour le chauffage seul.

Si on applique ces taux de répartition aux ratios fournis par OSCAR + :

- eau froide = 4,2 €/m²/an, ce qui donne un ratio de 1,4 €/m² pour l'eau réchauffée ;
- chauffage = 13,7 €/m²/an, ce qui donne 2,1 €/m²/an pour le réchauffement de l'eau;
- Cela donne pour l'eau chaude réchauffée (1,4 + 2,1) = 3,5 €/m²/an.

Si on compare ces résultats avec les tarifs pratiqués :

- actuellement, en région parisienne, le tarif de l'eau froide est en moyenne de 3,5 €/m³ et celui du réchauffement de 7 €/m³ ;
- pour un appartement de 65 m² occupé par 2 personnes, on obtient :
 - par l'approche OSCAR : 65 x 3,5 = 228 € par an pour l'eau chaude,
 - par l'approche en volume en considérant qu'une personne consomme annuellement 35 m³ d'eau dont 1/3 utilisé pour l'eau chaude soit 11,6 m³ : 11,6 x 10,5 x 2 = 244 €.

Ces résultats sont cohérents avec l'article R.131-10 du code de la construction et de l'habitation qui stipule : « lorsque les conditions de fourniture de l'eau chaude ne permettent pas de connaître la part des frais de combustible ou d'énergie entrant dans le prix de ladite fourniture, cette part fait l'objet d'une estimation forfaitaire égale aux deux tiers au moins du prix total de l'eau chaude fournie par l'installation commune de l'immeuble ».

Une fois ces calculs réalisés, vous pouvez utiliser l'onglet d'évaluation des contrats de maintenance d'OSCAR+ pour les dépenses d'électricité et de maintenance. Et surtout comparer la consommation moyenne par appartement avec les ratios constatés dans les autres copropriétés utilisant le même type d'énergie (fuel, gaz, chauffage urbain...).

Poste eau froide

Comme pour le poste de dépenses précédent, OSCAR+ vous permet d'estimer les dépenses d'eau froide selon les paramètres volume et tarif.

Vous pouvez ensuite les comparer aux ratios moyens constatés dans les autres copropriétés comme par exemple celui d'une consommation de 35 m³/an/personne.

L'analyse doit prendre en compte la présence ou non de compteurs divisionnaires. S'il y a des compteurs divisionnaires, il convient d'analyser l'écart entre le relevé du compteur général et la somme des relevés des compteurs divisionnaires. Si cet écart est supérieur à 5 %, vous devez mener une analyse approfondie sur les raisons de celui-ci : fuites d'eau, compteurs bloqués, espaces verts importants, commerces en rez-de-chaussée...

Poste frais de syndic et honoraires

OSCAR+ présente deux onglets « HONORAIRES DE BASE » et « PRESTATIONS PARTICULIERES » qui vous permettent d'évaluer la performance de votre contrat de syndic.

Si vous constatez que les prestations particulières représentent plus de 10 % du montant total des frais de gestion, cela veut dire que votre syndic a des pratiques abusives que vous pouvez détecter grâce à l'onglet « PRESTATIONS PARTICULIERES » d'OSCAR+ ou en vous référant à l'arrêté Novelli du 19 mars 2010. Sans oublier bien évidemment la consultation de la rubrique « Abus en vrac » du site Internet de l'ARC.

Poste assurance

L'analyse de la performance de ce poste doit prendre en compte l'évolution du taux de sinistralité national qui s'impose à tout le monde, et bien évidemment du taux de sinistralité local sur les trois dernières années. Si ce dernier est faible, il n'y a pas de raison que vous soyez dans le ROUGE.

Poste gardiennage

Si vous êtes dans le ROUGE, il faut en priorité regarder les caractéristiques du contrat de travail de gardiennage. Ce dernier doit être corrélé avec la taille de l'immeuble. Par exemple, un contrat de travail à temps plein est optimisé lorsque l'immeuble comporte plus de 80 appartements, ce qui correspond à un ratio de

500 €/appartement. En dessous de ce seuil, il faut opter pour des contrats à temps partiel. OSCAR+ affiche des ratios pour la sous-traitance des activités de nettoyage des parties communes (240 €/appartement) et de sortie des containers (150 €/appartement). Cela vous permet en particulier de comparer la solution de la sous-traitance à celle du gardiennage assuré **par une personne recrutée par la copropriété.**

Poste maintenance et entretien

Les données nécessaires à la réalisation de l'évaluation de la performance de ces charges figurent de manière détaillée dans le grand-livre des comptes ou dans le relevé général des dépenses plus facile à exploiter pour les conseils syndicaux. Elles dépendent de la configuration des copropriétés et peuvent être impactées par des événements conjoncturels qu'il convient de retirer du périmètre d'analyse.

Pour l'électricité, les conseils syndicaux peuvent exploiter les ratios figurant dans l'onglet ENERGIE/FLUIDES qui présente des ratios fonction pour les différents usages de l'électricité en copropriété : parties communes, ascenseur, chauffage et parking.

V.4 Comment évaluer la performance de la gestion patrimoniale de votre copropriété ?

A l'occasion du colloque franco-québécois du 17 octobre 2012 parrainé par la Ville de Paris, nous avons constaté que les québécois attachent une grande importance à la gestion patrimoniale de leurs copropriétés, ce qui constitue pour eux un argument déterminant au moment de la vente d'un bien.

On peut avoir des charges raisonnables ou faibles et - pourtant - ne pas avoir une bonne gestion patrimoniale de l'immeuble, gestion qui concerne la programmation et la réalisation des travaux importants, c'est-à-dire le gros entretien des bâtiments et des équipements.

La valeur et la qualité d'un bien immobilier sont évidemment liées à la qualité de la gestion patrimoniale qui dépend, elle-même, de la mise en œuvre (ou non) de certains moyens. Une personne qui veut acheter un appartement dans une copropriété a beaucoup de mal à obtenir des réponses aux questions suivantes :

- la copropriété est-elle bien gérée d'un point de vue patrimonial ?
- Le gros entretien fait-il l'objet d'une planification prévisionnelle adaptée aux besoins ?
- Quels sont les gros travaux prévus ?

Cette situation n'est bonne pour personne :

- les acquéreurs peuvent acheter un bien dont, non seulement le montant des charges sera beaucoup trop fort (en termes absolus et relatifs), mais qui est mal entretenu, ce qui signifie soit de futures dépenses supplémentaires, soit une dévalorisation progressive ;
- les vendeurs qui auraient fait l'effort non seulement de réduire et d'optimiser les charges, mais aussi de mettre en place un plan patrimonial, ne peuvent pas «valoriser» ces efforts par rapport à des biens en apparence similaires ;
- plus généralement, cela ne contribue pas à inciter à une gestion courante et patrimoniale rigoureuse, ce qui pèse sur tout le secteur de la copropriété et son fonctionnement (charges trop fortes, immeubles insuffisamment entretenus, tensions entre les copropriétaires et entre copropriétaires et professionnels, etc.).

V.4.1. Qu'est-ce que l'Etiquette GESTION PATRIMONIALE ?

L'ARC a mis au point un étiquetage de la gestion patrimoniale qui permettra de savoir quel est exactement le niveau de qualité de gestion du patrimoine de chaque immeuble.

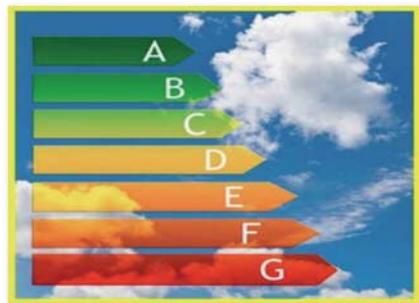
L'ARC a sélectionné une première liste de critères à consolider dans le cadre d'un groupe de travail mis en place à cet effet :

Performance de la gestion courante : Etiquette OSCAR+ de A à C	<input type="checkbox"/> NON
Réalisation du B.I.C. (Bilan Initial de Copropriété)	<input type="checkbox"/> NON
Niveau des Impayés inférieur à 10%	<input type="checkbox"/> NON
Réalisation d'un Audit énergétique	<input type="checkbox"/> NON
Réalisation d'un Audit global partagé	<input type="checkbox"/> NON
Disponibilité d'un fonds travaux	<input type="checkbox"/> NON
Disponibilité d'un compte séparé	<input type="checkbox"/> NON
Vote d'un plan d'amélioration de la performance énergétique	<input type="checkbox"/> NON
Vote d'un Plan pluriannuel de travaux	<input type="checkbox"/> NON
Gestion actualisée d'un carnet d'entretien et de gestion patrimonial	<input type="checkbox"/> NON
Site internet en place	<input type="checkbox"/> NON
Règlement de copropriété actualisé depuis la loi SRU 2000	<input type="checkbox"/> NON
Règlement intérieur efficient	<input type="checkbox"/> NON
Procédure(s) judiciaire(s) en cours	<input type="checkbox"/> NON
Participation des copropriétaires aux AG supérieure à 50%	<input type="checkbox"/> NON
Plus de 3 sinistres sur 3 ans	<input type="checkbox"/> NON

V.4.2. Comment obtenir l'Etiquette GESTION PATRIMONIALE avec OSCAR+ ?

Il convient de renseigner les différents critères d'évaluation présentés ci-dessus en se connectant à OSCAR+ et en remplissant le questionnaire qui s'affiche à l'écran.

Comme pour l'étiquette CHARGES ou l'étiquette DPE, OSCAR+ propose un étiquetage allant de A à G, la note A correspondant à une copropriété très bien gérée et la note G à une copropriété très mal gérée.



V.4.3. Comment utiliser l'Etiquette GESTION PATRIMONIALE pour améliorer la performance de sa copropriété ?

L'étiquette GESTION PATRIMONIALE peut être efficacement exploitée pour déterminer les points forts et faibles de la copropriété. Elle peut contribuer à une prise de conscience des conseillers syndicaux et des syndic bénévoles par rapport aux lacunes dans la gestion patrimoniale de leur copropriété et donc les aider à mobiliser les autres copropriétaires et le syndic. A partir de ce constat, ils peuvent apprécier les actions à engager en priorité pour redresser la situation.

V.4.4 Les étiquettes CHARGES et GESTION PATRIMONIALE au service de la rénovation des copropriétés

D'ici la fin 2016, toutes les copropriétés de plus de 49 lots (toute catégorie) disposant d'un chauffage collectif vont devoir faire réaliser un audit énergétique conformément aux prescriptions édictées par la loi Grenelle 2 du 12 juillet 2010, le décret n°2012-111 du 27 janvier 2012 et l'arrêté du 28 février 2013.

Nous considérons que l'audit énergétique seul est insuffisant pour déclencher une dynamique de programmation et de réalisation de travaux au sein de la copropriété. De plus, nous défendons l'idée que la rénovation énergétique n'aura de sens et d'efficacité que si elle est pensée dans le cadre de la rénovation globale de la copropriété.

C'est pour cela que l'ARC préconise, aux conseils syndicaux et aux syndic bénévoles, les étapes suivantes :

- Etablissement dans un premier temps d'un BIC (Bilan Initial de Copropriété) ;
- Réalisation ensuite d'un audit global partagé intégrant éventuellement l'audit énergétique obligatoire.

Il est incontestable que les deux Etiquettes CHARGES et GESTION PATRIMONIALE peuvent être exploitées par les copropriétés dans le cadre de ces deux opérations.

Dans le cadre du BIC, elles peuvent servir à évaluer les niveaux de performance du chauffage et de la consommation des fluides. A partir de ces informations, les conseils syndicaux et les syndic bénévoles peuvent déterminer s'il y a urgence ou non à réaliser un audit énergétique dans le cadre de la loi Grenelle 2.

Dans le cadre de l'audit global partagé, elles peuvent servir à prioriser et donc à planifier les différentes opérations de réfection et/ou de rénovation du bâti et/ou des équipements.

V.5 Comment dimensionner votre fonds travaux grâce à OSCAR+/TRAVAUX ?

La loi ALUR a instauré l'obligation de mettre en place un fonds travaux à compter du 1er janvier 2017 selon les modalités suivantes :

« Dans les immeubles à destination partielle ou totale d'habitation soumis à la présente loi, le syndicat des copropriétaires constitue un fonds de travaux à l'issue d'une période de cinq ans suivant la date de la réception de l'immeuble pour faire face aux dépenses résultant :

- 1° Des travaux prescrits par les lois et règlements ;
- 2° Des travaux décidés par l'assemblée générale des copropriétaires.

Le montant, en pourcentage du budget prévisionnel, de la cotisation annuelle est décidé par l'assemblée générale votant dans les conditions de majorité prévues aux articles 25 et 25-1. Ce montant ne peut être inférieur à 5 % du budget prévisionnel.

Lorsque le montant du fonds de travaux atteint un montant supérieur au budget prévisionnel, il est inscrit à l'ordre du jour de l'assemblée générale la question de la suspension des cotisations au fonds de travaux, en fonction des décisions prises par l'assemblée générale sur le plan pluriannuel de travaux. »

La méthode préconisée par l'ARC pour dimensionner le fonds travaux

- 1) Dresser le panorama des équipements et services collectifs de la copropriété en utilisant la liste proposée par Oscar/Travaux.

- 2) Etablir un historique des travaux exceptionnels (et de leurs montants) réalisés depuis la livraison de l'immeuble ou sur la période la plus longue possible (20 ans serait idéal !).
- 3) Elaborer un plan prévisionnel des travaux à réaliser sur une période de 20 ans en utilisant le tableau des durées de vie des équipements collectifs et des ratios de coûts fournis par Oscar/Travaux.
- 4) Exploiter les résultats des diagnostics et des audits réalisés éventuellement au niveau de votre copropriété pour affiner votre plan prévisionnel.
- 5) Déterminer le pourcentage du budget prévisionnel représenté par les travaux exceptionnels réalisés sur cette période. C'est ce taux qui doit être retenu par l'assemblée générale pour constituer le fonds travaux de la copropriété.

Prenons l'exemple d'une copropriété de 65 lots livrée en 1960 :

Opérations (depuis 1960)	Durée de vie (années)	Années d'intervention		Montant (€) francs constants
Etanchéité terrasse	30		1990 2020	120 000 €
Ravalement Isolation	20	1980	2000 2020	450 000 €
Changement fenêtre	30		1990 2020	200 000 €
Réfection chaudière	20	1980	2000 2020	360 000 €
Total				1 130 000 €

Le montant des travaux exceptionnels sur une période de 60 ans (entre 1960 et 2020) représente annuellement 18 833 € soit 9,4% du budget annuel (sur la base d'un montant de 200 000 €). **C'est ce taux qui doit être retenu pour dimensionner le fonds travaux de préférence au taux règlementaire minimum de 5% prescrit par la loi ALUR.**

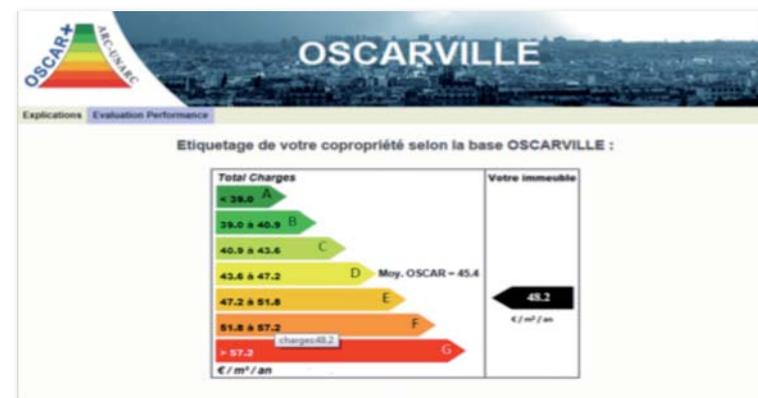
Vous trouverez des informations complémentaires à cette démarche dans le Guide Vert de la Gestion Technique en Copropriété accessible dans la librairie du site internet de l'Arc accessible via le Portail de l'Adhérent à l'adresse www.leportaildelarc.fr.

VI. OSCARVILLE : Comment décliner OSCAR au niveau d'une ville ou d'un territoire ?

VI.1 La Présentation d'Oscarville

OSCARVILLE permet aux copropriétés de mesurer leur performance en la comparant à la moyenne des charges d'un échantillon d'immeubles de la même ville ou du même territoire intercommunal ayant la même configuration en services et équipements collectifs et en nombre de lots (appartements).

Après la saisie des données propres à une copropriété, OSCARVILLE fournit en retour un étalonnage dynamique des charges totales sur la base d'un étiquetage allant de A (logement économe) à G (logement énergivore), à l'instar de ce qui existe pour évaluer la performance énergétique des immeubles



En plus de l'étiquetage, OSCARVILLE fournit un diagnostic de performance par poste principal de charges (9 ont été identifiés), accompagné de signaux d'alerte lorsque les écarts avec les moyennes fournies par la base de données sont très importants

Diagnostic de performance par Poste de charges				
Poste	base OSCAR (€/m²/an)	Vos données (€/m²/an)	écart (%)	
Ascenseur	2.6	2.9	11.5 %	⚠
Chauffage + ECS	13.6	14.3	3.6 %	⚠
Eau Froide	4.3	4.3	0.0 %	✅
Frais de syndic et Honoraires	5.5	3.4	-38.2 %	✅
Assurances	2.3	3.0	30.4 %	⚠
Garden / Employés	9.6	14.3	48.9 %	⚠
Entretien général	6.4	5.7	-10.9 %	✅
Impôts	0.7	0.3	-57.1 %	✅
Total	45.4	48.2	6.2 %	⚠

Les copropriétés peuvent également obtenir une évaluation sous forme d'étiquette de la gestion patrimoniale de leur copropriété en répondant au questionnaire présenté dans le paragraphe V.4.

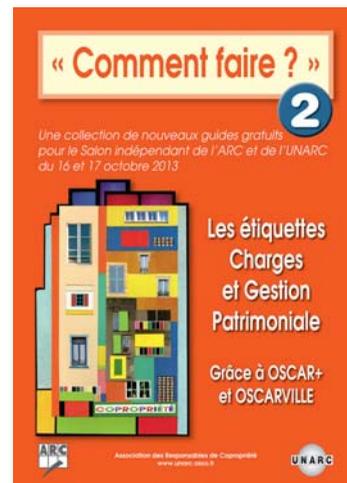
La connexion au site OSCARVILLE se fait selon 2 chemins :

- directement à partir de l'adresse www.oscarville.fr ;
- via le Portail de l'Adhérent à l'adresse suivante www.leportaildelarc.fr.

VI.2 OSCARVILLE au service des copropriétés d'une même commune

De nombreuses communes développent une politique de formation et d'échanges avec les copropriétés implantées sur leur territoire, en particulier afin de faire de la prévention par rapport aux impayés. A ce titre, elles souhaitent leur faciliter la comparaison des charges en les dotant d'outils adaptés à leur contexte et faciles à utiliser. C'est pour cela que plusieurs villes, dont EVRY dans l'Essonne et SAINT-MANDE dans le Val-de-Marne, ont décidé de mettre en place l'outil OSCARVILLE afin de constituer une base de données sur les charges de copropriété et d'avoir ainsi une idée sur la situation patrimoniale de chaque copropriété.

En mobilisant suffisamment de copropriétés sur un même territoire communal ou départemental, il est possible de disposer d'une base de données suffisamment fournies pour constituer un référentiel suffisamment fiable pour la production des Etiquettes CHARGES et GESTION PATRIMONIALE. Cela permet ainsi de se comparer à un niveau local ou départemental, ce qui est beaucoup plus mobilisateur pour les responsables de copropriété.



VII COPRO-DEVIS : Comment mettre en concurrence les entreprises référencées par l'ARC ?

VII.1 Le contexte de mise en œuvre de COPRO-DEVIS

Copropriété Services, la coopérative technique de l'ARC, a mis en place en 2008 une plateforme d'appels d'offres dénommée COPRO-DEVIS dont le but est de :

- lancer des appels d'offre en ligne auprès des entreprises ou bureaux d'études référencés par Copropriété Services ;
- faire des commandes de produits d'entretien ou d'équipements de sécurité-incendie à partir de catalogues mis en ligne et dont les tarifs ont été négociés par Copropriété-Services ;
- bénéficier des avantages négociés par Copropriété Services dans le cadre des accords-cadres signés avec des entreprises référencées ;
- connaître le tarif du fioul du jour négocié et son évolution sur une longue période ;
- émettre un commentaire sur le sérieux d'une société référencée et aussi connaître les avis délivrés par les autres adhérents qui ont fait intervenir une entreprise référencée.

En bref, cette plateforme COPRO-DEVIS a pour objectif **d'aider les adhérents de l'ARC à faire jouer AU MIEUX la concurrence** et plus généralement à les aider à mieux se débrouiller avec les problèmes « techniques » et à assumer leurs responsabilités de conseils syndicaux ou de syndics non professionnels.

Il convient de préciser qu'une source de réduction importante des charges de copropriété est de renouveler régulièrement les contrats de maintenance, d'entretien et de fourniture après avoir procédé à une vraie mise en concurrence. Grâce à COPRO-DEVIS, vous pouvez soit faire cette mise en concurrence, soit obliger votre syndic à effectuer une vraie mise en concurrence en lui proposant des coordonnées d'entreprise à consulter en plus de celles qu'il sollicite régulièrement.

VII.2 Le processus de référencement des entreprises

COPROPRIÉTÉ-SERVICES a développé une politique de référencement d'entreprises couvrant tous les postes de dépenses des copropriétés, de l'assurance à la réalisation des travaux exceptionnels en passant par les contrats d'entretien courant. C'est à l'occasion du référencement que sont négociés les meilleurs rapports qualité/prix des produits et services de la copropriété.

Ces entreprises, au nombre d'une centaine actuellement, sont essentiellement des PME ou des TPE qui doivent remplir certains critères avant d'être référencées.

Elles doivent respecter :

- des compétences solides en matière de travaux ou de services assurés en copropriété ;
- une expérience de plus de 5 ans pour des interventions en copropriété ;
- des qualifications de type RGE Qualibat, OPQIBI, Qualifelec, ...
- une couverture régionale (Île-de-France) ou nationale ;
- une bonne réactivité ;
- une grande disponibilité et des capacités d'écoute et de pédagogie affirmées afin de permettre la montée en compétences techniques des conseils syndicaux et des syndicats bénévoles.

Une fois référencées, les entreprises sont mises en ligne sur le site COPRODEVIS (www.copro-devis.fr) et accessibles par tous les adhérents collectifs de l'ARC. Chaque intervention dans une copropriété peut faire l'objet d'une évaluation par le responsable de copropriété. En cas de problème signalé par la copropriété, COPROPRIÉTÉ SERVICES peut jouer un rôle de médiateur afin de régler ce problème.

Les responsables de copropriété ont alors deux possibilités comme l'illustre l'écran ci-après :

- lancer un appel d'offres auprès des entreprises référencées dans le domaine d'intervention recherché ;
- consulter les fiches de présentation des entreprises et les appeler directement pour leur demander un devis ou leur proposer un rendez-vous.

En procédant ainsi, les responsables de copropriété ont la possibilité de mettre en concurrence les sociétés qui gèrent les contrats récurrents de leur copropriété et d'obtenir des devis concurrents à ceux proposés par le syndic pour la réalisation des travaux exceptionnels.



Actuellement le site compte une centaines d'entreprises référencées couvrant 25 domaines d'activités concernant directement les copropriétés.

Depuis cette date, plus de 2000 appels d'offres ont été publiés sur le site.

VII.2 Les services proposés par le site COPRO-DEVIS.

1 - Des tarifs négociés pour des produits, des équipements et des consommables permettant de réduire de 10 à 15% les dépenses correspondantes

Le site COPRO-DEVIS offre la possibilité de commander :

- du fioul avec un affichage journalier du tarif en fonction de la quantité livrée en litres (voir article sur le fioul dans la présente revue) ;
- des consommables du catalogue Bernard ;



2. Le lancement d'appels d'offres ou la consultation d'entreprises référencées

COPRO-DEVIS dispose d'un vivier d'une centaine d'entreprises référencées sur la base de critères prenant en compte leur compétence, leur expérience et leur périmètre d'actions. Cela permet à nos adhérents de faire jouer plus facilement la concurrence via le site COPRO-DEVIS qui leur offre la possibilité de lancer des appels d'offres ou de consulter directement les fiches de présentation des entreprises référencées et de bénéficier des réductions pouvant aller jusqu'à 20%.

Grâce à ce service, Copropriété-Services est en capacité d'approfondir de nombreux aspects technico-financiers sur tous les sujets concernant la copropriété et ainsi de conseiller et soutenir les adhérents tout au long du processus d'appels d'offres. Les responsables de copropriété peuvent solliciter tout conseil ou soutien en envoyant un mail à sostechnique@arc-copro.fr.

VII.3 Comment mieux utiliser le site COPRO-DEVIS pour être encore plus performant ?

Il est indiscutable que la meilleure solution pour faire baisser les prix des travaux et des services nécessaires au bon fonctionnement de la copropriété est de mettre en œuvre une véritable mise en concurrence des entreprises et des prestataires de service.

L'exemple le plus significatif est celui fourni par le site COPRO-GAZ qui a permis à nos adhérents d'obtenir jusqu'à 20% d'économies sur leur dépense de chauffage au gaz naturel dans le cadre de la déréglementation des tarifs du gaz.

Le site COPRO-DEVIS offre à nos adhérents cette possibilité de mise en concurrence qui peut se suffire à elle-même, venir compléter celle engagée par les syndicats professionnels et/ou être complétée par la consultation d'autres entreprises.

Plusieurs conseils syndicaux nous ont fait part de leur satisfaction par rapport aux offres de nos partenaires qui constituent, dans la plupart des cas, des propositions plus compétitives que celles des entreprises conseillées par les syndicats professionnels.

L'accès au site COPRO-DEVIS se fait via le portail de l'Adhérent à l'adresse suivante www.leportaildelarc.fr ou directement à l'adresse www.copro-devis.fr.

VIII. COPROGAZELEC : Comment mettre en concurrence les fournisseurs de gaz et d'électricité ?

VIII.1 La sortie des tarifs réglementés du gaz

Le 13 février dernier, l'Assemblée Nationale a adopté définitivement la loi sur la Consommation (dite loi HAMON) **qui entre autres organise la fin des tarifs réglementés de gaz pour les copropriétés.**

En fonction des consommations annuelles de gaz, les immeubles à usage d'habitation devront progressivement sortir des tarifs réglementés.

Il y a trois catégories de copropriétés répertoriées :

1. Les copropriétés consommant **plus de 200 000 kilowattheures par an** (plus de 15 logements) devront sortir des tarifs réglementés au plus tard le 31 décembre 2014.
2. Les copropriétés consommant **entre 150 000 et 200 000 kilowattheures par an** (soit plus de 10 à 15 logements) devront sortir des tarifs réglementés au plus tard le 31 décembre 2015.
3. Les copropriétés qui consomment moins de 150.000kWh peuvent continuer à « **bénéficier** » (si l'on peut dire) des tarifs réglementés (pour le moment).

Les questions pratiques sont nombreuses :

- comment négocier un nouveau contrat **en toute** sécurité ?
- comment échapper aux « **fausses** » négociations de groupe des gros syndicats ?
- comment proposer et faire voter en assemblée générale des propositions tarifaires d'une durée de validité très courte ?
- etc.

L'ARC tient à apporter des réponses à l'ensemble des questions soulevées par cette loi. C'est pourquoi elle a choisi de mettre en place un site internet « **www.copro-gaz.fr** » qui a pour vocation non seulement d'informer les copropriétaires sur l'ensemble de ces questions, mais aussi, et surtout de donner la possibilité aux syndicats de copropriétaires de pouvoir consulter (c'est-à-dire mettre en concurrence) simultanément des fournisseurs de gaz qui ont signé un contrat de référencement.

À ce jour, huit grands fournisseurs ont signé le contrat de référencement proposé par l'ARC, à savoir : ANTARGAZ, EDF, ENI, EON, Gaz de Bordeaux, Gaz de Paris, GDF/SUEZ et LAMPIRIS.

Ce contrat de référencement prévoit entre autres les obligations à la charge des fournisseurs vis-à-vis des adhérents de l'ARC.

Pour que les offres puissent être comparables, tous les fournisseurs devront répondre de la même manière aux options choisies par les syndicats de copropriétaires portant sur :

- le type d'offres : deux au choix, un tarif fixe ou un tarif indexé sur celui de la CRE (Commission de Régulation de l'Énergie),
- la durée du contrat (1, 2 ou 3 ans),
- la sélection des fournisseurs : choix du ou des fournisseur(s) de gaz.

Les résultats des premiers appels d'offres sont spectaculaires et ont permis de constater la réalisation d'économies pouvant aller jusqu'à 16 % (oui SEIZE) par rapport au tarif réglementé. Ce pourcentage a toutes les chances d'être supérieur à l'avenir étant donné qu'avant la mise en place de ce site Internet, la mise en concurrence entre fournisseurs n'était pas du tout organisée.

VIII.1.2. Les fonctionnalités du site COPRO-GAZ



Les fonctionnalités d'ores et déjà disponibles :

► **Information continue** : le site permet d'être informé sur l'actualité de la sortie des tarifs réglementés du gaz. A ce jour les thèmes suivants sont traités :

- a) Les différentes dates butoirs de la sortie des tarifs réglementés de gaz en fonction de la consommation de la copropriété.

- b) Les résolutions à intégrer dans la prochaine convocation d'assemblée générale concernant la mise en concurrence et le choix du fournisseur de gaz.

- c) Les éléments à contrôler dans la facture de gaz.

Par ailleurs, un *lexique* est mis à votre disposition afin de bien maîtriser des notions clefs comme le « **point de comptage** » ou bien des sigles comme tarifs réglementés « **B2S** » ou « **B2I** ».

► **Présentation des fournisseurs** : un onglet est consacré à la présentation des fournisseurs de gaz référencés par l'ARC participant aux appels d'offres. De plus, est mise en ligne la convention qui a été signée entre les sociétés de gaz et la coopérative technique de l'ARC. Ce contrat a pour vocation de préciser les obligations qu'a le fournisseur de gaz vis-à-vis de la coopérative ainsi que de l'adhérent. C'est par exemple l'obligation pour le fournisseur de mettre à la disposition du conseiller syndical les factures afin de lui permettre de suivre les consommations. Des sanctions sont même prévues pouvant aller jusqu'à la radiation du fournisseur de l'outil internet.

► **Mise en concurrence des fournisseurs de gaz** : La fonctionnalité essentielle de ce site est la possibilité de mettre en concurrence simultanément les huit fournisseurs de gaz référencés. L'outil permet de faire plusieurs types de demande de contrat en fonction du choix de l'offre entre tarif fixe ou tarif indexé sur celui de la CRE (Commission de Régulation de l'Énergie) et en fonction du délai de l'engagement entre 1 à 3 ans.

L'outil permettra, par ailleurs, de faire un comparatif des différentes offres afin de mettre en évidence celle qui est la plus intéressante.

VIII.1.3. Comment bien utiliser COPRO-GAZ ?

Pour pouvoir utiliser efficacement la possibilité de mise en concurrence des fournisseurs de gaz, il est important que le conseil syndical ait à sa disposition quelques informations.

1) Le point de comptage et d'estimation (PCE)

Le point de comptage et d'estimation permet d'identifier sans équivoque le compteur principal de la copropriété. Dans la grande majorité des cas, en indiquant sa référence, le fournisseur de gaz est en mesure de disposer de l'ensemble des informations nécessaires pour faire une proposition tarifaire. Ce numéro de point de comptage se trouve bien souvent en haut et à gauche dans la première page de la facture.

2) La consommation annuelle (CAR)

L'élément déterminant permettant au fournisseur d'établir un tarif repose sur les consommations annuelles de gaz, de référence (CAR) ou réelles. Le conseil

syndical devra donc s'assurer qu'il dispose de cette information avant de saisir les informations requises sur le site.

3) La date de fin d'engagement du contrat

Les syndicats de copropriétaires, qui sont toujours en tarif réglementé, ne sont pas tenus par un engagement de contrat. Ils peuvent donc passer en offre de marché dès qu'ils le souhaitent. En revanche, ceux qui sont déjà sortis des tarifs réglementés (parfois sans aucune information du syndic) devront vérifier s'ils sont tenus par un engagement auprès du fournisseur. Dans ce cas, il faudra impérativement le préciser sur le site dans le champ adéquat.

VIII.1.4 Le déroulé du processus d'appel d'offres sous COPRO-GAZ

Prenons l'exemple d'une copropriété dont l'AG se tiendra en mai 2014 et qui souhaite négocier un nouveau contrat de fourniture de gaz pour le 1er janvier 2015.

Le conseil syndical ou le syndic bénévole de la copropriété a deux possibilités d'accès au site COPRO-GAZ :

- En passant par le portail des sites internet de l'ARC : www.leportaildelarc.fr et en cliquant sur COPRO-GAZ
- En accédant directement à COPRO-GAZ à l'adresse www.copro-gazelec.fr

1) Le lancement de l'appel d'offres

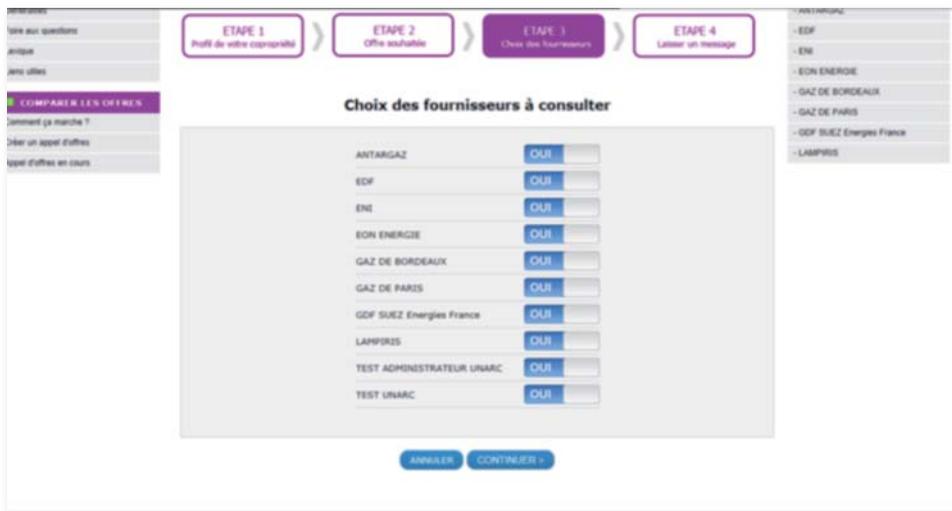
L'opération d'engagement de l'appel d'offres est segmentée en 4 étapes :

Etape 1 : Profil de la copropriété,

Etape 2 : Offre souhaitée,

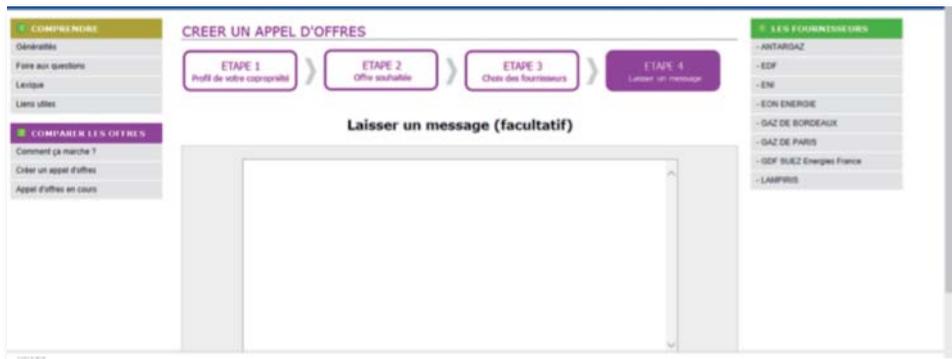
Par rapport à la copropriété prise en exemple, il convient d'indiquer la date au plus tard de remise de l'offre est deux mois avant l'AG et que la date limite souhaitée de validité de l'offre est la date de l'AG

Etape 3 : Choix des fournisseurs



La copropriété a la possibilité de limiter lors de cette étape le nombre de fournisseurs qui seront sollicités pour faire une offre.

Etape 4 : Laisser un message



Cette phase du processus permet de transmettre aux fournisseurs des informations sur les caractéristiques particulières de la copropriété et sur les attentes spécifiques du conseil syndical.

2) La réponse à l'appel d'offres

Les fournisseurs choisis lors de l'étape 3 ont la possibilité de répondre à l'appel d'offres en l'accompagnant d'un message et de pièces jointes (cf. ci-dessous un exemple de réponse)



3) La présentation des réponses à l'appel d'offres à l'Assemblée Générale (AG)

Le conseil syndical peut constituer, à partir des réponses obtenues à l'appel d'offres, un dossier de présélection des fournisseurs qui sera inscrit à l'ordre du jour de la prochaine AG. L'objectif est de faire voter par l'AG une résolution à l'article 25 donnant mandat au conseil syndical pour assurer la sélection finale du fournisseur parmi les fournisseurs qui seront présélectionnés par l'AG.

4) L'actualisation des offres présélectionnées

A l'issue de la présélection effectuée par l'AG, le conseil syndical peut demander via COPRO-GAZ une actualisation des offres présélectionnées qui serviront de base au choix définitif.

Enfin, le syndic signe l'offre du fournisseur retenu par le conseil syndical.

VIII.2 La sortie des tarifs réglementés de l'électricité

Depuis le 1er juillet 2007, les marchés de l'électricité et du gaz sont ouverts à la concurrence pour l'ensemble des consommateurs. Ils peuvent donc mettre en concurrence plusieurs fournisseurs et choisir l'offre qu'ils estiment la plus avantageuse en fonction de leurs besoins.

A l'heure actuelle, les consommateurs d'électricité peuvent souscrire à deux types d'offres :

- **les offres au tarif réglementé de vente (TRV)**, dont le prix est fixé par les ministres en charge de l'économie et de l'énergie, proposées par les fournisseurs historiques (EDF et les entreprises locales de distribution (ELD)) ;
- **les offres de marché**, dont les prix sont libres, **proposées par tous les fournisseurs** (y compris les fournisseurs historiques).

A compter du 1^{er} janvier 2016, certains usagers ne pourront plus disposer ou souscrire d'offres au tarif réglementé de vente (TRV) en France métropolitaine, ces dernières vont disparaître conformément à l'article L. 337-9 du Code de l'énergie. Il s'agit des consommateurs non domestiques dotés de compteurs d'une puissance souscrite strictement supérieure à 36 kVA (tarifs jaune ou vert) et ceux-ci doivent s'organiser pour souscrire avant le 1er janvier 2016 un contrat en offre de marché chez le fournisseur de leur choix. Il convient de souligner que cette obligation s'applique au niveau de chaque compteur et non à la somme des puissances des compteurs. En clair, une copropriété disposant de plusieurs compteurs de moins de 36 kVA correspondant au tarif bleu (situation relativement fréquente) n'est pas obligée de sortir des tarifs règlementés même si la somme des puissances des compteurs est supérieure à 36 kVA.

VIII.2.1. Qui est concerné?

En pratique, l'obligation règlementaire ne concerne que peu de copropriétés. Il s'agit essentiellement de grosses copropriétés et/ou des copropriétés ayant un chauffage collectif électrique et qui n'ont pas encore souscrit une offre de marché..

Par contre, il convient de souligner qu'il est également possible de sortir des tarifs règlementés à tout moment pour les compteurs d'une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA. Cela peut être intéressant pour les copropriétés disposant de plusieurs compteurs affectés à des usages différents (ascenseur, VMC, éclairage des parties communes,, chaufferie, parking,...). Même si les compteurs n'ont pas une puissance souscrite supérieure à 36 kVA, il peut s'avérer intéressant de souscrire à une offre de marché et d'en profiter éventuellement pour effectuer un regroupement des compteurs principaux et l'installation de compteurs divisionnaires. Il faut bien évidemment que le règlement de copropriété et les grilles de répartition des charges le permettent.

VIII.2.2 Quel est le calendrier?

Les copropriétés concernées doivent souscrire un contrat en offre de marché avant le 31 décembre 2015. A la différence des tarifs règlementés de vente, les tarifs des offres de marché ne sont pas contrôlés par l'Etat. Les opérateurs sont libres d'en définir les termes en fonction des conditions du marché.

Elles doivent également anticiper le choix du nouveau contrat en fonction de la date de l'assemblée générale afin que les copropriétaires puissent se prononcer sur la procédure à mettre en œuvre pour la sortie des tarifs règlementés.

VIII.2.3. Que se passera-t-il s'il n'y a pas souscription d'une offre de marchés avant la dernière échéance?

Les copropriétés qui n'auront pas souscrit d'offre de marché au 1er janvier 2016 **basculeront automatiquement sur une offre de marché par défaut** du fournisseur historique **pour une durée maximale de 6 mois**. . Pendant cette période transitoire de 6 mois, les copropriétés pourront changer d'offre et/ou de fournisseur sans frais et sans préavis de résiliation. **A l'issue de ces 6 mois, la fourniture d'énergie ne sera plus assurée**

Elles seront **averties de cette option par leur fournisseur historique trois mois avant la date de fin des tarifs règlementés de vente**

VIII.2.4. Quelle information des consommateurs sur la fin des tarifs règlementés de vente d'électricité ?

La fin des contrats aux tarifs règlementés a déjà été **notifiée aux syndicats des copropriétés concernées en avril 2014 et sera rappelée par un courrier des pouvoirs publics envoyé à deux reprises par leur fournisseur historique, qui en a l'obligation :**

- 6 mois avant la fin du contrat au tarif règlementé (autour du 1er juillet 2015) ;
- 3 mois avant la fin du contrat au tarif règlementé (autour du 1er octobre 2015).

VIII.2.5. Quelles économies peut-on espérer?

Avec COPRO-GAZ, nos adhérents obtiennent actuellement entre 15 et 20% de réduction dans le cadre de la sortie des tarifs règlementés du gaz.

Peut-on espérer faire aussi bien avec COPRO-ELEC ? C'est moins évident d'après les experts spécialisés dans le marché de l'électricité. Mais contrairement à ceux qui laissent entendre que les tarifs des offres de marché ne pourront qu'être supérieurs aux tarifs règlementés, l'ARC estime que la mise en place d'une véritable mise en concurrence grâce au site COPRO-ELEC permettra d'obtenir jusqu'à 10% de réduction ce qui est loin d'être négligeable dans la période de crise que nous traversons.

VIII.2.6 Quels outils pour faciliter la recherche des fournisseurs ?

► **Le site Internet www.energie-info.fr/Pro :**

Conçu pour faciliter la recherche d'un fournisseur d'énergie, il permet notamment au consommateur d'avoir accès à la liste de tous les fournisseurs desservant sa commune, d'obtenir ses coordonnées et de le contacter. Ce site Internet est édité par le médiateur national de l'énergie, en collaboration avec la CRE, la DGEC et la DGCCRF.

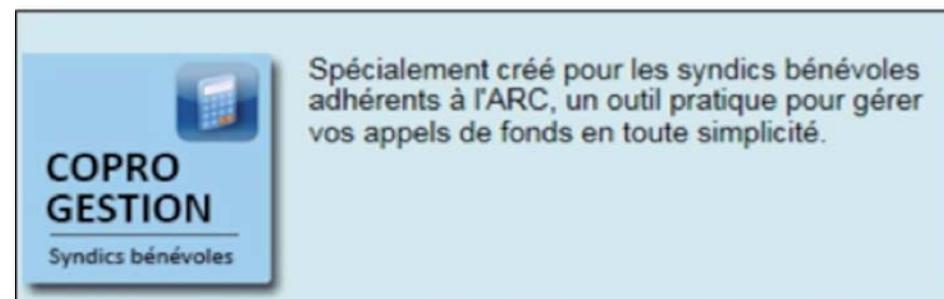
► *Le site COPRO-ELEC de l'ARC*

Copropriétés Services a mis en place le site COPRO-ELEC accessible via « www.leportaildelarc.fr » afin d'aider les copropriétés à lancer des appels d'offres auprès des fournisseurs référencés par l'ARC. Réalisé selon les mêmes bases que le site COPRO-GAZ, cet outil va permettre aux copropriétés de faire jouer à fond la concurrence et de faire d'importantes économies sur la fourniture de l'électricité même si la marge de négociation semble moins importante que pour le gaz d'après les fournisseurs.

Comme pour COPRO-GAZ, il suffira de donner les caractéristiques de consommation de la copropriété pour pouvoir lancer un appel d'offres auprès de plusieurs fournisseurs. Suite aux réponses de ces derniers, la copropriété pourra choisir l'offre qui lui conviendra le mieux.

IX COPRO-GESTION : comment aider les syndicats bénévoles à gérer facilement et efficacement leur copropriété?

Afin de satisfaire aux demandes que nous recevons et d'aider au mieux nos adhérents, et notamment les syndicats bénévoles, nous mettons à disposition à partir du portail de l'adhérent (www.leportaildelarc.fr) un nouveau-né : **COPRO-GESTION**.



1. La configuration

Avant de pouvoir utiliser ce logiciel, il faut paramétrer votre copropriété, en passant par les 8 étapes décrites ci-dessous :

CONFIGURER	
L'immeuble	Indiquez le nom et l'adresse de votre copropriété
Les clés de charges	Indiquez les clés de répartition de votre immeuble (munissez-vous de votre règlement de copropriété)
Les lots	Créez tous les lots de votre immeuble (appartements, caves, parkings, etc.)
Les copropriétaires	Créez tous vos copropriétaires (noms, adresse, représentants, etc.)
Le Syndic	Indiquez le nom du syndic non professionnel
Exercices	Créez votre exercice comptable (par exemple, du 01.01.2015 au 31.12.2015)
Le budget	Créez vos budgets votés lors de l'assemblée générale
Coordonnées bancaires	Indiquez les coordonnées bancaires du syndicat des copropriétaires

2. La préparation du budget

En quelques clics, vous pourrez créer vos budgets votés en choisissant, via un menu déroulant, le poste de dépense adéquat, ainsi que la clé de répartition souhaitée.

1. Ajouter une prestation

Prestations

Ajouter une précision

Clés de charges

Budget N

Exercice (N+1)

Exercice (N+2)

AJOUTER LA PRESTATION

2. Budgets

Voici vos budgets actuels, modifiables en cliquant sur l'icône du stylo à droite de chaque prestation.

Cpte	Libellé	Budget N du 01-01-2016 au 31-12-2016	Exercice (N+1) du 01-01-2017 au 31-12-2017	Exercice (N+2) du 01-01-2018 au 31-12-2018
Total de la clé 1 -- GENERALE				
		2000	3700	4800
601	Eau	100	200	300
601	Eau : test	2000	3000	4000
614	Contrats de maintenance : VMC	500	500	500
Total de la clé 2 -- HABITATION				
		1000	1100	1200
603	Chauffage, énergie et combustibles	500	600	700
614	Contrats de maintenance : DERATISATION	500	500	500
Total de la clé 3 -- PARKING				
		1000	1200	1300
614	Contrats de maintenance : PORTE DE GARAGE	1000	1200	1300
Totaux en €		4600	6000	7300

IMPRIMER LE BUDGET SUPPRIMER LE BUDGET

3 Les appels de fonds

Comme illustré, ci-dessous, ce logiciel vous offre la possibilité d'effectuer :

- les appels de charges courantes qui - par défaut - divisent le budget appelé en quatre trimestrialités comme c'est le cas le plus souvent, mais peuvent aussi être personnalisés en renseignant un montant, une clé de répartition ;
- les appels de charges courantes, et l'appel d'une avance (comme l'avance travaux) en un clic lorsque ceux-ci ont la même date d'exigibilité ;
- les appels de provisions travaux en fonction du budget du voté en assemblée générale et du calendrier d'appels votés avec aussi un mode personnalisé (possibilité de choisir le montant et la clé de répartition) ;
- les appels d'avances travaux, avances trésorerie, ou autres avances (solidarité, ou autres) ;
- les appels de restitution d'avances : par exemple si l'avance de trésorerie est supérieure à 1/6^{ème} du budget prévisionnel, vous pouvez restituer le différentiel aux copropriétaires ;
- une annulation de provision travaux suite à une décision d'assemblée générale.

Le portail de l'adhérent Accueil | UNARCOM | COPRODEVIS | COPRON

COPRO GESTION
Syndics bénévoles

Créez vos appels de fonds en toute simplicité !
Service réservé aux adhérents Arc-Urarc

ESPACE CONSEIL SYNDICAL | ACCUEIL

CONFIGURER

L'immeuble

Les clés de charges

Les lots

Les copropriétaires

Le Syndic

Exercices

Le budget

Coordonnées bancaires

CRÉER

Appels de fonds

Appels de fonds

Indiquez ci-dessous les informations pour la création de votre nouvel appel de fonds.

⚠ Avant de générer votre appel de fonds, assurez vous d'avoir enregistré les règlements des appels précédents.

Type d'appel :

Nom de l'appel de fond :

Date d'exigibilité : (Format : jj-mm-aaaa)

Exercice associé :

Cet appel de fond est :

4. Le relevé de situation

Soucieux des difficultés que peuvent rencontrer certains syndics bénévoles ne disposant pas de logiciel comptable, nous avons ici souhaité qu'ils aient une vision au jour le jour de la situation des copropriétaires. Vous pouvez ainsi enregistrer les règlements, les ventes de bips, la régularisation des comptes, etc.

Ce document a d'ailleurs une importance capitale, car si vous souhaitez constituer un dossier contentieux il vous faudra fournir un historique du compte copropriétaire débiteur depuis l'origine de la dette.

Relevé de situation de : DUPONT Télécharger

Ajouter un règlement :

DATE	LIBELLE	DEBIT	CREDIT
03-07-2015	Descriptif :	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Ajouter une ligne comptable :

DATE	LIBELLE	DEBIT	CREDIT
03-07-2015	Descriptif :	<input type="text"/>	<input type="text"/>

DATE	LIBELLE	DEBIT	CREDIT
01-01-2014	Regrise de solde avant 1er Exercice	20,00€	0,00€
01-01-2014	Avance : appel 1 t 2014	0,00€	800,00€
01-01-2014	appel 1 t 2014	335,00€	0,00€
01-01-2014	appel 1 t 2014	43000,00€	0,00€
01-01-2014	appel 1 t 2014	0,00€	0,00€
01-01-2014	Avance : appel 1 t 2014	1200,00€	0,00€
01-01-2014	Avance : appel 1 t 2014	0,00€	2000,00€
01-01-2014	appel 1 t 2014	0,00€	0,00€
01-01-2014	appel 1 t 2014	0,00€	0,00€
01-04-2014	Avance travaux : appel 2 t 2014	2000,00€	0,00€
01-04-2014	appel 2 t 2014	335,00€	0,00€

5. Les autres fonctions

Grâce à ce logiciel, vous allez également pouvoir :

- tenir une liste à jour de vos copropriétaires avec indication des lots dont ils sont propriétaires conformément à l'article 32 du décret du 17 mars 1967 ;
- la feuille de présence, pour la tenue des assemblées générales ;
- un plan comptable intégré ;
- un lexique.

Ce logiciel s'adresse aussi bien aux syndics bénévoles ne possédant pas de logiciel comptable, (ayant par exemple un contrat d'assistance comptable) qu'aux présidents de conseil syndicaux qui souhaitent disposer d'un outil afin de contrôler la gestion de leur syndic (modalités de répartition des appels selon les millièmes).

Bien entendu, ce logiciel évoluera prochainement, et nous serons à même de vous proposer les menus suivants :

- rédaction des convocations d'assemblée générale ;
- rédaction de procès-verbaux d'assemblées générales ;
- relances, mises en demeure, établissement d'échéancier de remboursement, (documents élaborés par des juristes) ;
- des fiches méthodologiques viendront l'agrémenter ;
- des tutoriels d'aides seront également proposés.

Alors si ce n'est pas encore fait, inscrivez-vous sur notre portail www.leportaildelarc.fr à l'aide de votre numéro d'adhérent et commencez votre navigation, sans oublier les autres sites de l'ARC.

X. COPROJET : Comment mettre en place et gérer vos projet de travaux ?

Le site Coprojet (copropriété et projet) qui sera bientôt mis en place par trois partenaires très complémentaires :

- Les PACT ;
- L'ARC ;
- La Caisse d'Épargne de Paris.

Ce site permettra aux conseils syndicaux de savoir **QUOI** faire à **TOUS** les moments d'un projet de rénovation (énergétique **OU** non énergétique) du début à la fin et de faire le tour de **tous** les problèmes :

- juridiques ;
- méthodologiques ;
- techniques ;
- financiers.

Ce site est composé de trois parties :

► **La première partie** : méthodologique et informative, détaille toutes les étapes et astuces pour mener à bien un projet de rénovation (énergétique OU non). On y trouve les outils indispensables à un bon démarrage, des ressources techniques et juridiques, des outils de communication et toutes les informations concernant les aides financières.

► **La deuxième partie** est dédiée à votre copropriété et permet de créer vos « **Coprojets** » en adaptant la méthodologie « **théorique** » à votre projet. Vous aurez par exemple la possibilité de mettre tous les documents utiles en lignes, tels que les dossiers de consultation d'entreprises, les devis, les notes d'analyse, etc., et ainsi pourrez travailler efficacement et en toute transparence sur chaque projet que vous souhaitez faire aboutir.

Un calendrier sera également à mettre en place pour ne pas manquer les échéances et ne pas sous-estimer le temps nécessaire à certaines actions.

Des caulettes, permettant de mieux appréhender le financement des « **Coprojets** » seront également disponibles.

► **La troisième partie** sera consacrée à l'actualité et renverra au dossier du site « **CopropriétéTerre** » (voir ci-dessous).

IX. COPROPRIETERRE : Comment obtenir des informations sur la rénovation des copropriétés ?

Un site pour aider encore plus efficacement les conseils syndicaux et les copropriétaires : www.coproprieterre.org

Nous avons déjà évoqué ce site. Or, ça y est : il est ouvert et les principales rubriques sont désormais accessibles www.coproprieterre.org.

Rappelons en deux mots la spécificité de ce site et des partenariats que nous avons noués à cette occasion.

1. Un site qui regroupe et enrichit des informations auparavant éparpillées

Ce site associe le réseau CLER (80 associations qui se consacrent à l'efficacité énergétique), l'ARC et l'association Planète Copropriété

Actuellement, les sites internet dédiés aux économies d'énergies se consacrent presque exclusivement aux aspects techniques et aux aides financières mobilisables. En faisant abstraction de la « **gouvernance** », sujet essentiel dans le monde de la copropriété, ils s'adressent dans les faits presque exclusivement aux propriétaires de maisons individuelles.

2. Un site fait pour vous

Il est donc indispensable de mettre à disposition des conseillers syndicaux et syndic bénévoles un site expliquant de manière simple les enjeux d'une rénovation énergétique et les mécanismes de tous types qui permettent à une copropriété de déclencher les travaux adaptés.

Le site www.coproprieterre.org est également destiné aux conseillers **InfoÉnergie** qui sont chargés d'accompagner les conseils syndicaux dans leurs projets d'économies d'énergie. Les conseillers **InfoÉnergie** ont en effet besoin du site www.coproprieterre.org, qui leur fournira toute la documentation et les outils d'aide pour mener à bien cette mission.

3. Les objectifs de www.coproprieterre.org

Le site www.coproprieterre.org se fixe plusieurs objectifs :

d'abord présenter une démarche complète et efficace assortie des diverses méthodes pour mettre en place une dynamique de rénovation énergétique dans les copropriétés et faire aboutir des projets ambitieux **ET** finançables ;

ensuite donner aux conseils syndicaux les moyens de mettre en place cette démarche et d'utiliser les méthodes présentées, l'idée étant de mettre à disposition les outils nécessaires ;

enfin permettre aux conseillers **InfoÉnergie** de mieux comprendre les dynamiques d'une copropriété et de savoir comment accompagner le plus efficacement possible les conseils syndicaux et copropriétaires.

4. Tout ce que vous trouverez sur ce site

Le site www.coproprieterre.org est structuré en quatre parties :

- ▶ « **COMPRENDRE** », qui donne des informations sur la copropriété, la réglementation, ainsi que sur les travaux d'économies d'énergie ;
- ▶ « **AGIR** », qui présente la démarche d'une rénovation, et en détaille toutes les étapes ;
- ▶ « **FINANCER** », qui présente bien sûr les principales aides existantes, et explique surtout comment construire un plan de financement ;
- ▶ « **MOBILISER** », qui explique comment réussir à impliquer les copropriétaires dans le projet de rénovation, étape par étape.

Le site www.coproprieterre.org est également destiné à recenser les actualités (nouvelles réglementations, événements) sur la rénovation énergétique en copropriété et à mettre en avant et mutualiser les retours d'expérience des copropriétaires qui ont entrepris de tels projets.

XII COPRO-FORUM et COPRO-NET : Comment partager votre expérience avec d'autres responsables de copropriété ou au sein de votre propre copropriété ?

Plusieurs sites Internet sont mis à la disposition des adhérents collectifs pour leur permettre une meilleure maîtrise de la gestion de leur copropriété.

Parmi eux, les sites COPROFORUM et COPRO-NET permettent d'échanger avec d'autres copropriétés ou au sein même de sa propre copropriété.

XII.1 Présentation de COPRO-NET

L'ARC dispose depuis plusieurs années d'un service extranet dénommé COPRO-NET.

Afin de mettre à la disposition des adhérents un outil plus performant, l'ARC a fait évoluer son outil afin de permettre aux copropriétés de disposer d'un espace numérique sécurisé contenant des documents dématérialisés relatifs à la gestion de la copropriété.

Cette nouvelle version de COPRO-NET comporte 3 espaces :

- ▶ Un espace conseil syndical accessible via le Portail de l'Adhérent www.leportaildelarc.fr et la saisie des codes « identifiant/mot de passe » du compte de la copropriété.
- ▶ Un espace individualisé par copropriétaire accessible en se connectant à www.copro-net.fr et en saisissant l'adresse mail et le mot de passe associé ;
- ▶ Un espace réservé au syndic bénévole ou au syndic professionnel afin qu'il contribue à l'alimentation des espaces réservés au conseil syndical et au syndicat des copropriétaires.

Tous les documents téléchargés dans le cadre de la version 1 seront repris dans la version 2. Cela va nécessiter seulement pour le conseil syndical de saisir les droits d'accès afin de bien cadrer ce qui relève du domaine réservé au conseil syndical de ce qui est consultable par chaque copropriétaire.

Afin de faciliter l'archivage électronique des documents, l'ARC a retenu un partenaire qui dispose d'un outil sécurisé et de forte capacité : la société COGETEFI qui propose l'outil MAIA pour l'archivage électronique des documents. Elle recommande de retenir le schéma fonctionnel suivant :

- ▶ utiliser COPRO-NET pour les documents nécessaires au contrôle des comptes de la copropriété lors de l'AG à venir. Il s'agit en règle générale des dossiers de moins de deux ans. Le service COPRO-NET fait partie du package des outils compris dans le contrat d'adhésion à l'ARC ;
- ▶ utiliser l'outil MAIA pour les documents ayant été validés par l'AG ou de plus de deux ans. Ce service est tarifé environ 1 €/mois/lot principal et est modulé en fonction de la configuration de la copropriété.

La gestion des deux outils est à la main du conseil syndical qui peut ainsi aiguiller les documents vers COPRO-NET ou MAIA selon la destination finale retenue.

L'alimentation de ce site pourra être faite, soit par le syndic (syndic bénévole ou syndic professionnel ayant accepté de l'alimenter), soit par le conseil syndical ; chaque copropriétaire n'ayant la possibilité de consulter le site que pour y rechercher des informations personnelles sur la gestion de son compte ou pour se référer à des documents ayant une portée générale (procès-verbaux des AG, règlement de copropriété, carnet d'entretien...).

Dans l'attente de la parution d'un décret prescrivant la liste des documents à mettre à la disposition des conseils syndicaux et des copropriétaires, l'ARC recommande la répartition suivante des droits d'accès aux différents documents chargés sur le site :

▶ Accessibles uniquement par le conseil syndical :

- Grand Livre des Comptes ;
- Relevé général des dépenses des 3 dernières années
- Contrats d'entretien, de maintenance et d'assurance ;
- Demandes de devis, ordres de service, attestations de fin des travaux, factures ;
- Rapport moral et CR des réunions du conseil syndical ;
- Plan pluriannuel des travaux ;
- Suivi du fonds de prévoyance ;
- Relevés des compteurs d'eau ;
- Etat global des relevés de charges au sein de la copropriété ;
- Relevés bancaires du compte séparé et du fonds de prévoyance ;
- Les contrats de travail et les fiches de paie.
- Le suivi des sinistres et des impayés.

▶ Accessibles par le conseil syndical et l'ensemble des copropriétaires :

- Convocation AG, états financiers (annexes comptables 1 à 5) et PV des trois dernières AG ordinaires ou extraordinaires ;
- Règlement de copropriété et EDD avec leur actualisation ;

- Carnet d'entretien actualisé ;
- Diagnostic des parties communes.

▶ **Accessibles uniquement par chaque copropriétaire concerné :**

- Suivi des appels de fonds charges courantes et travaux ;
- Suivi fonds de prévoyance et de l'avance de trésorerie.

Grâce à ce dispositif, tout copropriétaire qui s'engagera dans une transaction de vente pour son bien pourra retrouver sur le site extranet tous les documents demandés par les notaires au moment de la signature de la promesse de vente et rendus obligatoires par la loi ALUR.

Pour en savoir plus, il convient de se référer aux différents dossiers présents sur le site internet de l'ARC et au guide que nous venons de produire et en particulier de cliquer sur :

www.arc-copro.com/1jm5.

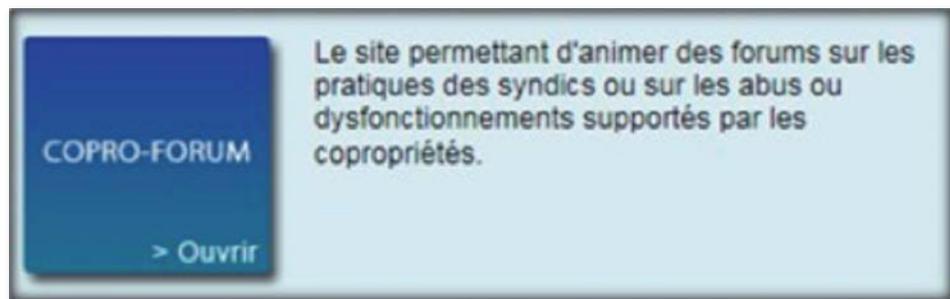
Pour accéder directement au site Internet

www.copro-net.fr



XII.2 Présentation de COPRO-FORUM

Comme vous le savez, depuis plusieurs années, l'ARC met à disposition de ses adhérents le site d'échanges COPRO-FORUM accessible via le Portail de l'Adhérent de l'ARC : www.leportaildelarc.fr.



À l'ARC, nous le savons, partager son expérience avec d'autres copropriétaires est essentiel pour bien se former, s'informer et avoir des réponses précises à des questions pratiques.

COPRO-FORUM vous offre ainsi la possibilité de venir discuter librement avec d'autres copropriétaires membres de conseil syndical ou syndicats bénévoles adhérents collectifs à l'ARC.

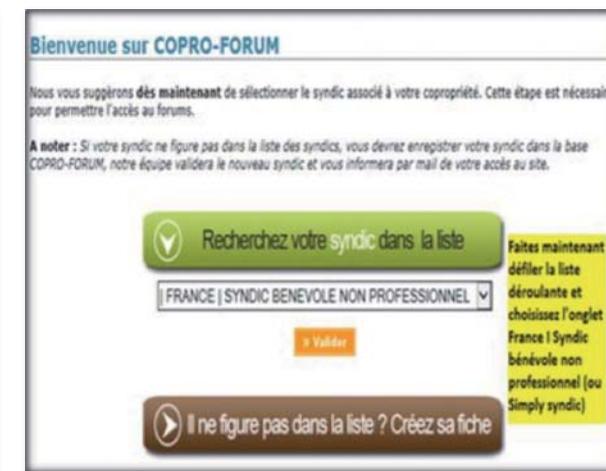
En pratique, comment COPRO-FORUM fonctionne ?

Pour avoir accès aux groupes de discussion dans COPRO-FORUM : une fois connecté, cliquez sur le bouton vert en bas à droite de l'écran intitulé : « *changer de syndic* ». Sélectionnez le groupe de discussions recherché dans le menu déroulant. Vous aurez ainsi accès à l'ensemble des discussions concernant ce groupe.

Étape 1 :



Étape 2 :



Si vous souhaitez créer un nouveau sujet de discussion, il vous suffit ensuite de cliquer sur « créer un sujet de discussion », comme indiqué ci-après :



Pour lire, et éventuellement participer à un sujet de discussion déjà ouvert, il vous suffit de cliquer sur le sujet de discussion. Vous pourrez ensuite intervenir en bas de page, au niveau de l'encadré « Réagir ». Votre message sera ensuite diffusé en cliquant sur le bouton « Valider » :



XIII. ARC-COPRO SITE D'INFORMATIONS DE L'ARC

Comment enrichir vos connaissances en s'appropriant les informations publiées sur le site?

Tous les adhérents collectifs connaissent bien le site de l'ARC et consultent régulièrement les nombreux articles produits par les services de l'ARC à l'adresse www.arc-copro.fr ou via le Portail de l'Adhérent www.leportaildelarc.fr.



Une refonte complète de ce site vient d'être réalisée. Les informations se présentent désormais selon la structure suivante :

- ARC/UNARC : partie institutionnelle qui présente l'association et ses services ;
- Services et outils : sites, services, outils ;
- Actualité de l'association
- Documentation/Information
- Librairie avec toutes les publications, gratuites ou non ;
- Actions de partenariat

Chaque article est identifié par un type d'article et un thème.

Les différents types d'articles sont :

► **Les thèmes**

- Cadre législatif et réglementaire
- Administration et fonctionnement de la copropriété
- La copropriété et l'argent
- Maintenance et santé-sécurité
- Gros travaux
- Copropriété, énergies et développement durable
- Copropriétés fragiles ou en difficulté
- Assurance, troubles et nuisances
- Autour de la copropriété

► **Les types**

- les actualités ;
- Les abus ;
- les actions de l'ARC ;
- les dossiers ;
- les conseils de l'ARC ;
- Les dossiers du mois
- Les questions techniques

Les conseils syndicaux à la recherche d'informations et de conseils sur la maîtrise des charges doivent se reporter au thème «**La Copropriété et l'Argent**» dont un sous-thème est dédié à la maîtrise des charges, au contrôle des comptes et à l'observatoire des charges.

Pour se connecter au site Internet

www.arc-copro.fr

XIV. EVENEMENTS DE L'ARC : Comment retrouver les présentations majeures des derniers évènements de l'ARC ?

Le site EVENEMENTS DE L'ARC permet d'accéder aux présentations et/ ou films:

- des manifestations organisées par l'ARC depuis 2012 : colloque franco-québécois de 2012, 1ères et deuxièmes rencontres des syndicats bénévoles de 2014 et 2015, le premier colloque sur la Rénovation des Copropriétés de 2014,
- des Salons Indépendants de la Copropriété organisés depuis 2012,
- des mardis techniques animés par des entreprises partenaires.



XV. GUIDES ET CAHIERS DE L'ARC : Comment développer votre méthode d'analyse des charges de votre copropriété ?

L'ARC a développé des guides et des cahiers méthodologiques qui permettent aux responsables de copropriété de s'approprier les méthodes permettant d'améliorer la performance de leur copropriété.

► Guides gratuits

- « Comment faire ? » n°15 : Les travaux de rénovation en copropriété (2014)
- Comment faire ? N°11 : Renégociation des contrats les accords et contrats-cadres négociés par l'ARC (2013)
- Comment faire ? N° 5 : La rénovation (énergétique ou non) de sa copropriété en 10 étapes (2013)
- Comment faire ? N° 2 : Les étiquettes Charges et Gestion Patrimoniale Grâce à OSCAR+ et OSCARVILLE (2013)
- ÊTRE SYNDIC BÉNÉVOLE N°2 : La réduction des charges et la maîtrise des travaux d'entretien (2015)
- Audit énergétique obligatoire en Copropriété : Comment obtenir un audit efficace ? (2013)
- Contrat et maintenance : les bons conseils (2012)
- Le BIC : Le Bilan Initial de Copropriété (2012)
- La voiture électrique dans les copropriétés (2012)
- L'indispensable fonds travaux (2012)
- L'isolation par l'extérieur (thermique) (2012)
- Les répartiteurs de frais de chauffage : Oui ou NON ? (2012)
- La ventilation des logements en copropriété (2011)
- La sécurité incendie en copropriété (2010)
- Ascenseur : Contrats et travaux (2010)
- Rénovation énergétique des copropriétés. Le guide des bonnes pratiques (2010)
- Comment baisser les charges en 10 leçons (2010)

4 Guides à 2 euros et plus...

- La boîte à outils de la maîtrise des charges en copropriétés (2015) 2 €
- La boîte à outils de la rénovation (2015) 2 €
- Audit énergétique & diagnostic technique global (2015) 2 €

- Comment éviter les effets « pervers » et obtenir un VRAI Extranet (2015) - 2 €
- Comment rénover sa copropriété (2015) 12 €
- Rénovation en copropriété : comment mobiliser les copropriétaires ? (2014) 11 €
- Copropriété : le manuel de la rénovation énergétique (2013) 19 €
- Copropriété : améliorer sa gestion avec internet (2012) 11 €
- Décider et contrôler les travaux en copropriété (2011) 10 €
- Faites baisser les charges de votre copropriété (2009) 10 €

S'il y a un guide que les conseils syndicaux et les syndicats bénévoles doivent détenir dans leur boîte à outils pour la maîtrise de charges, c'est celui sur la **Gestion technique et les services en copropriété**, qui est une mine d'informations pratiques et de conseils efficaces pour rendre plus performante la gestion des copropriétés.



XVI. CONCLUSIONS

Comme le montre ce guide, l'ARC propose actuellement une panoplie de solutions pour aider les conseils syndicaux et les syndicats bénévoles à rendre plus performante la gestion de leur immeuble en leur permettant :

- de générer et d'évaluer la performance de leur contrat de syndic grâce à COPRO-SYNDIC qui comprend les deux outils CONTRATSYNDIC et OSCARSYNDIC ;
- d'évaluer la situation financière de leur copropriété grâce à l'outil OSCAR+ ;
- d'évaluer la performance de leur copropriété par rapport à d'autres copropriétés comparables sur le plan des équipements et des services collectifs grâce à OSCAR+ ;
- de renégocier les contrats de maintenance et mettre en concurrence les entreprises prestataires de services grâce à COPRO-DEVIS et COPRO-GAZELEC ;
- d'échanger et de partager les bonnes pratiques avec les autres conseils syndicaux et syndicats bénévoles grâce à COPRO-FORUM et en interne à la copropriété avec COPRO-NET ;
- d'enrichir leurs connaissances et compétences grâce au site d'informations ARC-COPRO aux guides méthodologiques et aux formations de l'ARC ;
- de gérer plus efficacement sa copropriété grâce à COPRO-GESTION.

Ils ont également la possibilité de bénéficier d'un rendez-vous avec des experts partenaires de l'ARC (architectes, ascenseurs, contrats de chauffage, gestion des fluides...), et de rencontrer les entreprises partenaires lors des mardis techniques et lors du salon annuel.

Grâce aux outils et méthodes de l'ARC, les conseils syndicaux et les syndicats bénévoles peuvent réaliser de 15 à 30 % d'économies sur les dépenses relatives à la gestion courante de leur copropriété.



25/31, rue Joseph Python
75020 PARIS
Tél.: 01 40 30 12 82
Fax : 01 40 30 12 63
www.arc-copro.fr

Tous droits réservés. Toutes reproductions, même partielle
et quel qu'en soit le support, est interdit sans autorisation
de l'ARC, propriétaire des droits.

© Octobre 2015
Prix : 2 €