



SYNDICS

Mauvaises pratiques à tous les étages

Direction juridique – 28 mai 2013

Contenu

I. Prix, présentation : des forfaits en trompe l'œil	7
A. Ce très cher compte séparé	7
1. Les atouts du compte séparé	7
2. Un inadmissible surcoût au compte séparé	8
B. Le vrai faux forfait « tout compris »	9
1. Forfait « tout compris » : une offre chère et peu développée	9
2. Les faux avantages commerciaux	10
II. Le contenu des contrats : encore des clauses abusives et illicites	12
A. Des clauses qui portent atteinte à la bonne information du consommateur	14
1. Des clauses obscures sur des points pourtant essentiels	14
2. Des clauses qui induisent le consommateur en erreur	16
B. Des clauses financières qui pèsent indument sur les dépenses de la copropriété	18
1. Des frais qui pèsent indument sur le syndicat de copropriétaires	18
2. Des frais qui pèsent sur le copropriétaire pris isolément	21
III. Le prix des prestations particulières : l'ultime vice « caché »	25
A. Des méthodes de fixation des prix qui favorise des prix disproportionnés	25
1. Le problème des honoraires de syndics pour travaux exceptionnels	25
2. Le problème du mode de rémunération à la vacation horaire	27
B. Une situation de monopole sur les prestations privatives	30
1. La captivité des copropriétaires : terreau fertile à des frais exorbitants	30
2. ...Surtout en situation d'impayé de charges	33
IV. Les propositions concrètes de l'UFC-Que Choisir et de l'ARC	35
1. L'instauration obligatoire d'un compte séparé	35
2. La standardisation d'un véritable « contrat tout compris »	35
3. Le plafonnement des frais dits « privatifs »	35
4. La possible résiliation annuelle du contrat de syndic	35



Introduction

Alors que les copropriétés sont un poste important de litiges en matière de logement, que la satisfaction des copropriétaires quant à leur syndic s'effrite et que le gouvernement annonce une révision de la loi sur les syndics, l'Association des Responsables de Copropriété (ARC) et l'Union Fédérale des Consommateurs-Que Choisir s'associent pour dresser un état des lieux de la situation du marché et, au vu des problèmes rencontrés, proposer de concert des réponses législatives et réglementaires à la hauteur de l'enjeu.

Des honoraires en hausse et une satisfaction en baisse

Si les honoraires du syndic pèsent de 8 à 10 % des dépenses du syndicat de copropriétaires, soit de 3,43 € à 3,90 € du m²/an, ce poste a connu une importante inflation depuis 3 ans tant pour le forfait dit de « gestion courante » qui a augmenté en moyenne de 3 % pour le forfait de base et de 10 % pour les prestations particulières. En 2011, les tarifs des prestations particulières ont ainsi augmenté 7 fois plus que l'inflation. L'ampleur de l'inflation invite à s'intéresser à l'activité de syndic d'autant que la confiance des copropriétaires a baissé.

En effet, l'étude¹ satisfaction diligentée par l'UFC-Que Choisir révèle que contrairement aux syndics non-professionnels qui affichent un taux de satisfaction global de 89 % chez les copropriétaires, les grands réseaux de syndics (Foncia, Nexity, Citya, Urbania et Immo de France) ont un taux qui chute à 64 %. Pire encore, Foncia et Urbania génèrent respectivement 42 % et 45 % de mécontentement chez les copropriétaires.

Plus particulièrement, en ce qui concerne les honoraires pratiqués par ces grandes enseignes, leurs clients les jugent exorbitants, à la différence des autres professionnels. En effet, dans notre enquête, l'appréciation des consommateurs de leurs pratiques tarifaires est mauvaise (0 à 60 % de satisfaction).

Un cadre législatif historique dépassé

L'article 18 de la loi du 10 juillet 1965 qui liste les tâches fondamentales qui incombent au syndic en tant que mandataire de la copropriété est particulièrement clair. Il doit notamment : pourvoir à la conservation de l'immeuble et à son entretien, établir le budget prévisionnel, représenter le syndicat dans les actes civils mais également en justice.

Pour ce faire, le syndicat de copropriétaires doit souscrire avec le syndic un contrat de mandat qui fixe sa durée, qui ne peut être supérieure à 3 ans, les dates calendaires de prise d'effet et date d'échéance, mais également les éléments de détermination de la rémunération du syndic².

Leur rémunération est constituée de deux volets : un forfait de base, annuel, censé couvrir les tâches récurrentes et/ou prévisibles dont il a légalement la charge, dites de « gestion courante » et les honoraires supplémentaires qui rétribuent des prestations dites « particulières », imprévisibles, entraînant un travail inhabituel, qui peuvent selon les contrats être incluses dans le forfait ou être facturées en sus. Dans les prestations particulières facturées « à l'acte », certaines sont imputables à la copropriété d'autres à un seul copropriétaire : ce sont des frais dits « privatifs » qui sont liés aux impayés de charges ou à la vente d'un lot de copropriété.

¹ Questionnaire de satisfaction (octobre 2012) ayant reçu 2 456 avis de copropriétaires.

² Article 29 du décret n° du 17 mars 1967.

LISTE DES PRESTATIONS REMUNEREES			
Prestations invariables de gestion ou actes de gestion courante	Prestations variables de gestion ou prestations particulières		
Obligatoirement incluses dans le forfait	Facultativement incluses dans le forfait (varient selon contrat)	Facturées à l'acte	
		Imputable au syndicat	Imputable au copropriétaire concerné
Prix total du forfait		Prix des prestations annexes	

Pourtant, de manière récurrente, les associations et certaines autorités n'ont eu de cesse depuis cette date de dénoncer les abus des syndics. Le contenu des contrats ne permettait pas au consommateur d'être en mesure de connaître aisément les prestations incluses dans le forfait annuel et, par suite, rendait difficile une comparaison efficace avec les autres contrats de syndic. De même, les contrats de syndics étaient truffés de clauses abusives. Outre les critiques de l'ARC et de l'UFC-Que Choisir, la DGCCRF indiquait ainsi en 2007 « (...) avoir mis « en évidence plusieurs situations susceptibles de porter atteinte aux intérêts des copropriétaires », dont le maintien dans les contrats de clauses identifiées comme abusives par la Commission des clauses abusives, la multiplication de prestations particulières facturées en sus des honoraires de gestion courante (...) »³.

L'arrêté du 19 mars 2010, dit arrêté « Novelli » avait pour objectif de mettre fin aux principaux abus en précisant les tâches récurrentes devant être obligatoirement incluses dans le forfait annuel (prix fixe) sans qu'elles puissent faire l'objet d'une facturation supplémentaire en cours de mandat. Mais cet arrêté s'avère être un échec. En effet, plusieurs études, dont celles de l'ARC et de l'UFC-Que Choisir, menées sur les contrats proposés après l'entrée en vigueur de l'arrêté Novelli aboutissent au même constat : surfacturations, prestations fantaisistes et frais prohibitifs...

De telles pratiques, outre qu'elles alourdissent le relevé de charges du copropriétaire par des frais supplémentaires prohibitifs et illégaux, jusqu'à 50 % du prix du forfait⁴, rendent difficile la comparaison entre les différentes offres existantes sur le marché. Loin d'être limité aux seules associations, ce constat est partagé par la Commission des clauses abusives qui dans une recommandation en date du 26 avril 2012 « constate qu'en dépit des dispositions de l'arrêté du 2 décembre 1986 modifié, la présentation des contrats étudiés rend difficile la délimitation entre prestations particulières et

³ DGCCRF, Communiqué de presse « Enquête de la DGCCRF dans le secteur des syndics », 31 mai 2007.

⁴ Selon les chiffres de l'Observatoire des charges de l'ARC

prestations de gestion courante, ce qui fait obstacle à la comparaison par le consommateur des tarifs proposés par les syndicats ».⁵

Si le problème est connu de tous, les pouvoirs publics, eux, restaient pour l'instant inertes. En novembre 2012, l'UFC-Que Choisir et l'ARC s'associaient, malheureusement vainement, pour demander à Benoît Hamon de modifier l'arrêté qui laissait perdurer encore trop de clauses abusives...

L'annonce d'une nouvelle réforme législative

Aujourd'hui, la Ministre du logement annonce une réforme de la loi de 1965 sur les syndicats. En effet, si l'attention devrait se concentrer sur la location, le projet de loi logement et urbanisme prévoit également une refonte profonde de la loi de 1965 sur les copropriétés.

Partageant le même idéalisme pragmatique, l'UFC-Que Choisir et l'ARC ont donc décidé de s'associer pour mettre en place un observatoire des syndicats. D'une part, l'UFC-Que Choisir a étudié les offres contractuelles « 2013 » des 5 plus grands syndicats professionnels en France : Nexity, Foncia, Urbania, Citya, Immo de France.

En effet, sur les 6,2 millions de résidences principales en copropriété, plus de 2,5 millions sont gérées par ces cinq mastodontes de l'administration d'immeubles. L'Autorité de la concurrence estime ainsi qu'ils se partagent entre 40 % et 60 % du marché.

	NEXITY LAMY	FONCIA	URBANIA	CITYA	IMMO DE FRANCE
Nombre de lots gérés	630 000	1 100 000	400 000	340 000	244 000
Nombre de cabinets	225	577	105	103	140

Source : UFC-Que Choisir d'après les chiffres des entreprises elles-mêmes

A cette fin, l'étude s'est appuyée sur les contrats types diffusés nationalement par ces cinq enseignes en 2013 :

- Nexity, deux offres contractuelles standardisées : « Classique » et « Forfait » ;
- Foncia, trois offres contractuelles standardisées : « Formule 1 par 1 », « Foncia Horizon » et « Foncia Horizon Plus » ;
- Urbania, une offre contractuelle quasi standardisée au niveau national : étude du contrat type « Urbania Val De Marne » et « Urbania Paris » ;
- Citya, un contrat type ;
- Immo de France, un contrat type.

D'autre part, et afin de parfaire les informations, notamment tarifaires (les différentes enseignes ne standardisant pas tous leurs tarifs), l'étude s'appuie également sur la base de données de l'ARC qui recense plus de 932 contrats de syndicats.

⁵ Commission des clauses abusives, Recommandation n° 11-01 relative aux contrats de syndic de copropriété, BOCCRF 26/04/2012.

Le résultat de l'analyse de l'observatoire mis ainsi en place par les deux associations est sans appel : les offres contractuelles des syndics portent atteinte aux intérêts des copropriétaires car non seulement le prix du forfait n'est pas un indicateur fiable pour le syndicat de copropriétaires (I) mais aussi parce que les contrats proposés regorgent encore et toujours de nombreuses clauses abusives et/ou illicites, déséquilibrant significativement les relations au détriment du syndicat de copropriétaires (II) et, enfin, que les frais supplémentaires ou ad hoc, bien que licites, sont un véritable piège pour les copropriétés (III).

Afin de rétablir le juste équilibre dans les relations contractuelles entre les syndics et les syndicats de copropriétaires, et de favoriser une mise en concurrence saine des différentes offres, l'UFC-Que Choisir et l'ARC proposent donc 4 mesures concrètes(IV).



I. Prix, présentation : des forfaits en trompe l'œil

Le prix du forfait est le premier volet de la rémunération du syndic qui consiste en un montant annuel forfaitaire fixe et constitue le signal prix le plus visible pour le consommateur, en l'occurrence le syndicat de copropriétaires.

A. Ce très cher compte séparé

D'après la Loi, le compte bancaire de la copropriété doit en principe être ouvert au nom du syndicat de copropriétaires, et, par exception, sous réserve d'une décision d'Assemblée générale, peut l'être au nom du syndic. Le principe du compte séparé est une importante mesure de sécurité pour les fonds mais est également facteur de meilleure gestion patrimoniale de la copropriété (1). Les syndics ne sont pas nombreux à être favorables au principe d'un compte par copropriété car à défaut de compte séparé, le syndic peut regrouper les fonds appartenant aux différents syndicats qu'il gère sur un compte commun ouvert à son nom permettant ensuite d'en récolter les intérêts. De ce fait, les syndics mettent en place des tarifs dissuasifs au compte séparé (2).

1. Les atouts du compte séparé

Le compte séparé assure une meilleure transparence des comptes et favorise également une véritable sécurisation des fonds de la copropriété:

a. Sur la transparence des comptes

Avec un compte séparé le conseil syndical est plus à même de vérifier en un coup d'œil l'état de la trésorerie, mais aussi de détecter les retards de paiement des fournisseurs -qui risquent d'entraîner des surcoûts pour la copropriété- ou des impayés de charges, ce qui permet d'enclencher les procédures adéquates rapidement. C'est tout l'objet du rapport de l'ANAH précité qui préconise de rendre obligatoire l'ouverture d'un compte bancaire séparé au nom du syndicat des copropriétaires en supprimant la possibilité de dérogation votée en Assemblée générale.

L'enjeu est d'autant plus crucial que les grands réseaux sont constitués de cabinets pouvant gérer un nombre importants de copropriétés.

b. Sur la sécurisation des fonds

Les copropriétaires qui ont opté pour la renonciation au compte séparé renoncent de facto à la garantie professionnelle.

En effet, l'existence de compte unique, même avec des sous-comptes individualisés pour chaque copropriété, est jugée insuffisante par les tribunaux pour que le syndicat puisse réclamer, en cas de défaillance financière du syndic, à la banque le solde créditeur du sous-compte⁶.

Ainsi le compte bancaire séparé est aujourd'hui la seule réelle garantie de sécuriser les copropriétaires en cas de défaillance du syndic.

Mais le signal prix du forfait altère le jugement des copropriétaires sur le compte séparé, au point que celui-ci est devenu l'exception.

⁶ Cass. 3e civ., 19 janv. 1994 : Bull. civ. 1994, III, n°8 ; JCP G 1994, IV, 768 ; Loyers et copr. 1994, comm. 261 ; D. 1994, p. 576, note D.-R. Martin. – V. P. Capoulade, La garantie des fonds du syndicat : Administrer mai 1996, p. 14).

2. Un inadmissible surcoût au compte séparé

a. Un prix entre 15 et 40 % plus cher qu'en compte unique

Dans la quasi-totalité des contrats une distinction tarifaire est prévue entre le fonctionnement en compte séparé ou en compte unique. Afin de donner un ordre d'idée sur les tarifications effectives nous avons choisi un échantillon de contrats signés depuis moins d'un an, entre des syndicats de copropriétaires et les syndicats appartenant aux cinq principaux réseaux :

	Citya immobilier	Urbania	NEXITY (FORFAIT)	NEXITY (CLASSIQUE)	Foncia horizon	FONCIA HORIZON PLUS	Foncia Formule 1	Immo de France
Rémunération Forfaitaire TTC en Euros								
Gestion en compte bancaire unique avec une dispense de compte bancaire séparé	x	3 890,00	9792	8 405,00	44 000	49 355,33 €	18 300	5 897 €
Gestion avec un compte bancaire séparé	x	4 720,00	13622	9 792,00	53 724	59 090,77	21 190,50	7 415 €
surcoût du compte bancaire séparé (en %)	Pas de surcoût	21	39	16,52	22	19,76	15,79	25,77

Source : UFC QC- ARC sur la base de contrats signés depuis moins d'un an.

Constat : entre 15 et 39 % plus cher que le compte unique, les grands réseaux semblent vouloir dissuader les copropriétaires d'y souscrire. Seule exception parmi les 5 plus grandes enseignes du marché, l'offre contractuelle de CITYA qui ne fait pas de distinction dans son contrat entre le compte bancaire et le compte séparé. Cela prouve bien que le surcoût de gestion lié au compte bancaire séparé, souvent allégué par les professionnels, et les difficultés que ce type de compte peut présenter pour les garants dans le contrôle d'une multitude de comptes uniques, ne sont pas en réalité une fatalité.

b. Un surcoût 7 à 20 fois supérieur aux produits financiers du compte séparé

Rejoignant une des constatations du rapport de l'ANAH, dit rapport « BRAYE », de janvier 2012⁷, l'observatoire a pu constater que la majoration d'honoraires pour le compte séparé est particulièrement dissuasive dès lors qu'elle correspond à environ 10 fois⁸ les produits financiers que la copropriété aurait pu retirer du placement des sommes en son nom. Dès lors que la « majoration des honoraires en cas de compte bancaire séparé est si largement supérieure aux produits financiers que le syndicat de copropriétaires pourrait espérer percevoir en cas d'ouverture d'un compte séparé, les Assemblées générales sont presque toujours conduites à accorder la dispense ».

Cette dispense, qui ne devait être qu'une exception, tend donc à devenir la règle, puisque les copropriétés gérées par un syndic professionnel ne disposent que rarement d'un compte séparé. D'après l'ARC, c'est aujourd'hui 95 % des copropriétés gérées par un syndic professionnel qui fonctionnent avec un compte unique.

Pourtant la Commission des clauses abusives⁹ (CCA) avait, dans une recommandation publiée en avril 2012, considéré qu'une telle différenciation de prix était abusive :

⁷ Rapport de l'Agence nationale de l'amélioration de l'habitat, « Prévenir et guérir les copropriétés en difficultés », janvier 2012.

⁸ Un placement sur un compte ouvert au nom de la copropriété produit environ 2% d'intérêts.

⁹ Commission des clauses abusives, recommandation n° 11-01, BOCCRF du 26 mai 2012.

« qu'un nombre important de contrats (...) stipulent un coût de forfait annuel plus élevé en cas d'ouverture d'un compte séparé ; que ces (...) types de clauses sont abusives en ce qu'elles laissent croire aux syndicats des copropriétaires que le principe est celui de l'ouverture d'un compte unique alors que la loi prévoit le contraire ». 4 réseaux sur 5 ne respectent donc pas les recommandations de la CCA en matière de tarification forfaitaire pour un compte séparé.

B. Le vrai faux forfait « tout compris »

L'idée du « tout compris » est de restreindre la liste des prestations particulières, en englobant la plupart d'entre elles dans le forfait annuel. L'objectif final était d'éliminer les principaux points de discordance et de rendre prévisible le montant annuel des charges correspondantes pour les copropriétaires.

Mais non seulement ce type d'offres peine à se développer dans les grands réseaux étudiés, mais quand elles existent, ces offres sont chères et continuent de présenter des irrégularités importantes.

1. Forfait « tout compris » : une offre chère et peu développée

a. Le forfait unique : une offre peu développée

Sur les 5 enseignes étudiées seules Foncia et Nexity ont édité une offre forfaitisée qui se veut être quasi « tout inclus », c'est-à-dire qui englobent des tâches qui normalement relèvent des prestations particulières, facturées en plus du forfait :

- Le contrat « Forfait » de Nexity ;
- Le contrat « Horizon Plus » de Foncia.

En effet, le prix du forfait en contrat « tout compris » présenté aux consommateurs est bien plus cher, que le contrat « classique ». Voici une photographie des pratiques tarifaires de Nexity en la matière :

	NEXITY 1	NEXITY 2
Contrat Classique	9 792,00	8 405
Contrat "Forfait"	13 622,00	11 362
surcoût du contrat "forfait" (en %)	29,66	26,04

Deux contrats proposés à des copropriétés par NEXITY du 26 avril 2013

Ce surcoût, qui est de 39 % dans le premier contrat de Nexity et de 40 % dans celui de Foncia, peut se révéler extrêmement dissuasif pour les syndicats de copropriétaires, à l'instar de l'impact qu'a pu avoir le surcoût, pourtant moindre, du forfait avec compte séparé sur son développement (voir infra I A 1). On constate d'ailleurs que la plupart des contrats signés en 2013 par les syndicats de copropriétaires auprès de ces deux enseignes correspondent le plus souvent au forfait dit « classique ». Certainement du fait de l'effet prix de ce type de contrat sur les syndicats de copropriétaires.

Or, on estime que pour un contrat classique le surcoût résultant de prestations annexes est de 50 %¹⁰ par rapport au coût du contrat forfaitisé, ce qui devrait donc rendre ce type d'offre plus favorable et plus attractive. Seulement des prestations particulières facturées en supplément du forfait perdurent, ce qui annule l'effet de la forfaitisation.

¹⁰ Selon l'Observatoire de l'ARC – chiffres 2013.

b. Toujours des prestations facturées en sus !

Les deux contrats présentés comme forfaitisés par Foncia et Nexity contiennent toujours des clauses tendant à facturer en sus du forfait des frais pour des prestations variables mais moindres que leur contrat classique.

- En ce qui concerne Foncia, son offre classique « Formule 1 par 1 » contient une liste de 28 prestations particulières facturées en sus du forfait alors que l'offre « Horizon Plus », le forfait tout compris, en contient toujours, et même pas moins de 12.
- En ce qui concerne Nexity son offre « Classique » contient une liste de 40 prestations particulières alors que son offre « Forfait » en prévoit aussi 11 qui pourront être facturées en plus du forfait !

Attention : Un des graves défauts de ces offres est que la liste des prestations particulières, à l'instar de leur contrat classique, n'est pas exhaustive, ce qui pose, nous le verrons (voir infra II A 1) un véritable problème d'information pour le consommateur.

2. Les faux avantages commerciaux

Ce type de contrat présente des prestations comme « particulières » ou « variables » mais pourtant contractuellement incluses dans le forfait, alors qu'il s'agit de prestations « invariables » devant obligatoirement être incorporées au forfait, même en contrat « classique » (a). De plus elle incorpore des prestations particulières qui ne doivent pas l'être : le problème des honoraires de travaux (b).

a. Sur les « fausses » prestations variables incluses dans le forfait

Nexity dans son contrat « Forfait » classe en prestation particulière des prestations qui devraient relever de la gestion courante. Il classe notamment en prestations particulières :

« La tenue des Assemblées générales annuelles et des conseils syndicaux dès lors que ceux-ci ont lieu pendant les heures ouvrables du cabinet » bien que la tenue de ces réunions fasse partie intégrante de la mission du syndic et doit donc figurer parmi les prestations de gestion courante (I-2 et I-4 de l'arrêté du 19 mars 2010) surtout durant les heures ouvrables du syndic.

« La conservation et la gestion des archives du syndicat » bien que, toujours en vertu du III.1.1 de l'arrêté Novelli, la conservation des archives du syndicat est une mission relevant de la gestion courante du syndic.

« Les visites des parties communes de la copropriété par le représentant du syndic en charge de la copropriété » : Or, en vertu de l'arrêté Novelli du 19 mars 2010, il convient de classer les visites de la copropriété parmi les prestations de gestion courante (III-3.1).

Foncia, dans son contrat « Horizon Plus », tombe dans les mêmes travers, en qualifiant de prestations variables :

« La prise en charge de la copropriété » bien que le Tribunal de Grande Instance de Grenoble du 18 mai 2009 a considéré que « la clause d'un contrat de syndic de copropriété qui classe « en prestations particulières » la prise en charge de la copropriété est abusive dès lors qu'il s'agit incontestablement d'une prestation invariable relevant du fonctionnement a minima de la copropriété qui est incluse dans le périmètre de la gestion courante ».

« La gestion des travaux d'entretien et de maintenance et de ceux votés en Assemblée générale », bien que la gestion et les travaux d'entretien et de maintenance quels qu'ils soient sont des actes relevant obligatoirement de la gestion courante expressément mentionnée dans la liste minimale en annexe de l'arrêté Novelli au point III-3.6.

« La mise à disposition d'une salle dans les locaux Foncia » pour la tenue de l'Assemblée générale annuelle de la copropriété alors qu'il s'agit d'une prestation de gestion courante, c'est-à-dire invariable. En effet, la tenue de l'Assemblée générale relève de la gestion courante du syndic et à ce titre, la mise à disposition d'une salle dans les locaux du cabinet doit relever de la gestion courante¹¹.

Toutes ces clauses ont comme première conséquence de laisser croire aux copropriétaires qu'il bénéficie d'un avantage contractuel (inclure une prestation particulière dans le forfait) de la part de ces enseignes alors même qu'il s'agit là d'une obligation légale incombant à tout syndic !

De plus, une telle formulation crée une confusion dans l'esprit du copropriétaire dans la mesure où il ne peut facilement appréhender ce qui relève de la gestion courante et ce qui relève de la prestation particulière, même si celle-ci est comprise dans le forfait, et que partant, il ne peut comparer de manière parfaitement éclairée les offres des contrats de syndics entre elles¹².

b. Le problème des honoraires de travaux dans le contrat forfaitisé

Ce type de contrat inclut dans le forfait les travaux exceptionnels (hors travaux de maintenance et de conservation, hors travaux inclus dans le budget prévisionnel) qui seraient votés en Assemblée générale en cours de mandat.

C'est le cas des deux contrats forfaitisés types des deux enseignes. Pourtant, la loi¹³ prévoit que "seuls les travaux exceptionnels mentionnés à l'article 14-2 et votés par l'Assemblée générale des copropriétaires peuvent faire l'objet d'honoraires spécifiques au profit du syndic. Ces honoraires sont votés lors de la même Assemblée générale que les travaux concernés, aux mêmes règles de majorité¹⁴.

Ces clauses, en ce qu'elles incorporent dans le forfait annuel des honoraires alors qu'aucune décision d'Assemblée générale n'a pu par définition les voter, ne peuvent dès lors être considérées que comme illicites au regard des dispositions précitées.

Mais au-delà du principe légal ici enfreint, le fait d'inclure les honoraires pour travaux exceptionnels dans le forfait de base tend à imposer une péréquation qui peut se révéler injuste et injustifiée entre les copropriétés qui engagent des travaux et celles qui n'en effectuent pas ou peu.

Loin de la simplification escomptée, ce type de contrat quasi « tout inclus » ajoute donc de la confusion dans l'esprit des copropriétaires, et ne permet pas de connaître facilement quelle est l'offre la plus pertinente en matière de rapport contenu/prix...

¹¹ En ce sens Cour d'appel de Grenoble du 5 mars 2012.

¹² En ce sens voir la Recommandation de la Commission des clauses abusives n°11-01, BOCCRF 26/04/2012.

¹³ L'article 18-1 A de la loi n°65-557 du 10 juillet 1965 tel que modifié par la loi n°2009-323 du 25 mars 2009 et combiné aux articles 44 et 45 du décret.

¹⁴ TGI de Grenoble du 2 novembre 2011.

II. Le contenu des contrats : encore des clauses abusives et illicites

Liste des principales clauses abusives repérées dans les contrats



Citya Immobilier

Urbania

Nexity Forfait

Nexity Classique

Foncia Horizon

Foncia Horizon Plus

Foncia Formule 1

Immo de France

Les principales clauses abusives et / ou illicites

Protocole d'accord, Gestion de l'échelonnement des paiements	✓	X	X	X	✓	✓	✓	✓
Détention, conservation, gestion des archives	✓	✓	✓	✓	X	X	X	X
Déclaration des sinistres	✓	X	X	✓	X	X	X	X
Garanties des fonds déposés	X	X	✓	✓	X	X	X	X
Ouverture, constitution, remise, du dossier d'avocat ou huissier	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓
Actualisation de l'état daté	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Frais de chèque ou prélèvements impayés	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	X
Rémunération pour travaux votés en AG	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X
Location de salle dans les locaux du syndic	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Assistance / Délivrance d'informations pour l'établissement de diagnostics	✓	X	X	✓	X		✓	X
Tenue des conseils syndicaux et/ des AG (en dehors des heures ouvrables)	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓
Frais administratifs	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Prise en charge de la copropriété	X	X	X	X	✓	✓	✓	✓
Prestations particulières non définies	X	X	X	✓	✓	✓	X	X
Total des principales clauses	10	7	8	12	9	9	10	7
Total de clauses abusives dans l'ensemble du contrat								
	22	16	14	17	13	17	25	17

✓ Clauses abusives ou illicites figurant dans le contrat de syndic

X Clauses abusives ou illicites ne figurant pas dans le contrat

C'est le deuxième point noir de l'offre contractuelle proposée par les 5 réseaux nationaux étudiés. Alors que les juridictions civiles ont maintes fois jugé les contrats de syndic et rendu des décisions importantes concernant les clauses abusives ou illicites qui y figurent, notre étude souligne que de telles dispositions continuent de proliférer dans les contrats.

A. Des clauses qui portent atteinte à la bonne information du consommateur

C'est la première catégorie des clauses abusives que notre observatoire a décelé. De nombreuses dispositions sont obscures (1) soit parce que des prestations particulières ne sont pas définies ou intelligibles pour le consommateur, soit parce qu'elles ne déterminent pas sur qui, du syndicat ou du copropriétaire pris isolément, les honoraires du syndic s'imputeront. Plus grave encore, certaines dispositions tendent à induire en erreur le consommateur (2).

1. Des clauses obscures sur des points pourtant essentiels

a. Des prestations particulières non définies

Nexity prévoit dans son contrat type « Forfait » de facturer en plus à la copropriété :

- « Toute prestation non définie aux prestations de gestion courante, liée à un événement imprévisible (sinistre exceptionnel dont l'indemnité est supérieure à 3 000 € et procédure contentieuse autre que le recouvrement de charges), nécessitant la mobilisation de moyens au-delà des missions normales de gestion courante ».

Le contrat Nexity « Classique » lui, prévoit de facturer en sus du forfait :

- « Toute autre prestation non identifiable, non définie aux prestations de gestion courante à la date d'approbation du présent contrat de mandat, liée à un événement imprévisible ».

En ce qui concerne les offres Foncia, qu'il s'agisse de son contrat « Horizon » ou « Horizon Plus », celles-ci sont encore plus vagues :

- « Toutes les prestations sortant des conditions rémunérées ».

Une telle pratique est pourtant directement contraire à l'article 1^{er} de l'arrêté du 19 mars 2010 qui impose à ce que « le contenu des prestations particulières » soit « défini avec précision dans les rubriques correspondantes figurant dans le contrat de syndic ».

La Commission des clauses abusives¹⁵ avait considéré que « les clauses prévoyant des prestations exceptionnelles sans en définir le contenu, contreviennent aux dispositions réglementaires et sont illicites ; que, maintenues dans un contrat, elles sont abusives ».

Ces clauses illicites au regard de l'arrêté Novelli (voir infra I B b), ont comme première conséquence de ne pas permettre au consommateur de connaître le contenu réel des prestations proposées qui pourront lui être facturées par le syndic en sus du forfait annuel souscrit. Cette carence aboutit à un véritable pouvoir discrétionnaire du syndic s'agissant des prestations méritant une facturation supplémentaire sans limitation, pouvant faire gonfler indument (en cas de prestation inutile, illicite ou faisant doublon avec une autre prestation déjà rémunérée) le montant total des honoraires payés par les copropriétaires et ce, sans avertissement préalable !

b. Des prestations floues

Parce que la personne redevable des frais n'est pas déterminée

Les prestations particulières même quand elles font l'objet d'un intitulé, ne déterminent pas la personne qui devra en assumer la charge. Car il existe deux types de prestations particulières effectués par le syndic : les prestations collectives imputables au syndicat de copropriété et les

¹⁵ Voir réf. 8.

prestations individuelles qui ne sont imputables qu'au seul copropriétaire concerné¹⁶ (mutation de lot ou impayé de charges).

Or, les contrats Urbania et Immo de France ne prennent pas la peine de définir qui, du syndicat ou du copropriétaire concerné, devra supporter la charge des honoraires du syndic relatifs à ces différentes prestations particulières.

Pourtant, la jurisprudence avait déjà considéré que « la clause d'un contrat de syndic qui stipule en "prestation particulière" [une prestation] (...) est illicite dès lors qu'elle est contraire à l'article 10-1 b) de la loi n°65-657 du 10 juillet 1965 en ce que, (...) la lecture du contrat ne permet pas de déterminer qui du syndicat ou du copropriétaire concerné assume in fine la charge de ces frais »¹⁷.

Ce défaut d'information a pour première conséquence de potentiellement mettre à la charge du syndicat des copropriétaires une prestation qui ne lui est pas imputable, et qui devait n'être imputable qu'au seul copropriétaire concerné par la prestation dont il a été le seul « bénéficiaire ». Mais surtout, elle empêche à la copropriété de connaître le prix qu'elle va réellement supporter au final !

Des prestations inintelligibles pour le consommateur

Quelques exemples :

- Chez Nexity, dans son contrat « Classique », il est fait référence à la « comptabilisation de charges privatives ». Or, la notion de charges privatives n'étant pas encadrée par la loi, elle peut créer la confusion dans l'esprit des syndicats de copropriétaires avec d'autres notions telles que les « charges récupérables » imputables au locataire, ou les charges relatives aux parties privatives, alors qu'il s'agit semble-t-il des frais supportés par le seul copropriétaire concerné par un impayé ou une mutation. D'ailleurs aucun autre contrat étudié ne prévoit cette facturation ce qui tend à démontrer qu'elle ne correspond à aucune tâche concrète justifiant une rémunération.
- Le contrat Urbania, lui, fait référence à la notion « d'assistance du syndicat lors des contrôles administratifs et fiscaux ». Mais « assister le syndicat » n'est pas compréhensible dans la mesure où le syndicat n'a pas d'organe de représentation autre que le conseil syndical ou le syndic. Ainsi, une telle prestation ne correspond à aucune réalité juridique : représenter le syndicat ou assister le conseil syndical semble plus exact.

De tels flous dans la rédaction des contrats, permettent en réalité in fine d'exiger une rémunération aux copropriétaires alors même qu'elle ne correspond à aucune contrepartie réelle en leur faveur, ou qu'elle ferait payer une même prestation deux fois à la copropriété : via le forfait et une autre, à l'acte.

Pourtant, la Commission des clauses abusives¹⁸ avait recommandé que soient éliminées des contrats les clauses qui ont pour objet ou pour effet « de mentionner des prestations particulières dont la définition n'est pas précise et ne permet pas de déterminer si elles sont ou non incluses dans une prestation de gestion courante, offrant ainsi la possibilité de rémunérer deux fois la même prestation ».

Si ce défaut de clarté peut entraîner un surcôt pour les copropriétaires, parfois l'information qui lui est délivrée est fautive et peuvent substantiellement porter atteinte à l'intégrité de son consentement.

¹⁶ Ces frais privatifs sont répertoriés à l'article 10-1 de la loi du 10 juillet 1965.

¹⁷ TGI de Grenoble du 2 novembre 2009.

¹⁸ Recommandation n° 11-01 préc.



2. Des clauses qui induisent le consommateur en erreur

D'autres clauses vont encore plus loin, au point même de donner de fausses informations viciant le consentement du consommateur.

a. Une fausse contrepartie pour inciter le copropriétaire à fonctionner en compte bancaire unique

Les contrats proposés au niveau national par Nexity, qu'ils soient classiques ou forfaitisés, contiennent la clause suivante :

« Conformément à la décision de l'Assemblée générale ayant dispensé le syndic à ouvrir un compte bancaire séparé, ce compte fonctionnera aux frais et avantages, et sous la pleine responsabilité de Nexity Lamy, conformément aux dispositions de l'article 18 (alinéa 7) de la loi du 10 juillet 1965, avec le bénéfice, en contrepartie pour ses clients, de la garantie des fonds déposés, délivrée par la Compagnie européenne de garanties et cautions SOCAMAB pour un montant de 500 000 000 €, à la date d'approbation du présent contrat de mandat ».

Cette clause laisse entendre que le copropriétaire qui souscrit à la gestion par compte bancaire de Nexity se verrait conférer, en contrepartie, l'avantage de bénéficier de la garantie financière sur les fonds déposés.

Or, qu'il s'agisse d'un compte bancaire séparé ou d'un compte bancaire unique, le syndic possède l'obligation légale de garantir les fonds déposés sur le compte¹⁹. Aucune distinction ne doit être faite entre les deux types de fonctionnement : dès lors que le syndic a la charge de la gestion des fonds, ce qui est bien évidemment le cas en matière de compte séparé, le syndic doit fournir cette garantie à son client.

Cela n'est donc pas pour la copropriété un « bénéfice » qui serait la « contrepartie » directe à l'acceptation par les copropriétaires d'ouvrir un compte au nom du syndic.

La Commission des clauses abusives²⁰ avait pourtant recommandé que soit éliminé des contrats le fait « de présenter le compte unique comme le seul compte permettant de bénéficier de la garantie financière et de la délivrance d'informations imposées légalement ».

Ainsi, en présentant la garantie financière sur les fonds déposés comme un avantage rétribuant l'ouverture du compte ouvert au nom du syndic et en laissant ainsi entendre que celui ouvert au nom du syndicat n'en bénéficierait pas, Nexity tend à vicier le consentement des copropriétaires qui seraient plus enclins à accepter un tel fonctionnement.

b. Des « fausses » prestations particulières présentées comme gratuites ou faussement incluses dans le forfait

Certains contrats prévoient dans la liste de leurs prestations particulières, qui devraient donc donner lieu à facturation supplémentaire, une exonération de paiement.

Fausse prestations particulières présentées comme gratuites

Le contrat de mandat de syndic Citya Immobilier prévoit que la « déclaration des sinistres », prestation classée parmi les prestations particulières, est gratuite.

¹⁹ Article 3 de loi n° 70-9 du 2 janvier 1970.

²⁰ Recommandation n° 11-01 relative aux contrats de syndic de la copropriété (BOCCRF du 26/04/2012).

Entretien et maintenance	
Appel d'offres, étude de devis et mise en concurrence, hors travaux visés à l'article 45 du décret du 17 Mars 1967.	Vacation horaire selon l'article 8
Suivi travaux consécutifs aux sinistres (Pourcentage sur la totalité des travaux TTC) avec un minimum de 60 € TTC	10 % TTC
Déclaration de sinistres	gratuit
Procédures hors sinistres	

Or, la déclaration de sinistre, est en vertu de l'arrêté « Novelli » du 19 mars 2010, est un acte relevant de la gestion courante du syndic, et qui doit être à ce titre impérativement comprise dans le forfait annuel proposé par le syndic²¹. Ainsi la clause en ce qu'elle classe en prestation particulière un acte qui doit obligatoirement être compris dans le forfait annuel en vertu de l'arrêté précité, doit être considérée comme illicite.

Le contrat Foncia « Formule 1 par 1 », lui, prévoit que la « prise en charge de la copropriété » est « gratuite » pour la copropriété

A PRESTATIONS VARIABLES		euros
charge la copropriété forfait/lot avec un minimum de 394,68 €		gratuit
horaire du cabinet applicable toutes prestations au temps passé		
horaire		

Or, « la prise en charge de la copropriété » au-delà du fait que le terme n'est pas suffisamment précis pour être compréhensible par le consommateur afin qu'il puisse se faire une idée du contenu d'une telle prestation, ne peut en aucun cas être facturé en sus du forfait, car la prise en charge de la copropriété fait partie de la mission de base du syndic.

En effet, la jurisprudence considère que « la clause d'un contrat de syndic de copropriété qui classe « en prestations particulières » la prise en charge de la copropriété est abusive dès lors qu'il s'agit incontestablement d'une prestation invariable relevant du fonctionnement *a minima* de la copropriété qui est incluse dans le périmètre de la gestion courante »²².

Le consommateur qui se voit présenter une prestation comme gratuite, est induit en erreur car de telles allégations, tendent à lui faire croire que cela constitue un avantage, une sorte de geste commercial... Alors qu'une telle facturation serait illicite et sanctionnée par les juges ! De plus, cela contribue, encore une fois, à entretenir la confusion chez les consommateurs qui se voit présenter une prestation comme variable, alors qu'il s'agit d'une prestation invariable, empêchant à ces derniers de pouvoir sainement comparer les offres entre elles, et de comprendre le périmètre exact des tâches relevant de la gestion courante, élément essentiel pour appréhender de tels contrats²³.

²¹ Cour d'appel de Grenoble du 5 mars 2012 préc.

²² Tribunal de Grande Instance de Grenoble du 18 mai 2009.

²³ Voir en ce sens, Tribunal de Grande Instance de Grenoble du 14 décembre 2009.

c. Des prestations particulières faussement présentées comme incluses dans le forfait

Plus grave encore chez Foncia qui inclut dans le forfait la prestation intitulée « suivi des procédures pour impayés », alors qu'une autre clause du contrat prévoit de facturer aux copropriétaires concernés, donc en sus du forfait, le « suivi du dossier transmis à l'avocat » !

Or, que peut-il bien rester au contenu de la prestation relative au « suivi des procédures pour impayés » si on retire le « suivi du dossier transmis à l'avocat » ?

Non seulement cela permet potentiellement au syndic de percevoir deux fois une rémunération pour une même tâche, mais surtout ce service est faussement inclus dans le forfait, car en réalité il est facturé séparément, lors de son exécution !

B. Des clauses financières qui pèsent indument sur les dépenses de la copropriété

Si certaines clauses tendent à vicier le consentement des consommateurs ou à ne pas lui permettre d'appréhender la portée réelle des engagements du professionnel, d'autres concernent des rémunérations qui viennent s'ajouter indument au prix du forfait. De telles clauses ont pourtant déjà été sanctionnées par les juges plusieurs fois. De telles facturations illicites pèsent aussi bien sur le syndicat de copropriétaires que sur les copropriétaires pris isolément.

1. Des frais qui pèsent indument sur le syndicat de copropriétaires

Certaines d'entre elles sont totalement généralisées, concernant l'ensemble des grandes enseignes nationales, d'autres sont plus spécifiques à certains réseaux.

a. Des abus généralisés dans les enseignes étudiées

La tenue des Assemblées générales : une prestation de base pas vraiment incluse dans le forfait du syndic

S'il est une prestation que l'on peut sans hésitation considérer comme relevant de la gestion courante, c'est bien la tenue de l'Assemblée générale annuelle appelée à statuer sur les comptes.

En effet, il s'agit d'un évènement certain, car obligatoire pour toutes les copropriétés, et régulier, elle doit avoir lieu une fois par an. C'est la raison pour laquelle l'arrêté Novelli qualifie bien cette prestation comme relevant de la gestion courante, ne pouvant en aucun cas faire l'objet d'une facturation supplémentaire.

Pourtant, à l'heure actuelle, cette prestation donne systématiquement lieu à rémunération par les grands réseaux.

Aucune des 5 plus grandes enseignes ne personnalise réellement son contrat en fonction de la copropriété, et va prévoir des horaires de présence correspondant aux horaires d'ouverture du cabinet du syndic et non en fonction des horaires habituels de tenue de l'AG.

Autrement dit, une Assemblée générale ne peut se tenir gratuitement que si elle se déroule en semaine et en milieu de journée ! Or, de tels horaires sont incompatibles avec le fonctionnement de copropriétés composées essentiellement de lots d'habitation, les Assemblées générales ayant habituellement lieu le soir, compte tenu des contraintes professionnelles des uns et des autres.

Dans tous les contrats étudiés il est clairement stipulé que « la tenue de l'Assemblée générale en dehors des heures ouvrables » est facturée à la vacation, ce qui est abusif.

Une telle pratique met en évidence une certaine dérive consistant à faire facturer une prestation dont la nature requerrait qu'elle soit comprise dans la gestion courante. En effet, de telles dispositions, au-

delà du fait qu'elles sont sanctionnées par les juges, réduisent substantiellement le droit du syndicat des copropriétaires de pouvoir bénéficier d'une prestation de base, et essentielle dans le cadre de la gestion d'une copropriété, incluse dans le forfait annuel. Surtout, la rémunération est prévue systématiquement à la vacation, c'est-à-dire au temps passé par le syndic, avec un coût horaire qui on le verra (III A 2) peut-être très élevé. Elles participent également à faire du prix du forfait un véritable trompe l'œil, qui crée encore une fois une certaine insécurité juridique pour les syndicats de copropriétaires.

C'est tout le sens d'une décision du Tribunal de Grande Instance de Grenoble ²⁴ qui considère :

« La clause d'un contrat de syndic qui stipule une rémunération du syndic, à sa discrétion, en cas de tenue de l'Assemblée générale en dehors des heures ouvrables est abusive dès lors que selon les articles 24 et suivants de la loi n° 65-557 du 10 juillet 1965, le syndic est tenu de mettre en œuvre les mesures nécessaires pour qu'un maximum de copropriétaires puissent assister ou être représentés à l'Assemblée générale annuelle de sorte que sa tenue en dehors des heures d'ouverture habituelle de l'agence est largement prévisible ».

Le problème du forfait pour « frais administratif » : un forfait dans le forfait bien pernicieux et totalement illicite

Ce type de forfait correspond aux frais d'affranchissement de tirages et d'acheminements de documents, hors ceux relatifs aux Assemblées générales (envoi de la convocation, copies des procès-verbaux...), dont le montant vient s'ajouter au prix du forfait administratif.

	URBANIA	NEXITY « CLASSIQUE »	FONCIA « FORMULE 1 PAR 1 »	IMMO DE FRANCE
Coût du forfait par lot et par an.	23,06 €* 	24 € 	25,12 € 	14,09 €

**Urbania ne standardisant pas ses prix nous avons fait la moyenne des 3 contrats 2013 que nous avons pu nous procurer*

A part Citya, toutes les enseignes étudiées pratiquent ce type de forfait, considéré pourtant comme abusif par les tribunaux.

En effet, le Tribunal de Grande Instance de Grenoble ²⁵ estime que :

« La clause d'un contrat de syndic de copropriété qui classe en "prestations particulières" "les frais administratifs" est abusive dès lors qu'un certain nombre de prestations certaines ou prévisibles relevant de la gestion courante et de la tarification forfaitaire sont susceptibles d'occasionner ce type de frais administratifs sans pour autant pouvoir faire l'objet d'une facturation supplémentaire ».

Dans le même sens mais plus récemment, la Commission des clauses abusives ²⁶ a considéré :

« Que certains contrats mentionnent des frais administratifs en plus des frais de tirage, d'affranchissement et d'acheminements pour les activités de productions de documents, sans indiquer en quoi ils se distinguent de prestations déjà rémunérées au titre de la gestion courante ou de

²⁴ Décision du Tribunal de Grande Instance de Grenoble du 14 décembre 2009.

²⁵ Jugement du Tribunal de Grande Instance de Grenoble rendu le 18 mai 2009 précité.

²⁶ Recommandation n°11-01 BOCCRF du 26 avril 2012.

prestations particulières ; que ces clauses sont abusives en ce qu'elles permettent au professionnel de facturer deux fois la même prestation ».

Ainsi de tels frais doivent impérativement rentrer dans la tarification forfaitaire sans pouvoir être classés en prestations particulières, facturés en sus, car ils concernent potentiellement des actes de gestion courante largement prévisible et suffisamment récurrents. D'ailleurs, si ces frais sont forfaitisés c'est bien parce que le coût est prévisible, et qu'il ne peut donc s'agir d'actes exceptionnels, détachables de la gestion courante.

Mais, au-delà même du caractère licite ou non de ces forfaits, la façon dont ceux-ci sont présentés aux copropriétaires est purement inadmissible. En effet, lorsque le syndic facture un forfait, celui-ci n'apparaît pas dans la rubrique « gestion courante », mais est noyé au milieu des prestations exceptionnelles. Nous avons donc une somme qui se rajoute automatiquement aux honoraires de gestion courante du syndic, mais qui n'est pas présentée de la sorte aux copropriétaires.

Cette présentation des honoraires conduit les copropriétaires à mésestimer le montant de la rémunération versée à leur syndic au titre de la gestion courante.

b. Des abus propres à certaines enseignes

La facturation de la prise en charge de la copropriété

Comme nous l'avons vu précédemment (voir II A b) la prise en charge de la copropriété ne peut pas, selon les juges du fond, faire l'objet d'une facturation supplémentaire, en sus du forfait. En effet, seules les prestations imprévisibles et/ou récurrentes peuvent se détacher du forfait, et faire l'objet d'une facturation à l'acte. Il serait injuste d'inclure des honoraires pour des actes imprévisibles et qui risqueraient de ne jamais se produire.

Mais en l'espèce, la prise en charge de la copropriété est un acte inhérent à l'acceptation par le syndic de son mandat : c'est même la première conséquence à cette acceptation. Récupérer les archives de l'ancien syndic, assurer le transfert des contrats... Tous ces actes ne peuvent donc relever que de la gestion courante, sans quoi cela n'a pas de sens.

Pourtant, Immo de France n'hésite pas, dans son contrat, à mentionner dans la rubrique propre aux prestations particulières facturées en supplément, des frais relatifs à cette « tâche ».

ANNEXE 1 PRESTATIONS VARIABLES HORS FORFAIT ANNUEL		
<i>Heures ouvrables : du lundi au jeudi de 9h00 à 13h00 et de 14h00 à 17h30 le vendredi de 9h00 à 13h00 et de 14h00 à 16h30</i>		
Prise en charge de l'immeuble	€ HT	€ TTC
forfait/lot avec un minimum de 200 € HT	12,19	14,58

Ainsi, de telles clauses tendent, à l'instar de celles relatives au forfait administratif, à facturer deux fois à la copropriété une même prestation. L'atteinte portée à l'intérêt des copropriétaires est encore une fois importante et renchérit indument le montant total que les copropriétaires devront payer *in fine* aux syndics.

La facturation de la conservation des archives dormantes

L'arrêté « Novelli » du 19 mars 2010 distinguait habituellement les archives (toutes conventions, pièces, correspondances, plans, registres, documents et décisions de justice relatifs à l'immeuble et au syndicat...) vivantes, c'est-à-dire directement utiles à la gestion courante du syndic, et donc

incluses dans le forfait, et les archives dormantes -délai de prescription acquis mais conservant quand même un intérêt pour une bonne administration de l'immeuble et ce sans condition de délai- qui ne sont pas strictement utiles à la gestion immédiate du syndicat, et qui peuvent faire l'objet d'une facturation supplémentaire.

Mais, le décret du 20 avril 2010, postérieure donc à l'arrêté, a mis fin à cette possibilité de facturation supplémentaire, en sus du forfait, en amendant l'article 33 du décret de 1967 qui dispose désormais que : « la conservation et la gestion des archives sont comprises dans la mission ordinaire du syndic ». La loi ne distingue plus les archives « utiles » et les autres. Le syndic ne peut alors pas exiger de frais supplémentaires pour l'exécution de cette mission de gestion courante²⁷.

Le contrat « Classique » de Nexity prévoit que cette facturation de la gestion des archives dites « dormantes » sera rémunérée en supplément du forfait, alors que cela a été jugé contraire à la loi par les tribunaux.

Une telle clause est donc directement contraire aux textes applicables et vient bafouer les droits des consommateurs de ne pas avoir à subir de frais indépendants du forfait, pour ce genre d'actes. Ainsi, et encore une fois, ce genre de clauses participe à la complexité pour eux de procéder à des comparaisons saines des différentes offres de syndic entre elles.

2. Des frais qui pèsent sur le copropriétaire pris isolément

Il s'agit ici des frais dits « privatifs » qui ne sont payés que par un copropriétaire et non par le syndicat de copropriétaires. Imputer ces frais à ce copropriétaire seul, alors qu'il n'est pas partie au contrat, c'est-à-dire qu'il n'a pas donné son consentement à son contenu, est une exception au principe selon lequel on ne peut pas opposer les termes d'un contrat à une personne qui ne l'a pas signé. Mais la loi sur la copropriété déroge à ce principe pour deux types de situation : les impayés de charges et les mutations de lot.

a. Des frais illicites concernant les situations d'impayé

La transmission du dossier à l'avocat et/ou huissier

Ce genre de clause tend à facturer au copropriétaire défaillant des honoraires pour rémunérer le syndic lorsqu'il transmet le dossier à un avocat ou à un huissier pour que ce dernier engage une procédure contentieuse à l'encontre de ce copropriétaire, qui rappelons-le est de par la loi présumé être de bonne foi.

Or, la jurisprudence²⁸ a considéré que la clause qui impute « au copropriétaire défaillant des honoraires de syndic pour remise du dossier à l'avocat ou l'huissier apparaît contraire à l'article 10-1 de la loi n°65-657 du 10 juillet 1965 en ce que les frais de remise de dossier à l'huissier ou l'avocat ne sauraient être considérés comme des frais nécessaires au sens de cette disposition ».

Ce type de disposition contractuelle a donc été considéré comme illicite car contraire au principe posé par la loi. En effet, l'activité du syndic, pour engager le recouvrement des sommes dues par un copropriétaire, constitue un acte élémentaire d'administration de la copropriété faisant partie de ses fonctions de base ; ils ne pourraient être pris en compte que s'ils sortaient de la gestion courante du syndic et traduisaient des diligences réelles, inhabituelles et nécessaires propres à permettre au syndicat des copropriétaires de recouvrer une créance justifiée à l'encontre d'un copropriétaire défaillant²⁹.

Bien que jugés illicites par les tribunaux, les contrats proposés par Urbania, Immo de France, et Citya prévoient encore ce type de frais.

²⁷ En ce sens, voir Cour de cassation dans un arrêt du 1^{er} mars 2011 (no. 10-30286).

²⁸ Tribunal de Grande Instance de Grenoble du 27 octobre 2008 (RG : 07/03705).

²⁹ Voir en ce sens Cour d'appel Versailles, du 5 Septembre 2011 (RG : 10/03043).

	URBANIA	IMMO DE FRANCE	CITYA
Coût de la transmission du dossier à l'huissier	239,20 €	164,26 €	257,14 €
Coût de la transmission du dossier à l'avocat	239,20 €	317,60 €	

Les frais de rejet

Ce type de clause tend à permettre au syndic de facturer au copropriétaire défaillant des frais consécutifs au rejet d'une opération de paiement (chèque ou prélèvement) pour un montant souvent élevé.

Enseignes concernées et prix pratiqués

	NEXITY	FONCIA H+ et H	FONCIA F1 par 1	CITYA
Coût des frais de rejet (en €)	36	47,82	30,08	27,51

En effet, si l'on compare les montants ainsi fixés pour les frais de rejet d'un ordre de prélèvement à ceux pratiqués par les banques à l'égard de leurs usagers, prévus dans le Code monétaire et financier³⁰ qui instaure un plafonnement de ce type de frais, tous dépassent ces plafonds :

« Pour les incidents de paiement autres que le rejet d'un chèque, les frais perçus par le prestataire de services de paiement du payeur au titre d'un incident ne peuvent excéder le montant de l'ordre de paiement rejeté, dans la limite d'un plafond de 20 € ».

Le plafonnement des frais de rejet serait ainsi sans portée si la liberté était donnée aux professionnels de les facturer à leur client, en sus de ceux déjà facturés par le prestataire de paiement (la banque) pour le même incident. La protection du consommateur, recherchée par le législateur afin de le prévenir des risques du surendettement, serait réduite à néant.

En tout état de cause, la jurisprudence a posé le principe selon lequel les frais nécessaires au recouvrement, seuls frais pouvant être facturés au copropriétaire défaillant en vertu de la loi³¹, sont ceux qui sont exposés pour l'avancement de la procédure, c'est-à-dire postérieurs à la mise en demeure³². Or, par définition, les frais propres à un rejet sont forcément antérieurs à la mise en demeure car c'est ce rejet qui déclenche la procédure relative aux impayés ! Cette clause va donc selon nous directement à l'encontre de ce principe fixé par la loi.

b. Les frais concernant la mutation d'un lot

Certains des actes accomplis par le syndic lors de la vente d'un bien dans l'immeuble qu'il gère, peuvent, par exception expressément prévue par la loi, être facturés spécifiquement au copropriétaire

³⁰ Articles L. 133-26 et D. 133-6 et D. 131-25 du Code monétaire et financier.

³¹ Article 10-1 de la loi du 10 juillet 1965.

³² Cour d'appel de Paris du 7 avril 2005 : loyers et copr. 2005, n°187, obs. Vigneron.

vendeur lors de son accomplissement. A défaut, une telle facturation est interdite, car le Code civil refuse qu'un copropriétaire étranger au contrat de syndic se voit imposer des montants qu'il n'a pas pu accepter. En effet, ce genre de procédé permettrait, on le comprend très vite, tous les abus ! D'ailleurs, cela se vérifie en ce qui concerne les « frais privatifs » en matière de mutation de lot.

La facturation de l'actualisation de l'état daté

L'actualisation de l'état daté consiste à mettre à jour les informations délivrées lors de l'établissement de l'état daté. Cet état daté, consiste lui, à fournir au notaire chargé de la vente, différentes informations notamment sur la situation du copropriétaire vendeur à l'égard de la copropriété, ainsi que sur la répartition de l'imputabilité des charges de copropriété entre le vendeur et l'acquéreur de ce lot. Cette actualisation est nécessaire lorsqu'il y a report de la date de conclusion de l'acte authentique de vente.

Alors même, que la facturation de l'état daté, bien que licite, fait l'objet de nombreuses critiques, et nous le verrons (III B 1), son actualisation a fait l'objet de décisions judiciaires³³ qui en sanctionnent le principe :

« La clause d'un contrat de syndic qui met à la charge du copropriétaire l'actualisation de l'état daté est abusive dès lors que cette prestation n'est pas visée par l'arrêté du 19 mars 2010 et que cette prestation est étrangère au contrat de syndic, inopposable, par application de l'article 1165 du Code civil, au copropriétaire qui n'est pas partie à la convention ».

Pourtant, bien qu'abusifs, toutes les offres contractuelles proposées par les 5 principaux réseaux de syndic facturent des frais pour une telle prestation, qui plus est, à un prix exorbitant :

	FONCIA FH et FH+	NEXITY	IMMO DE FRANCE	URBANIA*	CITYA	FONCIA F1 par 1
Coût** de l'acte (en €)	124,04	150	136,89	VDM : 143,52 PARIS : 269,10	107,64	191,36

**Prix TTC

*Urbania ne standardise pas ce prix au niveau national

Ainsi, alors même que le copropriétaire vendeur est captif de prestations qui lui sont imposées illicitement, le syndic, en situation de « monopole » sur ce type de « prestation » lui applique un prix pour une prestation injustifiée -l'actualisation n'étant qu'accessoire à l'état daté qui, nous le verrons, lui est déjà facturé au prix fort (III. B 1).

Délivrance d'informations pour l'établissement du diagnostic de performance énergétique

De telles clauses instaurent au profit du syndic une rémunération lorsqu'un copropriétaire lui demande les factures de chauffage collectif pour que le diagnostiqueur puisse établir le DPE du lot faisant l'objet d'une location ou d'une vente.

Ce sont des informations très simples, qui ne nécessitent aucune diligence particulière, on ne peut pas parler d'un travail spécial commandé par le copropriétaire.

³³ TGI Grenoble préc. du 2/11/09 et du 14/12/09.

Pourtant, Foncia, dans son contrat « Formule 1 par 1 » et Nexity « Classique » réclament ce genre de frais, respectivement à hauteur de 71,76 € et 42 €. Les montants semblent être véritablement disproportionnés par rapport au contenu réel de la prestation délivrée -la simple communication des consommations de combustible sur les trois dernières années. Pour s'en convaincre il suffit de regarder les prix pratiqués par les diagnostiqueurs eux-mêmes pour établir le DPE.

Pour s'en faire une rapide idée, une enquête³⁴ de l'UFC-Que Choisir sur 5 diagnostiqueurs révèle que les diagnostiqueurs facturent « leur prestation de 85 à 158 € dans l'Aude, de 96 à 216 € dans le Nord, de 75 à 165 € en Loire-Atlantique ».

Ainsi, le prix facturé par le syndic pour délivrer les informations nécessaires à l'établissement d'un DPE peut représenter entre un tiers et jusqu'à trois quart du prix exigé par le diagnostiqueur qui l'effectue !

En tout état de cause, la jurisprudence³⁵ a considéré que « la clause d'un contrat de syndic qui, en cas de mutation de lot, met à la charge du copropriétaire la délivrance des informations nécessaires à l'établissement des diagnostics est abusive en ce qu'elle prévoit une prestation étrangère au contrat de syndic, inopposable, par application de l'article 1165 du Code civil, au copropriétaire qui n'est pas partie à la convention ».

³⁴ Enquête UFC Que Choisir, septembre 2012 « Le DPE : c'est toujours la loterie ».

³⁵ Cour d'Appel de Grenoble du 5 mars 2012.



III. Le prix des prestations particulières : l'ultime vice « caché »

Les prix sont élevés au regard du service rendu au client car le contexte économique favorise une telle situation. Comme on l'a vu (voir supra I), le signal prix du forfait, joue un rôle encore trop important chez les consommateurs, qui ne prennent pas suffisamment en compte le coût des facturations annexes. Mais également le contexte juridique. En effet, il peut s'agir de prestations pour lesquelles le syndic est, vis-à-vis de certains types copropriétaires, en situation de monopole (B), ou bien de prestations dont les méthodes de fixation des honoraires correspondants ne sont pas suffisantes pour préserver l'émission d'un consentement parfaitement éclairé (A). C'est tout le problème des honoraires facturés à l'acte, et pour lesquels la protection du consommateur n'est pas aujourd'hui assurée.

A. Des méthodes de fixation des prix qui favorise des prix disproportionnés

Qu'il s'agisse des honoraires de travaux, fixés dans le contrat de syndic au lieu de l'être en Assemblée générale (a), ou bien des honoraires de vacation, qui augmentent en fonction de critères très contestables (b), les méthodes contractuelles de fixation des prix participent à une hausse disproportionnée au regard au contenu de la prestation.

1. Le problème des honoraires de syndics pour travaux exceptionnels

Les honoraires de syndics pour les travaux exceptionnels posent un problème du fait de leur coût qui est aujourd'hui très élevé (a), pratiques favorisées par les méthodes contestables employées par les syndics pour en fixer le principe (b).

a. Des honoraires d'un montant important, qui viennent renchérir le coût global des travaux

Les honoraires de syndics en matière de travaux se décomposent en deux parties : les honoraires « comptables et administratifs » (règlement des factures, appel de fonds hors cadence trimestrielle...) et, en l'absence de maître d'œuvre, des honoraires de « gestion et de suivi technique » (l'établissement d'un cahier des charges et les procédures d'appel d'offres, le suivi des travaux, la réception de ces travaux...).

Les taux pratiqués par les syndics en la matière sont de plus en plus élevés. On constate une augmentation de 25 % sur trois ans (2009-2012).

Tarifs 2013 des 5 réseaux nationaux étudiés

	Citya immobilier	Urbania	Nexity Forfait	Nexity Classique	Foncia horizon	Foncia horizon plus	Foncia Formule 1	Immo de France
Honoraires comptables et administratifs (T.T.C)	2,4%*	2,39%	Inclus dans le forfait	3,6%*	2,99%	Inclus dans le forfait	2,99%	Soumis à l'AG
Honoraires de gestion et de suivi technique en l'absence de maître d'œuvre (T.T.C)	2,4%*	4,78%	Inclus dans le forfait	3,6%*	3,58%	Inclus dans le forfait	3,58%	Soumis à l'AG
Total	4,80%	7,17%	SANS OBJET	7,20%	6,57%	SANS OBJET	6,57%	SANS OBJET

*Montant des honoraires calculé sur le montant TTC des travaux

Urbania et Nexity facturent plus de 7 % du montant total des travaux en cas d'absence de maîtrise d'œuvre alors que la moyenne constatée en 2012³⁶, sur la base des données d'OSCAR+, est de 6 %.

Foncia, dans son offre « Formule 1 par 1 », est également au-dessus de la moyenne (6,57 %), et Citya, qui affiche un prix plus raisonnable (4,80 %) ne doivent pas faire illusion : ce taux s'applique sur le montant TTC de l'opération, ce qui augmente substantiellement son prix.

Nexity, non seulement affiche les honoraires les plus chers (3,60 % pour « l'administratif » et 7,20 % avec le « technique ») mais qui plus est, applique, à l'instar de Citya, ce taux sur le montant TTC des travaux et non sur le montant HT, ce qui tend à masquer le surcout de ces honoraires par rapport aux autres contrats de syndics.

Un coût d'autant plus important que le taux est unique

Alors qu'il y a quelques années la pratique du taux dégressif était la règle (plus le montant des travaux était élevé, moins le taux était élevé), aucune des offres contractuelles proposées par les enseignes étudiées ne le pratique désormais.

De plus, ce mode de rémunération au pourcentage, fait que les syndics sont objectivement « intéressés » à faire voter des travaux coûteux et disproportionnés pour augmenter arithmétiquement les honoraires correspondants.

b. Une méthode de fixation entravant le pouvoir de négociation de l'Assemblée générale

L'application de tels tarifs est favorisée par les méthodes employées par les syndics pour en fixer le principe : les honoraires sont mentionnés dans le contrat pour en définitive ne pas faire l'objet de négociation lors du vote en AG sur les travaux.

Les honoraires sont mentionnés dans le contrat de syndic

La loi³⁷ prévoit que les travaux appelés « exceptionnels », c'est-à-dire hors budget prévisionnel (hors travaux de maintenance, d'entretien) et votés par l'Assemblée générale des copropriétaires peuvent faire l'objet d'honoraires spécifiques au profit du syndic.

Mais ces honoraires doivent être votés lors de la même Assemblée générale que les travaux concernés³⁸. Il s'agit ici de garantir à l'Assemblée générale, souveraine, un pouvoir de négociation sur la fixation du montant, notamment en fonction de l'ampleur des travaux, et du travail concret que le syndic devra effectuer. Ils ne devraient donc pas figurer dans le contrat de syndic qui est signé bien en amont de la décision spécifique de l'Assemblée générale sur les travaux.

Pourtant, à l'exception d'Immo de France, toutes les enseignes étudiées continuent de mentionner dans leurs offres contractuelles les honoraires perçus en cas de travaux exceptionnels, alors qu'ils devraient en principe être fonction des travaux votés.

Ces contrats font état d'un barème, mais précisent à chaque fois que c'est « à titre indicatif », sous réserve de la décision d'AG.

La jurisprudence³⁹ a considéré que cette précision « permet de considérer que ce barème ne lie pas les parties et n'est pas contradictoire avec la négociation préalable et le vote de l'Assemblée générale, mais donne à tout le moins un ordre d'idée aux copropriétaires et une base de négociation ». Alors est-ce que dans les faits ce montant est négocié ? La réponse est non.

³⁶ Sur la base de 932 contrats signés entre 2012 et 2013 et sur la base de données OSCAR+.

³⁷ L'article 18-1 A de la loi n°65-557 du 10 juillet 1965 tel que modifié par la loi n°2009-323 du 25 mars 2009 et combiné aux articles 44 et 45 du décret.

³⁸ TGI de Grenoble du 2 novembre 2011.

³⁹ CA, Grenoble du 5 mars 2012 préc.

Les honoraires ne font pas l'objet de débats en Assemblée générale

Après avoir épluché plus de 362 procès-verbaux d'Assemblées générales, l'analyse de l'observatoire révèle que 67 % ne prévoyaient pas une résolution spéciale sur les honoraires et donc incluaient le vote correspondant dans le vote global des travaux, rendant ainsi impossible la moindre discussion/négociation sur les honoraires !

Par ailleurs, la même étude permet de constater que dans seulement 12 % des procès-verbaux d'Assemblée générale, le taux des honoraires est différent de celui du contrat, principalement pour les gros travaux, ce qui montre l'absence de négociation de ces honoraires.

2. Le problème du mode de rémunération à la vacation horaire

La vacation horaire du syndic est une modalité de détermination de sa rémunération au titre d'une prestation particulière. Ainsi, le syndic facturera à la copropriété le temps qu'il passe pour la réalisation de la prestation, selon un barème horaire indiqué dans le contrat. Mais ce mode rémunération est problématique en ce qu'il fait varier le coût en fonction de critères contestables et difficilement contrôlables (a) et peut concerner un nombre très important de prestations particulières dans un même contrat, rendant inopérante l'information précontractuelle sur le montant que les copropriétaires devront payer in fine au titre des honoraires de syndic (b).



Aperçu des vacations horaires pratiquées par les syndic étudiés

																		
	Nexity (Forfait)		Nexity (Classique)		Foncia Formule 1		Foncia Horizon		Citya		Urbania val de Marne		Urbania Paris		Immo de France		Foncia Horizon Plus	
Nombre de prestations facturées au temps passé	4		20		5		4*		6		14		16		6		1*	
Horaires des vacations	Heures ouvrables	Heures non-ouvrables	Heures ouvrables	Heures non-ouvrables	Heures ouvrables	Heures non-ouvrables	Heures ouvrables	Heures non-ouvrables	Heures ouvrables	Heures non-ouvrables	Heures ouvrables	Heures non-ouvrables	Heures ouvrables	Heures non-ouvrables	Heures ouvrables	Heures non-ouvrables	Heures ouvrables	Heures non-ouvrables
	Lun-jeu : 9h-17h30 Ven : 9h-17h	Lun-Jeu : à partir de 17h30	Lun-jeu : 9h-17h30 Ven: 9h-16h30	Lun-jeu : à partir de 17h Ven: à partir de 16h30	Lun-jeu : 9h-18h Ven: 9h-17h	Lun-jeu : à partir de 18h Ven : à partir de 17h	Lun-jeu : 8h45-18h Vend : 8h45-17h	Lun-jeu : à partir de 18h Vend: à partir de 17h	Lun-jeu : 9h-18h Vendredi : 9h00-17h	Lundi-jeudi : à partir de 18h Vendredi : à partir de 17h	Lun-jeu : 9h-17h30 ven : 9h-17h00	Lun-jeu : à partir de 17h30 ven: à partir de 17h00	Lundi-mardi-jeudi : 9h-18h Mercredi : 9h-18h Vendredi : 9h-17h	Lundi-jeu : à partir de 18h Vendredi : à partir de 17h	Lun-ven : 9h-17h30	Lun-ven : à partir de 17h30	Lun-jeu: 8h45-18h Ven : 8h45-17h	Lun-jeu: à partir de 18h Ven : 8h45-17h
Coût horaire	105 €	150 €	105 €	150 €	Variable selon intervenant directeur : 120,65€ principal : 93,85 € assistante : 53,82 €	Variable selon intervenant directeur : 150,00€ principal : 116,97 € assistante : 73,20 €	Variable selon intervenant directeur : 147,83€ principal : 147,83 € assistante : 91,53 €		78,51 €	157,02 €	Variable selon intervenant directeur : 131 € principal : 98,68 €/assistante : 53,82 €	Variable selon intervenant directeur : 191,36 € principa l: 143,52 € assistante : 83,72 €	98,68 €	143,52 €	118,34 €	Variable selon intervenant représentant du syndic : 167,01 € personnels nécessaires à l'AG : 105,65 €	Variable selon intervenant Principal/gestionnaire/ directeur : 147,83 € assistante : 91,53 €	
Majorations	De 20h-22h = 195 €		De 20h-22h = 195 €		Après 19h30 majoration de 50%*** selon intervenant		X		Après 22h majoration de 200%*** = 314,04 €		Après 20H majoration de 50 %***selon intervenant directeur : 287,4 € principal : 215,28 € assistante : 125,58 €		Après 22h = 191,36 €		Après 21h représentant du syndic : 225,46 € personnels nécessaires à la tenue de l'AG : 134,14 €		X	
	après 22h = 289,99 €		après 22h = 289,99 €		directeur : 225 € principal : 175,4 € assistante : 109,8 €						Après 22h majoration de 100 %*** selon intervenant directeur : 382,72 € principal : 287,04 € assistante : 167,44 €							

* Le contrat ne liste pas de manière limitative les prestations particulières pouvant faire l'objet d'une tarification au temps passé ce qui est licite

** Taux de majoration précisé dans le contrat de syndic

X Aucune majoration prévue

a. Un coût horaire élevé qui augmente en raison de critères contestables

En fonction de la tranche horaire : une majoration « précoce »

Les barèmes vont de 78,51 €/heure TTC pour le contrat type Citya, à 147,83 €/heure pour les contrats Foncia « Horizon » et « HorizonPlus ». Les autres offres se situant entre 100 et 120 €/heure. La moyenne sur les différents contrats étudiés se monte à 110,08 €/heure.

Ce prix est d'autant plus élevé qu'il est rapidement majoré par des heures non ouvrables qui commencent dès 17 heures, même 16h30 le vendredi chez certains cabinets, et au plus tard 18 heures. En effet, mis à part Foncia, qui pratique le coût horaire en heure ouvrable le plus élevé, toutes les enseignes majorent leur prix, entre 50 % pour Urbania et 100 % pour Citya après les heures ouvrables.

Les prix vont de 116,97 €/heure pour Foncia « Formule 1 par 1 » à 167,01 €/heure pour Immo de France. La moyenne du coût /horaire, hors heure ouvrable est de 136,86 €/heure.

Cette première tranche horaire se termine entre 19h30 et 22 heures, selon les enseignes, pour laisser place à une deuxième majoration, qui peut aller, comme c'est le cas chez Citya, jusqu'à 200 % du prix fixé pour la première tranche de majoration.

Au-delà de la majoration en fonction de la tranche horaire, une autre variable vient augmenter le prix des prestations rémunérées à la vacation : l'intervention de l'assistante et/ou du directeur en plus du gestionnaire, sans sollicitation préalable de l'accord du conseil syndical ou de l'Assemblée générale.

En fonction de l'intervenant : une majoration « potestative » (laissée à la seule discrétion du professionnel)

Hormis Citya et Nexity, les autres enseignes peuvent faire varier leurs honoraires de vacation également selon la qualité des personnes qui interviennent dans l'exécution de la prestation. Ainsi le prix peut être majoré du fait de l'intervention de l'assistante au côté du syndic -de 53 € chez Urbania « Paris » à 91 € pour Foncia « Horizon » et « Horizon Plus »- ou du directeur, dont le coût horaire est 32 € plus cher que celui du syndic chez Urbania « Val de Marne » et 27 € chez Foncia « Formule 1 par 1 ».

Autant de variables qui non seulement renchérissent grandement le coût/horaire des vacations, mais font également courir un véritable aléa sur le poids total de ces honoraires sur le syndicat de copropriétaires, d'autant plus inadmissibles qu'elles relèvent de l'organisation interne de l'entreprise elle-même sur laquelle il n'a pas de prise.

b. Nombre de prestations particulières visées et impact sur les syndicats

Si tous les contrats de syndicats étudiés pratiquent ce mode de rémunération, cela concerne plus ou moins de prestations particulières selon l'enseigne ou le type de contrats.

Le nombre de prestations particulières concernées par la vacation est disparate d'une enseigne à une autre

Nexity dans son contrat « Classique » prévoit une rémunération à la vacation pour 20 tâches différentes, Urbania « Val de Marne » 14 et « Paris » 16. En revanche Foncia, pour son contrat type « Formule 1 par 1 », n'en prévoit que 5 à l'instar de Citya, et Immo de France, qui n'en prévoient que 6.

En ce qui concerne les contrats forfaitisés le nombre de prestations particulières chute à 4 prestations pour le Nexity « Forfait » et une seule pour Foncia « HorizonPlus ». Mais ce chiffre est néanmoins à nuancer, la liste des prestations particulières rémunérées à la vacation n'est pas limitative (voir supra II A), dans ce type de contrat comme dans les contrats classiques.

Pour une même prestation, certains contrats peuvent prévoir un prix fixe alors que d'autres fonctionnent à la vacation. Par exemple, URBANIA facture la « constitution du dossier avocat » en cas d'impayé de charges à la vacation alors que FONCIA et CITYA prévoit un prix fixe.

Or, la rémunération à la vacation ne devrait être cantonnée qu'aux seules situations exceptionnelles, ne permettant pas de quantifier par avance les diligences qu'elles impliquent pour le syndic. Car si la situation est prévisible, c'est que le travail nécessaire l'est également, et dans ce cas, une information plus précise que le simple coût/horaire, devrait être délivrée au consommateur.

Risque de la « vacation » pour les copropriétés

Car la tarification au temps passé ne permet d'assurer une information suffisante au consommateur sur les prix de chacune des prestations : à quoi sert l'information sur le coût/horaire d'une prestation si on n'a pas idée de la durée nécessaire à son exécution ? Par ailleurs, une telle disparité dans les modes de détermination de la rémunération pour une même prestation tend à empêcher une comparaison efficace des offres entre elles.

Les contrats Immo de France, et Citya prévoient que pour toutes prestations particulières rémunérées à la vacation « toute heure commencée est due ». Un tel principe est très contestable dans la mesure où il tend à décorrélérer le prix facturé du service rendu. Le prorata temporis est bien sûr à privilégier.

Ce mode de fixation de la rémunération crée une certaine insécurité tarifaire, terreau fertile à la surfacturation des prestations exécutées.

En ce qui concerne les frais privatifs, c'est-à-dire imputables à un seul copropriétaire, les tarifs sont d'autant plus déconnectés du contenu réel de la prestation rendue par le syndic, que ce dernier est en situation d'exclusivité sur le copropriétaire concerné.

B. Une situation de monopole sur les prestations privatives

Aujourd'hui les syndics bénéficient d'un contexte juridique très favorable en ce qui concerne les facturations de frais privatifs. En effet, non seulement ils imputent des frais au copropriétaire qui n'est pas partie à la convention qui les prévoit, empêchant ce dernier de donner son accord sur le prix ainsi fixé, mais ils bénéficient également d'une situation d'exclusivité sur ce type de prestations, leur permettant de prévoir des prix exorbitants, sans rapport avec l'objet concret du service rendu. Ainsi, de tels frais peuvent peser très lourd sur les copropriétaires « captifs » (1), surtout en cas d'impayé de charges (2).

1. La captivité des copropriétaires : terreau fertile à des frais exorbitants

a. Aperçu des principaux frais privatifs (hors impayés de charges)



Citya Immobilier

Urbania Val de
Marne*

Urbania Paris*

Nexity
(Classique)*

Foncia Horizon

Foncia Horizon
PlusFoncia Formule
1

Immo de France

Frais relatifs à un Impayé de charges

Frais de chèque ou prélèvement impayés	27,51 €	X	X	36 €	47,82 €	47,82 €	30,08 €	X
Mise en demeure	20,93 €	47,84 €	Vacation	41,99 €	30,44 €	30,44 €	34,09 €	59,68 €
Première relance	gratuite	X	X	48 €**	gratuite	gratuite	gratuite	17,81 €
Deuxième relance	34,68 €	X	X	X	11,71 €	11,71 €	20,33 €	17,81 €
Troisième relance	34,68 €	X	X	X	20,8 €	20,8 €	20,33 €	X
Transmission de dossier à l'avocat et/ou à l'huissier	310,96 €*** / 257,14 €****	239,2 €	Vacation	X	329,59 €	329,59 €	Vacation	317,6 €*** / 164,26 €****

Frais relatifs à la mutation d'un lot

Etat daté	399,46 €	538,2 €	538,2 €	475 €	469,04 €	469,04 €	442,52 €	502,32 €
Opposition sur vente article 20	119,6 €	234,35 €	Vacation	X	214,24 €	214,24 €	234,18 €	328,53 €

Frais particuliers

Copie du règlement de copropriété	65,78 €	179,4 €	179,4 €	119,99 €	X	X	X	X
-----------------------------------	---------	---------	---------	----------	---	---	---	---

* Les contrats types ne prévoyant pas de prix fixe nous nous appuyons sur des contrats signés par des syndicats courant 2013

** Nexity n'effectue pas de relance mais un dernier avis avant poursuite

*** Facturation du dossier transmis à l'avocat

**** Facturation du dossier transmis à l'huissier

X Prestation non prévue

Si Citya affiche les prix les plus bas des enseignes étudiées, toute catégorie, les prix restent néanmoins élevés : 400 € pour un état daté, et 107 € pour son actualisation !

En revanche Urbania cumule les prix les plus chers en ce qui concerne l'état daté (538,20 €), la copie du règlement de copropriété (179,40 €), ainsi que pour l'actualisation de l'état daté (269,10€ pour Urbania « Paris »).

La copie du règlement de copropriété

Elle doit être remise à chaque nouveau copropriétaire lors de la signature de l'acte de vente chez le notaire. Le copropriétaire qui décide de louer son appartement doit également remettre une copie du règlement de copropriété au locataire.

En réalité, il ne s'agit que de simples photocopies d'un document qui est déjà entre les mains du syndic et qui ne nécessitent aucun travail spécial légitimant une quelconque rémunération si ce n'est le coût des photocopies, et le cas échéant, d'affranchissement.

= > Il existe une véritable décorrélation entre le prix payé et la réalité du service rendu, d'autant plus caractérisée que les prix peuvent varier sensiblement d'une enseigne à une autre : 107 € chez Citya et 269,10 € pour Urbania Paris, soit jusqu'à 2,5 fois le prix !

De même pour l'attestation fiscale

Le copropriétaire se voit facturer les attestations fiscales nécessaires pour bénéficier notamment du crédit d'impôt en cas de travaux d'amélioration de la performance énergétique du logement. Tout d'abord, de tels frais devraient être incorporés dans les honoraires -déjà très élevés- de gestion administrative en cas de travaux (voir III A).

Ensuite, le coût de la prestation est encore une fois décorrélié de son contenu. En effet, certains syndics, comme Nexity ou Citya ne facturent pas de tels frais, ce qui signifie bien qu'il ne peut s'agir d'une prestation standardisée. Pourtant, Immo de France, dans son contrat type 2013, n'hésite pas à prévoir un montant de 42,28 € pour cette simple attestation quand Foncia en demande 10,19 € !

b. Les frais relatifs à une mutation : focus sur l'état daté

Les syndics affichent dans leur contrat, au titre des prestations particulières, deux prestations concernant respectivement l'élaboration et l'actualisation de l'état daté.

	Citya Immobilier	Urbania Val de Marne*	Urbania Paris*	Nexity*	Foncia Horizon Plus	Foncia horizon	Foncia Formule 1	Immo de France
Etat daté	399,46	538,2	538,2	475	469,04	469,04	442,52	502,32
Actualisation de l'état daté	107,64	143,52	269,10	150	124,04	124,04	191,36	136,89

Source : UFC-QC sur la base des contrats types 2013 des enseignes étudiées

Il convient de préciser qu'en cas de vente, il y a effectivement deux opérations bien distinctes que les syndics évitent d'afficher séparément. Ces deux opérations sont, d'une part, la réponse au questionnaire du notaire et d'autre part, l'état daté à proprement dit. En effet, dans l'état daté, les syndics facturent quasi systématiquement la réponse au questionnaire du notaire et ce, en

contournement de la loi⁴⁰. La deuxième critique précitée concerne la facturation de la prestation d'actualisation de l'état daté. Cette opération, qui est incontournable actuellement du fait des délais très longs pour réaliser une transaction de vente, ne doit pas faire l'objet d'une facturation supplémentaire vu qu'il s'agit d'une opération mineure qui doit s'inscrire dans l'opération d'élaboration (voir II B 2).

Pourtant, le montant facturé pour l'élaboration de l'état daté est prohibitif. Cela représente un gros sujet de plaintes de la part des copropriétaires. Les différents montants relevés dans les contrats de syndic vont de 200 à 600 €⁴¹ pour la même opération. En ce qui concerne les grands réseaux étudiés, le montant reste très élevé puisqu'il est compris entre 400 € pour Citya (le moins cher) et 540 € pour Urbania (le plus cher), quand les autres enseignes pratiquent un prix relativement homogène, entre 450 et 500 €.

De tels montants sont disproportionnés au vu des tâches accomplies à l'occasion d'une mutation : questionnaire au notaire, fichier, opposition peuvent tout à fait être accomplies par des logiciels informatiques qui les exécutent très bien, en peu de temps.

En l'absence d'un cadrage réglementaire, les syndics, qui interviennent sur un marché « captif » dans la mesure où les copropriétaires ne peuvent pas solliciter un autre organisme, surfacturent abusivement une prestation qui ne nécessite pas plus de deux ou trois vacations horaires soit un coût de 200 à 300 € maximums.

2. ...Surtout en situation d'impayé de charges

a. Aperçu des principaux frais relatifs à un impayé

	Citya immobilier	Urbania Val de Marne*	Urbania Paris*	Nexity	Fondia Horizon Plus	Fondia horizon	Fondia Formule 1	Immo de France
FRAIS RELATIFS A UN IMPAYE DE CHARGES								
Frais de chèque ou prélèvement impayés	27,51			36	47,82	47,82	30,08	
Mise en demeure	20,93	47,84	Vacation	41,99	30,44	30,44	34,09	59,68
1er relance	gratuite			48**	gratuite	gratuite	gratuite	17,81
2ème relance	34,68				11,71	11,71	20,33	17,81
3ème relance	34,68				20,8	20,8	20,33	
Transmission de dossier à l'avocat et/ou à l'huissier	310,96***/257,14****	239,2	Vacation		329,59	329,59	Vacation	317,6***/164,26****

**Nexity n'effectue pas de relance mais un dernier avis avant poursuite

***Facturation du dossier transmis à l'avocat

****Facturation du dossier transmis à l'huissier

b. La mise en demeure et les relances : sources d'abus ?

Le principal acte qu'un syndic est amené à effectuer en matière contentieuse est la mise en demeure en cas d'impayés de charges. Ensuite, s'il s'avérait que cette interpellation n'est pas suffisante, le syndic peut procéder à une relance du copropriétaire défaillant.

⁴⁰ Article 5 du décret n°67-223 du 17 mars 1967.

⁴¹ Selon la base de données ARC – contrats 2012-2013.

En ce qui concerne la mise en demeure, le prix varie sensiblement d'une enseigne à une autre. Son montant va de 20 € chez Citya à 60 € chez Immo de France, soit un rapport de 1 à 3 ! Idem pour les relances : si la première est gratuite chez Citya, le syndic n'en facture pas moins de 2, soit 3 relances au total, sans compter la mise en demeure, et pour un prix loin d'être anecdotique : près de 70 euros !

Des relances inutiles qui ne favorisent ni les copropriétés ni les copropriétaires

A part Urbania, qui ne facture que la seule mise en demeure, et Nexity, qui se limite à une seule relance après la mise en demeure, toutes les autres enseignes prévoient plusieurs relances après la mise en demeure.

On constate par ailleurs que les offres de Citya et Foncia prévoient jusqu'à trois relances, sans compter la mise en demeure, ce qui n'a aucun intérêt procédural et ne fait que reculer le recouvrement de la dette. D'ailleurs, la jurisprudence a jugé que ne pouvait être considérés comme « nécessaires » (condition insérée dans l'article 10-1 de la loi du 10 juillet 1965) les frais engendrés par de nombreuses relances au motif qu'« il est sans intérêt de multiplier les relances »⁴². Ainsi ce genre de process est très contestable !

La multiplication de ces actes de recouvrement, non seulement ne permet pas le redressement du copropriétaire de bonne foi en situation d'impayé, mais ne favorise pas non plus la bonne gestion de la copropriété, notamment en terme de prévention contre les propriétés en difficultés. En effet, dans son rapport « Prévenir et guérir les difficultés des copropriétés : une priorité des politiques de l'habitat », l'ANAH préconisait des réformes de la législation actuelle afin que certaines prestations soient comprises dans la gestion courante et que le syndic soit dans l'obligation d'agir dans un certain délai pour récupérer les créances de la copropriété⁴³. De plus, des protocoles de règlement des dettes devraient être prévus dans le règlement de copropriété par exemple afin d'assurer le respect de process clair et efficace pour tous.

⁴² CA, Paris 3 mai 2001 CA, Paris, 4 septembre 2003 : AJDI 2004).

⁴³ Voir en ce sens rapport « Braye » de l'ANAH, février 2012.



IV. Les propositions concrètes de l'UFC-Que Choisir et de l'ARC

Outre la mise en place d'un observatoire des syndicats permettant de surveiller régulièrement les pratiques tarifaires et contractuelles de ces professionnels, l'UFC-Que Choisir et l'ARC interviennent auprès des pouvoirs publics pour demander :

1. L'instauration obligatoire d'un compte séparé

Fin de l'exception permettant le compte unique, seul moyen de redonner à la copropriété son pouvoir de contrôle sur les comptes gérés par le syndic et la sécurisation des fonds en cas de défaillance de ce dernier. Une telle obligation devra impérativement s'accompagner de la liberté laissée au syndicat de copropriétaire de choisir la banque dans laquelle le compte sera ouvert sans quoi la pratique des comptes uniques perdurera dans les faits.

2. La standardisation d'un véritable « contrat tout compris »

La transparence dans les modes de détermination de leur prix (rémunération à la vacation à cantonner au strict minimum), et favoriser la mise en place d'un véritable « forfait quasi tout compris », identique à tous les syndicats, permettant de véritablement favoriser la comparaison des offres.

3. Le plafonnement des frais dits « privatifs »

La réglementation des prix des frais dits privatifs (état daté, mise en demeure relance...) : ces frais doivent être plafonnés car la captivité dans laquelle se retrouve le copropriétaire redevable, tiers au contrat de syndic, permet aujourd'hui à ce dernier de facturer des prix exorbitants.

4. La possible résiliation annuelle du contrat de syndic

Pour dynamiser la concurrence et l'attractivité des offres, permettre aux copropriétés de résilier le contrat de syndic annuellement sans nécessité d'un motif grave et légitime.

Afin d'assurer la mise en place rapide d'un débat, pour mettre fin aux carences de l'arrêté Novelli qui a laissé perdurer trop longtemps les abus, l'UFC-Que Choisir et l'ARC adresseront très prochainement un projet d'arrêté au Ministère du logement et à celui de la consommation

