



# SYNDICS, LOI ALUR, FONCTIONNEMENT DE LA COPROPRIETE...

QU'EN PENSENT LES COPROPRIETAIRES?

**Enquête CLCV- Notre Temps** 

#### **SYNTHESE**

Nous avons réalisé, courant octobre 2014, un sondage auprès des copropriétaires. Il leur était demandé leur avis concernant :

- la gestion de leur syndic
- les principales réformes issues de la loi ALUR
- les règles de majorité actuelles
- la mise en place du « fonds travaux »

Nous avons reçu 2 137 réponses.

#### 1. Satisfaction à l'égard du syndic

De manière générale, seulement 39 % des copropriétaires se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits de leur syndic. Lors de notre précédente étude sur le sujet (réalisée en 2012), ce même taux était de 49 % : il y a donc un recul net de 10 points en deux ans !

Les conseillers syndicaux ont cependant tendance à être moins sévères avec leur gestionnaire, puisqu'ils sont 45 % à en être globalement satisfaits. La différence de résultat met clairement en évidence un déficit de communication des syndics vis-à-vis des copropriétaires. En parallèle, les syndics appartenant à un grand groupe national sont, quant à eux, plus sévèrement jugés car seulement 33 % des copropriétaires s'en disent satisfaits (contre 42 % pour leurs homologues indépendants).

#### 2. Les réformes de la loi ALUR

Nous nous sommes focalisés sur 9 réformes précises issues de la loi ALUR de mars 2014. Pour chacune d'elle, nous avons demandé aux copropriétaires de nous indiquer si les réformes en question leur paraissaient *Indispensables, Importantes, Peu importantes* ou *Pas du tout importantes*.

Dans l'ensemble, les copropriétaires montrent un fort soutien aux réformes issues de la loi ALUR, certaines faisant l'objet d'un réel plébiscite. En prenant en compte les réponses catégorisées *Indispensables* et *Importantes*, nous obtenons le classement suivant :

- Détermination du budget prévisionnel en collaboration avec le conseil syndical : 93 %
- Limitation des prestations exceptionnelles du syndic : 93 %
- Création d'une commission disciplinaire pour les professionnels de l'immobilier : 88 %
- Obligation de mettre systématiquement le syndic en concurrence avant chaque désignation : 87 %
- Création d'un contrat de syndic type : 86 %
- Ouverture du compte bancaire séparé au nom de la copropriété sans possibilité de dispense : 77 %
- Obligation de constituer un « fonds travaux » : 67 %
- Immatriculation administrative des copropriétés : 56 %

#### - Convocation électronique aux assemblées générales : 56 %

Tout ce qui concerne le syndic (collaboration avec le conseil syndical, mise en concurrence, limitation des prestations exceptionnelles ou mise en place d'une Commission disciplinaire) est clairement porté par les copropriétaires. A l'inverse, les mesures plus techniques (immatriculation des copropriétés ou la convocation électronique aux assemblées générales par exemple) sont moins soutenues, mais recueillent cependant l'aval de plus de la moitié des copropriétaires.

## 3. Les règles de majorité des assemblées générales

59 % des copropriétaires se déclarent satisfaits des règles actuelles de majorité. On notera cependant que ce taux décroît avec la taille de la copropriété. Il est ainsi pour 47 % des résidents d'immeubles de plus de 300 lots par exemple.

Pourtant, malgré cette apparente satisfaction, 74 % des personnes interrogées sont favorables à ce que l'on ne prenne en compte que les voix des copropriétaires présents ou représentés durant l'assemblée générale, ceci afin d'éviter que l'absentéisme ne nuise au processus décisionnel. Et 60 % vont même plus loin et soutiennent l'idée d'une majorité unique.

# 4. Le « fonds travaux » obligatoire

43 % des copropriétaires envisagent de constituer le « fonds travaux », pourtant obligatoire, alors même qu'ils sont 67 % à estimer qu'il s'agit d'une réforme importante! Le principal obstacle à sa mise en place est le caractère non-remboursable des cotisations versées en cas de vente, les personnes concernées trouvant injuste de financer des travaux dont elles ne verront peut-être pas la réalisation.

#### 5. Conclusion

Si les réformes de la loi ALUR sont fortement appréciées par les copropriétaires, et si l'on ne peut que saluer l'ambition de ce texte, il est dommage que le législateur ne soit pas allé plus loin afin de moderniser réellement le droit de la copropriété. Cela constitue une réelle occasion manquée. C'est pourquoi la CLCV demande qu'une réflexion sur ce sujet soit mise en place.

En parallèle, nous demandons que les règles de majorité soient modifiées afin que les assemblées générales deviennent enfin un lieu de débat et une modification du statut des cotisations issues du « fonds travaux » afin qu'elles soient remboursables en cas de vente.

#### **INTRODUCTION**

Rarement la copropriété aura autant fait parler d'elle. Plus exactement, rarement les pouvoirs publics y auront montré un tel intérêt. Car la loi ALUR, publiée en mars 2014, a profondément modifié la matière. On peut d'ailleurs dire que cette loi constitue l'un des textes les plus importants depuis plus d'une décennie en matière de copropriété. Pour preuve, elle aborde des sujets aussi essentiels que la prévention des copropriétés en difficulté, la rémunération des syndics, l'ouverture (enfin) obligatoire du compte bancaire séparé ou la mise en place d'un fonds travaux.

Mais ces réformes sont-elles conformes aux attentes des copropriétaires? Les pouvoirs publics ont-ils fait preuve de clairvoyance en s'attaquant à ces points ou ont-ils, au contraire, manqué d'ambition? La copropriété est un domaine éminemment complexe et, l'enfer étant pavé de bonnes intentions, il n'est pas exclu qu'une réforme puisse rater son objectif. C'est pourquoi, en partenariat avec *Notre Temps*, nous avons réalisé un sondage afin précisément de demander l'avis des principales personnes intéressées : les copropriétaires. Nulle vision déformée à travers un quelconque prisme, mais la parole brute des copropriétaires telle qu'elle nous parvient.

Parallèlement à cela, ce sondage est l'occasion pour nous de mettre en place un baromètre de satisfaction des syndics. En 2012, nous avions déjà réalisé une étude sur le sujet et les résultats avaient été surprenants ; alors même qu'il s'agit d'une profession souvent décriée par le public ou dans la presse, l'appréciation du panel était globalement bonne, puisque 49% environ des personnes interrogées se disaient satisfaites, voire très satisfaites, de leur syndic. Nous avons voulu savoir, avec *Notre Temps*, si ces résultats seraient confirmés deux ans plus tard ou si, au contraire, l'appréciation des copropriétaires sur leur syndic évoluerait fortement dans un sens ou dans l'autre.

Toujours en 2012, nous avions conclu notre étude en espérant qu'elle serait l'occasion d'ouvrir un réel débat concernant la copropriété. Depuis, la loi ALUR est passée par là. Difficile, alors même que son encre est à peine sèche et que de nombreux décrets d'application sont en attente, de demander qu'un débat soit à nouveau ouvert. Pourtant, il serait judicieux que les pouvoirs publics écoutent *et* entendent enfin les copropriétaires, ne serait-ce que pour s'assurer que les réformes mises en place sont bien appliquées.

#### **NOTRE ENQUETE**

a présente étude a été réalisée courant octobre à partir d'un sondage électronique auquel 2137 personnes ont répondu de façon volontaire. Elle n'a pas de vocation statistique et ne se veut pas représentative. Toutefois, le grand nombre de réponses obtenues nous permet de relativiser cet écueil. De manière générale, vu la thématique assez complexe abordée, on peut estimer que les personnes qui ont répondu à nos sollicitations sont intéressées par la copropriété, tant d'un point de vue général (régime, fonctionnement...) que particulier (relation avec leur syndic...). Au-delà des questions génériques (âge, appartenance ou non au conseil syndical...), le sondage comporte quatre parties.

La première concerne le syndic et précisément l'évaluation que font les copropriétaires de leur gestionnaire.

La deuxième vise les principales réformes mises en place par la loi ALUR. Les personnes interrogées étaient amenées à indiquer si ces mesures leurs paraissaient indispensables ou, au contraire, peu importantes.

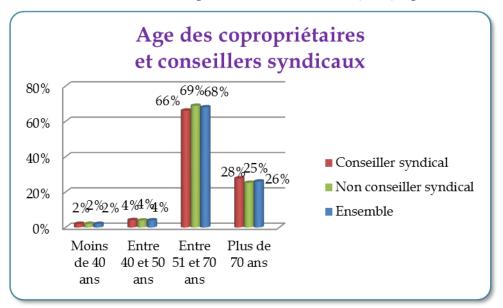
La troisième porte sur les règles de majorité en assemblée générale. Nous avons ainsi demandé aux copropriétaires s'ils étaient satisfaits ou non des règles actuelles et si une évolution était nécessaire en la matière.

Enfin, la quatrième partie concerne le « fonds travaux » et la volonté des copropriétaires de le mettre ou non en place.

#### I- COPROPRIETAIRES ET CONSEILLERS SYNDICAUX

49 % des sondés sont membres de leur conseil syndical. Cela signifie que près de la moitié de notre panel est, par principe, investie dans la gestion de sa copropriété. Cela ne signifie pas pour autant que les personnes n'appartenant pas à un conseil syndical s'en désintéressent, loin de là. En effet, des raisons pratiques, locales, peuvent rendre cette implication difficile (mésentente avec les conseillers syndicaux actuels, statut de bailleur du copropriétaire, ce qui est peu compatible avec l'appartenance à un conseil syndical...).

Concernant l'âge de notre panel, celui-ci est sans surprise. De façon très majoritaire (68 %), les copropriétaires qui ont répondu à notre enquête ont entre 51 et 70 ans et ils sont 26 % à avoir plus de 70 %. Autrement dit, la quasi-totalité des sondés (94 %) a plus de 50 ans.

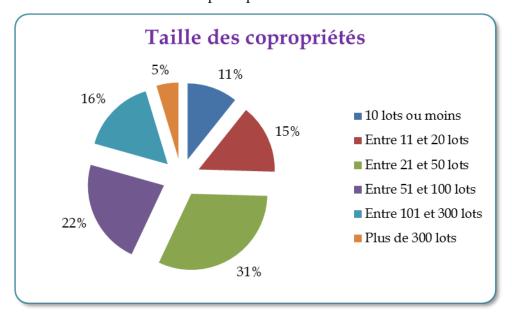


Dans l'ensemble, on constate que l'âge des conseillers syndicaux est très similaire à celui des autres copropriétaires alors même que nous aurions pu penser qu'il serait plus important. En effet, le statut de conseiller syndical implique bien souvent une grande disponibilité, laquelle n'est que peu compatible avec l'exercice d'une activité professionnelle. Il est vrai cependant que notre échelle est assez large (51-70 ans) et comprend des périodes couvrant l'âge d'exercice d'une activité et l'entrée en retraite. Une étude ultérieure pourrait apporter davantage de précisions sur ce point.

Mais, en tout état de cause, **cette étude confirme que les copropriétaires sont, de manière générale**, **assez âgés**, les ménages plus jeunes (moins de 40 ans) passant d'abord par la location avant de se lancer dans l'accession à la propriété. La situation économique actuelle, l'augmentation des coûts de l'immobilier, l'allongement des études sont autant de facteurs expliquant ce retard quant à l'accession à la propriété.

### II- TAILLE DES COPROPRIETES

Majoritairement, les copropriétés concernées par notre étude sont de taille moyenne puisqu'elles comportent, à hauteur de 57 %, 50 lots principaux ou moins. Les résidences plus importantes sont représentées également de façon non négligeable puisque 21 % des immeubles visés ont au moins 101 lots principaux.



Il s'agit de lots principaux (lots à usage de logement, de commerce ou de bureau).

Il existe peu de données fiables et récentes sur la typologie des copropriétés en France, notamment au regard du nombre de lots principaux. Il est généralement admis que les copropriétés sont essentiellement de petite taille (la moyenne nationale dépasse légèrement la dizaine de lots). Sans prétendre à ce que la typologie de notre panel reflète parfaitement la réalité, on peut considérer que les grands principes concernant la taille des copropriétés sur l'ensemble du territoire sont respectés, à savoir une prédominance d'immeubles ayant un nombre moyen de lots et une faible représentation des grands ensembles immobiliers.

#### II- LE SYNDIC

Tous le disions déjà lors de notre précédente étude de 2012, si l'on devait mettre en place un baromètre des professions les moins appréciées, nul doute que les syndics y figureraient en bonne place, à tort ou à raison. Les litiges récurrents, les affaires décrites dans la presse, la faible volonté de la profession, du moins à une époque, de se remettre en cause sont autant d'éléments qui ne pouvaient qu'apporter de l'eau au moulin des pourfendeurs de syndics. D'ailleurs, la CLCV, et cela est son rôle en tant qu'association de consommateurs, n'a jamais hésité à dénoncer les abus qu'elle pouvait constater régulièrement.

Pourtant, indépendamment de nos propres constats, il nous a paru indispensable de connaître l'avis des copropriétaires sur leur syndic, tant de manière générale que sur des points précis. A l'instar de celle que nous avions réalisée en 2012, cette étude ne porte que sur les syndics professionnels. La raison en est fort simple : on ne saurait avoir envers un copropriétaire bénévole, qui accepte de donner de son temps et de sa disponibilité, les mêmes exigences qu'envers un professionnel rémunéré spécialement à cet effet. Il pourrait y avoir beaucoup à dire sur les syndics bénévoles, notamment sur leurs conditions d'exercice, leurs besoins, voire, pour les petites copropriétés (de quatre ou cinq lots par exemple), l'opportunité d'appliquer le régime de la loi du 10 juillet 1965, mais les traiter à égalité avec un professionnel ne nous paraissait pas pertinent.

Cette étude nous permet cependant d'étudier pour quel type de copropriétés un syndic bénévole est choisi.

#### I- SYNDIC BENEVOLE ET TAILLE DE LA COPROPRIETE

La gestion directe en copropriété est surtout utilisée par souci d'économies. En effet, en deçà d'une certaine taille, les syndics professionnels refusent de prendre des petites copropriétés, estimant qu'ils vont perdre de l'argent ou, sinon, se contentant d'une gestion *a minima* (convocation à l'assemblée générale par exemple) et laissant au conseil syndical le soin de les suppléer pour le reste (négociation des contrats, réception des travaux...). Ce type de pratiques, bien que juridiquement fragile et pouvant être source de contentieux dans certains cas (qu'en est-il si un conseiller syndical procède à une réception de travaux en omettant certaines réserves ?) existe pourtant.

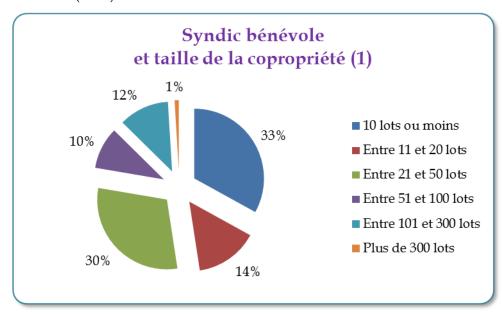
De fait, il apparaît parfois plus économique de procéder à ce que l'on appelle une gestion directe, soit par la désignation d'un copropriétaire qui assurera la fonction de syndic bénévole<sup>1</sup>, soit en optant pour la forme coopérative (la gestion est alors assurée par le conseil syndical dont le président est le syndic de la copropriété).

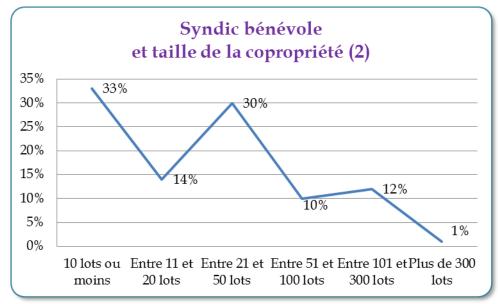
Dans le cadre de notre échantillon, seulement 5 % des copropriétés sont gérées par un syndic bénévole.

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> La terminologie de « syndic bénévole » est peu appropriée car, dans les faits, rien n'interdit au copropriétaire en question de solliciter une rémunération spécifique pour ses diligences. Celle-ci doit être votée en assemblée générale et déclarée fiscalement. C'est pourquoi il est préférable de parler de « syndic non professionnel ». Toutefois, par commodité de langage, nous emploierons l'expression de « syndic bénévole » pour les distinguer clairement de leurs homologues professionnels.

Comme nous pouvons le voir dans les graphes ci-dessous, choisir un syndic bénévole dépend principalement de la taille de la copropriété. Ainsi, un peu moins de la moitié des immeubles gérés par un syndic bénévole ont 20 lots ou moins (47 %) et les trois quarts (77%), 50 lots ou moins.

Si l'on met de côté les copropriétés de taille assez importante (plus de 300 lots), on constate que certaines résidences ayant un nombre de lots significatif (plus de 100) sont gérées par un non-professionnel (22 %).





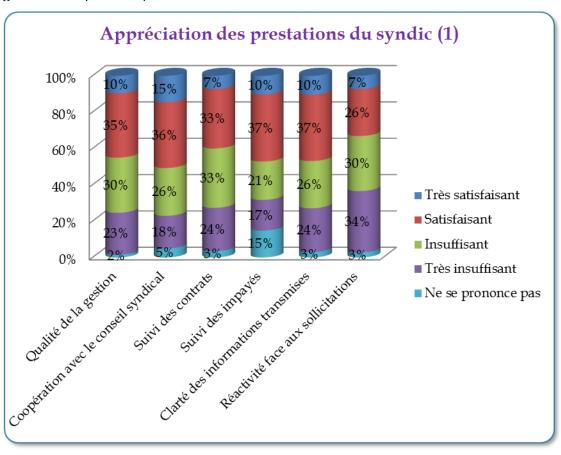
De fait, on peut dire que la taille de la résidence influe directement sur la désignation d'un syndic bénévole (cela est particulièrement visible avec le graphe numéro 2), mais il ne s'agit pas d'un critère exclusif. D'autres facteurs, telle la présence ou l'absence d'éléments d'équipement commun, comme un ascenseur ou une chaudière collective par exemple, sont à prendre en compte.

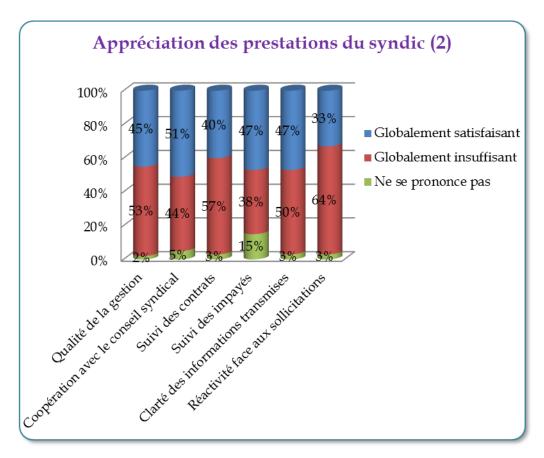
#### II- LE SYNDIC PROFESSIONNEL

Nous avons demandé aux personnes sondées de bien vouloir juger leur syndic, d'une part au regard de différentes prestations et, d'autre part, de manière générale. Nous avons posé les mêmes questions, dans les mêmes termes, que lors de notre enquête de 2012, ceci afin de permettre une comparaison des résultats.

# 1. Evaluation du syndic point par point

Nous avons posé aux copropriétaires six questions, chacune sur un thème particulier (qualité de la gestion, coopération avec le conseil syndical, suivi des contrats de prestation de services et des impayés, clarté des informations transmises, réactivité face aux sollicitations) avec, à chaque fois, cinq possibilités de réponses : *Très satisfaisant, Satisfaisant, Insuffisant, Très insuffisant, Ne se prononce pas*.





Globalement satisfaisant : somme Très satisfaisant + Satisfaisant Globalement insuffisant : somme Insuffisant + Très insuffisant

#### Les points sur lesquels les copropriétaires sont les plus satisfaits sont :

- la coopération avec le conseil syndical (51 %)
- le suivi des impayés (47 %)
- la clarté des informations transmises (47 %)

# Inversement, les points sur lesquels les copropriétaires montrent leur insatisfaction sont :

- la qualité de la gestion (45 %)
- le suivi des contrats (40 %)
- la réactivité face aux sollicitations des copropriétaires (33 %)

Si ces chiffres peuvent ne pas paraître mauvais compte tenu de la nature même de la profession étudiée, il n'en demeure pas moins que l'appréciation des syndics par les copropriétaires est tout juste correcte, voire médiocre.

En effet, seul un item atteint les 50 %, et encore de peu : il s'agit de la coopération avec le conseil syndical. Tous les autres points sont inférieurs à la moyenne, dans des amplitudes assez variées. Si le suivi des impayés et la clarté des informations avoisinent les 50 % (avec chacun 47 %) d'autres prestations sont plus sévèrement critiquées, qu'il s'agisse du suivi des contrats (40 %) ou de la réactivité du syndic face aux sollicitations des copropriétaires (33 %).

Les prestations étudiées peuvent être partagées en deux catégories : celles qui relèvent d'une réelle gestion au sens large (gestion, suivi des contrats et des impayés) et celles qui relèvent davantage du relationnel (coopération avec le conseil syndical, réactivité face aux

sollicitations notamment). On constate clairement que c'est dans le relationnel que les syndics sont les moins performants puisque les copropriétaires ne sont que 33 % à être satisfaits de leur réactivité. Comme nous le verrons, cela était déjà le cas lors de notre précédente enquête de 2012.

Inversement, les syndics sont mieux notés pour les prestations de base (gestion des impayés) ou lorsqu'un texte impose un formalisme particulier. Le conseil syndical devant être obligatoirement consulté dans certaines situations, il est donc normal qu'il y ait une coopération entre cet organe et le syndic. On notera que des professionnels n'ont pas attendu une évolution des textes pour travailler conjointement avec le conseil syndical. De même, certains documents transmis par le syndic devant respecter un certain formalisme (notamment en matière de présentation des comptes), il n'est pas anormal que les copropriétaires estiment qu'ils soient clairs et compréhensibles.

Toutefois, il s'agit ici d'appréciations portées par les copropriétaires de manière générale : les réponses des copropriétaires peuvent être sensiblement différentes selon leur syndic ou s'ils appartiennent ou non au conseil syndical.

#### a. Evaluation du syndic par les conseillers syndicaux

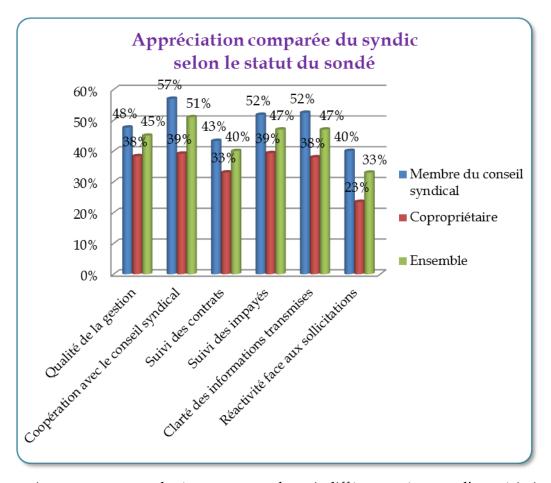
Les évaluations du syndic sont différentes selon que le copropriétaire appartient ou non au conseil syndical. Dans le graphe ci-dessous, nous nous sommes attachés aux personnes globalement satisfaites de leur syndic, c'est-à-dire qui ont déclaré, pour chaque item, *Très satisfaisant* ou *Satisfaisant*.

Comme nous pouvons le constater, le taux de satisfaction est systématiquement plus important auprès des conseillers syndicaux que des simples copropriétaires et excède la moyenne générale. On notera que trois items sont inférieurs à 50 %, à savoir la qualité de la gestion (48 %), le suivi des contrats (43 %) et la réactivité face aux sollicitations (40 %) alors que, sur l'ensemble du panel, cinq items ne dépassent pas ce seuil.

Le classement en termes de satisfaction des prestations du syndic pour les conseillers syndicaux est le suivant :

- la coopération avec le conseil syndical (57 %) [-]
- la clarté des informations transmises (52 %) [+1]
- le suivi des impayés (52 %) [-]
- la qualité de la gestion (48 %) [-]
- le suivi des contrats (43 %) [-]
- la réactivité face aux sollicitations des copropriétaires (40 %) [-]

Même si les appréciations sont meilleures, le classement est quasiment identique à celui portant sur l'ensemble du panel: seul l'item concernant la clarté des informations transmises gagne une place et arrive à égalité avec le suivi des impayés.

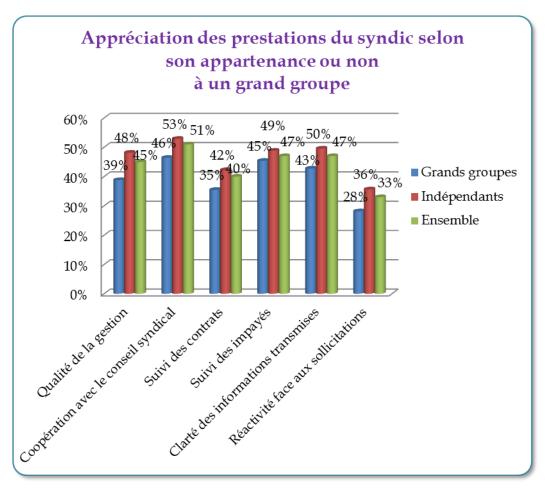


Nous aurions pu nous attendre à ce que cet ordre soit différent ou à ce que l'appréciation des conseillers syndicaux soit plus sévère, ces derniers étant, par définition, davantage en relation avec le syndic. Or, ces résultats s'expliquent précisément parce qu'ils sont en contact avec le gestionnaire : ils sont ainsi plus à même de juger de l'efficacité ou non du syndic. L'écart entre copropriétaires est d'ailleurs très important dans les évaluations puisqu'il est en moyenne de près de 14 points et peut aller jusqu'à 17 points au bénéfice des membres du conseil syndical.

Cela doit inciter davantage les syndics à communiquer de manière générale auprès des copropriétaires et à associer le plus souvent possible les conseillers syndicaux. D'ailleurs, on constate que pour ces derniers également, la réactivité du syndic face aux sollicitations dont il fait l'objet constitue également une faiblesse.

#### b. Evaluation du syndic selon son appartenance à un grand groupe

Nous avons classé les syndics en deux catégories, les principaux appartenant à un grand groupe national (*Foncia, Citya, Oralia, Sergic* ou *Loiselet & Daigremont* pour n'en citer que quelques-uns) et les autres. L'objectif est de voir si les copropriétaires, dans l'ensemble, constatent une différence dans la qualité de la gestion de leur syndic lorsqu'ils font appel à un indépendant ou à un cabinet de moindre envergure qu'un grand groupe.



Dans tous les cas, l'appréciation des différentes prestations du syndic est meilleure lorsque le gestionnaire est un petit cabinet. Si l'écart est parfois relativement faible (4 points par exemple pour le suivi des impayés), il peut être nettement plus important dans certains cas (9 points pour la qualité de la gestion). L'écart moyen entre le taux de satisfaction des grands cabinets et celui de leurs homologues indépendant est de 7 points, au bénéfice de ces derniers. On constate donc une réelle différence dans la qualité de la gestion selon la nature du cabinet.

Le classement en termes de satisfaction des prestations du syndic selon sa taille est le suivant :

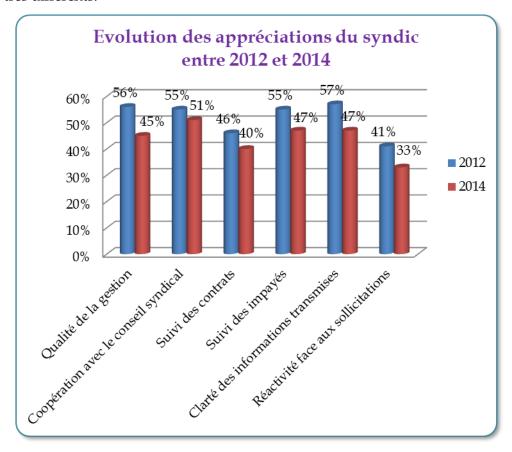
GRANDS GROUPES	CABINETS INDEPENDANTS	
- la coopération avec le conseil syndical (46 %) [-]	- la coopération avec le conseil syndical (53 %) [-]	
- le suivi des impayés (45 %) [-]	- la clarté des informations transmises	
- la clarté des informations transmises (43 %) [-1]	(50%) [-]	
	- le suivi des impayés (49 %) [-1]	
- la qualité de la gestion (39 %) [-]	- la qualité de la gestion (48 %) [-]	
- le suivi des contrats (35 %) [-]	- le suivi des contrats (42 %) [-]	
- la réactivité face aux sollicitations des copropriétaires (28 %) [-]	- la réactivité face aux sollicitations des copropriétaires (36 %) [-]	

Le classement de la satisfaction des prestations est globalement le même selon la nature du syndic. Au-delà des différences en termes de pourcentage, on note que la clarté des informations transmises gagne un rang lorsque le syndic est un cabinet indépendant.

Si, de manière générale, ces résultats ne sont pas surprenants au regard des remontées que nous avons régulièrement du terrain par l'intermédiaire de nos associations locales, ils doivent cependant nous interroger sur le principe. En effet, cela signifie qu'il existe une philosophie différente dans la gestion des grands groupes et cela est clairement perçu par les copropriétaires. De nombreux adhérents nous font part de leur mécontentement et critiquent une approche trop commerciale au détriment d'une réelle gestion. Alors même que l'un des arguments principaux de ces syndics est la proximité géographique (la multiplication de leurs cabinets leur permet ainsi de bénéficier d'un maillage territorial assez important), on constate clairement ici que cela n'est pas suffisant pour les copropriétaires. De plus, nous pourrions penser que la taille d'un cabinet national lui permettrait de mutualiser certains services : cela n'est pas le cas ou, du moins, cela ne semble pas primordial pour les copropriétaires.

#### c. Evolution des appréciations entre 2012 et 2014

En 2012, nous avions réalisé une étude, dans les mêmes conditions, portant également sur l'appréciation par les copropriétaires de leur syndic. Comme nous allons le voir, les résultats étaient très différents.



On constate une dégradation généralisée de l'appréciation des syndics, prestation par prestation. Alors même qu'en 2012, 4 items sur 6 recueillaient une appréciation globalement positive des copropriétaires (c'est-à-dire supérieure à 50 %), il n'y en a plus qu'un en 2014 (coopération avec le conseil syndical). L'écart moyen des différents taux de

satisfaction entre 2012 et 2014 est de plus de 8 points, **ce qui montre bien la dégradation de la situation.** 

Quant au classement des items en fonction de leur satisfaction, il était comme suit en 2012 :

- la clarté des informations transmises (57 %) [+1]
- la qualité de la gestion (56 %) [+2]
- la coopération avec le conseil syndical (55 %) [-2]
- le suivi des impayés (55 %) [-2]
- le suivi des contrats (46 %) [-]
- la réactivité face aux sollicitations des copropriétaires (41 %) [-]

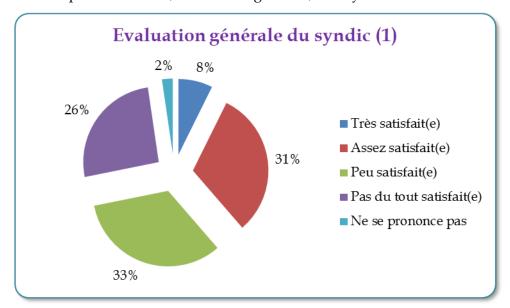
Si l'on fait abstraction des écarts de pourcentage, on constate que la clarté des informations et la qualité de la gestion se sont, dans l'ensemble, dégradées, puisqu'elles figuraient en tête du classement en 2012 et étaient respectivement en deuxième et quatrième position en 2014. Il y a donc, pour les copropriétaires, une nette diminution de la qualité de la gestion de leur syndic.

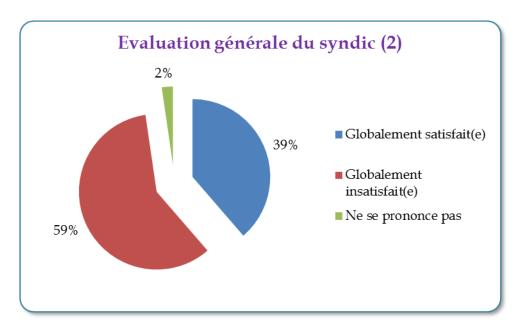
A l'inverse, la coopération avec le conseil syndical et le suivi des impayés sont mieux classés en 2014 qu'en 2012. En revanche, dans les deux cas, le suivi des contrats et la réactivité du syndic face aux sollicitations des copropriétaires closent le classement.

En toute logique, ces résultats nous permettent de déduire que, globalement, les copropriétaires sont moins satisfaits de leur gestionnaire en 2014 qu'en 2012.

#### 2. Evaluation générale du syndic

En sus des questions portant sur des points précis liés à la gestion du syndic et aux différentes prestations qu'il est amené à réaliser au cours de son mandat, nous avons demandé à notre panel d'évaluer, de manière générale, leur syndic.





Globalement satisfait(e) : somme Très satisfait(e) + Satisfait(e) Globalement insatisfait(e) : somme Peu satisfait(e) + Pas du tout satisfait(e)

Le verdict est sans appel : seulement 39 % des copropriétaires sont globalement satisfaits de leur syndic. Ce résultat peut être nuancé si l'on prend en compte le statut de conseiller syndical du copropriétaire ou l'appartenance du syndic à un grand groupe.

Ainsi, 45 % des conseillers syndicaux sont globalement satisfaits de leur syndic alors qu'ils ne sont que 29 % à l'être chez les simples copropriétaires. Cela confirme la meilleure image qu'ont les membres du conseil syndical de leur gestionnaire.

Ce même taux est de 33 % pour les syndics appartenant à un grand groupe et de 42 % pour les cabinets indépendants.

Ces résultats confirment la tendance qui se dessinait préalablement, à savoir une meilleure image des syndics chez les conseillers syndicaux et auprès des petites structures au détriment des cabinets plus importants.

Pour autant, malgré cette relativité des chiffres, on ne saurait se satisfaire d'un tel taux de mécontentement. Cela est encore plus flagrant si l'on compare ces résultats avec ceux de notre enquête de 2012. En effet, le taux de copropriétaires globalement satisfaits était de 49%! Autrement dit, on constate une chute de 10 points en deux ans!

Une telle différence peut s'expliquer de diverses raisons. La plus simple serait de considérer que les syndics ont baissé en qualité de gestion, de manière générale. Une autre possibilité serait de prendre en compte l'actualité. Ces derniers mois ont été marqués par la loi ALUR contre laquelle les professionnels de l'immobilier ont exercé un lobbying très violent. L'opposition frontale de la profession face à un texte qui se veut protecteur des copropriétaires et qui a pour ambition de mettre fin aux différents abus constatés n'a pas dû échapper aux copropriétaires les plus vigilants.

Dans un registre similaire, le comportement de certains syndics qui ont profité de la publication de la loi ALUR pour augmenter fortement leurs honoraires (plus de 20 % dans certains cas), alors même que la plupart des nouvelles dispositions introduites par ce texte ne sont pas encore applicables n'a pas joué en leur faveur.

Enfin, il est possible que le taux constaté en 2012 soit anormalement élevé, ce qui semble peu probable, les modalités de réalisation de l'enquête étant rigoureusement identique. Seule une évaluation de la satisfaction des syndics sur plusieurs années nous permettra d'établir une tendance en ce domaine.

#### 3. Conclusion

De manière générale, les syndics peinent à convaincre et les copropriétaires sont globalement insatisfaits de leur gestionnaire. Toutefois, les conseillers syndicaux s'avèrent moins critique à leur égard. De même, les cabinets indépendants convainquent davantage que leurs homologues franchisés ou nationaux.

Si le taux de satisfaction des syndics était correct en 2012 eu égard à la réputation de cette profession dans l'esprit du grand public, une nette dégradation a eu lieu. S'il est encore tôt pour savoir s'il s'agit d'un épiphénomène ou si cette tendance se confirmera dans le temps, il n'en demeure pas moins que les syndics doivent absolument revoir leur politique et, surtout leur comportement. Déjà pointée du doigt en 2012, la faible réactivité face aux différentes sollicitations dont ils font l'objet constitue un point noir, d'autant plus qu'il s'agit d'un élément auquel les copropriétaires accordent de l'importance.

Une meilleure communication avec les copropriétaires est également souhaitable. Si cela semble mieux se passer avec les conseillers syndicaux, il est nécessaire, ne serait-ce que pour une question d'image, que les copropriétaires, dans leur ensemble, soient informés des actes accomplis dans le cadre de la gestion. Le conseil syndical peut certes avoir une part de responsabilité (absence de compte-rendu sur le suivi des dossiers en cours), mais dans ce cas, cela doit être étudié de concert avec le gestionnaire.

Les prochains mois seront cruciaux pour les professionnels: la bonne (ou mauvaise) volonté qu'ils emploieront pour mettre en œuvre les nouvelles dispositions de la loi ALUR sera, à n'en pas douter, un élément déterminant pour les copropriétaires. L'application anticipée de l'obligation du compte bancaire séparé, sans possibilité de dispense, et accompagnée d'une forte augmentation des honoraires a d'ores et déjà été très mal perçue et constitue un bien mauvais message.

#### III- LES REFORMES ISSUES DE LA LOI ALUR

e 26 mars 2014 était publiée la loi pour l'accès au logement et un urbanisme rénové, dite loi ALUR, appelée également loi Duflot, du nom de la ministre du Logement qui en est à l'origine. Il s'agit d'un des textes les plus importants en matière de logement depuis de nombreuses années et l'un des premiers à traiter, dès le stade de son élaboration, la loi du 6 juillet 1989 relative aux rapports locatifs, celle du 2 janvier 1970 concernant les professionnels de l'immobilier et celle du 10 juillet 1965 portant sur la copropriété.

En matière de copropriété précisément, le texte apporte de réelles nouveautés et innovations. Outre de profondes réformes en matière de prévention des copropriétés en difficulté, le texte instaure notamment l'obligation d'ouvrir un compte bancaire séparé au nom du syndicat, sans possibilité de dispense, instaure un contrat de syndic type, limite les prestations exceptionnelles, assouplit la majorité requise pour certaines résolutions ou met en place un « fonds travaux » obligatoire.

Nous avons demandé aux copropriétaires de juger certaines des mesures issues de la loi ALUR. Nous avons volontairement mis de côté celles concernant les copropriétés en difficulté: nous avons considéré qu'elles étaient trop techniques et trop peu connues de manière générale, y compris des principaux concernés. Nous nous sommes donc attachés à quelques réformes, certaines emblématiques et répondant aux réclamations de longue date des associations de consommateurs, telle l'ouverture du compte bancaire séparé, d'autres, plus confidentielles ou moins connues du public (la convocation aux assemblées générales par voie électronique ou l'immatriculation des copropriétés par exemple).

Très exactement, nous en avons choisi 9 et, pour chacune d'entre elles, nous avons demandé à notre panel s'il s'agit d'une mesure *Indispensable, Assez importante, Peu importante* voire *Pas du tout importante*.

#### I- LES REFORMES SOUMISES AUX COPROPRIETAIRES

Nous avons exposé les 9 réformes suivantes :

① Ouverture du compte bancaire séparé au nom du syndicat des copropriétaires sans possibilité de dispense

Les fonds du syndicat peuvent être déposés sur un compte ouvert au nom du syndic (on parle alors de *compte unique*) ou sur un compte ouvert au nom du syndicat des copropriétaires (on parle alors de *compte séparé*). Les avantages du compte séparé sont multiples : si l'on se focalise souvent sur la perception des intérêts au bénéfice de la copropriété, il ne s'agit pas du point le plus important, loin de là. En effet, le compte séparé apporte une meilleure transparence dans la gestion de la copropriété, facilité le travail du conseil syndical en cas de contrôle, évite les pratiques de certains professionnels consistant à payer les factures en retard et permet de récupérer plus facilement les fonds lorsque la garantie financière du syndic doit être actionnée.

Avant la loi ALUR, le syndic avait l'obligation d'ouvrir un compte bancaire séparé, mais l'assemblée générale pouvait en décider autrement et lui accorder une dispense. Or, de nombreux syndics surfacturent leurs honoraires en cas d'ouverture d'un tel compte. De quelle liberté de choix disposent les copropriétaires lorsqu'il leur est annoncé que les

honoraires en cas de compte séparé seront 20 % plus chers qu'en cas de compte unique ? De fait, bien que constituant le principe même de la gestion des copropriétés, le compte séparé était une exception dans la pratique. C'est pour mettre fin à cette situation que le législateur a rendu obligatoire l'ouverture d'un compte séparé, sans possibilité de dispense possible, sauf pour les petites copropriétés, mais dans ce cas, le syndic a l'interdiction de proposer des honoraires différenciés. Cette mesure s'applique à compter du 24 mars 2015.

#### ② L'immatriculation administrative des copropriétés

Les copropriétés devront désormais faire l'objet d'une immatriculation auprès d'un organisme spécifique. Les démarches seront généralement réalisées par le syndic, mais pourront également l'être par un notaire dans certains cas. Le registre d'immatriculation doit contenir certaines informations, notamment financières. L'objectif premier du législateur est de mieux connaître le parc des copropriétés en France et de prévenir l'apparition des copropriétés en difficulté. Certains esprits plus caustiques diront que cela permettra également aux pouvoirs publics d'instituer désormais une fiscalité spécifique pour les copropriétaires...

#### 3 L'obligation de constituer un « fonds travaux » correspondant à 5% du budget prévisionnel

Il s'agit, avec l'ouverture du compte séparé, de l'une des plus importantes réformes apportées par la loi ALUR. Ce texte impose aux copropriétaires de constituer une trésorerie, un « fonds travaux », afin de faire face aux travaux urgents ou importants qui pourraient survenir en cours d'année. Voté en assemblée générale, le montant de ce fonds ne peut être inférieur à 5% du budget de fonctionnement de la copropriété.

Auparavant, un dispositif similaire existait mais était basé sur le volontariat : les copropriétaires pouvaient décider de constituer ce que l'on appelle des « provisions spéciales ». Ces dernières ont précisément pour objet de faire face à la réalisation de travaux d'entretien ou de conservation des parties communes et des éléments d'équipement commun, susceptibles d'être nécessaires dans les années à venir et non encore décidés par l'assemblée générale. Malheureusement, malgré son intérêt, ce mécanisme n'a pas eu le succès escompté, les copropriétaires étant peu prompts à épargner pour des travaux dont la date de réalisation est incertaine. Or, bien souvent, c'est lors d'imprévus (remplacement d'une chaudière collective, réfection de la toiture...) que les copropriétés peuvent entrer en difficulté, les habitants ne disposant pas de la trésorerie nécessaire pour surmonter le coût des travaux. La loi ALUR met donc fin à ce mécanisme et impose la création de cette trésorerie.

#### ① La détermination du budget prévisionnel en concertation avec le conseil syndical

Si de nombreux syndics déterminaient le montant du budget prévisionnel à soumettre à l'assemblée générale en collaboration avec le conseil syndical, certains en faisaient totalement abstraction. C'est pour revenir sur cette situation que le législateur est intervenu pour imposer la consultation du conseil syndical afin de déterminer le montant du budget prévisionnel.

### © Permettre la convocation aux assemblées générales par voie électronique

Les convocations aux assemblées générales doivent se faire par lettre recommandée avec accusé de réception ou en remise en main propre contre émargement. Evolution des technologies oblige, le législateur rend désormais possible l'envoi des convocations par voie électronique. Autrement dit, il sera possible de télécharger les documents en question (ordre du jour, documents comptables, contrats, devis...) sur ordinateur.

#### © Imposer un contrat de syndic type

Chaque syndic est libre de rédiger son contrat comme il l'entend. Les seules limites concernent le respect des mesures définissant les prestations minimales que doit contenir la gestion courante. De fait, tout était possible, du contrat extrêmement précis tenant sur une dizaine pages à celui, plus succinct, tenant sur un recto-verso. Difficile dans ces conditions de comparer plusieurs contrats entre eux. Une convention type est donc imposée, facilitant ainsi la comparaison des contrats et évitant que des clauses abusives ne soient intégrées.

#### ① Limiter les prestations exceptionnelles du syndic

La rémunération d'un syndic comprend deux éléments : un forfait de base pour les prestations dites « de gestion courante » et des honoraires particuliers pour des prestations dites « exceptionnelles », non comprises dans la gestion courante. A l'heure actuelle, l'arrêté du 19 mars 2010 définit la liste des prestations que la gestion courante doit prévoir *a minima*. Un syndic peut définir les prestations exceptionnelles comme il l'entend, sous réserve de ne pas être en contradiction avec l'arrêté précité.

De fait, il est extrêmement complexe de comparer plusieurs contrats entre eux, chacun ayant des listes de prestations exceptionnelles totalement différentes. Pour favoriser la comparabilité des offres et limiter également les abus, la loi ALUR définit désormais les seules prestations exceptionnelles qu'un syndic pourra facturer, en sus de ses honoraires de base.

# ® L'obligation de réaliser systématiquement une mise en concurrence avant chaque désignation du syndic

Le syndic est désigné par l'assemblée générale. Son contrat est joint à la convocation permettant ainsi aux copropriétaires de prendre connaissance des conditions financières avant de se prononcer. Toutefois, s'il existe une obligation de procéder à une mise en concurrence dans certaines situations (travaux dépassant un certain montant par exemple), cela n'est pas le cas pour la désignation du syndic. Autrement dit, les copropriétaires renouvellent généralement leur syndic, à moins que le conseil syndical ou d'autres copropriétaires n'en proposent un autre. La loi ALUR impose désormais une mise en concurrence, réalisée par le conseil syndical, avant chaque désignation du syndic.

#### <sup>®</sup> La création d'une commission disciplinaire des professionnels de l'immobilier

La loi ALUR a créé une commission disciplinaire chargée de connaître des infractions à la loi ou à la déontologie, à l'éthique, commises par un professionnel de l'immobilier, un syndic notamment. Elle est composée de représentants de l'Etat, de magistrats, de professionnels qui ne sont plus en activité et des consommateurs. Les sanctions prononcées vont de

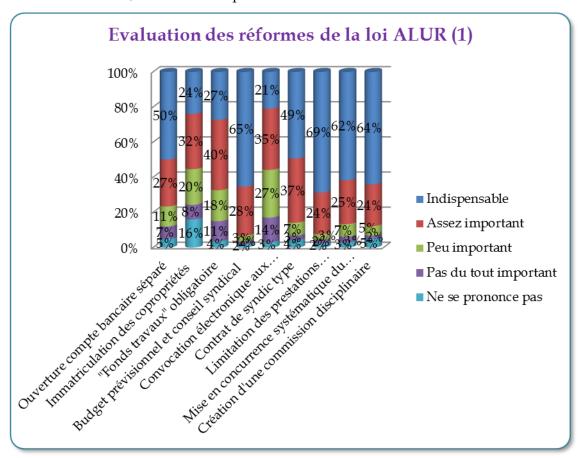
l'avertissement à l'interdiction définitive d'exercice, en passant par le blâme et l'interdiction temporaire. La sanction peut faire l'objet d'une publication.

# II- L'AVIS DES COPROPRIETAIRES SUR CES REFORMES

L'intérêt des copropriétaires pour ces différents réformes peut varier selon qu'ils appartiennent ou non au conseil syndical. C'est pourquoi nous analyserons les réponses des conseillers syndicaux pour voir si une réelle différence de point de vue existe ou non. De même, nous nous attacherons à la perception des copropriétaires sur ces points compte tenu de l'appréciation qu'ils ont de leur syndic.

# 1. L'avis de l'ensemble du panel

Comme nous pouvons le voir sur les graphes ci-dessous, les réformes issues de la loi ALUR sont, dans l'ensemble, très appréciées par les copropriétaires à tel point qu'il s'agit, pour certaines d'entre elles, d'un véritable plébiscite.



Si certaines ne sont pas vraiment jugées indispensables, d'autres sont littéralement portées par les copropriétaires. Pour preuve, les résultats très importants que recueillent l'élaboration du budget prévisionnel en coopération avec le conseil syndical, la limitation des prestations exceptionnelles des syndics, l'obligation systématique de procéder à une mise en concurrence avant toute désignation du gestionnaire ou la création d'une Commission disciplinaire des professionnels de l'immobilier (respectivement 65 %, 6 9%, 62 % et 64 %).

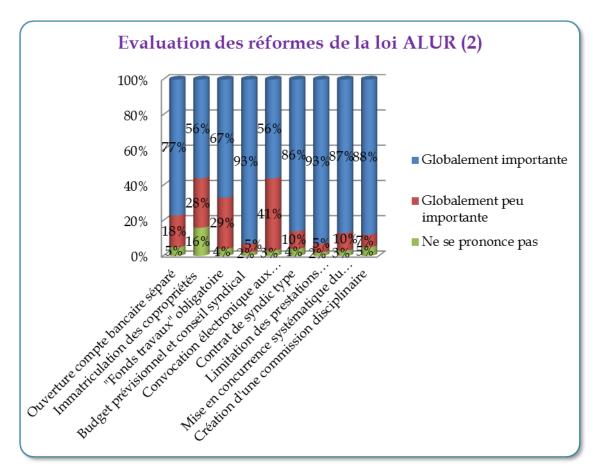
Le classement des différentes réformes jugées indispensables est le suivant :

- Limitation des prestations exceptionnelles du syndic (69 %)
- Détermination du budget prévisionnel en collaboration avec le conseil syndical (65%)
- Création d'une commission disciplinaire (64 %)
- Obligation de mettre systématiquement le syndic en concurrence avant chaque désignation (62 %)
- Ouverture du compte bancaire séparé au nom de la copropriété sans possibilité de dispense (50 %)
- Création d'un contrat de syndic type (49 %)
- Obligation de constituer un « fonds travaux » (27 %)
- Immatriculation administrative des copropriétés (24 %)
- Convocation électronique aux assemblées générales (21 %)

Les réformes qui figurent en bas du classement sont celles généralement perçues comme administratives et/ou techniques. Il en est ainsi de l'immatriculation des copropriétés ou de la convocation aux assemblées générales par voie électronique. Il en va de même pour le contrat de syndic type, lequel est perçu comme la mise en place d'un certain formalisme n'ayant pas forcément un impact pour les copropriétés. Pour s'en convaincre, il suffit de comparer ce résultat (49 %) avec celui que recueille la limitation des prestations exceptionnelles (69 %), littéralement portée.

En revanche, le faible taux concernant la constitution obligatoire d'un « fonds travaux » peut interpeller, d'autant plus qu'il s'agit de l'une des mesures phare de la loi ALUR dans le domaine de la copropriété. En fait, comme nous le verrons plus loin, ce sont surtout les modalités de mise en place de ce fonds qui posent problème aux copropriétaires.

Cependant, le fait qu'une réforme ne soit pas jugée indispensable par les principaux intéressés n'entraîne pas pour autant son rejet, bien au contraire.



Globalement importante : somme Indispensable + Assez important Globalement peu importante : somme Peu important + Pas du tout important

Comme nous l'évoquions, certaines mesures font l'objet d'un réel plébiscite, voire d'une adhésion totale des copropriétaires. Il n'y a qu'à voir les résultats extrêmement élevés que l'on peut trouver. Ainsi, 93 % des copropriétaires estiment que la détermination du budget prévisionnel en collaboration avec le conseil syndical est globalement importante. Il en va de même pour 93 % concernant la limitation des prestations exceptionnelles des syndics ou 88% pour la création d'une commission disciplinaire. Le fameux « fonds travaux » ne semble pas boudé puisque 2 copropriétaires sur 3 (67 %) jugent la réforme importante.

Le classement final des réformes issues de la loi ALUR est le suivant :

- Détermination du budget prévisionnel en collaboration avec le conseil syndical (93%)
- Limitation des prestations exceptionnelles du syndic (93 %)
- Création d'une commission disciplinaire (88 %)
- Obligation de mettre systématiquement le syndic en concurrence avant chaque désignation (87 %)
- Création d'un contrat de syndic type (86 %)
- Ouverture du compte bancaire séparé au nom de la copropriété sans possibilité de dispense (77 %)
- Obligation de constituer un « fonds travaux » (67 %)

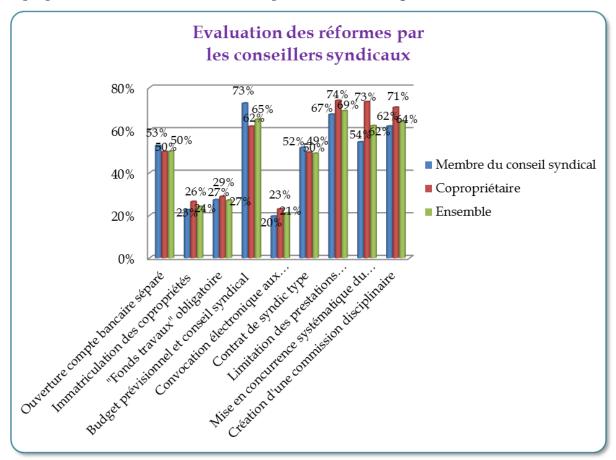
- Immatriculation administrative des copropriétés (56 %)
- Convocation électronique aux assemblées générales (56 %)

Si l'on constate quelques modifications en tête du classement, on peut voir que ce sont les mêmes qui figurent en queue et qui sont le moins soutenues par les copropriétaires. Mais il s'agit d'un défaut de soutien tout à fait relatif car la réforme la moins « populaire » dironsnous, intéresse 56 % des copropriétaires, soit plus de la moitié.

Si ces résultats sont généraux, la question se pose de savoir si l'on peut constater des différences significatives selon que la personne répondant au sondage est membre ou non du conseil syndical ou est globalement satisfaite de son syndic.

#### 2. L'avis des conseillers syndicaux

Alors même que l'on pouvait voir des différences significatives quant à l'appréciation du syndic entre un copropriétaire et un conseiller syndical, cela est nettement moins criant concernant les réformes issues de la loi ALUR. En effet, les taux sont relativement proches et ne différent généralement que de peu de l'évaluation faite par l'ensemble du panel. Les pourcentages sont très proches pour le « fonds travaux » obligatoire, l'immatriculation des copropriétés ou la convocation électronique aux assemblées générales.



Comparatif portant uniquement sur les réponses « Indispensable ».

Le point sur lequel on constate une différence significative concerne l'élaboration du budget prévisionnel en collaboration avec le conseil syndical. En effet, 73 % des conseillers syndicaux trouvent cette mesure indispensable, contre 62 % des autres copropriétaires. Il est tout à fait normal que les membres du conseil syndical cherchent à s'imposer en tant qu'interlocuteurs de droit. Comme nous l'avons indiqué, si certains professionnels n'ont pas attendu la loi ALUR pour mettre en place cette collaboration, d'autres étaient beaucoup moins motivés pour le faire.

A l'inverse, on constate que la mise en concurrence systématique du syndic est moins appréciée par les conseillers syndicaux puisque ces derniers ne jugent cette mesure indispensable qu'à hauteur de 54 % (contre 73 % pour les copropriétaires). Deux raisons expliquent ce résultat.

La première, purement pratique, consiste dans le fait que cette mise en concurrence doit être effectuée par le conseil syndical, et ce pour chaque désignation de syndic, soit potentiellement tous les ans en cas de mandat annuel (la durée du contrat de syndic ne peut excéder trois ans, mais sans limite de renouvellements). Cette mesure va donc entraîner un surplus de travail significatif pour les conseillers syndicaux.

La seconde est liée aux relations que les membres du conseil syndical entretiennent avec leur syndic. Comme il l'a été dit, ceux-ci sont davantage satisfaits de leur gestionnaire que les autres copropriétaires. De fait, l'obligation de procéder à une mise en concurrence de façon automatique peut ne pas paraître comme opportune si le syndic en place est correct.

# 3. Avis du panel et appréciation du syndic

Le ressenti des copropriétaires au regard de l'intérêt ou non que peut représenter une réforme issue de la loi ALUR peut-il être fonction de leur appréciation du syndic? Autrement dit, un copropriétaire aura-t-il tendance à juger un élément indispensable s'il est mécontent de son gestionnaire ou, à l'inverse, à le trouver peu important s'il en est satisfait? En fait, tout dépend de la nature même de la réforme en question. Ainsi, pour tout ce qui touche les syndics, les copropriétaires auront tendance à y attacher de l'importance s'ils sont mécontents de leur gestionnaire.

A titre d'exemple, 46 % des personnes très satisfaites de leur syndic estiment que la création d'un contrat type est une mesure indispensable alors que les *Pas du tout satisfaits* sont 62 % à le penser! Le tableau ci-dessous montre les différences d'avis pour chaque réforme.

Mesures	Copropriétaires <i>Très</i> satisfaits de leur syndic	Copropriétaires <i>Pas du tout</i> satisfaits de leur syndic
Ouverture du compte bancaire séparé au nom de la copropriété sans possibilité de dispense	58 %	53 %
Immatriculation administrative des copropriétés	<b>27</b> %	29 %
Obligation de constituer un « fonds travaux »	40 %	25 %

Détermination du budget prévisionnel en collaboration avec le conseil syndical	77 %	64 %
Convocation électronique aux assemblées générales	20 %	25 %
Création d'un contrat de syndic type	46 %	<b>62</b> %
Limitation des prestations exceptionnelles du syndic	62 %	<b>75</b> %
Obligation de mettre systématiquement le syndic en concurrence avant chaque désignation	44 %	<b>76</b> %
Création d'une commission disciplinaire	56 %	78 %

Comparatif portant uniquement sur les réponses « Indispensable ».

Si, pour les réformes plus ou moins administratives, on ne relève pas de tendances particulières selon le taux de satisfaction du syndic (immatriculation des copropriétés, ouverture du compte bancaire séparé ou convocation électronique aux assemblées générales par exemple), tout ce qui concerne directement les professionnels fait l'objet d'écarts très significatifs. Outre la création du contrat type vue précédemment, on constate 22 points de différence sur la création d'une commission disciplinaire, et 32 points (!) pour la mise en concurrence obligatoire. La limitation des prestations exceptionnelles n'est pas en reste non plus avec un écart de 13 points.

#### 4. Conclusion

Avec des résultats extrêmement importants, les réformes issues de la loi ALUR sont très bien accueillies par les copropriétaires, certaines d'entre elles faisant clairement l'unanimité. Les mesures relatives à la détermination du budget prévisionnel en collaboration avec le conseil syndical, à la limitation des prestations exceptionnelles des syndics ou à la création d'une commission disciplinaire sont ainsi fortement portées par les copropriétaires.

Par ailleurs, ces réformes apparaissent comme pouvant améliorer la situation locale lorsqu'un syndic ne fait pas l'affaire. Cela se voit clairement lorsque l'on constate les écarts de réponse entre ceux s'estimant très satisfaits de leur syndic et ceux qui, au contraire, ne le sont pas du tout. Ces derniers sont bien plus nombreux à juger certaines mesures issues de la loi ALUR indispensables, comme faisant écho à la situation qu'ils subissent quotidiennement. Nous savons tous qu'il est difficile de se séparer d'un syndic si le conseil syndical ne porte pas ce dossier : l'obligation de procéder systématiquement à une mise en concurrence devrait ainsi permettre de faciliter quelque peu les choses en imposant un débat en assemblée générale, quand bien même le conseil syndical y serait réticent. De même, la

limitation des prestations exceptionnelles est perçue comme pouvant limiter les abus de certains syndics, ce qui rend cette mesure d'autant plus indispensable si le syndic est contesté.

Mais en parallèle, certains points posent problème. La mise en concurrence obligatoire, par exemple, est moins bien perçue par les conseillers syndicaux, soit parce qu'ils en voient moins l'utilité, soit en raison du surcroit de travail que cela va leur occasionner. De même, l'instauration d'un « fonds travaux » est loin de figurer en tête du classement des réformes les plus importantes, alors qu'il s'agit de l'une des principales mesures de la loi ALUR en matière de copropriété. Il s'agit ici d'un point sensible et il n'est pas exclu que les modalités d'application de ce fonds jouent en sa défaveur notamment, comme nous le verrons plus loin, le fait que les cotisations versées par les copropriétaires ne soient pas remboursées en cas de vente.

Dans l'ensemble, le législateur a donc pris des mesures jugées utiles par les copropriétaires, ce qui est en fait le plus important car, ne l'oublions pas, ce sont eux les principaux concernés.

In effet, c'est durant l'assemblée générale que sont présentés, discutés et votés les points importants de la vie de la copropriété: désignation du syndic et des conseillers syndicaux, approbation des comptes et vote du budget, réalisation de travaux... Organisée une fois par an, l'assemblée générale est un rendez-vous incontournable de la vie en copropriété et chaque copropriétaire a, non pas l'obligation, mais au moins le devoir, d'y participer. Les résolutions sont adoptées selon différentes majorités, lesquelles varient en fonction de l'importance de la question posée :

- majorité dite de l'article 24<sup>2</sup>: il s'agit de la majorité relative correspondant à la majorité des voix exprimées des copropriétaires présents ou représentés. Autrement dit, la résolution est adoptée lorsque le nombre de POUR est supérieur au nombre de CONTRE.
- majorité de l'article 25 : il s'agit de la majorité absolue des voix de l'ensemble des copropriétaires composant le syndicat. La résolution est ici adoptée lorsqu'elle a recueilli au moins 501/1 000è.
- double majorité de l'article 26 : la résolution doit recueillir l'assentiment de la majorité des copropriétaires composant le syndicat et représentant au moins les 2/3 des voix. Sur une copropriété composée de 20 copropriétaires, il faut donc que 11 d'entre eux représentant 667/1 000è aient voté en faveur de la résolution.
- l'unanimité : la résolution doit recueillir l'accord de *tous* les copropriétaires composant le syndicat. Qu'une seule personne soit absente et la résolution n'est pas adoptée.

Par ailleurs, il existe des passerelles permettant de passer d'une majorité à une autre, inférieure. La principale concerne un grand nombre de résolutions soumises à la majorité de l'article 25 et qui peuvent, sous certaines conditions, faire l'objet d'un second vote à la majorité de l'article 24 au cours de la même assemblée générale si la majorité initialement prévue n'a pas été atteinte. En parallèle, il est également possible pour un copropriétaire qui ne pourrait assister, pour une raison ou pour une autre, à l'assemblée générale de délivrer un mandat à une tierce personne pour s'y faire représenter.

L'absentéisme est un véritable fléau car, bien souvent, des assemblées générales ne peuvent voter la réalisation de travaux, faute de participants et de la possibilité de recueillir le nombre minimal de voix requis. Pour éviter les dysfonctionnements dans le processus décisionnel de l'assemblée générale et une éventuelle paralysie de la copropriété, le législateur, depuis désormais plus d'une dizaine d'années, n'a eu de cesse de diminuer, réforme après réforme, les seuils de majorité applicables pour certaines résolutions. Récemment, la loi ALUR a ainsi fait passer de la double majorité de l'article 26 à celle de l'article 25 la réalisation de travaux d'amélioration. Les travaux de sécurisation de la copropriété sont, quant à eux, passés de la 25 à la 24. Il ne s'agit ici que de quelques exemples mais qui sont révélateurs de la tendance du législateur à abaisser systématiquement les majorités applicables pour faciliter le vote de certaines résolutions. Or, cela a pour principale conséquence de créer, inexorablement, une majorité unique.

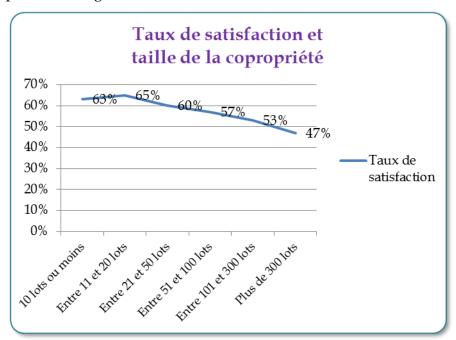
 $<sup>^2</sup>$  En référence à l'article 24 de la loi du 10 juillet 1965 qui définit cette majorité. Il en va de même pour les majorités dites des « articles 25 » et « 26 ».

Nous avons demandé aux membres du panel de nous donner leur avis sur les règles de majorité et de nous indiquer si des améliorations pouvaient être apportées.

#### I- L'AVIS DES COPROPRIETAIRES SUR LES REGLES DE MAJORITE ACTUELLES

A 59 %, les copropriétaires se sont déclarés satisfaits des règles de majorité existantes. Ce taux passe d'ailleurs à 63 % chez les conseillers syndicaux, ce qui semble montrer une bonne acceptation des règles en question. Pourtant, ces résultats doivent être nuancés.

En effet, on constate que le taux de satisfaction est fonction de la taille de la copropriété et décroit lorsque celle-ci augmente.



Si les habitants de petites copropriétés sont globalement satisfaits des règles de majorité actuelles, la chute s'accentue à partir des résidences ayant entre 51 et 100 lots. Le taux passe ainsi de 57 % à 53 % (copropriétés ayant entre 101 et 300 lots) à 47 % (copropriétés de plus de 300 lots).

Nous perdons 12 points entre la moyenne générale et les réponses des habitants de copropriétés importantes. Cela démontre donc que si les copropriétaires sont globalement satisfaits des règles actuelles, ces dernières n'en sont pas pour autant forcément adaptées aux grandes copropriétés; une réforme pourrait donc être entreprise en la matière. Et cela ne semble pas déplaire aux copropriétaires, comme nous allons le voir.

#### II- LES REFORMES DES REGLES DE MAJORITE ENVISAGEES

Nous avons posé deux questions supplémentaires à notre panel, la première portant sur les modalités de décompte des voix, la seconde sur l'éventuelle instauration d'une majorité unique.

# 1. Le décompte des voix des seuls copropriétaires présents ou représentés

Les règles de majorité sont calculées en fonction des voix de l'ensemble des copropriétaires (sauf en ce qui concerne la majorité de l'article 24). C'est-à-dire que sont pris en compte les voix des absents (ce qui n'existe pas dans le cadre des élections politiques puisque sont comptabilisées uniquement les voix exprimées des électeurs).

Le problème de ce mode de calcul est de mettre sur un même pied d'égalité les copropriétaires participants aux assemblées générales avec ceux qui s'en désintéressent complètement, permettant ainsi à ces derniers de nuire à la prise de certaines décisions.

Nous avons donc demandé aux copropriétaires s'ils étaient favorables à ce que l'on ne prenne en compte, pour le calcul de *toutes* les majorités, que les voix des copropriétaires présents ou représentés. Et à hauteur de 74 % les personnes interrogées ont répondu par l'affirmative. Ce taux est à comparer avec celui des copropriétaires satisfaits des règles actuelles de majorité (59 %): concrètement, cela signifie que des personnes à qui la situation existante convient tout à fait se sont déclarées favorables à une modification des modalités de décompte des voix.

Cela est encore plus visible chez les conseillers syndicaux, ceux-ci y étant favorables à **79** %. En revanche, on ne constate pas d'écart de réponse important ou de tendance lorsque l'on croise les résultats en fonction de la taille de la copropriété. Ainsi, 67 % des copropriétaires vivant dans un immeuble de 10 lots ou moins y sont favorables, contre 71 % pour les copropriétés de plus de 300 lots.

Le fait que certains copropriétaires pourtant satisfaits des règles actuelles se soient montrés favorables à une évolution des modes de décompte des voix est intéressant car cela montre bien qu'une évolution en la matière est nécessaire.

# 2. L'instauration d'une majorité unique

Comme nous l'avons vu, il existe différentes majorités qui varient selon l'objet de la résolution en question. L'avantage d'un tel mécanisme est d'imposer une certaine adhésion des copropriétaires sur les sujets les plus importants (la vente d'une partie commune, par exemple, nécessite une majorité supérieure à la simple réalisation de travaux d'entretien). Toutefois, ce système n'est pas dénué de défauts dans la mesure où, absentéisme oblige, les assemblées générales peuvent rarement se prononcer à des majorités élevées. C'est pourquoi le législateur abaisse régulièrement certains seuils ou instaure des passerelles permettant, au cours d'une même assemblée générale, de faire une sorte de session de rattrapage pour une résolution qui n'aurait pas recueilli le minimum de voix requis.

Malheureusement, ce phénomène s'est tellement accentué que désormais, la quasi-totalité des résolutions peut être votée à la majorité simple de l'article 24, c'est-à-dire la majorité la plus basse existante.

Constatant cette situation de fait, nous avons demandé aux copropriétaires s'ils étaient favorables à l'instauration d'une majorité unique. La réponse est affirmative à hauteur de 60% (les conseillers syndicaux y sont favorables dans les mêmes proportions).

Concernant la détermination de cette majorité unique, les copropriétaires nous ont répondu à hauteur de 72 % qu'il pourrait s'agir de celle de l'article 24, de 18 % celle de l'article 25 et de 10 % pour une majorité supérieure.

#### 3. Conclusion

La relative satisfaction des copropriétaires vis-à-vis des règles de majorité actuelles n'est qu'apparente, car une réforme des modalités de calcul aboutissant à ne prendre en compte que les voix des copropriétaires présents ou représentés est clairement soutenue. Le mécanisme existant a montré ses limites, notamment pour les grosses copropriétés qui peinent régulièrement à tenir des assemblées générales avec un minimum de participants.

Les différentes réformes effectuées par le législateur ont eu pour conséquence la création, de fait, d'une majorité unique, celle de l'article 24. Pourtant, à plusieurs reprises, la Chancellerie s'était montrée réticente à ce mécanisme, lui préférant des majorités graduées et de plus en plus élevées selon l'importance de la résolution en question.

Si les copropriétaires, dans le cadre de notre sondage, se sont montrés majoritairement favorables à l'instauration d'une majorité unique, nous nous permettons de ne pas être de cet avis. Selon nous, il est indispensable que les résolutions ayant un impact important pour les copropriétaires, notamment au regard de leur coût ou des conséquences juridiques qui peuvent en découler, recueillent une adhésion du plus grand nombre de copropriétaires. Pour autant, cette philosophie ne peut prospérer dans la mesure où les assemblées générales sont désertées. Dans l'étude que nous avions réalisée en 2012, nous avions constaté que le taux moyen de participation aux assemblées générales était de 51 %. Comment est-il possible, dans ces conditions, de faire voter des résolutions nécessitant au moins les 2/3 des voix, soit 667/1 000è? Certes, il est possible pour les copropriétaires qui ne peuvent assister à une assemblée générale de désigner une tierce personne pour s'y faire représenter. C'est une très bonne chose mais cette faculté reste peu exploitée.

D'où la question suivante : pour quelles raisons un copropriétaire qui se désintéresse de sa copropriété et qui n'assiste pas à l'assemblée générale ou ne s'y fait pas représenter pourrait-il avoir une incidence sur l'issue des résolutions qui vont y être débattues ? Cela nous paraît anti-démocratique et contraire à l'intérêt des copropriétés. C'est pourquoi il nous paraît indispensable de revoir les majorités actuelles et de ne prendre en compte que les voix des copropriétaires présents et représentés. Cela évitera que certains débats ne soient bloqués, faute de participants et incitera peut-être certains à assister aux assemblées générales afin que leurs voix puissent être prises en compte, notamment s'ils s'opposent à une résolution. Il n'est pas tolérable qu'un copropriétaire totalement absent d'une assemblée générale puisse être mis sur un même pied d'égalité que celui qui y assiste ou s'y fait représenter et nuire ainsi à l'adoption de certaines résolutions.

#### V-LE « FONDS TRAVAUX » OBLIGATOIRE

e « fonds travaux » obligatoire est une nouveauté de la loi ALUR. A partir du 1<sup>er</sup> janvier 2017, les copropriétaires auront l'obligation de constituer une trésorerie qui sera abondée annuellement par une cotisation spéciale dont le montant, voté par l'assemblée générale, ne peut être inférieur à 5 % du budget prévisionnel.

Ce fonds a notamment pour objet de permettre aux copropriétaires de faire face à la réalisation de travaux urgents ou coûteux. Il s'agit, en quelque sorte, de permettre une réelle gestion prévisionnelle de la copropriété.

Un mécanisme similaire existait avant la loi ALUR : il s'agit des provisions spéciales. Cellesci étaient facultatives et permettaient aux copropriétaires de voter la constitution de sommes d'argent en vue de faire face aux travaux d'entretien ou de conservation des parties communes et des éléments d'équipement commun susceptibles d'être nécessaires dans les années à venir. Non-obligatoires, ces provisions étaient, dans les faits, peu utilisées par les copropriétaires.

Le « fonds travaux » est donc similaire aux provisions spéciales qui existaient auparavant si ce n'est que, contrairement à ces dernières, il est obligatoire. Mais la différence entre ces deux mécanismes ne s'arrête pas là. Les provisions spéciales étaient affectées à la personne, autrement dit, elles sont remboursables en cas de vente. Or, les cotisations du « fonds travaux » sont attachées au lot : elles ne sont donc pas restituées au copropriétaire vendeur qui doit négocier à part, avec l'acquéreur, leur remboursement éventuel.

Ce « fonds travaux » est pour nous une bonne chose car il pourra éviter que certaines copropriétés ne soient en difficulté en raison de leur impossibilité à faire face à des travaux urgents et, par définition, non prévus. Disposer d'une certaine trésorerie permettra de faire en sorte que des travaux coûteux pèsent moins lourdement auprès des ménages.

Si ce dispositif apparaît donc comme relevant de l'intérêt des copropriétaires, qu'en pensent ces derniers ?

#### 1. La constitution du « fonds travaux »

Seulement 43 % des copropriétaires interrogés envisagent de constituer le « fonds travaux » (les proportions sont similaires chez les conseillers syndicaux et ne varient que très peu selon la taille de la copropriété). Alors même qu'ils étaient 67 % à estimer qu'il s'agit d'une réforme intéressante, 57 % n'ont pas l'intention de la mettre en place! Certaines personnes pensent donc, en toute objectivité, que la mesure a un intérêt, mais qu'il n'est pas souhaitable de la mettre en place chez eux, pour diverses raisons. On peut d'ailleurs s'interroger sur la possibilité pour les copropriétaires de refuser la création du « fonds travaux », les textes étant sans ambiguïté à ce sujet. Il est vrai cependant que la réalité peut être tout autre et l'on voit mal comment pourrait faire un syndic qui aurait parfaitement rempli son devoir de conseil en informant les copropriétaires de l'illégalité de leur décision pour passer outre le refus qui lui a été opposé, encore plus si son mandat est en jeu.

Nous avons demandé aux copropriétaires concernés pour quelles raisons ils n'envisageaient pas de constituer de « fonds travaux ». En fait, il apparaît très clairement que ce n'est pas le principe de cette mesure qui est problématique, mais ses modalités de mise en œuvre. Le caractère non remboursable des cotisations en cas de vente a été soulevé par 64 % des

**copropriétaires.** En parallèle, 59% des copropriétaires envisagent plutôt de mettre en place des provisions spéciales, lesquelles sont effectivement remboursables. Seul inconvénient : ces dernières devraient disparaître lors de la mise en place du fonds travaux (c'est-à-dire à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2017).

Parmi les autres réponses données, 20 % des copropriétaires ont indiqué que leur résidence était saine et ne nécessitait pas un tel dispositif et 7 % seulement que leur copropriété, au contraire, était fragile et qu'il ne serait pas possible, économiquement, de demander aux résidents un effort financier supplémentaire.

#### 2. Conclusion

Même si la création d'un « fonds travaux » est une mesure appréciée des copropriétaires, le fait que les cotisations versées ne soient pas remboursées en cas de vente constitue un véritable obstacle à sa mise en œuvre. Pourtant, l'attachement des sommes versées au lot et non à la personne se comprend tout à fait intellectuellement. Le versement de la cotisation constitue une sorte d'amortissement des éléments d'équipement commun de la copropriété et du gros œuvre : il est donc normal que ce soit celui qui ait utilisé et profité de ces éléments en supporte la rénovation, l'entretien, plutôt que le nouvel arrivant. Cela se conçoit totalement. Mais, pour les copropriétaires concernés, cela correspond à une injustice vu qu'ils vont payer des travaux dont ils ne verront peut-être jamais la réalisation. On pourra toujours arguer que le vendeur peut réintroduire le montant en question dans le prix de vente, mais nous savons fort bien que l'estimation du bien se fait en fonction de la situation locale du marché et, qu'au final, le copropriétaire ne récupèrera pas toujours ses fonds.

Nous trouvons dommage que cette mesure, intéressante et que nous avons soutenue, soit remise en cause pour une telle raison. C'est pourquoi il nous paraît indispensable de revenir sur ce point et de rendre les cotisations attachées à la personne.

#### **VI-CONCLUSION**

Syndics, loi ALUR, fonctionnement de la copropriété... les sujets abordés dans le cadre de cette étude sont variés et ont montré, pour chacun d'eux, l'avis, parfois tranché, des copropriétaires.

Les syndics apparaissent ici comme mis en difficulté : les relativement bons résultats de notre étude de 2012 concernant la satisfaction à leur égard des copropriétaires ne sont pas confirmés et accusent un net recul. Nous verrons dans les années à venir comment cette perception évolue auprès des principaux intéressés. Mais, en tout état de cause, il paraît indispensable que les syndics améliorent leur communication vis-à-vis de leurs clients. Les différences de résultats entre les simples copropriétaires et les conseillers syndicaux confirment ce point et la nécessité pour le syndic de faire connaître à l'ensemble des résidents son implication.

Concernant la loi ALUR, les copropriétaires affichent un réel soutien à ses principales réformes, notamment celles relatives aux syndics, fortement appréciées. Aucune mesure n'apparaît comme de peu d'importance; celles qui peinent le plus à convaincre sont d'ordre technique (convocation électronique des assemblées générales par exemple) et bénéficient quand même d'un avis favorable de la majorité de notre panel. Surtout, ces nouvelles dispositions apparaissent comme susceptibles de mettre fin à des abus ou de faire évoluer certaines situations, ce qui était le principal objectif recherché par le législateur. Mais toutes les réformes ne sont pas parfaites pour autant.

Les règles de majorité apparaissent clairement comme devant faire l'objet d'une réforme générale : le fait qu'une forte proportion de copropriétaires se déclare favorable à une modification des modalités de calcul est tout à fait révélateur et montre clairement l'inadéquation des textes actuels avec la situation réelle, à savoir des assemblées générales désertées avec un absentéisme nuisant au processus décisionnel.

Le point qui révèle le plus l'écart qui existe entre le principe même de la réforme et ses modalités d'application est le « fonds travaux » obligatoire. Alors que cette mesure est soutenue par les copropriétaires, la majorité d'entre eux n'envisage pas de l'appliquer, le caractère non récupérable des cotisations constituant un réel frein. Et le caractère impératif de ce fonds ne paraît pas être un problème!

La loi ALUR vient d'être publiée et il paraît peu probable qu'un nouveau texte n'aborde de façon aussi importante la copropriété avant de très nombreuses années (la réforme la plus récente de la loi de 1965 date de décembre 2000...). Et vu le grand nombre de décrets d'application, autant dire que les débats sur le sujet vont être cristallisés un certain temps. Difficile, dans ce contexte, de demander que des débats soient organisés ou des réformes mises en place. Pourtant, malgré cela, nous avons un peu l'impression que le texte est passé à côté d'une formidable occasion de réformer la législation actuelle, de la moderniser. Le simple fait du maintien d'une majorité correspondant à l'unanimité de l'ensemble du syndicat est assez révélateur et relève davantage d'une vue de l'esprit. Comment une copropriété d'une cinquantaine de lots pourrait-elle espérer atteindre ce seuil alors même que cela est extrêmement difficile pour les résidences de taille plus modeste? Pourquoi continuer à appliquer le régime de la copropriété pour des immeubles n'ayant qu'un nombre très réduit de lots principaux (ces maisons de ville divisées en 3 ou 4 appartements par exemple) alors même que ce régime est totalement inadapté et devrait davantage relever de l'indivision? Il ne faut pas oublier que chaque copropriété est différente : si certains

résidents la vivent très bien, d'autres en souffrent énormément, certaines situations mêlant problèmes juridiques et relations de voisinage. De fait, la loi ALUR est, sur certains points, passée à côté de son sujet. Cela n'enlève rien à ses qualités, mais laisse un goût amer, celui d'une occasion manquée.

Si l'on devait agir dans l'urgence, deux réformes nous paraissent indispensables. La première concerne une modification des règles de majorité afin de faire (enfin) des assemblées générales un lieu de débat. La seconde, pragmatique, consiste juste à rendre les cotisations du fonds travaux remboursables. Il s'agit d'une mesure technique, simple, et qui faciliterait la mise en place de ce dispositif, indispensable selon nous à toute bonne gestion d'une copropriété.

#### La CLCV demande:

- la mise en place d'une réflexion sur la modernisation du droit de la copropriété;
- une réelle réforme des règles de majorité;
- que les cotisations du « fonds travaux » soient remboursables en cas de vente d'un lot.