

*RAPPORT DU CONSEIL NATIONAL DE LA CONSOMMATION RELATIF A  
«L'AMELIORATION DE LA TRANSPARENCE TARIFAIRE DES PRESTATIONS DES SYNDICS DE COPROPRIETE »*

NORECEC0767158 V

—  
**Rapporteurs** : Madame Reine-Claude MADER, pour le collège des consommateurs et usagers ;  
Monsieur François REMOUÉ, pour le collège des professionnels.  
—

**SOMMAIRE**

1	ELEMENTS DE CONTEXTE	2
2	LE MANDAT DU GROUPE DE TRAVAIL DU CNC	2
3	ETAT DES LIEUX DU SECTEUR	3
3.1	Les textes applicables	3
3.2	le rôle des syndicis	4
3.3	Les constats de l'enquête réalisée par la DGCCRF	4
4	LES TRAVAUX DU GROUPE	4
4.1	Déroulement général des travaux	4
4.2	Positions exprimées par le collège des consommateurs	5
4.2.1	Position initiale	5
4.2.2	Position lors de la clôture des travaux	6
4.3	Positions exprimées par le collège Professionnel	7
4.3.1	Position initiale	7
4.3.2	Position à la clôture des travaux	7
5	LES SUJETS ABORDES AU SEIN DU GROUPE MAIS NON REPRIS DANS L'AVIS	8
5.1	La facturation de l'état daté	8
5.2	La gestion des archives	8
6	L'AVIS QU'IL EST PROPOSE AU CNC D'ADOPTER	8

## 1 Eléments de contexte

Les pouvoirs publics sont régulièrement sollicités par des consommateurs mécontents du fonctionnement de leur copropriété et plus spécifiquement des prestations fournies par leur syndic. Le nombre de plaintes suscitées par l'activité des syndics croît d'autant plus vite que l'habitat collectif connaît un dynamisme supérieur à celui du marché de l'immobilier pris globalement.

Cette situation très conflictuelle intervient alors même que la profession de syndic est réglementée dans le cadre des dispositions de la loi n° 70-9 du 2 janvier 1970 dite « loi Hoguet », et que leur intervention au sein des copropriétés est étroitement encadrée par la loi n°65-557 du 10 juillet 1965.

Les conflits qui opposent copropriétaires aux syndics résultent fondamentalement d'une impression de déséquilibre ressentie par de nombreux copropriétaires qui s'estiment incapables d'exercer la fonction de contrôle de l'activité du syndic qui leur est théoriquement assignée. Cette situation est renforcée par la technicité des nombreux textes applicables au secteur, notamment en matière d'expertise et de mise aux normes des équipements collectifs, qui accroît encore l'asymétrie entre les copropriétaires et les syndics, souvent professionnels (près des trois quart des copropriétés, et la quasi totalité des plus importantes optent pour cette solution).

Parmi les pratiques dénoncées, beaucoup concernent les modalités de présentation et de rédaction des contrats de syndics, accusés de ne pas permettre à des copropriétaires raisonnablement diligents et avisés de prévoir le coût de la prestation proposée et, partant de comparer les différentes offres. Est notamment mise en cause la pratique consistant à offrir des « forfaits de base » à des tarifs attractifs tout en multipliant la facturation séparée de « prestations particulières » supplémentaires, à des tarifs souvent élevés. Ces tendances ont d'ailleurs été confirmées par une enquête réalisée entre novembre 2006 et janvier 2007 par la DGCCRF (cf. *infra*). Celle-ci avait également été saisie de ces difficultés par des associations de consommateurs.

Cette situation, conjuguée au fait que la part des dépenses liées au logement dans le budget des ménages tend à s'alourdir, a conduit le ministre chargé de la consommation à se saisir de cette question. Dans le souci de privilégier une solution négociée associant les professionnels et les associations de consommateurs, il a demandé au Conseil National de la Consommation de mener une réflexion sur l'activité des syndics de copropriété afin d'améliorer l'information du consommateur et la concurrence de ce marché.

## 2 Le mandat du groupe de travail du CNC

L'exercice s'inscrivait dans la lignée des travaux menés par la Commission des clauses abusives qui avait, en janvier 1996, adopté une recommandation relative au caractère abusif de certaines clauses introduites dans les contrats proposés par les syndics et de l'avis du Conseil national de la consommation adopté le 18 février 1997 par les deux collèges professionnel et consommateur du CNC dont les recommandations notamment une répartition des tâches entre la gestion courante et les prestations particulières n'ont pas reçu les suites espérées.

Le mandat donné le 30 novembre 2006 au Conseil National de la Consommation consistait à réfléchir aux moyens d'améliorer l'information des consommateurs sur la nature et les modalités de tarification des prestations fournies par les syndics avec pour objectif d'améliorer la transparence des pratiques commerciales, de renforcer la concurrence dans ce secteur et d'améliorer le rapport qualité/prix des prestations offertes. Il était rédigé comme suit :

### *Mandat relatif à l'amélioration de la transparence tarifaire des prestations des syndics de copropriété*

La DGCCRF reçoit environ 500 plaintes par an concernant l'activité immobilière des syndics de copropriété. Environ 20 % de ces plaintes sont relatives aux problèmes issus de la distinction faite entre les charges dites « de gestion courante » (correspondant aux prestations prévisibles et récurrentes fournies par le syndic) qui sont facturées dans le cadre d'un forfait mentionné au contrat de syndic, et les charges dites « particulières » (correspondant à des tâches ponctuelles, sortant de l'ordinaire et non prévisibles) qui sont facturées en sus.

Le secteur économique concerné est non négligeable. La France compte en effet plus de 7,5 millions de copropriétaires et environ 5000 entreprises (représentant un réseau de quelques 12 200 établissements de syndics de copropriétés) exercent une activité d'administration d'immeuble, marché qui a dans l'ensemble généré en 2004 un chiffre d'affaires de l'ordre de 8 milliards d'euros (source : INSEE).

De nombreuses associations de consommateurs ont appelé l'attention du Ministre et de la DGCCRF sur les faiblesses de la réglementation actuelle. L'arrêté n° 86-63/A du 2 décembre 1986 se borne à poser l'obligation de distinguer les deux catégories de charges mentionnées *supra* sans fournir aucune définition ni aucun critère d'appréciation. Les professionnels conservent la liberté de définir dans le cadre du contrat de syndic la nature des charges de gestion courante, les charges particulières correspondant, « en creux », à toutes les prestations non comprises dans la gestion courante.

A défaut d'un texte définissant précisément les notions de gestion courante et de prestations particulières, la distinction des deux a fait l'objet d'une construction jurisprudentielle.

Il importe de consolider cette distinction afin d'introduire plus de transparence dans la tarification des syndics et de mettre fin à une pratique récurrente consistant à afficher un forfait annuel correspondant aux prestations de gestion courante très bas tout en multipliant le nombre des prestations particulières.

Une des pistes d'amélioration consisterait à énumérer sous forme d'une liste non exhaustive les opérations identifiées par les tribunaux comme relevant de la gestion courante. Cette initiative préserverait néanmoins la liberté contractuelle pour ce qui concerne la définition de la teneur des prestations de gestion courante, la détermination de leurs modalités de mise en œuvre, et bien entendu les prix. Elle permettrait toutefois aux consommateurs de mieux choisir leur syndic et de mieux négocier avec lui le contenu et les tarifs des prestations qu'il fournit. A cet effet, la modification de l'arrêté n° 86-63/A du 2 décembre 1986 sera étudiée par le groupe.

Sur la base de ce texte, et dans la perspective de son amélioration, il paraît opportun de mener une réflexion dans le cadre du Conseil national de la consommation sur les modalités de publicité des honoraires de syndics. Le développement de la transparence dans ce secteur permettra de renforcer la concurrence et d'améliorer le rapport qualité/prix des prestations offertes par les syndics de copropriété.

La consultation du CNC porte plus spécifiquement sur :

- les prestations fournies à toutes les copropriétés, prestations faisant partie du socle de l'entretien normal des immeubles, ceci afin de fixer une première liste de tâches courantes, ajustable à la taille de la copropriété,
- les modalités de facturation des syndics, par exemple à l'acte, au forfait, à la vacation, au pourcentage des dépenses engagées ou au réel, et leur application
- les modalités d'information des copropriétaires sur les honoraires des syndics
- l'information tarifaire mentionnée dans le contrat de syndic,
- L'examen du niveau des prix pratiqués par les syndics,
- Les effets du mouvement de concentration des syndics.

### **3 Etat des lieux du secteur**

Le marché de l'habitation en copropriété connaît un dynamisme supérieur à celui du marché de l'immobilier dans son ensemble. De 1996 à 2002, le nombre de logements collectifs en copropriété a ainsi augmenté de 459 000 unités, ce qui représente une hausse de 7,4% contre 4,5% si l'on considère l'ensemble du parc de logements (enquête logement INSEE 2002). Environ 57% des Français sont propriétaires de leur résidence principale. Dans 3 cas sur 5, l'accession à la propriété concerne l'achat d'un logement en copropriété. La France compte environ 7 600 000 logements en copropriété qui représentent 25,7% du parc de logements français. Les immeubles en copropriété sont généralement de taille modeste puisque près de 60% des immeubles collectifs comportent moins de 10 logements.

#### **3.1 Les textes applicables**

Les textes applicables à la copropriété sont :

- la loi du 10 juillet 1965 fixant le statut de la copropriété des immeubles bâtis,
- le décret n° 67-223 du 17 mars 1967 d'application de la loi du 10 juillet 1965,
- la loi n° 70-9 du 2 janvier 1970 dite « loi Hoguey », réglementant les conditions d'exercice des activités relatives à certaines opérations portant sur les immeubles et les fonds de commerce,
- le décret du 20 juillet 1972 d'application de la loi du 2 janvier 1970

- le décret n° 2005-240 du 14 mars 2005 relatif aux comptes du syndicat des copropriétaires.

### **3.2 le rôle des syndic**

Aux termes des textes précités, trois organes dotés de missions spécifiques interviennent dans la fonctionnement des copropriétés : le syndicat des copropriétaires le syndic de copropriété et le Conseil syndical. Les principales missions du syndic définies à l'article 18 de la loi du 10 juillet 1965 sont : le respect du règlement de copropriété et l'exécution des décisions du syndicat, l'administration et conservation de l'immeuble, l'établissement et mise à jour du carnet d'entretien de l'immeuble, l'élaboration et le vote du budget prévisionnel et la constitution de provisions spéciales pour travaux. Si la mission du syndicat consiste à entretenir l'immeuble et à administrer les parties communes, la loi impose à toute copropriété, aussi petite soit elle, d'avoir recours aux services d'un syndic, qui peut être un professionnel ou un bénévole choisi parmi les copropriétaires. Dans la majorité des cas (70 %), le choix se porte sur un syndic professionnel. Le conseil syndical assiste et contrôle la gestion du syndic.

L'arrêté n° 86-63/A du 2 décembre 1986 a introduit, au sein des prestations fournies par les syndic une distinction entre les prestations dites « de gestion courante » et les prestations particulières. De fait, la quasi totalité des cabinets de syndic distingue dans ses contrats la rémunération de ces deux catégories de prestations, les premières faisant généralement l'objet d'un forfait annuel, les secondes d'une facturation séparée sous des formes diverses. Le périmètre exact des prestations relevant de la gestion courante ne fait toutefois l'objet d'aucune définition réglementaire précise.

### **3.3 Les constats de l'enquête réalisée par la DGCCRF**

Parallèlement aux travaux du CNC, la DGCCRF a réalisé une enquête entre novembre 2006 et janvier 2007 sur l'activité des syndic dans le cadre de la Directive Nationale d'Orientation (DNO) de 2006. Suite logique de la publicité donnée à la DNO au moment de son élaboration, les résultats de l'enquête ont fait l'objet d'un communiqué de presse et d'une présentation au groupe de travail du CNC dans le cadre d'une démarche visant à améliorer la transparence de l'activité de l'administration vis-à-vis du grand public.

Les investigations menées dans 44 départements auprès de 250 syndic assurant au total la gestion de 12000 copropriétés ont mis en évidence de nombreuses anomalies ou dysfonctionnements. Seul un petit nombre d'entre eux a toutefois pu être constaté ou donner lieu à des suites dans le cadre de l'habilitation des agents de la DGCCRF, même si des situations peu satisfaisantes ont fréquemment été relevées, notamment pour ce qui concerne l'information des copropriétaires, la gestion parfois autoritaire des copropriétés ou la consultation limitée des assemblées générales sur les projets des travaux.

Cinquante rappels à la réglementation ont été établis et cinq procès verbaux dressés pour défaut d'affichage des prix et publicité trompeuse. Deux rapports sur le fondement de l'article 40 du code de procédure pénale pour escroquerie (faux et usage de faux -facturation) dans la gestion des comptes de la copropriété (services des Yvelines et du Puy de Dôme) ont également été transmis au parquet.

Entre autres constatations, l'enquête a notamment mis en évidence que, en l'absence de définition réglementaire de la notion de gestion courante, certains syndic ont eu tendance à réviser, souvent à la baisse, le périmètre des prestations facturées dans le cadre du forfait, au bénéfice des modes de facturation séparée. De fait, la liste des prestations particulières facturées en sus des honoraires de gestion courante tend à s'allonger, ce qui réduit d'autant la prévisibilité des honoraires des syndic et rend difficile la comparaison des contrats.

## **4 Les travaux du groupe**

### **4.1 Déroulement général des travaux**

Les travaux ont débuté le 23 janvier 2007 et le groupe s'est réuni 5 fois. Les ministères de la Justice et du logement ont participé aux travaux du groupe. Après avoir posé le problème et formalisé les positions de départ des consommateurs et des professionnels, un travail itératif a permis d'aboutir à la définition de points de consensus concernant une liste de prestations fournies dans tous les copropriétés. La question des modalités de facturation, la plus sensible, a été traitée dans le cadre d'échanges directs entre les rapporteurs des deux collèges et la présidente, à la demande du bureau du CNC, compte tenu des points de vue divergents entre les deux

collèges nettement exprimés lors de la réunion du 25 juin 2007. Les principales étapes du processus ont été les suivantes :

- Le constat de départ a permis de faire apparaître une convergence entre consommateurs et professionnels sur l'objectif consistant à faciliter la lisibilité des contrats de syndic. Les moyens envisagés pour y parvenir différaient cependant. Le collège des consommateurs insistait sur la simplicité et la comparabilité des offres, ce qui le conduisait à réclamer la définition d'une liste des prestations de gestion courante devant être facturées au forfait. Le collège consommateur souhaitait que les conclusions de l'avis du CNC de 1997 sur les syndic de copropriété constituent une base minimale de travail pour l'établissement de cette liste. Les professionnels insistaient pour leur part sur la nécessaire liberté qu'il convient de laisser aux syndic pour s'adapter aux spécificités des différentes copropriétés et proposer le service correspondant le mieux aux besoins exprimés par les copropriétaires. Ils proposaient donc, de préférence à l'adoption d'une liste « fermée » de prestations de gestion courante, que le groupe s'entende sur un modèle de cahier des charges permettant aux copropriétaires de choisir librement parmi une liste exhaustive des prestations susceptibles d'être fournies par les syndic.
- Sans méconnaître l'opposition de fond exprimée ci-dessus, il a été convenu que chaque collège formaliserait une liste de prestations afin de faire apparaître de manière pragmatique les points sur lesquels un consensus pouvait être trouvé, et ceux sur lesquels une opposition persistait. Cette proposition a abouti à la rédaction de deux documents : une liste de 54 prestations relevant de la gestion courante établie par le collège consommateur à partir de l'analyse de contrats de syndic et un tableau des 154 prestations regroupées en 6 grands items établi par le collège professionnel.
- Dans un deuxième temps, il a été convenu de ne retenir, dans chacune des listes, que les prestations les plus couramment offertes par les syndic dans les copropriétés, en faisant abstraction du mode de facturation de ces prestations. L'application de ce filtre a permis de rapprocher considérablement les positions, d'autant que les professionnels ont accepté d'utiliser comme base de discussions la liste proposée par les consommateurs.
- Une discussion approfondie prestation par prestation a permis d'aboutir à un accord sur la rédaction d'un tableau de synthèse correspondant aux prestations invariables d'une copropriété à une autre. Seule la question de l'archivage n'a pu faire l'objet d'un consensus.
- Une fois cette liste établie, les discussions au sein du groupe ont achoppé sur la question des modalités de facturation et les suites à donner aux travaux du groupe. A la demande du bureau du CNC, la présidente du groupe a repris les discussions avec les rapporteurs de chacun des collèges conduisant à la proposition d'un projet d'avis consensuel. Les positions exprimées par chacun des collèges au démarrage et à la clôture des travaux sont reprises dans ce qui suit.

## **4.2 Positions exprimées par le collège des consommateurs**

### *4.2.1 Position initiale*

Le collège de consommateur s'est félicité de la mise en place du groupe de travail sur les syndic en espérant que les recommandations émises ne subissent pas le même sort que celles du groupe de 1997 c'est à dire classées sans suite.

Les associations de consommateurs ont considéré que le cadre du CNC choisi pour mener la réflexion se situait dans une logique de recherche de solution opérationnelle à des problèmes quotidiens auxquels sont confrontés les consommateurs et non dans une logique d'opposition entre les deux collèges.

Elles attendaient du mandat :

- une amélioration de l'information des copropriétaires, en l'occurrence sur les prix ;
- une actualisation des contrats des syndic intégrant les recommandations de 1996 de la CCA et plus homogènes dans leur présentation afin de permettre des comparaisons entre les différentes offres des syndic.

- une garantie, dans une économie de marché, de transparence des contrats afin de permettre au consommateur de choisir le meilleur prestataire de service au regard de ses besoins.

Elles souhaitent que le consommateur puisse comparer les contrats de syndic en toute transparence et choisir en toute connaissance de cause son syndic. Elles revendiquaient la nécessité d'introduire plus de transparence et de concurrence dans ce secteur. La situation actuelle se caractérisait selon elles par la rigidité tarifaire des syndicats et le peu d'espace accordé à la négociation. Elles souhaitent donc ouvrir la négociation sur la base d'un socle de prestations communes aux copropriétés.

Le collège consommateur a exprimé son attachement à l'information des copropriétaires et au développement de la prévisibilité du budget annuel. Il estime en effet que l'établissement de ce budget prévisionnel permettra de prévoir les éventuelles difficultés de financement des charges et de contrôler les dérapages de gestion du syndic. Dans ce cadre, le collège consommateur souhaitait donner une priorité au forfait de base et réduire le volume de prestations supplémentaires. Le collège consommateur souhaitait contenir le budget prévisionnel dans un cadre contractuel et transparent.

#### 4.2.2 Position lors de la clôture des travaux

Lors de la dernière réunion du groupe de travail, le collège des consommateurs a tenu à exprimer un certain nombre de revendications sous forme d'une déclaration lue par son rapporteur et reprise intégralement dans ce qui suit :

#### **Déclaration du Collège des consommateurs lue lors de la réunion du 25 juin 2007**

« A titre préliminaire, le collège consommateur souhaite faire la déclaration suivante :

- ✓ *Tout d'abord, nous demandons que la liste des prestations dont nous avons débattu depuis maintenant plusieurs semaines soit dénommée Liste des tâches de gestion courante. Il s'agit ici de lever toute ambiguïté afin que ne soient pas facturées séparément des prestations de base.*
- ✓ *Dans la mesure où les deux collèges, tant consommateur que professionnel, se sont mis d'accord sur une liste des tâches de gestion courante, ce dont nous nous réjouissons, nous demandons à ce qu'elle soit fixée par un arrêté.*

*En effet, il faut se rappeler que les accords qui avaient été actés en 1997, n'ont jamais été appliqués, bien des syndicats n'étant affiliés à aucune chambre syndicale et les syndicats professionnels n'ayant pas les moyens d'imposer à leurs adhérents le respect d'un accord.*

- ✓ *La facturation des tâches relevant de la gestion courante ne peut se faire qu'au forfait, le syndic en déterminant librement le montant au regard de la taille de la copropriété, de son âge, de l'existence ou non d'employés, de litiges existants... Pour toutes les prestations ne relevant pas de la gestion courante, le syndic sera libre de les facturer selon la méthode qui lui conviendra le mieux (forfait, vacation...).*

*A cet égard, le collège consommateurs entend rappeler que les demandes faites par le collège :*

- *sont totalement respectueuses de la liberté des prix et de la liberté d'entreprendre ;*
- *permettent de satisfaire aux exigences du mandat donné au CNC qui est de trouver un dispositif simple permettant aux copropriétaires de connaître approximativement le montant annuel des honoraires qui seront prélevés par leur syndic et d'éviter les transferts relevés dès 1996 en vain par la Commission des clauses abusives.*
- ✓ *Ensuite, et de manière générale, le collège consommateur est opposé à toute pratique consistant à faire souscrire au syndic un contrat particulier portant sur ce qui relève, à la base, d'une obligation du syndic. A cet effet, nous rappelons que le syndic, conformément à la loi, ne peut se faire substituer. Par conséquent, nous nous opposons à ce que des contrats de conservation des archives soient proposés aux syndicats. Dans cette hypothèse, il appartient au syndic de faire son affaire personnelle de la conservation de ces pièces, quitte à recourir, s'il le désire, et après en avoir informé les copropriétaires, à un sous-traitant.*

*Ceci est valable pour toutes les tâches que le syndic souhaiterait externaliser, ce qu'il ne pourra faire qu'à ses frais.*

- ✓ *Sur les frais d'expédition, nous demandons à ce que ceux-ci ne comprennent, outre les frais de papeterie, que les frais d'affranchissement, à l'exclusion des frais d'acheminement.*
- ✓ *En ce qui concerne les charges privatives, nous demandons, uniquement dans les cas particuliers où le syndic est en situation de monopole, c'est-à-dire lorsque lui seul est en mesure de fournir un document prescrit par la loi (état daté par exemple), que les honoraires soient tarifés et fixés de façon réglementaire, à l'instar de ceux d'autres professions tels que les huissiers. Ceci permettra d'éviter de nombreux abus, les honoraires réclamés étant souvent sans commune mesure avec la prestation fournie en contrepartie.*
- ✓ *Enfin, nous demandons à ce que soit établie une liste de certains honoraires illicites, tels que les frais d'ouverture de dossier demandés à l'acquéreur dans le cadre d'une vente ou les frais de relance simple. »*

Dans cette déclaration, le collège des consommateurs exprime ainsi quatre demandes:

- Que la liste des prestations définies dans le tableau qui a reçu l'accord de deux collèges soit dénommée « *Liste des tâches de gestion courante* » ;
- Que cette liste de prestations dite de gestion courante soit fixée par arrêté ministériel ;
- Que le forfait soit le mode de facturation des tâches relevant de la gestion courante dans le cadre de la liberté des prix et de la concurrence ;
- Que les honoraires des syndics demandés dans le cadre de documents rendus obligatoires par la loi (exemple, l'état daté) soient fixés de façon réglementaire.

### **4.3 Positions exprimées par le collège Professionnel**

#### **4.3.1 Position initiale**

Le collège professionnel a accueilli favorablement la création du groupe de travail au sein du CNC. Il a tenu à rappeler le cadre de sa participation à ces travaux dans la déclaration qui suit :

*« Le collège des professionnels, soucieux et garant de la pérennité des entreprises qu'il représente, souhaite que soit acté et reconnu, tant par la DGCCRF que par le collège des consommateurs, le préambule suivant, gage du respect de l'équilibre et de la tenue des échanges du groupe de travail "sur l'amélioration de la transparence tarifaire des prestations des syndics de copropriété" du Conseil National de la Consommation.*

*Le collège des professionnels demande que les parties en présence reconnaissent que les travaux ne doivent, en aucun cas, entraver la liberté d'entreprendre et la libre concurrence par une approche qui tendrait à revenir, fût-ce de façon indirecte, à un contrôle ou un encadrement des prix.*

*Il est en effet essentiel que le niveau des honoraires reste en harmonie avec la qualité et la diversité des prestations proposées aux syndicats des copropriétaires.*

*La recherche d'une meilleure lisibilité des tarifs des syndics ne doit pas conduire à une quelconque atteinte au fragile équilibre économique dans lequel se trouvent beaucoup d'entreprises.*

*Les orientations qui pourraient être retenues « ne doivent pas avoir pour conséquence d'affecter, par un simple effet mécanique induit, le montant global de la rémunération des syndics ».*

Par cette déclaration, le collège professionnel a souhaité d'une part rappeler son attachement à la liberté contractuelle et à la liberté des prix et, d'autre part, indiquer son adhésion aux objectifs du CNC portant sur l'amélioration de l'information du consommateur, la transparence tarifaire, la clarification des contrats et la concurrence.

#### **4.3.2 Position à la clôture des travaux**

Le collège professionnel a vivement réagi à la déclaration de clôture du collège consommateur reprise *supra*. Dans un premier temps, le collège professionnel a exprimé son opposition aux demandes formulées par les consommateurs dans leur déclaration et a considéré que celle-ci remettait en cause les résultats obtenus par un effort de consensus mutuel entre les collèges. Sur la méthode, les professionnels ont de plus déploré prendre connaissance de cette déclaration en séance et sans information préalable.

Comme indiqué précédemment, à la demande du bureau, les échanges entre la présidente du groupe et les rapporteurs ont toutefois permis de clarifier les malentendus et ainsi conserver l'accord obtenu sur le tableau de prestations de syndics, annexé au projet d'avis présenté.

## **5 Les sujets abordés au sein du groupe mais non repris dans l'avis**

Le projet d'avis permet de formaliser une liste « de référence » des prestations facturées au forfait, tout en préservant un certain degré de liberté en cas de survenance d'événements exceptionnels. S'il est respecté, il devrait améliorer sensiblement la prévisibilité des honoraires de syndics tout en préservant la possibilité pour les syndics de proposer des offres différenciées. Cet avis n'épuise pas toutefois l'ensemble des interrogations des consommateurs vis à vis de l'activité des syndics. Deux points en particulier ont été soulevés par les consommateurs mais n'ont pu donner lieu à un consensus au sein du groupe de travail

### **5.1 La facturation de l'état daté**

Ce sujet (cf. supra) a été cité dans la déclaration des consommateurs mais ne figurait pas dans le mandat initial et n'a pas été discuté. Il nécessite de plus qu'une expertise juridique préalable soit menée.

Toutefois, ce point a été également mis en lumière dans l'enquête de la DGCCRF. Cette facturation résulte de la mise en œuvre de l'article 10-1 de la loi de 1965, modifié par la loi n° 2006-872 du 13 juillet 2006 portant engagement national pour le logement, qui permet désormais aux syndics de demander « au seul copropriétaire concerné. » des honoraires privatifs pour l'établissement de l'« état daté », document nécessaire dans le cas d'une vente de lot de copropriété.

Les relevés de prix réalisés par la DGCCRF à l'occasion de l'enquête sectorielle précitée mettent en évidence que les syndics utilisent la faculté qui leur est offerte pour pratiquer des prix élevés, compris dans une fourchette de 150€ à 1000 €, la moyenne se situant autour de 250 €.

### **5.2 La gestion des archives**

La gestion des archives par les syndics, et notamment l'externalisation de cette prestation, a été discutée au sein du groupe mais n'a pu faire l'objet d'un consensus.

Sur ce point le collège consommateur a exprimé sa grande préoccupation devant la tendance de certains syndics à faire souscrire des contrats d'archivage aux syndicats de copropriétaires avec des prestataires extérieurs pour des tarifs souvent élevés. Les consommateurs considèrent que ce faisant, les syndics s'affranchissent d'obligations qui découlent des dispositions de l'article 18-2 de la loi du 10 juillet 1965 et de l'article 33 du décret du 17 mars 1967. Ils ont par ailleurs dénoncé l'effet restrictif de concurrence que peuvent avoir des contrats conclus non seulement entre le syndicat et le prestataire, mais aussi avec le syndic, permettant à ce dernier de rendre plus difficile un changement de syndic.

Le collège des professionnels a de son côté fait valoir que le processus d'externalisation répondait à une nécessité compte tenu au volume représenté par les archives dites « dormantes » dans certaines copropriétés et permettait au demeurant d'offrir un meilleur service aux copropriétaires.

Il a été décidé que le débat sur ce sujet se poursuivra dans d'autres enceintes notamment à la commission relative à la copropriété. L'avis proposé se borne pour sa part à rappeler les dispositions réglementaires applicables.

## **6 L'avis qu'il est proposé au CNC d'adopter**

Sur la base des discussions décrites dans ce qui précède, le groupe de travail propose au Conseil National de la consommation d'adopter un avis dont la teneur suit :

\*



**AVIS du Conseil National de la Consommation**  
**relatif à l'amélioration de la transparence tarifaire des prestations des syndicats de copropriété**

Le bureau du Conseil National de la Consommation a donné mandat à un groupe de travail pour réfléchir aux moyens d'améliorer l'information des consommateurs sur la nature et les modalités de tarification des prestations fournies par les syndicats de copropriété.

Cet exercice s'inscrit dans la lignée des travaux menés par la Commission des clauses abusives qui avait, en janvier 1996, adopté une recommandation relative notamment au caractère abusif de certaines clauses introduites dans les contrats proposés par les syndicats et à la restriction de la notion de gestion courante par l'accumulation de prestations particulières ou diverses. Un avis du Conseil national de la consommation avait été également adopté le 18 février 1997 par les deux collèges professionnel et consommateur et proposait notamment une répartition des tâches entre la gestion courante et les prestations particulières. Cet avis n'a pas reçu les suites espérées.

En effet, la situation actuelle voit persister un manque de lisibilité des contrats de syndicats, notamment en ce qui concerne les honoraires dus. Cela limite la comparabilité des offres et, partant, la concurrence entre les cabinets, dans un contexte où, depuis l'ordonnance du 1<sup>er</sup> décembre 1986, les honoraires des syndicats sont fixés librement dans le cadre d'une négociation avec les copropriétaires.

Le choix d'un syndic est très largement basé sur les informations contenues dans la proposition de contrat qu'il soumet à l'assemblée générale des copropriétaires. En l'absence de normalisation de ce document, la nature et la présentation des informations qu'il contient varient considérablement d'un cabinet à l'autre, ce qui rend difficile la comparaison des prix et des prestations offertes.

L'arrêté n° 86-63/A du 2 décembre 1986 a introduit une distinction entre prestations dites « de gestion courante » et prestations particulières. De fait, la quasi totalité des cabinets de syndicats distingue dans ses contrats la rémunération de ces deux catégories de prestations, les premières faisant généralement l'objet d'un forfait annuel, les secondes d'une facturation séparée sous des formes diverses (à la tâche, à la vacation etc.). Au fil du temps, l'absence de définition réglementaire de la notion de gestion courante a permis aux syndicats de réviser, souvent à la baisse, le périmètre des prestations facturées dans le cadre du forfait, au bénéfice des modes de facturation séparée. Cette pratique affecte très sensiblement la prévisibilité des honoraires que les copropriétaires doivent acquitter.

Sur la base de ce constat partagé, les deux collèges se sont entendus sur les points suivants :

1. la contrepartie de la liberté tarifaire dont jouissent les syndicats est une information préalable, claire et détaillée des copropriétaires sur le contenu des contrats et sur les modalités de calcul de leurs honoraires ; en particulier doivent être distinguées dans les contrats les prestations relevant de la gestion courante des autres prestations qualifiées de variables ;
2. une liste de prestations fournies par les syndicats dans toutes les copropriétés a été établie par le groupe de travail. Cette liste de prestations est récapitulée sous forme de tableau présenté en annexe ;
3. Dans la pratique, toutes les prestations mentionnées dans ce tableau, pour autant qu'elles soient applicables à la copropriété concernée, correspondent à la gestion courante et doivent à ce titre être facturées par le syndic dans le cadre d'un forfait annuel prédéterminé ;
4. Pour les prestations non identifiables dans le cadre d'un forfait annuel (intervention en cas de sinistre, convocation d'une assemblée générale extraordinaire etc.), qui ne figurent pas dans ce tableau, le syndic est fondé à les facturer séparément en fixant pour chacune un prix unitaire dans son contrat sauf impossibilité manifeste ;
5. l'article 33 du décret n° 67-223 du 17 mars 1967 dispose que « Le syndic détient les archives du syndicat ». Il choisit d'assurer cette détention, sous sa responsabilité, selon le mode qui lui semble le plus approprié dans le cadre de la gestion de son cabinet..

Le Conseil national de la consommation recommande que la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes fasse un bilan de l'application du présent avis d'ici le 31 décembre 2008. Si ce bilan était négatif, un arrêté de publicité des prix devra être pris par le ministre chargé de la consommation, sur la base des recommandations du présent avis.

\*