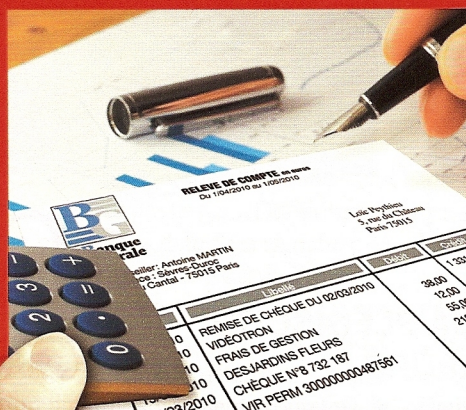


# Les pratiques abusives

Forfaits en hausse de 3,50 % sur un an, prestations facturées en plus, pratiques illégales en matière d'honoraires de suivi de travaux... tels sont les résultats de notre enquête. Ils vous aideront à évaluer les tarifs de votre syndic et à les renégocier.

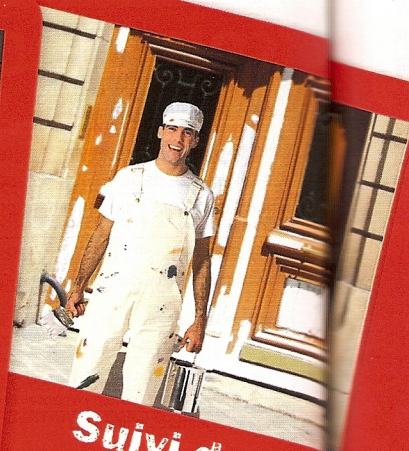
L'année 2009 n'a guère apporté d'améliorations dans la gestion de la copropriété. Tout d'abord, nombre de syndicats facturent toujours en plus des prestations qui devraient être comprises dans le forfait de base. Rappelons que, généralement, les copropriétaires élisent, chaque année, leur syndic sur un contrat qui leur est proposé en assemblée générale (AG). Ce contrat distingue deux types d'honoraires : ceux de gestion courante et ceux de gestion particulière, pour les missions ponctuelles pouvant faire l'objet d'un supplément. Les honoraires de gestion courante, dont le montant forfaitaire est fixé en assemblée générale, sont censés inclure la majeure partie des missions confiées au syndic : tenue des comptes et de l'assemblée générale annuelle, conservation des archives, suivi de l'entretien de l'immeuble, gestion du personnel de la copropriété... Au total, 44 tâches relevant de la gestion



**Ouverture d'un compte séparé**



**Mise à jour du carnet d'entretien**



**Suivi des travaux**

Enquête  
exclusive

# tarifaires des syndics

courante ont ainsi été répertoriées dans un avis du Conseil national de la consommation (CNC) de septembre 2007 (retrouvez-en la liste sur [www.leparticulier.fr](http://www.leparticulier.fr), espace abonnés, outils pratiques, bonus du n° 1048). Les syndics s'étaient engagés à respecter cet avis, et donc à intégrer toutes ces tâches dans leurs honoraires de gestion courante. Notre étude statistique montre que certains d'entre eux ont fait quelques efforts en ce sens, sans doute sous la pression des conseils syndicaux, des associations de défense des copropriétaires... et de nos deux précédentes enquêtes (voir les n° 1025 et 1036 du *Particulier*). Toutefois, les progrès restent limités. Ainsi, des tâches emblématiques de la gestion courante comme la présence du syndic à la réunion du conseil syndical précédant l'AG, la conclusion de contrats avec des prestataires ou la mise à disposition de tous les copropriétaires des pièces comptables avant l'AG ne sont encore incluses dans les honoraires de gestion courante qu'à

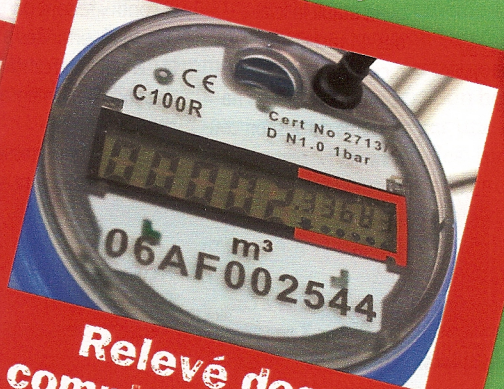
hauteur, respectivement, de 83 %, 84 % et 89 %. Et sans progression notable de ces pourcentages depuis notre enquête de l'année dernière. Ce qui n'a pas empêché les syndics d'augmenter leurs honoraires de gestion courante de 3,50 % en un an, soit quatre fois l'inflation.

► **Des honoraires de gestion particulière en forte hausse.** En un an, ces honoraires se sont littéralement envolés en Île-de-France, puisqu'ils ont enregistré une hausse record de 26,43 %. Beaucoup de nos lecteurs nous confient, d'ailleurs, qu'ils ont le plus grand mal à reconstituer le montant exact des honoraires de gestion particulière qui leur ont été facturés sur l'année par leur syndic, tant la comptabilité de leur copropriété manque de transparence. Vu l'escalade des tarifs, on comprend pourquoi ! Les fédérations professionnelles n'apportent pas d'explications crédibles à ces augmentations et se

bornent, généralement, à alléguer que le métier de syndic est de plus en plus difficile et de moins

SHUTTERSTOCK, GETTY, FOTOLIA, RÉA

Nos **CARTONS ROUGES**  
pour ces cinq tâches,  
les honoraires des  
syndics dérapent



Relevé des  
compteurs d'eau



Gestion  
des sinistres

## NOTRE PROTOCOLE D'ENQUÊTE

### Collecte des données

► De début janvier à fin février 2010, nous avons soumis à nos lecteurs un questionnaire, sur papier et en ligne, concernant les pratiques tarifaires de leur syndic. 3270 questionnaires nous ont été retournés complétés. Ils ont été traités par la société Seprem Études et Conseil ([www.sepremetudesconseil.fr](http://www.sepremetudesconseil.fr)).

► Nous vous livrons les principaux enseignements de cette enquête. L'intégralité des résultats est consultable sur [www.leparticulier.fr](http://www.leparticulier.fr) (espace abonnés, outils pratiques, bonus du n° 1048). Pour plus de précisions, voir p. 8.

► Les tarifs sont indiqués toutes taxes comprises (TTC).

► Lorsque les tarifs sont mentionnés par lot, il s'agit du montant global payé par la copropriété, divisé par le nombre de lots principaux (locaux à usage d'habitation, professionnels ou commerciaux), par opposition aux lots accessoires (caves, parkings...).

### Les copropriétés étudiées

► **22 %** ont moins de 20 lots, **25 %** de 20 à 39 lots, **17 %** de 40 à 59 lots, **36 %** 60 lots et plus. ► **50,80 %** ont été construites avant 1975, **36,70 %** entre 1975 et 1999, **12,50 %** depuis 2000. ► **54 %** emploient un salarié et plus. ► **35 %** sont situées en Île-de-France. ► **27,40 %** sont situées dans une ville de plus de 100 000 habitants en région. ► **58,20 %** sont gérées par un syndic indépendant.

en moins rentable. Compte tenu des pratiques abusives des syndics en matière d'honoraires, il est donc important que l'arrêté prévu par Hervé Novelli, secrétaire d'État chargé, notamment, des Services et de la Consommation, paraisse au plus vite.

### ► Un arrêté très attendu, mais aux effets incertains.

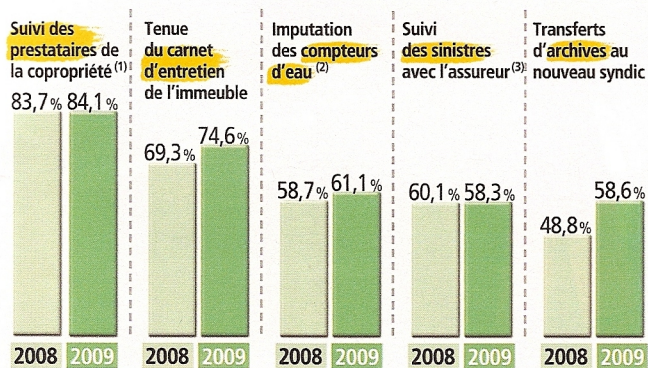
Cet arrêté, dont le texte est prêt, devrait être publié au *Journal officiel* au printemps 2010. Il devrait imposer aux syndics l'intégration systématique dans leurs honoraires de gestion courante des 44 tâches répertoriées par le CNC et interdire toute facturation de prestations particulières non expressément prévues au contrat. Le texte devrait aussi fixer la liste des documents (les contrats de travail des employés du syndicat, le règlement de copropriété, l'état de répartition des charges, par exemple) que les syndics seront tenus de garder. Cette liste et la durée pendant laquelle les syndics auront à conserver leurs archives sont encore en cours de discussion entre les associations de consommateurs et l'administration. En revanche, l'arrêté n'encadrera pas les tarifs des prestations particulières, alors qu'elles sont très chères et augmentent fortement année après année. Reste à savoir si, une fois paru, cet arrêté sera réellement appliqué. En effet, notre enquête montre

que de nombreux syndics ne respectent pas encore la loi Boutin du 25 mars 2009 : d'une part, elle leur interdit de facturer des honoraires de suivi des travaux courants de la copropriété ; d'autre part, elle les oblige à négocier en AG leur rémunération de suivi des travaux importants (ravalement, mise aux normes des ascenseurs, voir p. 53). Or, 46,20 % d'entre eux (et 52,80 % en Île-de-France) continuent de fixer ces honoraires de travaux par contrat. Aussi, il est urgent de réfléchir aux moyens d'assainir les pratiques d'une profession qui s'occupe, tout de même, d'un parc de 7 à 11 millions de logements en France. Nous renouvelerons donc notre enquête l'année prochaine pour vérifier si les syndics respectent l'arrêté Novelli et s'ils maintiennent leurs tarifs à des niveaux raisonnables.

DOSSIER RÉALISÉ PAR NATHALIE COULAUD

## Les syndics lents à respecter l'avis du CNC

Pourcentages de syndics intégrant les 5 tâches suivantes dans leurs honoraires de gestion courante



En 2007, un avis du Conseil national de la consommation (CNC) avait établi la liste des 44 tâches des syndics obligatoirement comprises dans les honoraires de gestion courante et ne pouvant donc être facturées en plus. Les fédérations professionnelles de syndics s'étaient engagées à se conformer à cet avis. Mais 3 ans après, force est de constater

que les syndics se hâtent lentement. Ainsi, pour les 5 tâches ci-contre, faisant partie des 44 répertoriées par le CNC, le pourcentage de syndics intégrant dans leur forfait de base n'a progressé que très faiblement entre nos enquêtes de 2008 et de 2009. À ce rythme-là, l'avis du CNC ne sera totalement respecté que dans plusieurs décennies...

(1) Négociation, passation et suivi des contrats avec des prestataires (entretien des parties communes, fournitures de fioul, gaz, électricité...)

(2) Imputation des consommations individuelles d'eau froide ou chaude relevées par compteur. (3) En cas de dégâts des eaux, tempêtes, incendies, etc.

## Gestion courante : des hausses d'honoraires équivalant à 4 fois l'inflation

Ces honoraires sont destinés à rémunérer l'ensemble des tâches courantes du syndic, telles que la tenue de la comptabilité, la gestion du personnel ou le suivi des prestataires extérieurs pour l'entretien de l'immeuble.

**S**elon les syndics, les honoraires de gestion courante sont fixés soit par lot, soit forfaitairement pour l'ensemble de la copropriété. Pour vous permettre de les comparer facilement, nous avons tout ramené au coût par lot. En 2009 (qui correspond à l'année n), les copropriétaires ont acquitté, en moyenne, près de 137 € par lot pour rémunérer leur syndic pour les tâches de gestion courante, soit une hausse de 3,50 % par rapport à l'année 2008. Celle-ci est d'autant moins justifiable que l'inflation n'a été que de 0,90 % en 2009. Comme toujours, les petites copropriétés et celles situées en Île-de-France paient beaucoup plus cher. Les fédérations professionnelles de syndics expliquent ces écarts par les coûts de gestion incompressibles induits par les petites copropriétés et par les salaires plus élevés de leurs collaborateurs en région parisienne. Autre ensei-

Moyenne des honoraires par lot et par an	Exercice en cours (année n)	Année n-1	Hausse entre années n et n-1
France entière	136,88 €	132,23 €	+ 3,50 %
Île-de-France	159,24 €	153,53 €	+ 3,70 %
Région	125,69 €	121,73 €	+ 3,26 %
Moins de 20 lots	233 €	234 €	non
Plus de 60 lots	118 €	114,70 €	+ 2,80 %

nement de notre enquête : les copropriétaires paient, en moyenne, 144,78 € par lot si leur syndic appartient au réseau Lamy (avec une hausse de 6,70 % par rapport à l'année précédente) et de 126 € s'il fait partie du groupe Foncia (qui a augmenté ses tarifs de « seulement » 3,30 %). Plus généralement, les tarifs relevés dans notre enquête sont d'autant plus excessifs que les honoraires de gestion courante des syndics sont loin d'inclure l'intégralité des tâches répertoriées dans l'avis du CNC. Nous avons recensé ci-dessous les principales facturations abusives encore pratiquées par de trop nombreux syndics.

## Suivi du dossier avec l'assureur en cas de sinistre

**E**n cas de sinistre (dégât des eaux, incendie, etc.), c'est souvent au syndic qu'échoit la déclaration à effectuer auprès de la compagnie d'assurances de la copropriété, puis le suivi du dossier jusqu'au règlement de l'indemnité. L'avis du Conseil national de la consommation et le prochain arrêté Novelli indiquent très clairement que toutes ces tâches, ainsi,

d'ailleurs, que la souscription initiale de la police d'assurance doivent être incluses dans le forfait de base du syndic. Or, 41,70 % des syndics (et même 43,10 % dans le réseau Urbania) facturent ces prestations au tarif de leur vacation horaire ou prélèvent une commission sur les indemnités versées. Plus le montant du sinistre est important, plus le syndic est rémunéré. Une pratique scandaleuse et confiscatoire d'une partie non négligeable de l'indemnité versée à la copropriété.

% de syndics incluant cette prestation	Tarif horaire si non incluse	Ou % prélevé sur l'indemnité	
France entière	58,3%	80,89 €	4,93 %
Île-de-France	55,1 %	89,40 €	5,69 %
Région	60,7 %	75,84 €	4,12 %
Moins de 20 lots	57,3 %	79,88 €	5,11 %
Plus de 60 lots	61,4%	79,78 €	4,91 %

**NOTRE CONSEIL** Si votre copropriété est passée par un courtier pour souscrire une assurance, n'acceptez pas de rémunérer votre syndic pour cette souscription ni pour la gestion des sinistres. C'est le courtier qui effectue les déclarations de sinistre, et le travail du syndic reste limité.



## Tenue du carnet d'entretien et suivi des travaux courants

Le carnet d'entretien, souvent informatisé, permet de recenser les gros travaux effectués dans l'immeuble. Alors que la tenue de ce carnet est indiquée, dans l'avis du CNC, comme faisant partie des prestations courantes, elle n'est incluse que dans 74,60 % des contrats. Elle peut donc être facturée en sus par 25,40 % des syndicats. Les réseaux Lamy et Urbania intègrent

cette tâche dans, respectivement, 80,10 % et 78,40 % de leurs contrats; Foncia étant dans la moyenne (74,60 %). De même, depuis l'entrée en vigueur, le 27 mars 2009, de la loi Boutin n° 2009-323 (voir le n° 1040 du Particulier, p. 59), le suivi des travaux courants d'entretien et de maintenance votés avec le budget

prévisionnel doit être inclus dans les honoraires de gestion courante. Le syndic n'a donc plus le droit de facturer d'honoraires en sus pour cette tâche. Pourtant, notre enquête montre que 8,50 % des syndicats sont encore dans l'illégalité. Les plus récalcitrants à appliquer la loi étant ceux des

réseaux Lamy et Foncia, avec, respectivement, 11,20 % et 11,40 % de contrats non conformes.

**NOTRE CONSEIL** Exigez que ces tâches soient incluses dans les honoraires de gestion courante. Si votre syndic vous a facturé illégalement des honoraires pour le suivi de travaux courants après l'entrée en application de la loi Boutin, demandez-lui de vous les rembourser. S'il refuse, menacez-le d'une procédure contentieuse devant le tribunal de grande instance.

% de syndicats incluant cette prestation	Tarif forfaitaire si non incluse*		
	2009	2008	
France entière	74,6 %	69,3 %	127,09 €
Île-de-France	75,3 %	68,6 %	156,11 €
Région	74,7 %	71,3 %	87,4 à 132,56 €
Moins de 20 lots	69,9 %	65,4 %	115,35 €
40 à 59 lots	78,5 %	71,6 %	164,28 €

\* La prestation est aussi parfois facturée à l'heure de vacation (77,67 €/heure en moyenne) ou par lot (12,68 €/lot).



## Réunion avec le conseil syndical précédant l'AG

Afin d'établir l'ordre du jour de l'assemblée générale annuelle, une réunion est, la plupart du temps, organisée entre le syndic et le conseil syndical. Selon l'avis du CNC, cette prestation doit être incluse dans les honoraires de gestion courante du syndic. Dans les faits, en 2009, elle ne l'était que dans 83,20 % des contrats des syndicats couverts par notre enquête; un

score certes meilleur qu'en 2008 mais encore insuffisant. En effet, encore 16,80 % des contrats restent muets sur ce point ou excluent explicitement cette prestation des honoraires de gestion courante. En région, les copropriétés sont un peu mieux traitées, puisque cette réunion est incluse dans 87,50 % des cas, contre seulement 76,30 % en Île-de-France, où, lorsqu'elle est facturée, elle est plus cher. Les grandes copropriétés ont, par ailleurs, un sort plus enviable que les petites. Notre enquête montre également que, au sein des réseaux de syndicats, Foncia fait figure de mauvais élève, en n'incluant cette prestation que dans 80,60 % de ses contrats, alors qu'Urbania respecte l'avis du CNC

dans 89,20 % des cas, Lamy étant, pour sa part, juste dans la moyenne nationale.

**NOTRE CONSEIL** De plus en plus souvent, cette réunion est remplacée par un échange de mails entre le syndic et le conseil syndical pour mettre au point l'ordre du jour de l'AG. Si c'est votre cas, il y a donc d'autant moins de raisons de la facturer que le gestionnaire ne se déplace plus.

% de syndicats incluant cette prestation	Tarif si prestation non incluse		
	2009	2008	
France entière	83,2 %	80,7 %	98,56 €
Île-de-France	76,3 %	71,9 %	110,13 €
Région	87,5 %	86,3 %	87,81 €
Moins de 20 lots	79,6 %	79,2 %	99 €
Plus de 60 lots	85,9 %	81,1 %	98,56 €





Gestion courante

## Relevé des compteurs d'eau froide et chaude

Les compteurs d'eau chaude et, lorsqu'ils existent, ceux d'eau froide sont relevés régulièrement par des prestataires extérieurs, qui transmettent les éléments au syndic. Ce dernier refacture (en plus de la consommation d'eau proprement dite) trop souvent abusivement un travail déjà effectué. Cette simple imputation par le syndic des consommations individuelles est facturée dans 38,90 % des cas, voire 42,80 % en Île-de-France, alors qu'elle devrait être systématiquement comprise dans les honoraires de gestion courante. Le coût de cette prestation peut atteindre, par compteur, 19,18 € en région, 17,64 € dans les copropriétés de

40 à 59 lots et 14,36 € dans les plus grosses. Dans une copropriété de 200 lots, le syndic peut donc percevoir indûment 2 872 € d'honoraires, à raison d'un compteur par appartement. L'avis du CNC précise pourtant que si les syndicats peuvent être rétribués en cas de pose de nouveaux compteurs, car cela implique une surveillance des travaux, ils ne devraient pas l'être pour les relevés des compteurs existants. Et ce d'autant que les prestataires chargés des relevés fournissent, en général, au syndic le calcul de ce que doit chaque copropriétaire.

% de syndicats incluant cette prestation	% de syndicats incluant cette prestation		Tarif/compteur si non incluse
	2009	2008	
France entière	61,1 %	58,7 %	16,71 €
Île-de-France	57,2 %	51 %	13,01 €
Région	63,5 %	63,5 %	19,18 €
De 20 à 39 lots	65,3 %	56,6 %	21,71 €
40 à 59 lots	61,3 %	57,5 %	17,64 €

**NOTRE CONSEIL** Lors de la prochaine AG, faites disparaître cette facturation du contrat de syndic en lui faisant remarquer que, en le rétribuant pour des compteurs existants, vous payez la prestation deux fois, car l'entreprise qui relève les compteurs est rémunérée par la copropriété et les frais de relevé sont donc déjà inclus dans votre facture.

## Transferts de documents en cas de changement de syndic

Lorsque les copropriétaires décident de changer de syndic, le professionnel démis doit transférer à son successeur les archives du syndicat, l'état des comptes de la copropriété et la totalité des fonds dans un délai de 1 à 3 mois à compter de la cessation de ses fonctions. Ce transfert est, très souvent, facturé en supplément, alors que le Conseil national de la consommation estime que cette prestation fait partie de la gestion courante. Ainsi, d'après notre enquête, seulement 58,60 % des copropriétés savent que le changement de syndic est expressément compris dans le forfait de base. La situation s'est, cependant, sensiblement améliorée depuis l'an dernier puisque, en 2008, cette prestation ne figurait clairement que dans 48,80 % des contrats. Aujourd'hui, la proportion de syndicats intégrant cette tâche dans leurs honoraires de

gestion courante est plus importante dans les réseaux Foncia (68,30 %) et Lamy (59,80 %) que chez les syndicats indépendants (55,90 %). En revanche, dans le groupe Urbania, ce pourcentage tombe à 52 %.

**NOTRE CONSEIL** Exigez que les transferts des documents du syndicat soient compris dans les honoraires de gestion courante. En effet, les changements de syndic étant généralement conflictuels, il est fréquent que le syndic éconduit « oublie » de rendre la totalité des fonds de la copropriété, notamment ceux destinés aux travaux. Il faut donc se montrer particulièrement vigilant sur ce point.



% de syndicats incluant cette prestation	% de syndicats incluant cette prestation		Tarif horaire si non incluse
	2009	2008	
France entière	58,6 %	48,8 %	97,46 €
Île-de-France	60,5 %	51 %	101,29 €
Région	58,5 %	48,3 %	95,25 €
Moins de 20 lots	52,7 %	43,5 %	96,77 €
Plus de 60 lots	64,2 %	50,8 %	98,87 €

# Prestations particulières : la brutale envolée des honoraires entre 2008 et 2009

Ces honoraires correspondent aux tâches qui n'entrent pas dans la gestion courante, comme le suivi des travaux importants, le recouvrement des impayés ou la tenue d'une AG extraordinaire.

**A**u montant des honoraires de base, qui s'élèvent, en moyenne, à 136,88 € par lot et par an (voir p. 47), s'ajoutent les honoraires de gestion particulière, soit 41,29 € par lot et par an. Au total, un copropriétaire paie donc, en moyenne, 178,17 € par lot et par an d'honoraires de syndic. Le coût des honoraires de gestion particulière est nettement plus élevé en Île-de-France qu'en région, principalement du fait de la très forte hausse (26,43 %) enregistrée entre 2008 et 2009. Les raisons d'une telle envolée ? De plus en plus poussés à intégrer davantage de tâches dans leurs honoraires de gestion courante pour se rapprocher un tant soit peu des préconisations du CNC, les syndicats ont insidieusement cherché à se rattraper sur les honoraires de gestion particulière, beaucoup moins surveillés par

Moyenne des honoraires par lot et par an	Exercice en cours (année n)	Année n-1	Hausse entre années n et n-1
France entière	41,29 €	37,12 €	+ 11,20 %
Île-de-France	51,86 €	41 €	+ 26,43 %
Région	35,64 €	34,58 €	+ 3,07 %

les copropriétaires. En effet, ces derniers sont nombreux à ignorer combien ils rémunèrent annuellement leur syndic au titre de la gestion particulière, les comptes des copropriétés étant difficiles à décrypter. Dans le relevé annuel des comptes, il faut se reporter à l'annexe III et savoir que le compte 621 correspond aux honoraires de gestion courante et le compte 622 aux honoraires de gestion particulière. Pour éviter qu'ils ne dérapent, il est impératif de comparer le montant du compte 622 d'une année à l'autre et de négocier pied à pied le tarif de toutes les prestations particulières avant l'assemblée générale, dans le cadre du conseil syndical, puis, si nécessaire, en AG avant de voter le contrat de syndic.

## Gestion d'un compte bancaire séparé

**O**uverture d'un compte bancaire ou postal séparé permet de mieux contrôler la gestion du syndic et met la copropriété à l'abri de détournements de fonds ou d'une faillite. Alors qu'elle est obligatoire (art. 18 de la loi n° 65-557 du 10.7.65) – sinon, les copropriétaires doivent voter une dispense, limitée dans le temps, d'ouvrir un tel compte –, elle reste rare : d'après notre enquête, 37,10 %

des copropriétés en sont dotées. Les fonds versés par les copropriétaires sont donc généralement déposés sur le compte unique du syndic. Celui-ci peut ainsi faire fructifier, à son profit, la trésorerie des copropriétés qu'il gère. Les syndicats imposent, d'ailleurs, des tarifs dissuasifs (43 €/lot/an, soit 4300 €/an pour une copropriété de 100 lots) aux copropriétés souhaitant avoir un compte séparé.

rante, même si un tarif différencié est autorisé. Vérifiez que votre syndic ouvre bien un véritable compte séparé, et non un sous-compte au nom de votre copropriété dans son propre compte. En fait, 80,3 % de nos lecteurs ne savent pas si le compte séparé leur est facturé.

% de copropriétés dotées d'un compte séparé	Frais de gestion facturés
France entière	37,1 % / 43,08 €/lot
Île-de-France	27,7 % / 47,55 €/lot
Région	42,1 % / 38,98 €/lot

**NOTRE CONSEIL** Même si la gestion d'un compte séparé est quasi systématiquement facturée en prestations particulières, le CNC estime qu'elle doit figurer dans les honoraires de gestion cou-



## Zoom

Les frais réclamés par les syndicats lors de la vente ou location d'un lot

Lors de la mise en location ou de la vente d'un lot de copropriété, le propriétaire partant (ou le bailleur) comme l'arrivant se voient réclamer par le syndic une kyrielle de frais, aux montants très souvent excessifs.

**État daté** **300€**  
pour 30 minutes de travail



Ce questionnaire, rempli par le syndic et envoyé au notaire en cas de vente, de succession ou de donation d'un lot, est facturé au vendeur 291 € en moyenne. Il sert,

notamment, à indiquer les sommes dues par le copropriétaire sur le départ. C'est dans les réseaux Foncia (378 € en moyenne) et Lamy (320 €) que l'état daté est le plus onéreux. L'écart tarifaire entre l'Île-de-France et les autres régions est de 43,30 % (360 € en Île-de-France, contre 251 € en région).

**NOTRE CONSEIL** Remplir ce questionnaire prend entre une demi-heure et une heure au syndic. Il est donc facturé beaucoup trop cher. Le tarif ne devrait pas dépasser 100 €, soit le prix d'une vacation horaire (voir p. 52). Faites donc rectifier son tarif, qui figure dans la liste des tâches de gestion particulière.

**Règlement de copropriété**  
**78€** pour un simple duplicata



Ce document est indispensable au copropriétaire arrivant puisqu'il contient une description précise des parties communes et privatives, et indique les règles s'appliquant dans l'immeuble, ainsi que les modalités de calcul des charges.

Ce document est parfois assez épais et les syndicats en profitent pour le facturer 78 € en moyenne (112 € par Lamy et Urbania).

**NOTRE CONSEIL** Si vous êtes acquéreur d'un logement, demandez de récupérer le règlement de copropriété du vendeur, en lui faisant valoir qu'il n'en aura plus besoin, ou demandez-lui de vous le prêter pour vous permettre d'en faire plus-mêmes des photocopies, qui vous reviendront moins cher que le prix facturé par le syndic.

## Diagnostics techniques

**62€** pour des photocopies

En cas de vente ou de location d'un lot, le copropriétaire est tenu de fournir à l'acheteur ou au locataire un certain nombre de diagnostics techniques sur les parties communes (amiante ou plomb). Il peut aussi être amené à demander au syndic une copie des factures de chauffage collectif pour faire établir le diagnostic de performance énergétique, qui est obligatoire. Les syndicats réclament 62 € en moyenne (73 € par Foncia, 45 € par Lamy) pour les copies de diagnostics techniques et 55 € (70 € par Foncia, 39 € par Lamy) pour les copies des factures de chauffage.



**NOTRE CONSEIL** Vous retrouverez le tarif de ces tâches dans la liste des honoraires de gestion particulière. Avant de voter le contrat du syndic durant l'AG, négociez l'obtention des copies de ces diagnostics ou des factures énergétiques au prix de la photocopie (0,30 € par page).

## Frais d'arrivée

**96€** pour mettre le fichier du syndic à jour

Certains syndicats n'hésitent pas à facturer aux copropriétaires arrivant des frais de mise à jour des fichiers ou de délivrance d'un livret d'accueil. Le montant réclamé s'élève, en moyenne, à 87 € en région et à 110 € en Île-de-France. L'établissement et la mise à jour de la liste des copropriétaires faisant partie des missions de gestion courante d'un syndic, celui-ci ne devrait donc rien facturer en plus.

**NOTRE CONSEIL** Avant ou en cours d'assemblée générale, lors du vote sur le contrat de syndic, exigez la suppression de cette ligne d'honoraire de gestion particulière, si elle existe.

Ne vous laissez pas faire même si votre syndic avance qu'il ne peut rien faire et est obligé de respecter « le contrat standard du groupe ».

**CARTON ROUGE**





## Tarif des vacances horaires du syndic

La vacation est le tarif horaire facturé par le syndic lorsqu'il effectue une tâche ne relevant pas de la gestion courante. Son coût varie selon que la tâche est confiée à un cadre responsable (82 €/h) ou à un collaborateur, assistant ou secrétaire (64 €/h). En Île-de-France, durant les heures ouvrables, les copropriétés paient entre 10 et 17 €/h de plus

qu'en région. Notre enquête de l'an dernier montrait que le tarif de la vacation horaire d'un cadre était de 78,50 €; il a donc augmenté de 4,50 % en un an. Les tarifs les plus élevés sont ceux de Foncia (97 €/h pour un

cadre) et de Lamy (82 €/h pour un collaborateur). En dehors des heures ouvrables, les vacances horaires augmentent de 32,60 % entre 18 et 20 h (mais de 43,50 % pour Lamy) et encore de 30 % au-delà de 22 h.

**NOTRE CONSEIL** Lors de l'examen annuel des comptes, vérifiez que les vacations facturées correspondent à un travail réel supplémentaire (une visite dans l'immeuble non prévue par le contrat, une AG

extraordinaire...). Contrôlez aussi que l'AG ordinaire tenue durant les heures ouvrables n'a pas été facturée à la vacation horaire: elle doit être incluse dans le forfait de base. Les syndicats facturent généralement en sus leur présence à l'AG en dehors des heures ouvrables; il faudra attendre l'arrêté ministériel pour savoir si la présence du syndic à l'ensemble de l'AG, y compris en dehors des heures ouvrables, doit être comprise dans les honoraires de gestion courante.

Tarif horaire	Heures ouvrables Cadre/ collaborateur	De 18 à 20 h Cadre/ collaborateur	Au-delà de 20 h Cadre/ collaborateur
France entière	82,06 €/64,56 €	108,77 €/85,60 €	142,17 €/114,59 €
Île-de-France	92,93 €/71,22 €	122,47 €/94,01 €	159,83 €/123,53 €
Région	75,69 €/60,70 €	100,11 €/80,18 €	127,90 €/107,44 €
Moins de 20 lots	82,71 €/66,80 €	110,67 €/88,09 €	143,45 €/114,96 €
Plus de 60 lots	81,63 €/63,75 €	109,60 €/85,09 €	145,20 €/115,27 €



Ces tarifs ont augmenté de 4,50 % en un an

## Recouvrement des impayés

En cas de retard d'un copropriétaire dans le paiement de ses charges, le syndic lui envoie d'abord une lettre de relance simple. Celle-ci est facturée très cher (15,29 € en moyenne; 27,16 € par Lamy et 28,50 € par Foncia), d'autant qu'elle ne permet pas d'enclencher la procédure juridique

à l'encontre du mauvais payeur et que c'est à l'ensemble des copropriétaires d'en assumer le coût. La procédure juridique démarre, ensuite, avec l'envoi d'une lettre recommandée, hors de prix (33,72 €) au regard du tarif postal (5 €) d'une lettre recommandée avec avis de réception. Les deux réseaux de syndicats les plus chers sont Lamy (39,11 €) et Urbania (41,51 €). En cas de transfert du dossier à un avocat, les coûts s'envolent à près de 159 € (174 € pour Urbania et 222 € pour Foncia), ce qui est exorbitant puisque le dossier est généralement transmis à l'avocat par internet.

**NOTRE CONSEIL** Les honoraires de recouvrement des impayés doivent être négociés au plus bas. En effet, même si, en fin de procédure judiciaire, ils sont refacturés (à l'exception du coût de la première relance) aux copropriétaires débiteurs, la copropriété en assume la charge entre-temps, parfois pendant des années. Le syndicat des copropriétaires subit donc un double préjudice: le non-paiement de leur quote-part de charges par les copropriétaires mauvais payeurs et l'avance de frais de procédure excessifs.

Coût de la procédure	Lettre de 1 <sup>re</sup> relance	Mise en demeure en recommandé avec AR	Remise du dossier à un avocat
France entière	15,29 €	33,72 €	158,94 €
Île-de-France	14,16 €	34,38 €	179,27 €
Région	16,07 €	33,43 €	148,28 €
Moins de 20 lots	14,55 €	33,20 €	154,89 €
Plus de 60 lots	15,42 €	34,69 €	159,34 €



Gestion particulière

# Honoraires en cas de gros travaux

Ces honoraires rémunèrent le syndic pour le suivi de travaux votés en dehors du budget prévisionnel. Il s'agit des travaux importants, tels que le ravalement de la façade, la mise aux normes des ascenseurs ou la réfection des halls et des cages d'escaliers. Depuis l'entrée en vigueur, le 27 mars 2009, de la loi Boutin n° 2009-323 (art. 17, codifié dans l'art. 18-1 A de la loi n° 65-557 du 10.7.65), les syndicats n'ont plus le droit de fixer par contrat le montant de leurs honoraires pour le suivi de ces gros travaux. Ils doivent le négocier, au cas par cas, avec les copropriétaires lors de l'AG annuelle. Le montant de ces honoraires doit faire l'objet d'un vote séparé et être adopté à la même majorité que celle requise pour autoriser les travaux. En théorie, les copropriétaires sont donc désormais davantage en position de force pour ajuster le montant des honoraires en fonction du travail réellement fourni par le syndic (réception des devis, envoi des appels de charges pour travaux selon l'échéancier fixé en AG, visites de chantier, etc.). Pourtant, un an après la publication de la loi, cette mesure peine à entrer en application. D'après notre enquête, 65,70 % des copropriétés n'ont pas été prévenues par leur syndic de

cette modification législative, alors qu'elles auraient dû l'être lors de leur AG annuelle de 2009. D'autant plus que, dans 74 % des cas, celle-ci s'est tenue après le 27 mars, date d'entrée en application de la loi Boutin. Les syndicats les plus enclins à la rétention d'information sur cette réforme sont ceux d'Île-de-France – 68,60 % d'entre eux n'ont pas prévenu les copropriétés dont ils s'occupent – et ceux des réseaux Lamy et Foncia – respectivement 68,90 % et 70,50 % d'entre eux n'ont pas livré cette information. Notre enquête met bien en évidence la mauvaise volonté de nombre de syndicats à se conformer aux nouvelles règles: 46,20 % d'entre eux



(52,80 % en Île-de-France) continuent de fixer les honoraires de travaux dans leur contrat, donc dans la plus totale illégalité. Ainsi, 45,70 % des contrats de Foncia et 51 % de ceux d'Urbania ne respectent pas

Les copropriétés sont-elles informées de la nouvelle législation ?	Syndics fixant encore les honoraires de travaux par contrat		
	oui	non	
France entière	20,3 %	65,7 %	46,2 %
Île-de-France	18,7 %	68,6 %	52,8 %
Région	21,5 %	64,6 %	43,1 %
Moins de 20 lots	19,5 %	66,5 %	45,2 %
Plus de 60 lots	24 %	64,6 %	45,4 %

la loi Boutin. Les syndicats du réseau Lamy étant un peu moins blâmables (37,10 % de leurs contrats restant non conformes).

A contrario, nous tenons à féliciter les 20,30 % de syndicats ayant retiré les honoraires pour travaux de leurs contrats et donc accepté de les négocier en AG. Avec des résultats positifs à la clé, puisque le barème d'honoraires pour gros travaux a alors été revu à la baisse. En effet, lors de notre précédente enquête, le premier seuil du barème s'élevait, en moyenne, à 19 943 €, tandis que, cette année, il s'établit à 8 330 €. Au-delà de ce seuil, les copropriétaires ont pu négocier un taux d'honoraires sur travaux inférieur, en moyenne, à 2,50 %, pour le suivi administratif et financier, et à 2,70 % pour le suivi technique. En revanche, 29,20 % des syndicats continuent de calculer le taux de leurs honoraires sur le montant TTC des travaux, ce qui gonfle indûment leur facturation de 19,60 %.

Taux des honoraires	Suivi administratif et financier	Suivi technique	1 <sup>er</sup> seuil du barème d'honoraires	Honoraires calculés sur le montant TTC des travaux
France entière	2,52 %	2,70 %	8 330 €	29,2%
Île-de-France	2,60 %	2,99 %	9 037 €	23,1 %
Région	2,47 %	2,52 %	8 051 €	32,7 %
Moins de 20 lots	2,57 %	2,73 %	7 492 €	29,1 %
Plus de 60 lots	2,42 %	2,56 %	8 869 €	27,7 %

**NOTRE CONSEIL** Si des honoraires pour gros travaux vous ont été facturés par le syndic après le 27 mars 2009 sans avoir été préalablement négociés en AG, ce qui est illégal, exigez d'en renégocier le montant à la baisse. Si votre syndic rechigne, menacez-le de porter l'affaire devant le tribunal de grande instance. ■