

*Maîtrise des charges  
Avez-vous un bon syndic ?*



Association des  
Responsables de  
Copropriété

## **Autres guides gratuits de l'ARC** (téléchargeables sur le site [unarc.asso.fr](http://unarc.asso.fr))

- **Gérer sa copropriété ou son ASL**
- **La gestion de l'eau dans l'habitat collectif**
- **Cent recettes pour un conseil syndical efficace**
- **La maîtrise de l'eau en copropriété**
- **Comment baisser vos charges en 10 leçons**
- **Le DAAF en copropriété (Détecteur Avertisseur Autonome de Fumée)**
- **La réception TV**
- **Guide méthodologique pour le repérage des copropriétés en difficulté**

# SOMMAIRE

## Introduction

### I- Pourquoi les charges de copropriétés s'envolent-elles ?

Les 6 raisons majeures

### II- Votre syndic sait-il «*gérer*» au mieux ?

1. La maîtrise des charges courantes et des petits travaux
2. La maîtrise des charges d'énergie - d'eau - d'électricité
3. La gestion du personnel d'immeuble et des paies
4. La gestion des gros travaux
5. Le traitement des impayés
6. La gestion financière

### III- Les «*mauvaises manières*» de certains syndics et l'augmentation des charges

1. Des pratiques souvent avantageuses pour le syndic et toujours coûteuses pour les copropriétaires
2. Les honoraires supplémentaires cachés dans les contrats

### IV- Les «*grands*» syndics peuvent-ils faire baisser les charges avec de nouvelles méthodes ?

1. La rationalisation de la gestion chez les grands syndics est-elle source d'économie et de qualité ?
2. «*Nous utilisons nos filiales pour faire baisser les prix et améliorer la gestion*» disent les syndics. Qu'en penser ?
3. «*Les grands syndics ont une capacité de négociation importante, DONC peuvent obtenir des prix bas*» disent les syndics. Qu'en penser ?

### V- Les 22 moyens mis en place par l'ARC pour faire baisser les charges

## Introduction

Depuis plusieurs années les charges de copropriété ont repris le chemin des augmentations fortes (plus 5 % par an en moyenne).

Impossible de ne pas réagir. Oui, mais comment ?

C'est simple (sur le papier) : il faut un **BON** syndic **ET** un **BON** conseil syndical. Le problème, pour le conseil syndical, est d'abord de savoir exactement ce qu'il faut qu'il demande à son syndic de faire (ou de ne pas faire...) puis d'agir ensuite auprès du syndic pour obtenir satisfaction.

Ce petit guide a pour objectif de vous apporter les principales réponses à ces questions essentielles.

Nous en profiterons pour examiner quatre autres questions :

- Pourquoi les charges s'envolent-elles ?
- En quoi quelques-unes des pratiques repérées chez certains syndicats favorisent-elles ces dérives ?
- Les grands syndicats sont-ils mieux armés que les autres, comme ils le disent, pour maîtriser les charges ?
- Qu'est-ce que l'ARC peut vous apporter pour vous aider à maîtriser les charges ?

Espérons que ce petit guide pourra contribuer à l'indispensable maîtrise des charges dans nos copropriétés.

Bonne lecture.

**À noter** : la lecture du présent guide doit absolument être complétée par la lecture de nos autres guides gratuits : «*Cent recettes pour un conseil syndical efficace*» (téléchargeable sur notre site Internet à l'adresse suivante : (<http://www.unarc.asso.fr/site/guides/grat/100rec.pdf> ) et «*Comment baisser vos charges en dix leçons ?*» (<http://www.unarc.asso.fr/site/guides/grat/10lecons.pdf>) .

## I- POURQUOI LES CHARGES DE COPROPRIÉTÉ S'ENVOLENT-ELLES ?

On vous dira : «*c'est l'inflation*» ; «*c'est l'augmentation des prix des énergies*». Et nous répondrons : «*c'est un peu vrai, mais d'une part on peut juguler l'inflation par une meilleure gestion ; d'autre part l'augmentation des coûts de l'énergie peut aussi être neutralisée par des actions d'économie adaptées*».

C'est pourquoi nous préférons pointer du doigt d'autres raisons que nous allons passer en revue rapidement :

- la gestion «*minimale*» ;
- les erreurs de gestion ;
- la recherche constante des produits financiers par et pour les syndicats ;
- les pratiques indélicates de certains ;
- les honoraires annexes qui s'envolent ;
- les gros travaux mal maîtrisés et mal financés.

### 1. LA GESTION MINIMALE DITE «AU FIL DE L'EAU»

La gestion «*minimale*» est le degré de gestion malheureusement le plus courant. Dans ce cas, le syndic se contente de «*faire*» (ou de «*faire faire*»), sans rechercher à mettre en place une «*bonne gestion*». Il y a un problème avec la porte ; il va la faire réparer ; il va payer la facture sans vérifier que le travail a été bien fait, ceci même si le prix est le triple de ce qu'il devrait être... De même le syndic va imputer les consommations d'eau sans se demander si les compteurs ne sont pas trop vieux, s'il est normal que 20 % de la consommation générale soit affectée aux parties communes, etc.

La gestion minimale vient non seulement du fait que certains syndicats ne veulent pas consacrer trop de temps à une «*gestion*» rigoureuse (ceci pour prendre plus de copropriétés en gestion), mais aussi du fait que **souvent** ils ne savent pas vraiment comment s'y prendre pour **BIEN** gérer (**exemple** : chauffage, eau, personnel). Cette gestion «*minimale*» coûte donc très cher aux copropriétaires.

Pour vous aider à comprendre d'une part ce qu'est une «*gestion minimale*», d'autre part ce que devrait être une gestion rigoureuse et économe, et enfin ce sur quoi le conseil syndical peut agir simplement pour mettre en place une gestion «*maximale*» nous vous renvoyons à la deuxième partie de ce petit guide.

### 2. DES ERREURS DE GESTION QUI S'AVÈRENT CÔUTEUSES

La deuxième source de surcoût des charges vient des erreurs de gestion ou de la méconnaissance de certains textes.

Les erreurs de gestion ne sont malheureusement pas rares : on les trouve

souvent en matière de gestion du personnel, contrôle des factures (application du taux de TVA réduit) mais aussi en matière de recouvrement des impayés, de tenue des comptes et de la comptabilité. Les erreurs de gestion peuvent peser lourdement sur les charges (**exemple** : coût d'un gardien 20 % plus élevé que ce qu'il devrait être par erreur d'application de la convention collective ; nécessité de prise en charge par les copropriétaires des impayés devenus «*irrecouvrables*», etc.).

### 3. LA RECHERCHE CONSTANTE DES PRODUITS FINANCIERS (PAR ET POUR LE SYNDIC)

Une des nouvelles sources d'augmentation des charges vient, en effet, de ce que de nombreux syndicats veulent générer pour eux-mêmes un maximum de «*produits financiers*» (**NB** : ceux-ci représentent entre 7 et 15 % de leurs honoraires !).

Pour y parvenir les syndicats concernés utilisent tous les moyens permettant d'augmenter la trésorerie disponible de leurs copropriétés. Ces moyens sont bien connus et ont - il faut le dire et le redire sans cesse - des conséquences importantes sur le niveau des charges :

- a) **Premier moyen** : payer les fournisseurs le plus tard possible, ce qui se répercute sur les prix pratiqués (de plus 5 % à plus 10 %).
- b) **Deuxième moyen** : faire voter les budgets prévisionnels à la hausse (ceci en prétextant l'augmentation des prix des combustibles, de l'inflation qui repart, etc.).
- c) **Troisième moyen** : faire voter des «*fonds de roulement*» ou avances de trésorerie non placés au profit du syndicat.
- d) **Quatrième moyen** : garder en trésorerie le plus longtemps possible les «*produits*» qui pourraient pourtant contribuer à faire baisser les charges (indemnités d'assurance, intérêts de retards, loyers, etc.).

Comme on le voit, tout cela entraîne des surcoûts ou surcharges.

### 4. DES PRATIQUES INDÉLICATES

Autre explication concernant la hausse des charges : certaines pratiques des syndicats qui commencent à se généraliser.

Ainsi l'externalisation des frais d'archivages aux frais (supplémentaires) des copropriétés ou l'appel à des filiales censées permettre de mieux contrôler les prix et qui peuvent souvent s'avérer une source de surcoûts (par exemple des filiales de «*maîtrise d'œuvre*» qui se rémunèrent au pourcentage des

travaux et qui vont être incitées à proposer des programmes de travaux - comme ceux des ascenseurs - très coûteux...).

Nous donnons quelques exemples de ces pratiques dans la partie III de ce guide et dans la partie IV nous revenons sur le problème des «*filiales*».

## 5. DES HONORAIRES ANNEXES QUI S'ENVOLENT AUSSI

**Cinquième source d'augmentation** : les honoraires annexes des syndicats. Alors que l'avis du CNC (Conseil National de la Consommation) du 27 septembre 2007 devait faire cesser la pratique des honoraires annexes toujours plus nombreux et coûteux, on a presque l'impression que c'est le contraire qui s'est passé et que de nombreux syndicats se sont précipités pour inventer de nouveaux honoraires particuliers ou factures de pseudo-services (**exemple** : service d'urgence 24 h/24). Nous y reviendrons également.

**Conséquences** : les honoraires (et les charges avec eux) grimpent.

## 6. DES GROS TRAVAUX MAL MAÎTRISÉS, MAL FINANCÉS

Faute d'une méthode de programmation des gros travaux et faute d'une vraie mise en concurrence des entreprises sur la base d'un cahier des charges rigoureux, le coût des gros travaux dans les copropriétés est souvent mal maîtrisé (comme le montre l'exemple des ascenseurs).

Par ailleurs les grands syndicats sont, comme on le sait, de plus en plus liés à des banquiers et cherchent à inciter les copropriétés à contracter des prêts collectifs. Or ceux-ci s'avèrent au final beaucoup plus coûteux que des solutions individuelles de financement : assurance collective en cas de défaillance de certains copropriétaires ; taux supérieurs aux prêts que beaucoup peuvent obtenir seuls ; honoraires de syndic concernant la «*gestion de prêt*» pouvant représenter entre 2 et 3 % du capital !...

Comme on le voit, à côté de l'«*inflation*» et de la hausse des prix de l'énergie, bien des facteurs «*humains, trop humains*» viennent expliquer la montée des charges.

C'est pourquoi, si l'on veut maîtriser les charges, c'est à chaque copropriétaire et surtout au conseil syndical - en jouant pleinement son rôle d'assistance et de contrôle du syndic- d'agir pour :

- imposer des règles de gestion rigoureuses et non «*minimales*» ;
- repérer et neutraliser les pratiques indélicates et coûteuses, y compris en matière d'honoraires ;
- mettre en place une gestion adaptée des gros travaux

## II- VOTRE SYNDIC SAIT-IL «GÉRER» AU MIEUX ?

Voici une question difficile.

C'est pourquoi, pour y répondre, nous avons découpé la «gestion» d'une copropriété en six rubriques et vous invitons à vous demander - point par point - si votre syndic fait vraiment ce qu'il faut pour **bien gérer**, donc maîtriser les charges.

Naturellement ces questions sont plutôt destinées à être posées par des conseillers syndicaux. Mais si vous êtes un simple copropriétaire, vous pourrez aussi vous faire une idée des qualités de votre syndic.

**Naturellement aussi, nous rappelons que le conseil syndical ne doit pas se contenter de poser des questions : il doit aussi mettre la «main à la pâte».**

Vous allez le constater, pour maîtriser les charges il faut mettre en place des méthodes adaptées, «suivre» les dépenses et les consommations, contrôler, anticiper, négocier, etc. Bref il faut gérer.

Rentrons donc dans le vif du sujet.

### 1. LA MAÎTRISE DES CHARGES COURANTES ET DES PETITS TRAVAUX

#### . Position du problème

En ce qui concerne la maîtrise des charges courantes, que constate-t-on trop souvent ? Ceci :

- des budgets surévalués et non élaborés avec le conseil syndical ;
- des contrats hors de prix, non renégociés ;
- des petits travaux mal gérés et coûteux, etc.

Ainsi certains syndicats font souvent trop confiance à «leurs» entreprises qui - en contrepartie d'interventions plus ou moins rapides et efficaces - facturent alors ce qu'elles veulent, le syndic ne contrôlant ni les prestations, ni les prix.

Ajoutons à cela des contrats inutiles, la mise en avant de pseudo-obligations (de sécurité par exemple), une absence de réelle mise en concurrence et voilà les charges qui s'envolent.

Fatalité ? Évidemment non.

## . Les objectifs d'une bonne gestion

### . Ces objectifs sont :

- Maîtriser les dépenses incontournables.
- Éviter les dépenses inutiles.
- Contrôler les prestataires et intervenants ainsi que la qualité de leur travail.

### . Pour cela votre syndic fait-il ce qu'il faut ? Les questions à se poser ?

- Votre syndic consulte-t-il le conseil syndical sur l'élaboration du projet de budget comme le prévoit la loi ?
  - **Un budget bien négocié c'est toujours une garantie de charges bien maîtrisées... Or, le conseil syndical est parfois plus vigilant que le syndic.**
- Le projet du budget est-il établi de façon rigoureuse (poste par poste) ou votre syndic se contente-t-il d'appliquer des augmentations «moyennes» à l'aveuglette ?
  - **Attention aux syndicats qui «fabriquent» les budgets en appliquant des augmentations de 4,5 ou 6 % ! (ou plus : vous pensez, avec les augmentations des prix du fioul !).**
- Votre syndic fournit-il - en cours d'exercice - au conseil syndical et à sa demande tous les documents nécessaires pour lui permettre de suivre périodiquement les dépenses ? (extraits du grand-livre comptable ; état des dépenses ; copie des factures, etc.).
  - **Suivre les dépenses, c'est le seul moyen de vite repérer vite les problèmes. Certains syndicats font tout pour ne pas fournir ces informations aux membres du conseil syndical ; on se demande bien pourquoi.**
- Votre syndic consulte-t-il systématiquement par écrit (fax, mail, etc.) le conseil syndical pour les travaux courants dont le montant dépasse celui voté par l'assemblée générale (montant au-delà duquel la consultation du conseil syndical est obligatoire) ?
  - **Si l'assemblée générale a fixé un seuil à 500€ par exemple, le syndic DEVRA consulter le conseil syndical par écrit pour toutes dépenses supérieures. C'est ce qu'on appelle une disposition «garde-fou»... Beaucoup de syndicats oublient de le faire.**

- Votre syndic négocie-t-il régulièrement les prix des fournitures (y compris les prix du fioul) et comment ?
  - **Demandez à votre syndic comment il pratique. Vous serez surpris, souvent, de son mutisme. Dans le cas contraire, vous aurez appris quelque chose.**
- Votre syndic dispose-t-il de TOUS les contrats ? Les a-t-il analysés ? Qu'en pense-t-il ?
  - **Incredible ! Beaucoup de syndicats paient des factures correspondant à des contrats qu'ils n'ont pas forcément en leur possession.**
- Votre syndic refuse-t-il les entreprises proposées par le conseil syndical ou fait-il tout pour les «faire partir» (en particulier, en les payant avec beaucoup de retard) ?
  - **Voilà un signe qui ne trompe pas. Mais pourquoi donc votre syndic ne veut-il travailler qu'avec «ses» entreprises ?**
- Votre syndic remet-il en concurrence les contrats ? Comment ? Quand ?
  - **Regardez ces contrats vieux de sept ans et jamais renégociés ! Sans parler des contrats qui font double emploi.**
- Votre syndic vous explique-t-il qu'il négocie des contrats très avantageux dits «de groupe» pour **TOUTES** ses copropriétés, et que c'est pour cela qu'il écarte les entreprises proposées par le conseil syndical ?
  - **À noter : il faut faire attention que lorsqu'un syndic négocie des contrats de groupe ce n'est pas forcément le problème du «prix» ou de la qualité qui l'intéresse, malgré ce qu'il dit.  
C'est le problème de la facilité de gestion que cela lui procure, tout à la fois au niveau comptable, au niveau financier, au niveau pratique (un seul interlocuteur, etc.). D'ailleurs ces contrats de groupe peuvent s'avérer très décevant pour les copropriétés et coûteux dès la deuxième année.**
- Votre syndic contrôle-t-il les augmentations annuelles en matière de contrat ? Comment ?
  - **Trop rares sont les syndicats qui suivent ces évolutions. Conséquence : des prix qui doublent en dix ans.**
- Votre syndic connaît-il le prix d'achat d'un extincteur à eau à jet pulvérisé 6 kg ? (notez ici sa réponse).
  - **Venez-nous voir pour avoir la bonne réponse. Il y a une chance sur deux que votre syndic soit 50 % au-dessus du prix normal.  
Un syndic à qui l'on posait la question récemment répondit : «Oh ! entre 30 et 150 €». Des prix qui vont de 1 à 5 pour un même produit...  
Toute la (mauvaise) gestion est dans cette réponse.**

- Votre syndic exige-t-il des devis détaillés ou, à défaut, des factures détaillées ? Contrôle-t-il la bonne application du taux de TVA réduit ?
  - **Les factures détaillées (nombre d'heures, prix horaire détail et prix unitaires des fournitures) permettent de faire entre 20 et 30 % d'économies (la transparence empêchant les abus).**
- Comment votre syndic procède-t-il pour faire réaliser les petits travaux d'urgence dans de bonnes conditions (électricité, plomberie, serrurerie, etc.) sans être victime de certaines entreprises ?
  - **En général, ils se contentent d'appeler «leurs» entreprises...**
- Votre syndic dispose-t-il d'un système de contrôle pour «suivre» les petits travaux et éviter les interventions intempestives des entreprises ?
  - **Ce que nous voyons trop souvent, c'est : Ni suivi, NI contrôle. D'où des prix excessifs et des interventions inutiles.**
- Dans quel délai votre syndic paie-t-il les factures ? Comment pouvez-vous le vérifier ?
  - **Un artisan payé avec retard et qui le sait va augmenter ses prix de 5 à 10 % . Faites vos comptes.**
- Votre syndic fait-il bien les déclarations de sinistres à la compagnie d'assurance ? Sinon, vous dit-il qu'il ne peut pas déclarer tous les sinistres parce que ça va faire remonter la prime ?
  - **Comme on sait, les assureurs aiment bien les primes, mais pas les déclarations ; certains syndicats aussi. Surtout ne pas les écouter.**
- Votre syndic trouve-t-il «normales» toutes les augmentations de prime d'assurance ? Si oui, peut-il vous fournir un état détaillé de la sinistralité ?
  - **Curieux, en effet. Certains syndicats justifient les augmentations par la «sinistralité», mais ne peuvent fournir le détail de celle-ci.**
- Que répond votre syndic lorsque vous lui dites que les indices appliqués pour calculer les augmentations d'assurance (entre plus 7 et plus 8 % pendant deux ans) ne sont pas justifiés et qu'il faut donc renégocier votre assurance ?
  - **S'il vous répond : «Vous êtes sans doute adhérent à l'ARC, pour poser une telle question», ne le décevez pas et reposez votre question.**
- Votre syndic vous affirme-t-il que certains contrôles sont absolument obligatoires (plomb dans l'eau, termites, etc.), qu'il a le droit de les commander sans vote d'assemblée générale, ni du conseil syndical et qu'à défaut de procéder à ces contrôles, cela engagera gravement sa responsabilité et la responsabilité du syndicat ?
  - **Si oui, syndic à fuir absolument.**

- Votre syndic a-t-il fait voter un «*contrat d'archives*» en invoquant les soi-disant consignes de la 20<sup>e</sup> Recommandation de la CRC (Commission Relative à la Copropriété) ?
  - **Voir question précédente ! Même commentaire.**
- Votre syndic fait-il appel à ses filiales ? Et si oui se fait-il autoriser par une décision d'assemblée générale préalable ?
  - **Les filiales, c'est bon marché au début et puis ensuite ça peut coûter beaucoup, beaucoup plus cher ! (voir aussi plus loin, partie IV).**
- Votre syndic accepte-t-il que le conseil syndical fasse appel à un expert ou à une association de copropriétaires pour l'assister ou met-il en avant des objections de nature juridique ou technique ?
  - **Certains syndics adorent les conseils syndicaux surtout s'ils ne sont pas adhérents à une association de copropriétaires. C'est fou les prétextes juridiques ou autres que certains peuvent trouver. Plus ils en trouvent, plus il faut ouvrir l'œil... Si vous êtes dans ce cas, prévenez-nous.**

## 2. LA MAÎTRISE DES CHARGES D'ÉNERGIE, D'EAU, D'ÉLECTRICITÉ

### • Position du problème

Alors que la bonne gestion d'un immeuble, aujourd'hui, passe aussi forcément par la bonne gestion des fluides et des combustibles, nos syndicats sont souvent insuffisamment efficaces sur ces sujets, leurs apports se limitant généralement à renvoyer vers des experts et des diagnostics apportant des solutions parfois coûteuses et sans garantie de résultat.

Or il se trouve que si le gestionnaire ne se place pas au cœur de l'action de maîtrise des charges d'énergie et d'eau dans les immeubles, rien de durable n'est possible.

### • Les objectifs d'une bonne gestion

- Faire baisser les consommations.
- Maintenir durablement ces baisses.
- Disposer d'un tableau de bord permanent.

## . Pour cela votre syndic fait-il ce qu'il faut ?

- Quels sont les moyens mis en place par le syndic pour savoir si les consommations d'eau dans votre immeuble sont correctes ou trop fortes ? A-t-il fait une étude ? Comment ?
  - **Si votre syndic vous répond que ce n'est pas son problème, envoyez-le sur notre site Internet pour télécharger gratuitement notre guide sur la gestion de l'eau en copropriété.**
- Quelles sont les suggestions ou propositions concrètes faites par votre syndic pour entraîner des économies en matière d'eau ?
  - **Pas de suggestion ? Méfiez-vous.**
- Si vous avez déjà des compteurs d'eau dans chaque logement, le syndic sait-il comment repérer les défaillances de ces compteurs dans le temps ?
  - **S'il ne le sait pas, cela peut entraîner des «transferts» en charges communes de l'ordre de 10 à 20 % des factures d'eau.**
- Votre syndic sait-il ce que recouvre la notion de «**DELTA**» en matière de consommations d'eau ? Que fait-il si ce delta devient significatif ?
  - **Et vous, savez-vous ce que c'est ? Non, alors venez nous voir.**
- Votre syndic procède-t-il à un suivi des consommations de combustible pour le chauffage et l'eau chaude ? Compare-t-il les consommations d'une année sur l'autre ?
  - **Pas de suivi, pas d'économie.**
- Votre syndic a-t-il accepté de réaliser - avec le conseil syndical - un bilan énergétique simplifié (en utilisant, par exemple, la méthode mise au point par l'ARC) ?
  - **Et vous, connaissez-vous la méthode de l'ARC (lire : «Le Bilan Energétique Simplifié») ? Indispensable pour commencer à envisager de faire des économies.**  
**À noter : si votre syndic doute de l'efficacité de ce travail conjoint (syndic-conseil syndical) de base et vous renvoie vers un spécialiste (voire une filiale), vous saurez à quoi vous en tenir.**
- D'ailleurs, plus généralement, votre syndic vous dit-il que les problèmes de gestion du chauffage et de gestion de l'eau, ce sont des problèmes de «**spécialistes**», pas de syndic ?
  - **Méfiez-vous. Oui, méfiez-vous, car cela veut dire que vous n'avez pas affaire à un «gestionnaire» au sens strict, mais à un simple «carnet d'adresses» (et pas forcément les meilleures).**

- Votre syndic connaît-il les DJU (degré-jour-unifié) de la dernière saison de chauffe pour votre département ? Sait-il ce que sont les DJU dans leur principe ?
  - **Posez-lui la question : et si vous-même ne le savez pas, venez nous voir pour comprendre comment utiliser ces informations pour faire des économies et en faire profiter votre syndic (des informations, pas des économies...).**
- Votre syndic sait-il combien de KWh par mètre carré vous consommez dans votre immeuble, en moyenne et par an ?
  - **Un test infallible pour savoir si votre syndic est un bon gestionnaire. Là encore, si vous ne savez pas pourquoi, venez nous voir.**
- Votre syndic sait-il dans quel cas des «répartiteurs de chaleur» sont obligatoires ? Sait-il dans quels cas ils sont utiles et dans quels cas ils ne le sont pas ?
  - **S'il ne le sait pas, vous pourrez toujours le diriger sur le site Internet de l'ARC (taper : «Répartiteurs de chaleur»).**
- Votre syndic est-il capable de vous dire si votre contrat de chauffage est un bon contrat et si oui, pourquoi ? Si non, comment explique-t-il qu'il paye un contrat sans savoir si c'est un bon contrat ?
  - **Et s'il répond que ceci est une «question de spécialiste», demandez-lui pourquoi il n'a pas déjà posé la question à un spécialiste...**
- Votre syndic a-t-il fait une étude de l'adaptation des contrats d'électricité (puissance, tarif) ?
  - **Non ? Pourtant voilà un travail bien élémentaire.**

### 3. LA GESTION DU PERSONNEL D'IMMEUBLE ET DES PAIES

#### . Position du problème

Nous ne serons pas trop durs en disant ceci :

1. Les syndics sont toujours très intéressés par le fait qu'il y ait un gardien dans une copropriété. Normal. Le gardien fait une partie du travail du syndic tout en étant payé par la copropriété.
2. Pour être «bien» avec les gardiens, certains syndics sont d'une part un peu «laxistes» dans la gestion de ces postes, d'autre part très généreux (c'est fou ce que les syndics sont sociaux dès qu'il s'agit de salariés dont ils profitent et qui sont payés par les autres).

3. Enfin on peut affirmer que beaucoup de syndicats connaissent mal la CCN (Convention Collective Nationale) des gardiens et employés d'immeuble, qui est, il est vrai, assez complexe.

Tout ceci explique que beaucoup «d'erreurs» de gestion en faveur des gardiens, concierges et employés d'immeuble soient commises par les syndicats.

## . Les objectifs d'une bonne gestion

- Inciter le syndicat à utiliser au mieux le personnel pour l'entretien de l'immeuble et la maîtrise des charges.
- Obtenir que les contrats des gardiens et employés d'immeuble soient bien ADAPTÉS à la copropriété et tiennent compte des évolutions dans le temps.
- Faire que le syndicat applique strictement la convention collective.

## . Pour cela votre syndicat fait-il ce qu'il faut ?

- Constatez-vous des carences dans l'entretien de votre immeuble (entretien confié à un employé d'immeuble ou à un gardien) ?
  - **Dans un tel cas que fait le syndicat ? (à part dire que les avertissements ne servent à rien et qu'on ne peut JAMAIS licencier un gardien...).**
- Le gardien ou employé d'immeuble est-il facile à contacter pendant les heures de travail ; ou bien ne sait-on jamais où il est ?
  - **Et dans ce cas que fait le syndicat ?**
- Votre syndicat a-t-il mis en place en concertation avec le conseil syndical ou à sa demande un planning précis concernant le travail du ou des salariés de la copropriété ?
  - **Un tel planning permet de mieux affecter le gardien à des tâches de suivi des entreprises ou de contrôle des dépenses.**
- Votre syndicat a-t-il recherché avec le conseil syndical et le gardien le moyen de faire participer celui-ci aux économies de charge et de le rémunérer en conséquence ?
- Votre syndicat a-t-il analysé les contrats des gardiens et employés pour en repérer les anomalies et les corriger ou vous dit-il que cela ne sert à rien ?
  - **Venez nous voir avec ces mêmes contrats pour qu'on vous explique.**

- En cas de maladie, votre syndic respecte-t-il bien les dispositions de la convention collective (paiement à 90 % pendant une certaine durée et non à 100 %) ?
  - **C'est souvent le signe d'un syndic négligent ou très généreux.**
- En cas de congés annuels, le syndic essaie-t-il de trouver, en concertation avec le conseil syndical, les solutions les plus économiques pour la copropriété (sans se contenter de payer une fois et demi le salaire du titulaire à une personne «présentée» par le salarié) ?
  - **Économie possible : de 500 à 1 500 €.**
- Le syndic accorde-t-il des augmentations ou des primes de sa propre initiative ?
  - **Comme on le sait, les syndicats sont souvent généreux avec l'argent des autres.**
- Votre syndic applique-t-il correctement les dispositions relatives aux «*avantages en nature*» sur le bulletin de paie :
  - n'ajoute-t-il pas, à tort, la valorisation de l'avantage en nature au salaire conventionnel pour le calcul des cotisations sociales ? (la Convention Collective stipule que cet avantage est déjà inclus dans le salaire conventionnel) ;
  - et retire-t-il bien du salaire net la somme prévue par la Convention Collective (chauffage ; eau chaude ; électricité) ?

**Économie possible : de 2 000 à 4 000 € par an.**

- Votre syndic accepte-t-il les auto-remplacements des gardiens d'immeuble en vous disant qu'il ne peut pas refuser ?

**Surcoût : 2 000 à 3 000 €.**

## 4. LA GESTION DES GROS TRAVAUX

### . Position du problème

On le sait, la façon dont les gros travaux sont réalisés en copropriété est souvent coûteuse et peu efficace :

- absence de diagnostic préalable ;
- absence de réalisation d'un cahier des charges en vue de consulter les entreprises ;
- absence de prévisibilité (les travaux sont faits en urgence...) ;
- absence de plan pluriannuel (échelonnement dans le temps) ;
- absence de mise en place de financements adaptés.

## Ce à quoi on assiste trop souvent :

- un syndic estime qu'il faut engager des travaux de gros entretien (exemple : ravalement) ;
- il demande plusieurs devis à des entreprises ;
- il soumet ces devis en assemblée générale, qui choisit en général le « moins cher » (ce qui n'est souvent qu'une apparence) ;

## Le résultat est assuré :

- les travaux prévus ne sont pas forcément suffisants (on aura oublié les zincs ou les barres d'appui...) ;
- les procédés retenus ne sont pas ceux adaptés aux supports ;
- les entreprises peuvent poser des problèmes de compétence, de sérieux... ;

## Conséquences :

- surcoûts, malfaçons, incidents de chantier, etc.

## Les objectifs d'une bonne gestion

- obtenir du syndic qu'il accepte que soit établi par un technicien de confiance un « diagnostic », un plan (une programmation) et un cahier des charges ;
- obtenir de véritables mises en concurrence sous le contrôle d'un maître d'œuvre rigoureux ;
- éviter les travaux supplémentaires, les surcoûts, les malfaçons ;
- éviter les financements trop onéreux.

## Pour cela votre syndic fait-il ce qu'il faut ?

- Votre syndic fait-il des visites de l'immeuble avec le conseil syndical ? Établit-il des rapports de visite ?
  - **Les syndics ne sont pas toujours « dans l'escalier », malheureusement. Conséquence : ils délèguent à des entreprises qui font payer cher cette délégation. Par ailleurs des visites avec le conseil syndical ne sont pas toujours faites ; or elles sont gage d'intervention rapide et - souvent - mieux ajustée (donc moins chère).**

- Un diagnostic de l'immeuble a-t-il été élaboré en concertation avec le conseil syndical ? Si oui, par qui ? Qu'en est-il ressorti ? Le conseil syndical dispose-t-il d'une copie ?
  - **Quand nous disons «diagnostic», nous voulons dire une vraie analyse. Pour cela il faut avoir CHOISI - avec le conseil syndical - un technicien qui va effectivement aider à programmer les travaux dans le temps et donc à maîtriser les coûts.**
- Existe-t-il dans votre copropriété un «*carnet d'entretien*» digne de ce nom rempli avec le conseil syndical et qui permet - ouvrage par ouvrage, équipement par équipement - de savoir **TOUT** ce qui a été fait (type : carnet d'entretien mis au point par l'ARC) ? Ou bien votre syndic se contente-t-il du «*carnet d'entretien*» de base qui ne sert à **RIEN** ?
  - **Le vrai carnet d'entretien est un document trop rare qui permet de savoir tout ce qui a été fait sur chaque équipement ou partie d'immeuble sur les dix dernières années. Ce carnet est indispensable pour permettre au conseil syndical comme au syndic d'avoir un bon outil de suivi et par ailleurs très peu coûteux à mettre en place. Il permet aussi d'élaborer un BON diagnostic (voir point précédent) et traquer les dépenses inutiles, coûteuses et répétitives.**
- En ce qui concerne les gros travaux, y a-t-il établissement préalable d'un cahier des charges pour faire un appel d'offre ?
  - **Ou bien le syndic se contente-t-il de demander trois devis à «SES» entreprises ? Attention cependant : il arrive aussi que le syndic fasse appel à «son» architecte, qui va réaliser un appel d'offre sans véritable cahier des charges.**  
**Faites attention s'il refuse l'architecte présenté par le conseil syndical, qui dispose de références dans de nombreuses copropriétés.**
- Comment le syndic présélectionne-t-il les entreprises ?
  - **Question essentielle ; la réponse à cette question est donc très importante.**
- En ce qui concerne la mise en concurrence, le conseil syndical est-il associé à la recherche des entreprises ?
- S'il y a présence d'un maître d'œuvre, comment celui-ci a-t-il été trouvé par le syndic ?
  - **Oui, maître d'œuvre ne veut pas forcément dire «garantie». Là aussi il faut savoir comment (et avec qui) celui-ci a été sélectionné.**  
**Faites attention aux bureaux d'études «filiales» du syndic et refusez le «mélange des genres».**

- Honoraires sur travaux : votre syndic pratique-t-il des honoraires dégressifs en fonction du montant des travaux ? Ou demande-t-il 3 % HT sur le TTC (naturellement) quel que soit le montant des travaux ?
  - **Voir le dernier contrat de votre syndic. On est souvent désagréablement surpris.**
- Le syndic tente-t-il de vous orienter vers un prêt COLLECTIF pour financer les travaux, voire de vous imposer ce prêt ?
  - **Les banquiers-syndics commencent à trouver très intéressant de faire voter des prêts (jamais très bon marché...) pour lesquels le syndic-banquier prélève, en plus, des honoraires. Braves gens...**

## 5. LE TRAITEMENT DES IMPAYÉS

### . Position du problème

Il y a plusieurs sortes de syndics en matière de recouvrement :

- Ceux qui (pour ne pas se mettre en mauvais termes avec certains copropriétaires ni dépenser du temps) ne font rien, laissent «monter» la dette et transmettent finalement le dossier à un avocat qui, en général, coûte très cher à la copropriété comme au copropriétaire débiteur.
- Ceux qui multiplient les actes préalables coûteux (lettre de relance simple à 10€, lettre «*valant mise en demeure*», lettre de mise en demeure, injonction d'huissier, etc.) pour prélever facilement des honoraires supplémentaires.
- Ceux qui suspendent toute procédure dès que le débiteur commence à payer «*quelque chose*» (là aussi pour se mettre en bons termes avec un copropriétaire - futur électeur - au frais de la copropriété).
- Enfin ceux qui agissent vite, efficacement, qui utilisent les différentes procédures gratuites ou négociées avec des avocats et ne font pas de «*clientélisme*» avec les débiteurs.

### . Les objectifs d'une bonne gestion

- Obtenir que le syndic agisse vite et efficacement et ne ménage pas certains débiteurs.
- Empêcher le syndic de multiplier les démarches et procédures inutiles et les suspensions de procédures, une fois celles-ci engagées.

### **Plus précisément encore :**

- Inciter le syndic à mettre en œuvre les procédures judiciaires gratuites et rapides.
- Éviter que le syndic ne puisse multiplier ses honoraires de recouvrement (honoraires multiples pour procédures parfois inefficaces).
- S'assurer de l'efficacité des procédures de recouvrement utilisées par le syndic (y compris après jugement).

### **. Pour cela, votre syndic fait-il ce qu'il faut ?**

- Existe-t-il un protocole simple de recouvrement des charges dans votre copropriété permettant à chacun de connaître ses obligations et les sanctions ? Si non, pourquoi le syndic ne l'a-t-il pas fait voter ? Votre syndic a-t-il accepté le protocole proposé par le conseil syndical ou impose-t-il SON protocole (avec, par exemple, deux lettres recommandées à 20 et 40 euros !).
  - **Rien de tel que la «clarté» pour éviter la «mauvaise foi» de certains copropriétaires, qui coûte cher à tous.**
- Votre syndic agit-il avec rapidité en cas d'impayés ou laisse-t-il «monter» les impayés en attendant de lancer des procédures avec des avocats payés cher ?
  - **Laisser «monter» les impayés peut rapporter beaucoup d'argent au syndic (voyez son contrat et les honoraires de «gestion des impayés») et aux avocats, mais, là aussi, cette façon de faire coûte cher à la copropriété.**
- Votre syndic applique-t-il les intérêts de retard dès la première mise en demeure ? Si non, vous dit-il que c'est parce qu'il n'a pas le droit de le faire en dehors d'une procédure judiciaire ?
  - **Les «intérêts de retard» ont deux vertus : ils sont dissuasifs ; ils sont versés à la copropriété (et non au syndic)...**
- Le syndic applique-t-il bien les dispositions prévues dans le règlement de copropriété en matière de recouvrement des charges ? Connait-il ces dispositions ?
  - **Là encore, le syndic doit d'abord appliquer les pénalités prévues par le règlement avant de prélever des honoraires. C'est aussi un test.**
- Votre syndic préfère-t-il multiplier les relances (et rémunératrices pour lui) et perdre ainsi plusieurs mois plutôt que d'engager des actions judiciaires gratuites ou efficaces rapidement ?
  - **Il s'agit d'une variante - plus précise - de la deuxième question (voir plus haut).**

- Votre syndic interrompt-il les procédures (y compris contre l'avis du conseil syndical) dès qu'un débiteur paye une partie des dettes et s'engage sur le reste, le syndic faisant valoir son côté «social» ?
  - **Si oui, méfiez-vous, car cette «générosité» (exercée avec les fonds des copropriétaires) coûte cher à la copropriété mais peut rapporter beaucoup au syndic : une procédure «suspendue» prend neuf fois sur dix et les honoraires du syndic avec. Pendant ce temps-là, la dette augmente...**
- Lorsque vous demandez à votre syndic (au nom du conseil syndical) un «état des procédures judiciaires» ou des explications sur telle ou telle procédure, votre syndic vous donne-t-il satisfaction rapidement ou se retranche-t-il derrière l'avocat qui ne lui dit rien et ne répond pas à ses demandes ?
  - **Là encore, vous saurez qui est votre syndic : simplement un «chéquier» ou un bon gestionnaire.**
- Votre syndic fait-il régulièrement le point des impayés avec le conseil syndical ?
  - **Si non, c'est qu'il n'a pas vraiment envie qu'on voit comment il «gère» les impayés. Méfiance.**
- Votre syndic refuse-t-il le ou les avocats présentés par le conseil syndical ?
- Votre syndic a-t-il négocié avec des avocats un «bordereau de prix» pour éviter les procédures coûteuses ?
  - **Si la réponse est «oui», vérifiez quand même.**
- Le syndic communique-t-il à tous les copropriétaires la liste des débiteurs avec la convocation d'assemblée générale ?
  - **Là encore, méfiez-vous de ceux qui vous diront qu'ils ne le font pas pour des raisons «sociales» ou des raisons de «confidentialité». En général c'est pour masquer leurs carences.**

## 6. LA GESTION FINANCIÈRE

### • Position du problème

On le sait désormais : une partie des sommes que le syndic gagne en gérant les copropriétés vient **des produits financiers** générés par le placement de la trésorerie de ses copropriétés.

Certains syndics agissent, en conséquence, de façon parfois curieuse :

- ils obligent les copropriétés à disposer de fonds permanents ;
- ils payent les fournisseurs avec beaucoup de retard ;
- ils oublient de reverser aux copropriétaires les sommes qui leur reviennent (indemnités d'assurance, indemnités judiciaires, loyers, intérêts de retard, etc.).

Bref, ils gèrent les finances de la copropriété à leur profit et au détriment des copropriétaires.

## Les objectifs d'une bonne gestion

- Éviter que des sommes inutiles ne «*dorment*» dans les comptes de la copropriété au profit du syndic et faire en sorte qu'elles soient restituées.
- S'assurer que les fournisseurs sont payés rapidement pour obtenir des prix corrects.
- Obtenir une transparence financière totale.

## Pour cela votre syndic fait-il ce qu'il faut ?

- Votre syndic vous dit-il qu'il ne peut absolument pas pratiquer le compte séparé ?
  - **Si oui, quittez-le !**
- Votre syndic vous dit-il qu'il faut absolument un «*fonds de roulement*» ?
  - **Alors, examinez le problème et demandez-lui au moins de le placer sur un compte d'épargne au profit de la copropriété (plafond pour les syndicats de copropriété : 75 000 €). S'il trouve de nouveaux prétextes, alors...**
- Votre syndic répartit-il les «*produits*» (intérêts de retard, indemnités d'assurance, loyers, etc.) à la clôture de l'exercice ?
  - **Si non, cela veut dire d'une part qu'il majore inutilement les charges et d'autre part qu'il préfère générer des produits financiers pour lui plutôt que de maîtriser les charges.**
- Y a-t-il des factures impayées remontant à plus d'un an ? Si oui, pourquoi ?
  - **C'est toujours très mauvais signe. Parfois même cela veut dire que le syndic a appelé DEUX fois la charge et qu'il ne l'a payée qu'UNE fois.**
- Votre «*état des dettes et des créances*» présente-t-il des comptes débiteurs ? Si oui, quelles en sont les raisons ? Ces raisons sont-elles justifiées ?
  - **Cela peut, en effet, masquer des dépenses non autorisées par l'assemblée générale. Venez nous voir si vous ne comprenez pas bien la question.**
- Votre syndic vous fait-il croire que votre compte «*individualisé*» est un compte séparé ?
  - **Le compte «individualisé» est une modalité du compte unique... pas un compte séparé.**
- Votre syndic refuse-t-il que le conseil syndical se fasse assister par un spécialiste choisi par le conseil syndical pour «*contrôler*» les comptes ?
  - **Très, très mauvais signe.**

### III- LES «MAUVAISES MANIÈRES» DE CERTAINS SYNDICS ET L'AUGMENTATION DES CHARGES

Nous allons maintenant montrer comment certains syndic font des «*grands fleuves*» avec de «*petites rivières*» et contribuent à augmenter les charges y compris par l'intermédiaire de leurs honoraires.

Les syndic répondront : «*nos honoraires ne représentent que 10 % des charges : il n'y a donc pas de quoi fouetter un chat*».

Non c'est fini, ce «10 %».

Tout confondu (y compris avec le coût de main-d'œuvre incluse dans les photocopies), les honoraires de syndic représentent facilement en Ile-de-France 300 €, voire 400 € (en cas de travaux) alors que la moyenne des charges est de l'ordre de 2 000 à 2 500 €.

Les honoraires de syndic représentent donc (**l'ensemble** des honoraires, bien sûr) plutôt 15 à 20 % des charges. De quoi se pencher attentivement sur leur dérive et sur certains abus.

Mais, on va le voir, certains syndic ne se contentent pas que des «*honoraires cachés*». Ils imposent à leurs copropriétés des pratiques non seulement parfois très «*douteuses*» mais aussi très «*coûteuses*», pratiques auxquelles il n'est parfois pas si facile de résister, tant les syndic se débattent pour les imposer. Commençons par cela avant d'examiner les honoraires.

#### 1. DES PRATIQUES SOUVENT AVANTAGEUSES POUR LE SYNDIC ET TOUJOURS COÛTEUSES POUR LES COPROPRIÉTAIRES

Voici quelques-unes des pratiques actuellement en plein développement chez les syndic et qui coûtent de plus en plus cher aux copropriétaires. À noter que nous avons déjà repéré quelques-unes de ces pratiques dans la deuxième partie de ce guide, mais qu'il n'est pas inutile d'insister un peu.

➤ Le syndic impose des dépenses diverses liées à la «*sécurité*» ou à la «*santé*», en invoquant le fait que sa responsabilité et celle du syndicat des copropriétaires pourraient être engagées s'il ne fait rien :

- diagnostic termites, plomb dans l'eau, légionellose, registre de sécurité ;
- extincteurs, plan sécurité, etc.

- Le syndic impose un «*fonds de roulement*» ou une «*réserve de trésorerie*» en refusant de placer les sommes correspondantes au profit du syndicat.
- Le syndic vous impose un archivage sous-traité aux frais de la copropriété en faisant état (à tort) de la vingtième Recommandation de la Commission Relative à la Copropriété.
- Le syndic vous impose ses filiales dont, naturellement, sa filiale de courtage d'assurance.
- Le syndic vous impose des «*contrats de groupe*» signés pour **TOUTES** ses copropriétés (termites, contrôles ascenseurs, amiante, etc.).
- Le syndic vous impose des augmentations de salaire accordées au gardien mais non votées.
- Le syndic fait croire que la prime d'assurance négociée par sa filiale est moins chère que l'ancienne prime, sans dire que celle-ci inclut des franchises nouvelles et élevées.
- Le syndic a fait voter en assemblée générale une clause d'aggravation des charges pour pouvoir prélever «*légalement*» (dit-il) des honoraires privatifs.
- Le syndic dit qu'il a ouvert un compte séparé alors qu'il s'agit juste d'un sous-compte séparé.  
**(Cette liste est non limitative, malheureusement).**

## 2. LES HONORAIRES SUPPLÉMENTAIRES CACHÉS DANS LES CONTRATS

Donnons maintenant quelques exemples des «*honoraires supplémentaires*» nouveaux ou renouvelés appliqués par un nombre grandissant de syndics, ce qui contribue aussi à augmenter les charges.

- Le syndic applique un forfait «*administratif*» par lot (en plus des frais de convocation et des frais d'affranchissement).
- Le syndic applique en plus du forfait administratif un forfait «*acheminement*» (forfait qui peut exclure les frais de recommandé avec AR concernant les assemblées générales).

- Le syndic applique un forfait pour «*consultation des comptes par Internet*».
- Le syndic facture des vacations supplémentaires (de plus en plus chères) pour tenue de l'assemblée générale en dehors des heures ouvrables, non comprise dans le forfait de base.
- Le syndic facture aussi des vacations pour la tenue du conseil syndical préalable à l'assemblée générale annuelle, lorsque celui-ci se passe en dehors des heures ouvrables.
- Le syndic impose dans son contrat et facture un service d'urgence 24 h/24 (en fait un abonnement à une simple plate-forme téléphonique).
- Le syndic facture 0,30 centime d'euro par photocopie, y compris pour les envois en nombre pour les assemblées générales.
- Le syndic facture des honoraires concernant les attestations pour la TVA à 5,5 %.
- Le syndic facture une «*location de salle*» quand les assemblées générales ont lieu dans ses locaux.
- Le syndic facture des frais de «*vote électronique*».
- Le syndic facture des frais pour «*recueil de devis concernant des travaux soumis en assemblée générale*».
- Le syndic facture des honoraires pour «*établissement et propositions de règles de fonctionnement du conseil syndical*» !
- Le syndic facture à 100 % toute heure commencée.
- Le syndic facture 3 à 4 % HT ou plus pour le suivi des travaux (TTC). Par ailleurs il n'applique aucun pourcentage dégressif.
- Le syndic impose dans son contrat des frais importants de relance simple (**exemple** : 10 €) puis des frais de mise en demeure et des frais de «*suivi contentieux*» élevés.
- Le syndic prend une somme située entre 350 et 550 € pour faire un «*état daté*» (en cas de vente d'un lot) et dit que c'est pour «*couvrir sa responsabilité*» en cas d'erreur !  
**(Là encore, la liste n'est malheureusement pas exhaustive).**

## IV- LES «GRANDS» SYNDICS PEUVENT-ILS FAIRE BAISSER LES CHARGES AVEC DE NOUVELLES MÉTHODES ?

Les «grands» syndics - c'est-à-dire non seulement les quinze grands groupes mais aussi, de plus en plus de «petits groupes» d'une dizaine de cabinets qui imitent les méthodes des «grands» - les «grands syndics», donc, qui vont lire ce guide répondront : «L'ARC présente une vision du métier qui est traditionnelle et ne tient pas compte de trois évolutions récentes concernant la gestion des immeubles chez les grands syndics.

1. D'abord ce n'est plus le «gestionnaire» qui fait tout : fini les généralistes ; le gestionnaire est entouré maintenant de divers services très spécialisés (assurance, contentieux, services techniques, service de paie centralisé, etc.) qui assure une gestion rigoureuse parce que rationalisée.
2. Ensuite les grands syndics ont - du fait de leur taille - une capacité à négocier les tarifs, les prestations voire les contrats, qui fait qu'ils sont imbattables sur le domaine des prix.
3. Enfin les grands syndics ont mis en place des filiales diverses qui permettent de faire baisser encore plus sûrement les prix dans la mesure où ces filiales n'ont pas de dépense de commercialisation et agissent plus vite grâce à leurs relations avec les syndics.

### **Donc :**

- Rationalisation.
- Capacité importante de négocier les prix.
- Utilisation de filiales qui peuvent pratiquer des prix plus bas».

Nous allons voir, cependant, que tout ceci reste théorique et que la réalité nous montre un autre visage.

### **1. LA RATIONALISATION DE LA GESTION CHEZ LES GRANDS SYNDICS EST- ELLE SOURCE D'ÉCONOMIE ET DE QUALITÉ ?**

Voici ce que disent les grands syndics : «Nous avons une taille suffisante pour avoir des services spécialisés tenus par des gens très compétents qui permettent une meilleure gestion, plus performante et plus économique :

- un service assurance spécialisé ;
- un service contentieux performant ;
- une comptabilité efficace ;
- un service travaux compétent, etc.».

**À l'ARC, nous répondons ceci** : ces «services» ne sont pas forcément vraiment gage d'efficacité ni d'économie. Prenons l'exemple du service contentieux :

- il y a des spécialistes, d'accord ;
- mais il y a surtout un service qui doit être le plus rentable possible ;
- et ce super service a alors tendance à multiplier les actes (parfois inutiles et coûteux) pour faire le maximum d'argent ; des gens plus ou moins modestes peuvent donc voir s'abattre sur eux une pluie de frais tous plus excessifs les uns que les autres.

**Les syndicats répondront** : «D'accord les débiteurs sont un peu molestés ; mais l'essentiel est que les charges rentrent».

Et bien là non plus ce n'est pas exact : les services du syndic peuvent avoir intérêt à ce que les procédures soient longues, à négocier des «échanciers» consentis aux frais de la copropriété moyennant des honoraires facturés aux débiteurs, plutôt que d'utiliser les procédures rapides voire gratuites (**exemple** : injonction de payer).

Mais, au-delà de ces effets pervers de la rationalisation, il y a un autre problème encore plus préoccupant. En fait, cette organisation «en services spécialisés» peut entraîner les résultats les plus paradoxaux, en particulier rendre **PEU COMPÉTENTS** les gestionnaires.

Ceux-ci ne sont en effet plus les **généralistes** nécessaires à une gestion rigoureuse, mais simplement des ensembliers.

Ils vont faire appel au service contentieux, au service assurance, au service travaux, au service comptabilité, au service de la gestion des gardiens, etc.

Eux-mêmes ne comprendront plus rien, ne sauront plus rien, n'auront plus aucune capacité à discuter avec les entreprises (ayant des connaissances de plus en plus pauvres) et ne seront donc plus que des interfaces.

Certains de ces gestionnaires ont ainsi un accès au métier uniquement à travers ce qu'ils appellent la «*bible*» maison. Tel problème ? Voir telle fiche qui donne le mode d'emploi maison (souvent tendancieux, voire inexact).

On n'a plus affaire à des gestionnaires mais à des petits soldats parfois bornés et bardés de leur «*bible*».

En fait, avec l'organisation actuelle, les gestionnaires disparaissent et se réduisent à n'être que des «*aiguillages*» et des applicateurs de consignes, ce qui n'est gage **ni** de gestion rigoureuse **ni** de gestion économe.

## 2. «NOUS UTILISONS NOS FILIALES POUR FAIRE BAISSER LES PRIX ET AMÉLIORER LA GESTION» DISENT LES SYNDICS. QU'EN PENSER ?

Faire jouer la concurrence semble à chacun essentiel pour garantir une bonne gestion. Néanmoins la logique qui domine actuellement chez les syndicats c'est d'une part de tenter d'échapper à la concurrence, et d'autre part de faire croire qu'il n'y a pas besoin de concurrence dès lors que le syndicat dispose de filiales.

Ainsi - contre tout bon sens, toute logique économique et humaine - on essaye de nous faire croire que faire appel à des filiales, c'est moins cher et plus efficace parce que le circuit est plus direct et que les coûts des filiales sont moins élevés, du fait même qu'elles n'ont pas besoin de faire de prospection commerciale et travaillent en symbiose avec le syndicat.

Tout ceci relève de la fable, du moins à terme.

Chacun sait que seule la vraie concurrence peut garantir toute dérive possible d'un système fermé sur lui-même.

**Par exemple** : comment croire qu'un simple gestionnaire va pouvoir agir efficacement au cas où une filiale de son groupe deviendrait médiocre et chère et fournirait des prestations de moins en moins satisfaisantes ? Quels seront non seulement son poids mais sa possibilité d'action ? Dans un système concurrentiel, quand un prestataire devient défaillant ou que le rapport qualité/prix n'est plus satisfaisant, on en change ou on lui fait savoir qu'on va le faire.

Mais si ce fonctionnement de base n'est pas possible ?

On nous répond : «*Mais quel intérêt un syndicat aurait à laisser en place une filiale chère et/ou travaillant mal ?*».

Précisément pour servir les intérêts supérieurs de la «*maison mère*» (rentabilité ; nécessité de renflouer une branche, etc.). L'«*abus de position dominante*» n'est tout de même pas une invention de l'ARC.

Enfin, on peut souligner au passage que ce système anti-concurrentiel est pratiqué et prôné par les représentants d'un libéralisme économique pur et dur : il y a des personnes que les contradictions n'étouffent pas.

### 3. «LES GRANDS SYNDICS ONT UNE CAPACITÉ DE NÉGOCIATION IMPORTANTE, DONC PEUVENT OBTENIR DES PRIX BAS» DISENT LES SYNDICS. QU'EN PENSER ?

**Voici ce que disent les grands syndicats :** «Nous, nous négocions avec les fournisseurs en mettant tout notre poids dans la balance ; on leur impose nos prix ; on obtient ce qu'on veut. Vous, vous devriez être contents et, naturellement, vous râlez».

**À l'ARC, nous répondons ceci** «On ne râle pas, on n'est simplement pas convaincus. Car avec qui allez-vous négocier ? Avec des «gros» comme vous qui sont partout !

*Or ces gros qui sont partout, ce sont aussi les plus coriaces. Prenons OTIS, vous allez négocier avec OTIS : moins 5 % du contrat, mais par rapport à quoi ? Pour quelle qualité de service ?*

Depuis le temps que certains «gros» négocient avec les «gros» et nous vantent le «miracle» des «gros», nous savons à quoi nous en tenir.

En fait, vos accords avec les gros, ce seront d'abord des accords qui **VOUS** seront favorables.

**Exemple :** OTIS va s'engager :

- à faciliter **POUR VOUS** la facturation centralisée, donc à faciliter le travail de vos comptables ;
- à ne pas vous demander de payer trop vite pour vous permettre de faire davantage de produits financiers.

*En fait, l'avantage pour le consommateur sera illusoire, mais très réel pour vous.*

*Nous sommes bien placés pour savoir - via nos syndicats bénévoles qui gèrent des immeubles de 20 à 30 logements - qu'une seule copropriété ne pesant presque RIEN peut obtenir mieux et moins cher que vous, y compris des «gros» fournisseurs».*

**Conclusion pour nous :** les méthodes des NÉO-syndics c'est souvent beaucoup de poudre aux yeux et peu d'avantages pour les copropriétaires (en revanche beaucoup d'avantages pour les syndicats en termes de productivité ou d'intérêts annexes leur permettant d'augmenter leurs marges). Attention, là encore, aux illusions.

## V- LES 22 MOYENS MIS EN PLACE PAR L'ARC POUR FAIRE BAISSER LES CHARGES

Au terme de ce petit guide, vous y voyez peut-être plus clair, mais vous vous sentez sans doute un peu démuni pour engager - avec les autres copropriétaires et le syndic - une véritable action de maîtrise des charges.

Si c'est le cas, vous trouverez sans doute votre bonheur dans l'un des 22 moyens mis en place par l'ARC pour aider ses adhérents à maîtriser leurs charges et la gestion de leur immeuble, que nous énumérons ci-dessous :

### Les guides ou articles gratuits

**Consultables et téléchargeables gratuitement sur le site Internet de l'ARC :**  
<http://www.unarc.asso.fr/>

1. «Comment maîtriser vos charges en 10 leçons ?»  
<http://www.unarc.asso.fr/site/guides/grat/10lecons.pdf>
2. «100 recettes pour un conseil syndical efficace»  
<http://www.unarc.asso.fr/site/guides/grat/100rec.pdf>
3. «Le guide des produits de Copropriété-Services »  
(147 pages, 4 € de frais de port). Sommaire consultable sur le site Internet de l'ARC : <http://www.unarc.asso.fr/site/infos/salon07/salonproduit.htm>

### Les autres guides concernant la maîtrise des charges

4. «Le dictionnaire des économies de charges»  
(5 € + 3,90 € de frais de port).
5. Le guide du «bilan énergétique simplifié»  
(2 € + 3 € de frais port).
6. Bientôt (novembre 2008) : Copropriété : le temps des économies et du développement durable (Éditions VUIBERT).
7. À noter que, dans d'autres guides réalisés par l'ARC, il existe de nombreux chapitres consacrés aux économies, en particulier :
  - le «Manuel du conseil syndical» ;
  - «Ascenseurs : comment éviter le pire ?».

### Les services gratuits pour adhérents collectifs

8. Consultations gratuites de spécialistes (sur rendez-vous), à savoir :
  - ascenseurs ;
  - architectes ;
  - chauffage ;
  - eau ;
  - comptabilité ;
  - sécurité incendie.
9. Accès au «groupement d'achat» de Copropriété-Services  
(prix négociés pour produits d'entretien, boîtes aux lettres, ampoules, etc.).

10. Accès au service «*Copro-devis*» (mise en concurrence via Internet auprès des entreprises référencées).
11. Accès aux entreprises «référencées» par Copropriété-Services.
12. Formations du jeudi soir (comptabilité, chauffage, ascenseurs, etc.).

### **L'ARC et les économies d'énergie**

Outre les guides consacrés à ces problèmes, l'ARC a développé divers services et actions :

13. Négociation quotidienne des prix du fioul.
14. Négociation d'un prix du gaz (pour les chaufferies gaz).
15. Audit des chaufferies et des installations de chauffage.

### **L'ARC et les économies de charges (services optionnels)**

16. Possibilité de faire des audits de toute nature :
  - bâti ;
  - ascenseurs ;
  - chauffage et eau, etc.
17. Accès à tous les diagnostics immobiliers obligatoires négociés par l'ARC (y compris plomb sur parties communes).
18. Analyse des comptes et de la gestion par un auditeur spécialisé de l'ARC. Cette analyse permet de passer en revue tous les comptes, toutes les charges, tous les contrats.
19. Analyse des feuilles de paie des gardiens et employés d'immeuble et contrats de travail.
20. Stage en journée : comptabilité, chauffage.

### **Les méthodes simples mises au point par l'ARC pour faire des économies de charges**

Enfin signalons, outre l'application des 88 conseils donnés dans «*Faire baisser ses charges en 10 leçons ?*», que nous allons lancer, cette année, deux campagnes ciblées sur les économies de charges :

21. «*Inflation zéro : douze conseils pour réussir en 2008-2009*».
22. «*Devenez un éco-syndicat*»

**Voilà. Vous avez toutes les cartes en main,**

**Et surtout n'oubliez pas l'adage :**

**«Aide toi et l'ARC t'aidera !»**

**Bon courage !**

## CONSEILS SYNDICAUX POURQUOI ET COMMENT ADHERER A L'ARC ?

- . L'adhésion à l'ARC offre d'abord la possibilité pour le conseil syndical d'obtenir des réponses à toutes ses questions sur tous les sujets et par tous les moyens.
- . Elle permet ensuite d'obtenir une assistance, elle aussi multiple.

### Des questions sur tous les sujets      Des réponses par tous les moyens

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- le droit de la copropriété ;</li> <li>- la gestion du personnel ;</li> <li>- la comptabilité des copropriétés ;</li> <li>- les contrats ;</li> <li>- les obligations qui concernent les copropriétés ;</li> <li>- le niveau des prix ;</li> <li>- les travaux sur le bâti ;</li> <li>- le chauffage ;</li> <li>- les ascenseurs ;</li> <li>- les droits et obligations du syndic ;</li> <li>- la sécurité incendie ;</li> <li>- la sécurité des biens et des personnes ;</li> <li>- la maîtrise des charges ;</li> <li>- les assurances ;</li> <li>- etc.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- rendez-vous sur place ;</li> <li>- téléphone ;</li> <li>- Internet ;</li> <li>- fax ;</li> <li>- courriers ;</li> <li>- consultations spéciales :               <ul style="list-style-type: none"> <li>. ascenseurs ;</li> <li>- bâti ;</li> <li>- chauffage ;</li> <li>- eau ;</li> <li>- sécurité incendie, etc. ;</li> </ul> </li> <li>- séances de formations ;</li> <li>- bulletins trimestriels ;</li> <li>- brochures gratuites ;</li> <li>- livres</li> <li>- un site Internet mis à jour chaque semaine avec une «<b>zone adhérents</b>» qui comporte de nombreux dossiers pratiques.</li> </ul> |
|---|--|

## UNE ASSISTANCE MULTIPLE

- assistance au contrôle des dépenses et des comptes ;
- assistance à l'analyse des grands-livres comptables ;
- assistance à l'analyse des contrats du gardien et des fiches de paies ;
- assistance à la négociation du contrat de syndic et des autres contrats ;
- assistance à la maîtrise de l'énergie et de l'eau ;
- assistance à la maîtrise des charges ;
- accès aux audits de toute nature (chaufferie, bâti, ascenseurs...) ;
- accès au groupement d'achat ;
- accès à la liste des experts et entreprises référencées ;
- accès aux contrats-type.

Montant annuel de l'adhésion collective : 99 € + 3,70 € par lot principal (logement ou commerce).

Voir sur notre site Internet [unarc.asso.fr](http://www.unarc.asso.fr) la page suivante :  
[http://www.unarc.asso.fr/site/qui/a\\_paris.htm](http://www.unarc.asso.fr/site/qui/a_paris.htm)