

*Refonte organisationnelle,  
restructuration juridique et  
assainissement comptable des  
copropriétés*

2016

ÉDITO//PAR SORAYA DAOU  
ET NICOLAS CLÉMENT,  
COPILOTES DU GT COPROPRIÉTÉ



◀ Soraya DAOU  
Responsable du service des études, de  
la prospective et de l'évaluation (SEPE)  
à l'Anah

## 2016 : UNE RÉFLEXION FOCALISÉE SUR LE FONCTIONNEMENT, L'ORGANISATION ET LA GESTION DES COPROPRIÉTÉS FRAGILES

Le Groupe de Travail Copropriété du *Forum des politiques de l'habitat privé (Forum PHP)* a pour mission d'identifier et de valoriser les bonnes pratiques mises en œuvre par les collectivités visant à l'obtention de copropriétés durables.

*Le GT Copropriété est composé  
des représentants des 14 membres  
du Forum et copiloté par l'Anah et  
l'ANRU.*

• **En 2016, le GT Copropriété a choisi de focaliser son action sur les acteurs et outils de la refonte organisationnelle, la restructuration juridique et comptable des copropriétés.**

• Une vingtaine d'échanges ont ainsi eu lieu durant 2016 avec des intercommunalités, des syndicats, l'ARC, Copro +, un géomètre-expert, un administrateur judiciaire, 2 sociétés déployant des applications dédiées aux copropriétés, et une universitaire

• Ce recueil agrège les comptes rendus d'audition, en complément de l'atelier de restitution organisé le 18 novembre 2016.



◀ Nicolas CLÉMENT  
Chargé de mission habitat et qualité  
urbaine à la Direction de la Stratégie et de  
l'Accompagnement des Acteurs (DS2A)  
à l'ANRU

# 1 REPÉRAGE DES FRAGILITÉS//

ARC/P.4

CABINET CAZALIÈRES/P.7

CABINET AVENTIN/P.9

IBERT SYNDIC/P.11

# 2 LES PETITES COPROPRIÉTÉS//

SYLVAIN LE GARREC/P.14

PRATIQUES DE 3 INTERCOMMUNALITÉS/P.18

ADIL 29/P.21

BATIGÈRE SAREL/P.23

LA MAISON DU SYNDIC/P.26

# 3 GESTION DES ESPACES ET SERVICES COMMUNS//

COPRO+/P.28

CABINET DENIS BRACHET/P.30

CABINET BLÉRIOT/P.33

# 4 SPHÈRE ACADÉMIQUE//

ÉVA SIMON/P.35

# 5

## APPLIS//

CHOUETTE COPRO/P.38

CITYLITY/P.40



◀ Échanges avec Estelle BARON, directrice opérationnelle à l'ARC

## DES CRITÈRES DE REPÉRAGE DES COPROPRIÉTÉS FRAGILES MULTIPLES

Parce que les difficultés ne sont pas encore toujours visibles (notamment au niveau du bâti), les copropriétés fragiles ne sont pas toujours identifiées par les pouvoirs publics et ne font donc pas l'objet d'une intervention publique. Selon l'ARC, plusieurs critères, non exclusifs les uns des autres, permettent de repérer ces copropriétés fragiles qui peuvent basculer progressivement dans de grandes difficultés.

### Le taux d'impayés de 25% constitue un seuil d'alerte.

Il permet notamment au juge de désigner un *mandataire ad hoc*. C'est un premier critère important selon l'ARC pour repérer une situation de fragilité. L'association s'interroge néanmoins sur la pertinence de l'abaissement du seuil à 15% pour les copropriétés de plus de 200 lots (tous confondus, y compris caves et parkings) introduit par la loi ALUR car beaucoup de copropriétés risquent d'être concernées. « *Il suffit d'un copropriétaire de plusieurs lots endetté et ce seuil est atteint* »

En outre, le seuil de 25% est parfois élevé s'agissant de copropriétés de petite taille. Il n'est pas toujours pertinent de déclencher cette procédure selon les causes du niveau d'impayés.

### Quel degré de maîtrise des charges ? Quelle politique de travaux d'entretien ?

Un 2<sup>e</sup> critère renvoie aux réticences de certaines copropriétés à entreprendre des travaux de rénovation ou qui peinent à assumer les besoins d'entretien à cause du poids des charges. Selon les estimations de l'Anah (rapport Braye de 2012) environ 15% des copropriétés pourraient être qualifiées de fragiles selon ce critère, mais leur identification demeure malaisée.

La mise en place d'un carnet d'entretien numérique pourrait constituer une avancée à condition que son contenu ne soit ni un résumé ni un recensement exhaustif des travaux réalisés et à réaliser. Un décret devrait permettre d'en préciser les contours selon les destinataires (futurs acquéreurs ou instances de gestion telles que syndic et conseil syndical). L'objectif serait de faire évoluer le contenu de manière à ce que le carnet d'entretien constitue à la fois un outil d'analyse proposé aux copropriétaires et un outil d'information pour les acquéreurs quant aux perspectives en matière de travaux. Cela permettrait de rendre visibles la qualité de l'entretien de l'immeuble et ses éventuelles difficultés au moment d'une transaction ou de la reprise en gestion par un syndic par exemple. « *Quand un syndic reprend la main sur un immeuble, il a besoin de l'historique pour appréhender et assumer une gestion technique pluriannuelle sur le long terme.* »

### Autre indicateur : les impayés de fournisseurs

Les impayés fournisseurs renseignent sur le déséquilibre financier de la copropriété (manque de trésorerie, etc.). L'ARC retient un seuil autour de 10 à 15%

du budget en particulier lorsque ce taux d'impayés est reporté d'une année sur l'autre, signe d'un basculement de la copropriété dans un engrenage déqualifiant. « *Les petits artisans se retirent faute de trésorerie suffisante pour absorber les retards de paiement au profit de gros fournisseurs souvent plus chers et qui vont répercuter les impayés dans les devis futurs avec un risque de surcoûts de charges pour les copropriétaires* ».

### Quel degré d'organisation ou de désorganisation de la copropriété ?

L'organisation de la copropriété constitue enfin un dernier critère auquel il faut prêter une attention particulière. En cas de difficultés, ces copropriétés désorganisées (par l'absence de syndic et d'assemblée générale) auront du mal à faire face et pourront basculer du jour au lendemain dans des difficultés aux proportions parfois dramatiques. Il s'agit là le plus souvent de petites copropriétés de 2 à 10 lots qui peuvent également être victimes de mauvaises relations entre copropriétaires. Un premier travail consiste alors à identifier s'il y a une possibilité d'accompagnement vers une remise en fonctionnement normal par la mise en place d'un syndic bénévole ou d'un syndic professionnel.

L'intervention publique reste néanmoins démunie face à ces situations car la distorsion est parfois très importante entre le temps et l'importance de l'accompagnement nécessaire et la capacité à financer cet accompagnement sur 5 à 10 lots. Le coût du diagnostic est difficile à faire supporter aux peu nombreux copropriétaires.

### Vers une identification et une alerte le plus en amont possible : mieux connaître pour mieux informer

« *À partir du moment où certaines données sont publiques il faudrait pouvoir s'appuyer dessus pour permettre un recensement national.* » Les annexes réglementaires des assemblées générales par exemple pourraient permettre cette identification. Des incohérences restent cependant à résoudre à l'instar

du taux d'impayés de 25% à considérer «avant répartition» selon le législateur mais indiqué après répartition dans les annexes réglementaires jointes à la convocation d'AG.

Ces indicateurs chiffrés sont un premier niveau d'identification et de recensement mais nécessitent, dans un second temps, un travail d'analyse visant à rendre compte de ce qu'ils recouvrent et signifient réellement quant aux difficultés rencontrées par la copropriété.

Ces indicateurs d'alerte doivent aussi être appropriés par les copropriétaires avant même l'intervention des pouvoirs publics. Ceci implique un important travail de sensibilisation, de pédagogie en amont, d'identification de personnes ressources voire de mutualisation entre plusieurs petites copropriétés (initiatives menées à St-Denis-93 ou à la CA Creilloise-60). « *Plus les copropriétaires se mobiliseront en amont, plus ils auront la capacité de trouver les solutions par eux-mêmes. Il faut faire émerger des solutions de droit privé.* »

## PLUSIEURS FACTEURS AGGRAVANTS SUSCEPTIBLES DE FRAGILISER LES COPROPRIÉTÉS

Proposer une typologie des copropriétés reste malaisé tant cela renvoie à une série de facteurs endogènes et exogènes «*aggravants*»<sup>1</sup>:

- Les conditions de mise en copropriété des anciens immeubles de rapport notamment (entretien important non assuré, malfaçons non traitées, etc.) vendus à la découpe avant la réalisation des travaux nécessaires. L'obligation de diagnostic technique introduite par la loi ALUR avant la mise en copropriété devrait néanmoins venir corriger ces difficultés.
- La présence et le poids des commerces qui retardent parfois l'engagement des travaux (coût, nuisances du chantier, ...) et/ou qui peuvent être sources de dysfonctionnements pour la copropriété (consommations d'eau non comptabilisées, ...);
- La proportion de copropriétaires bailleurs avec l'exemple des copropriétés d'investisseurs ayant bénéficié de régimes de défiscalisation qui vieillissent prématurément. Les résidences services peuvent à cet égard être considérées comme des copropriétés à risque car les charges sont importantes (en lien avec les services proposés et la façon dont elles sont gérées) et parce qu'elles sont pour certaines occupées par des personnes âgées peu sensibilisées et mobilisées sur les enjeux de gestion de la copropriété;
- La taille de la copropriété : petites copropriétés désorganisées déjà évoquées et très grandes copropriétés (à l'instar de Grigny 2 par exemple) souvent victimes d'un système de gestion extrêmement complexe (syndicat principal et syndicats secondaires, ASI, etc.) avec pour conséquences des surcoûts de charges et une illisibilité provoquant le désengagement des copropriétaires.

L'ARC déplore que cette complexité juridique et de gestion (complexité déconstruite par des projets de scission, etc.) soit reproduite sur des nouveaux quartiers (les éco-quartiers par exemple) avec des constructions en volumes. Cela renvoie à l'absence de dialogue entre les services techniques de la collectivité territoriale concernée (direction projet urbain d'un côté et direction habitat-logement de l'autre). La mutualisation et la transversalité des compétences sont sans doute un axe de progrès à cet égard. « *Avec Plaine Commune (93), on travaille à la mise en place d'outils tels que la charte qualité constructions neuves, etc.* »

<sup>1</sup> Voir à ce sujet le chapitre 3 du guide « *Traiter les copropriétés fragiles ou en difficulté* » rédigé par l'ARC et édité par VUIBERT

## MARGES DE MANŒUVRE RÉDUITES POUR TRAITER CES COPROPRIÉTÉS, OUTILS À FAIRE ÉVOLUER

Avec la loi ALUR, la procédure d'alerte en cas d'impayés ou de blocage avec le syndic peut être mobilisée plus largement en particulier par la collectivité. Mais tout reste encore à mettre en œuvre. L'identification de mandataires compétents à désigner par les tribunaux constitue un travail préalable à mener en lien avec les parties prenantes de la copropriété pour bien cerner le temps nécessaire et les livrables à produire pour accomplir au mieux cette mission.

Face à quelques copropriétaires défaillants, la substitution partielle en matière de travaux constitue un outil intéressant selon l'ARC. Ce dispositif permet en effet à la collectivité de travailler en lien étroit avec la copropriété, sans pénaliser les «*bon payeurs*», qui reste alors partie prenante de la solution (expérience réussie à Montreuil notamment sur une copropriété de 15-20 lots).

Outil coercitif (puisque un arrêté est nécessaire) mais avant tout incitatif (déblocage des subventions Anah), il demeure néanmoins encore peu mobilisé par les collectivités qui ne disposent pas toutes de l'ingénierie nécessaire pour s'assurer de l'effectivité de l'arrêté. Un travail de communication et de recensement des besoins des collectivités pourrait être mené de manière à le faire évoluer.

La mobilisation du conseil syndical reste tout à la fois une gageure et une condition de réussite. L'ARC plébiscite le développement de dispositifs de formations et d'accompagnement locaux en lien avec des structures parapubliques – telles que les ADIL, les agences locales de maîtrise de l'énergie et du climat (ALEC) ou encore les espaces info énergie (EIE) – ou de droit privé. Il reste à mieux informer les copropriétés sur ces dispositifs d'accompagnement.

Il serait pertinent que l'absence en assemblée générale puisse faire l'objet de sanctions par le biais, par exemple, d'une impossibilité de contestation des décisions prises en cas de non-représentation. Une évolution de la législation sur ce point est attendue. Mais il faut bien réfléchir aux conséquences de telles évolutions et aux «*effets pervers*» potentiels.

- Enfin, il reste à professionnaliser et qualifier le métier de syndic de redressement qui pourrait attester de compétences spécifiques en matière de gestion rigoureuse, de maîtrise des charges et par un travail préalable de remise à plat de la gestion de la copropriété. Créée en mars 2015, l'association *Quali SR* cherche à lever des fonds pour financer la mise en place de la certification et travaille à l'élaboration de la grille de certification et de rémunération de ces syndics.

### Quel apport du numérique dans l'information et la mobilisation des copropriétaires ?

L'ARC n'identifie pas encore la plus-value du développement du numérique dans la fluidification des échanges et/ou l'accès à l'information : « *parmi nos adhérents, beaucoup sont des personnes âgées qui ne sont pas encore dans cette dynamique* ». On voit par contre émerger des courriels de groupe ou une page *internet* dédiée à la copropriété qui facilitent l'accès libre et/ou restreint aux informations concernant la vie de la copropriété (accès aux documents courants par exemple). « *Les syndics ne proposent pas encore spontanément ce type de contenu mais pourraient y venir progressivement* ».

L'ARC attire l'attention sur la nécessaire modération dans les échanges sur des plateformes de type *forum* pour éviter les dérives (désinformation, ...). Sans modération, « *cela peut avoir des effets pervers et virer au pugilat à l'encontre du conseil syndical* ». Les solutions préconisées par l'ARC à ce stade sont de favoriser un accès contrôlé aux documents numérisés.

## DES AVANCÉES LÉGISLATIVES SIGNIFICATIVES, À POURSUIVRE

### Un fonds travaux à considérer comme un minimum

La mise en place du fonds travaux désormais prévu par la loi *ALUR* à hauteur de 5% constitue une avancée certaine mais insuffisante selon l'ARC. A titre d'exemple, le Québec a mis en place un fonds travaux depuis longtemps et envisage désormais de passer à 10% : « *charge aux copropriétés de décider de faire plus* ».

### Le compte bancaire séparé : une première marche

Il reste à généraliser le compte bancaire séparé aux petites copropriétés, pour lesquelles une dérogation reste possible pour l'instant.

### Une commission de contrôle à installer

Prévue par la loi, la commission paritaire de contrôle reste à mettre en place (manque de financement) : comment cette commission paritaire évaluera voire sanctionnera un professionnel qui aurait des pratiques litigieuses ? Sa mise en œuvre effective pourrait contribuer à réguler la profession et renforcer la confiance des copropriétaires à l'égard des professionnels.

### Ancienneté de la dette à élargir à 5 ans

La durée du super privilège pourrait être portée à 5 ans (au lieu de 2 années plus l'année en cours actuellement). Placer la copropriété avant les autres créanciers et notamment la banque, afin d'inverser véritablement la logique et ne plus faire porter aux autres copropriétaires les impayés d'un copropriétaire. Il serait également opportun d'élargir les possibilités d'abandon de créances actuellement en concurrence des créances irrécouvrables des copropriétaires vis-à-vis du syndicat. La mise en œuvre de sanctions pourrait en outre contribuer à faire réagir les fournisseurs dès les premières dérives (procédure d'alerte).

### Répartiteurs : une fausse bonne idée

S'agissant des enjeux de maîtrise des charges, l'obligation de mise en place des répartiteurs s'avère être une fausse solution selon l'ARC. Coûteux à la pose, ils peuvent en outre freiner l'engagement des copropriétaires dans des travaux de rénovation thermique globaux, remettant en cause la logique de l'intérêt collectif. En conséquence, la pose de répartiteurs ne doit pas constituer un préalable mais nécessite au contraire certains prérequis comme la réalisation des travaux de rénovation thermique. Les solutions d'individualisation des charges d'eau (eau froide et eau chaude sanitaire) doivent en revanche être améliorées à la construction (obligation faite aux promoteurs, non respectée) et dans les copropriétés existantes .

### Aide au surcoût énergétique nécessaire

Enfin, alors que les copropriétés fragiles sont vraisemblablement celles qui pourraient le plus souffrir de la mauvaise qualité thermique du bâtiment (avec l'explosion du coût de l'énergie), il faut veiller à ce que les critères environnementaux n'empêchent pas les plus modestes de bénéficier d'une aide au financement du surcoût énergétique. Cela implique également de mener un travail de pédagogie auprès des copropriétaires de manière à leur montrer que le surcoût de la rénovation n'est pas si important. De manière générale, l'ARC invite à parler de rénovation globale et non plus seulement thermique : « *Le volet énergétique ne doit être ni obligatoire ni indissociable au risque de perdre les copropriétés les plus modestes.* » ■



◀ Échanges avec Christine  
ABRIBAT, président du cabinet  
ORALIA CAZALIÈRES

**S**écialisé dans le redressement des copropriétés et agence du groupe Oralía (filiale de Nexity, membre de Plurience), le cabinet Cazalières emploie 20 salariés et gère environ 160 copropriétés dont 14 copropriétés bénéficiant actuellement d'un dispositif public (plan de sauvegarde ou OPAH).

### Copropriétés fragiles: le cumul de plusieurs facteurs

Selon le syndic Cazalières, c'est bien le cumul de plusieurs facteurs – impayés, conseil syndical démobilisé, dégradation du climat social de l'immeuble, travaux non réalisés, mauvaise gestion du syndic, etc. – qui favorise le basculement des copropriétés dans des difficultés. Avec l'immatriculation des copropriétés, la loi ALUR constitue une avancée en matière de repérage à condition qu'un suivi soit réalisé tous les deux ans minimum car *«la dégradation des copropriétés est un phénomène insidieux qui arrive rarement d'un coup.»*

L'évolution des charges et des impayés est un premier indicateur mais non suffisant pour expliquer ce basculement. Le montant des contentieux rapporté au budget de la copropriété est également à examiner. *«S'il y a des impayés, avec un bon syndic et un bon service contentieux, on sort de la zone rouge.»*

La méfiance au sein du conseil syndical, le désengagement des copropriétaires, l'absence de travaux constituent d'autres signes de fragilité importants : *«quand ils commencent à ne plus vouloir de travaux, c'est un indicateur»*. Le syndic exerce aussi une responsabilité dans la fragilisation des copropriétés. La rotation du syndic tous les 2 ans est inquiétante car traduit une perte de confiance entre les parties mais aussi un risque de perte de l'historique de la vie de l'immeuble. *«Pour récupérer ces immeubles il faut des services comptables et contentieux hors pair (...). Sous 2 à 3 ans, la copropriété peut assez vite reprendre un cours normal»*.

En effet, comme le souligne le cabinet Cazalières, le risque de dégradation est encore plus fort pour certains types de copropriétés :

- les copropriétés d'investisseurs issues de régimes de défiscalisation  
*«Les exonérations fiscales sont une hérésie. A l'échéance des 8 ans, les spirales descendantes s'amplifient à chaque mutation. Sur les copropriétés en investissement locatif, cela se dégrade très rapidement.»*
- les copropriétés avec un mode d'organisation complexe tel que :
  - les ASL : *«L'ASL, ça devrait être interdit ! Les réseaux de chaleurs, le chauffage commun sur deux immeubles aux statuts différents... Les copropriétaires n'ont pas la puissance financière de s'individualiser sur le chauffage. A Argenteuil, on n'a jamais su où passaient les tuyaux de chauffage. Les pouvoirs publics sont intervenus pour désoler les immeubles.»*
  - les copropriétés en volume qui mettent à mal la mobilisation d'un collectif. *«Il n'y a aucun lien entre chaque propriétaire. Sur certains immeubles, on a 4 couches de volumes différentes. Les choses se règlent au tribunal, cela suscite des conflits sans fin.»*

Mme ABRIBAT intervient auprès de la branche promotion de Nexity pour sensi-

biliser les chefs d'agence sur les dérives des ASL et de divisions en volumes.

Le peuplement des copropriétés fragiles interroge également. *«Il faut que les pouvoirs publics arrêtent de marteler le «tous propriétaires». Réalisons du préventif ! Certains ménages contractent des emprunts au-delà de leurs capacités, comment cela se fait-il ? Les banques doivent être plus responsables. La réalité de terrain est là.»* Dans certains contextes, les copropriétés deviennent la solution de dernier recours pour des personnes parfois très en difficulté faute d'accès au logement locatif.

### Redressement des copropriétés: la nécessité d'une intervention précoce

Certaines de ces copropriétés peuvent être redressées rapidement grâce à une gestion adaptée et resserrée et la mobilisation du conseil syndical. *«Il faut que le syndic soit un gestionnaire ad hoc avec une sensibilité sociale»*.

Alors que la mobilisation des copropriétaires reste le principal point d'achoppement dans le redressement des copropriétés, le cabinet Cazalières souligne le rapport de confiance instauré dans les copropriétés les plus en difficultés. *«Les AG sont plus faciles dans des copropriétés fragiles que dans des copropriétés classiques. Ils ont confiance en nous et nous déposent leur fardeau sur les épaules.»*

La mise en place d'appels de fonds mensuel constitue un levier d'intervention. *«A Argenteuil, on avait un immeuble en difficulté avec beaucoup de débiteurs. On a procédé à des appels mensuels et déjà la courbe a diminué trois mois plus tard.»*

Effectuer des mises en demeure avant les relances constitue une autre hérésie selon le cabinet Cazalières qui a décidé que les premières relances seraient gracieuses contrairement aux suivantes sachant que seule la date du commandement à payer fait foi.

Les situations financières et sociales des copropriétés sont parfois inextricables. La ▶



- ▶ relation de proximité est alors privilégiée avec l'intervention du responsable contentieux qui va à la rencontre de ces copropriétaires endettés et fait preuve de fermeté et de pédagogie. Une solution peut être, en dernier recours, de proposer aux personnes de vendre leur bien et de devenir locataires. Dans son activité de syndic, le cabinet *Cazalières* se heurte néanmoins aux lenteurs judiciaires et à la faiblesse de la formation à la comptabilité des copropriétés des juridictions appelées à juger les copropriétaires débiteurs. «*Un délai d'un an pour avoir une décision de justice, c'est irréaliste dans le cadre des copropriétés en difficulté. Certains magistrats ignorent ce qu'est une copropriété.*»

### La numérisation au service d'une gestion plus efficiente

Le décret du 21 octobre 2015, relatif à la dématérialisation des notifications et des mises en demeure concernant les immeubles soumis au statut de la copropriété des immeubles bâtis, était attendu par le groupe *Oralia*. Un certain nombre d'outils numériques ont été développés à destination de ses gestionnaires afin d'améliorer le service rendu par une meilleure réactivité et efficacité<sup>1</sup> notamment lors des visites d'immeubles.

Plus largement, les convocations d'AG sont désormais dématérialisées, sur demande de chaque copropriétaire (8 % des copropriétaires ont actuellement adhéré au *process*). Ceci permet de réduire les frais administratifs (copie, pliage et envoi) ainsi que d'éviter les nombreux retards inhérents aux envois postaux en lettres recommandées. Les copropriétaires via leur compte personnel peuvent éditer leurs convocations, leur PV et avoir accès à l'ensemble de leur dossier. Le cabinet a recours à la solution *Simplissimo* déployée par la société *Paragon* pour la gestion sécurisée des données et la traçabilité totale des flux. Comme c'est une pratique encore relativement récente, il reste difficile d'en mesurer l'impact notamment dans la gestion des copropriétés fragiles.

L'association *Plurience* qui regroupe 6 syndicats d'importance, dont *Nexity*, *Foncia*, *Citya*, joue un rôle majeur dans la dématérialisation de la profession de syndic de copropriétés : consultation des banques concernant les comptes bancaires séparés avec automatisation de l'encaissement des chèques, *e-paiement*, etc. ■

<sup>1</sup><http://www.oralia.fr/immo,application-gestionnaires.htm>





◀ Échanges avec Alain DADU,  
gérant du cabinet Aventin SARL

Société créée le 1<sup>er</sup> avril 2010, *Aventin Sarl* comprend 2 gérants et 12 salariés. Le cabinet gère 140 immeubles répartis sur toute la région Ile-de-France (de 5 à 400 lots avec une moyenne de 70 lots). Dans le cadre d'un démarchage auprès d'associations au salon de la copropriété, le syndic a pris en charge quelques copropriétés fragiles dans le quartier du *Bois l'Abbé* à Champigny-sur-Marne (94) ou encore à Massy (91).

### 5 facteurs sont susceptibles de fragiliser une copropriété

A ce jour, parmi les copropriétés gérées par *Aventin Sarl*, 14% seraient en situation de fragilité. L'expérience tirée de la gestion de ces copropriétés permet au syndic *Aventin Sarl* d'identifier 5 facteurs susceptibles de fragiliser une copropriété :

- Des impayés, à partir de 30 000 voire 80 000 € ;
- Un conseil syndical instable, menacé ou composé de copropriétaires indécis ;
- Des incivilités, nuisances, dégradations liées à des pratiques délictueuses notamment ;
- Un syndic incompetent ;
- Des copropriétés à 60% locatives avec la présence de bailleurs indécis.

### Des points de vigilance pour y remédier

#### Analyse rigoureuse de la gestion antérieure et des économies réalisables

« Dès que je prends un immeuble je dresse un plan d'actions. J'examine tous les contrats et je regarde les travaux à réaliser. »

Le syndic effectue un travail systématique de mise à plat et d'analyse approfondie de la comptabilité en remontant jusqu'à 10 ans d'exercice pour identifier la période et le(s) facteur(s) de fracture, de basculement de la copropriété. A titre d'exemple, cela peut renvoyer à une évolution du peuplement au profit de ménages précarisés et peu préparés au statut de copropriétaire.

Ensuite, l'ensemble des contrats de prestations sont examinés sur 5 ans de manière à repérer les surcoûts éventuels (contrats trop coûteux, entreprises non respectueuses de leurs engagements) et les leviers potentiels en matière de diminution des charges. « Certaines factures sont démesurées. Sur certaines copropriétés les charges d'entretien ont pu être divisées par deux. »

Le recours à la géothermie sur un immeuble a par exemple permis de diminuer la consommation d'électricité de 70 000 €.

#### Instauration d'une relation de proximité et d'un dispositif d'écoute actif 7j/7

« Le social, c'est un choix de notre part. »

Dès la reprise en gestion d'une copropriété, la situation de chaque copropriétaire fait l'objet d'un examen individuel approfondi dans le cadre de permanences tenues sur place de 18h à 21h.

« Notre objectif c'est de comprendre pourquoi un copropriétaire ne paie pas et depuis quand. »

Les copropriétaires sont invités à rencontrer le syndic, y compris les locataires chargés de transmettre l'invitation à leur propriétaire. C'est à cette occasion que certaines pratiques indécises sont repérées permettant au syndic de faire procéder à des saisies.

Pour accompagner les copropriétés, *Aventin Sarl* a également mis en place un dispositif d'écoute spécifique aux urgences avec deux salariés (à tour de rôle) dédiés 7 jours sur 7. L'accent est mis sur la réactivité et le relationnel. La communication orale est en effet privilégiée avant l'écrit. Les mails et appels reçus font l'objet d'une analyse systématique sur chaque immeuble et permettent parfois de révéler un problème spécifique. A titre d'exemple, lors des appels de charge, les retours ainsi que les non retours sont analysés. « Qui ne donne pas signe de vie et pourquoi ? »

Les impayés de charge font ainsi l'objet d'une attention soutenue et d'une veille constante.

« On met une pression très forte par téléphone ou par courrier. L'impayé est considéré à partir de 200 € ».

Quelques cas graves sont pointés à l'instar de copropriétaires surendettés qui cumulent parfois plusieurs dizaines de crédits.

#### L'apport du numérique : du temps de gagné !

« L'extranet c'est du temps de gagné. Les appels ont chuté de 30%. » La mise en ligne de documents est utile mais cela reste problématique pour les personnes ne maîtrisant pas la langue française.

#### Des actions de reprise en main qui permettent de redonner confiance

Lorsque la copropriété est victime de problèmes d'incivilités ou de sécurité, le syndic se met en lien avec la police : enlèvement d'épaves de voiture, réalisation d'aménagements pour limiter les nuisances et/ou diminuer le risque d'agressions (pose de caméras, amélioration de l'éclairage, débarras des caves et parkings, résidentialisation, etc).

L'objectif est de redonner progressivement de l'attractivité aux immeubles en assurant une certaine qualité de service (entretien des parties communes, etc.). « Sur une copropriété reprise en gestion à Massy, il y avait un problème d'impayés de charges car le syndic ne relançait pas. Il n'y avait aucun pilote. On a tapé du poing sur la table et c'est reparti. La ville nous a aidés en nettoyant les abords, etc. »

► **Quelques marges de manœuvre à mobiliser**

**Mieux communiquer au sein de la communauté de professionnels**

Selon Mr DADU, la loi ALUR a fait avancer les choses dans le bon sens (comptes séparés, etc.). Néanmoins, de manière générale, Mr DADU regrette le manque d'information actualisé et de communication de la part des pouvoirs publics à l'égard des aides existantes. Il serait intéressant de mettre en place des formations et des échanges entre professionnels : organisation de forums, etc.

**Un partenariat avec les collectivités à développer**

S'agissant de préemptions par les collectivités et reventes à un organisme HLM, des difficultés surgissent parfois. « *Sur un immeuble, la ville a préempté 3 des 4 appartements vendus et revendu à un office HLM avec un laps de temps important pour recevoir les fonds.* »

**Un modèle économique à construire**

La prise en gestion de copropriétés fragiles peut mettre à mal l'équilibre économique des cabinets de syndics même si les « grosses » copropriétés fragiles deviennent rentables après redressement (3 ans en général).

« *Économiquement je m'en sors parce que j'ai peu de frais de structures (hormis les salaires) et que j'ai d'autres immeubles en gestion dans d'autres quartiers sans difficultés financières.* ■



◀ Échanges avec  
Gaëlle LE RIBLAIR,  
directrice d'Ibert Syndic

## SERVICE DÉDIÉ À LA GESTION DE COPROPRIÉTÉS AU SEIN DE L'ESH FRANCE HABITATION

Ibert Syndic gère les immeubles mis en copropriété par France Habitation dans le cadre d'une stratégie patrimoniale du bailleur social, après accord de la collectivité concernée et autorisation préfectorale. Ceci permet aux locataires HLM (ainsi que leur ascendance ou leur descendance) de s'inscrire dans un parcours résidentiel ascendant en devenant copropriétaires occupants.

«*Si le logement n'est pas acheté par un locataire HLM, il est mis en vente sur seloger.com, donc des personnes physiques ou morales peuvent se porter candidates en tant que copropriétaires bailleurs.*»

France Habitation reste copropriétaire majoritaire dans 90% des cas. La création d'un service dédié en 2012 répond à la volonté de France Habitation d'offrir une continuité de service dans la gestion de ces résidences.

«*On peut rester syndic, tant qu'on a un seul lot. Pour l'instant, nous sommes reconduits jusqu'en 2018.*»

«*Ibert Syndic s'engage au côté des copropriétaires en proposant, au meilleur coût, un contrat étoffé, limitant le recours aux prestations complémentaires, une transparence complète sur les comptes et des engagements en terme de qualité de service notamment sur les délais de réponse.*» (extrait du site internet)

En mars 2016, Ibert Syndic gère 22 copropriétés, de 8 à 90 lots, en Ile-de-France (dont certaines depuis 4 ans), mais uniquement en grande couronne.

## UNE MISE EN COPROPRIÉTÉ ACCOMPAGNÉE

Avant la mise en copropriété, France Habitation réalise systématiquement un diagnostic de l'état du bâtiment et procède à d'importants travaux de rénovation. En matière de performance énergétique l'ambition demeure néanmoins mesurée : «*On réalise les audits énergétiques sur les immeubles collectifs, mais avant la mise en copropriété, on ne part pas sur des gros travaux ITE. On relève en général de l'étiquette D, donc il est difficile de dire que les travaux seront rentabilisés dans 30 ans. On a du mal à se projeter.*»

Au cours du diagnostic préalable à la mise en vente, Ibert Syndic prête une attention particulière à la capacité des locataires sociaux à accéder à la propriété dans de bonnes conditions et examine notamment leurs ressources mais aussi leur ancrage au sein des résidences et leur capacité de projection comme copropriétaire : «*on regarde s'il n'y a pas beaucoup de turn-over pour cibler des clients.*»

Afin d'accompagner au mieux ces primo-accédants, Ibert Syndic s'appuie sur un certain nombre d'outils visant à sécuriser le projet d'accession et sensibiliser les futurs propriétaires aux droits et devoirs des copropriétaires :

- Ces derniers peuvent être accompagnés dans le montage de leur projet d'accession (et le recours à un prêt) par Astria, collecteur 1% et principal actionnaire de France Habitation.
- Un [guide du copropriétaire](#) est envoyé dès que les personnes ont signé chez le notaire, avec un courrier de bienvenue.

## UNE COMMUNICATION ADAPTÉE, DES RENDEZ-VOUS RÉGULIERS

Après la mise en copropriété de l'immeuble, Ibert Syndic dispose d'une année pour tenir la première assemblée générale (AG) au cours de laquelle les membres du conseil syndical (CS) seront élus. Annuellement, lors des AG, le syndic essaie de faire voter au moins un sujet d'importance.

Quatre visites sont organisées par an et par immeuble auxquelles le conseil syndical est convoqué : «*le conseil syndical participe à tout et un compte rendu détaillé de chaque réunion est rédigé.*» Une 5<sup>e</sup> réunion annuelle permet de présenter les comptes ainsi que l'ordre du jour de la prochaine assemblée. Cette dernière réunion est peu mobilisatrice et demande de la part du syndic un effort important de communication et de pédagogie : «*en général, les comptes ne les intéressent pas car c'est compliqué à comprendre. Les ex-locataires n'ont jamais été propriétaires : pour eux, c'est un peu obscur, donc il a besoin de beaucoup de pédagogie.*»

C'est pourquoi Ibert Syndic s'attache à communiquer de la manière la plus lisible et la plus transparente possible afin de mobiliser et sensibiliser les copropriétaires sur le fonctionnement de la copropriété et les enjeux de bonne gestion d'un bien collectif.

Un compte-rendu annuel de gestion est envoyé à tous les copropriétaires. Le support et la communication sont adaptés : «*on explique ce que l'on a réalisé, ainsi que les dépassements du budget. On réalise des graphiques des dépenses pour qu'ils puissent visualiser les coûts. On donne des éléments factuels pour qu'ils distinguent la partie «charges» et les honoraires du syndic.*»

Dans ce contexte, Ibert Syndic se montre réservé quant au développement d'outils numériques : «*je suis pour les syndicats à l'ancienne, la proximité sera notre plus-value.*»

## ► UNE ACTION RÉSOLUMENT PRÉVENTIVE...

### 3 indicateurs de fragilité

Disposant d'un parc récemment mis en copropriété, *Ibert Syndic* n'identifie pas actuellement de copropriétés fragiles. Les copropriétés les plus anciennes datent de 2011. Pour *Ibert Syndic* néanmoins, trois indicateurs permettent de repérer des copropriétés fragiles :

- l'état de dégradation physique du bâtiment ;
- l'existence d'un grand nombre de contentieux ;
- la récurrence des problèmes de trésorerie.

Des difficultés peuvent également être liées à l'environnement de la copropriété générant des nuisances (bruit, stationnement intempestif, salissures, ...). Ces problèmes relèvent plus généralement de la gestion urbaine de proximité et nécessitent une mobilisation coordonnée de l'ensemble des intervenants concernés et en premier lieu des collectivités.

### Une volonté de maximiser les parties communes

En amont de la mise en copropriété de l'immeuble, *Ibert Syndic* définit ce qui relève des parties communes générales, des parties communes spéciales et des parties privatives dans une optique de maximisation de la mise en commun afin de limiter les coûts d'entretien à terme pour les futurs copropriétaires : « *si on laisse en parties privatives, on prend le risque que les choses se dégradent.* »

### Une limitation du nombre de contrats de maintenance et d'entretien et une mise en concurrence périodique

En termes de maintenance et d'entretien, *Ibert syndic* cherche à réduire au maximum le nombre de contrats de prestation : « *il ne faut pas qu'il y ait trop de contrats et donc bien regarder ce qui est vraiment utile. Par exemple, condamner les vide-ordure peut permettre d'économiser le coût d'entretien des vide-ordure.* ». Les contrats d'entretien font l'objet d'une analyse régulière et les prestataires sont remis en concurrence tous les 3 ans : « *par exemple, en 2016, on a revu tous les contrats d'assurance et les contrats d'entretiens ménagers. L'objectif est de garder la maîtrise des charges.* »

Dans la même optique de réduction des charges, aucun des immeubles gérés par *Ibert Syndic* ne dispose de gardien, quitte à impliquer davantage les copropriétaires dans la gestion et l'entretien de leur immeuble : « *je réalise beaucoup de choses moi-même, par exemple le changement des plaques d'interphone. Cela arrive aussi que je leur demande d'effectuer des petites tâches.* »

### Création de provisions pour les futurs travaux

Dès la deuxième année, *Ibert Syndic* met en place des provisions de charges pour les futurs travaux, entre 5000 et 10000 euros par an. Pour estimer le montant nécessaire des provisions pour travaux, *Ibert Syndic* peut s'appuyer sur les compétences propres à *France Habitation* : « *on effectue une visite avec les collègues de la gestion locative et de la gestion technique pour identifier les travaux à réaliser dans les 10 ans.* »

## ...ET AXÉE SUR LA RELATION DE PROXIMITÉ AVEC LES COPROPRIÉTAIRES

### Une attention portée aux impayés...

Pour prévenir les difficultés, *Ibert Syndic* insiste sur la nécessité d'un accompagnement resserré, au plus près des copropriétaires, pour favoriser leur mobilisation. La prévention passe également par une attention constante au risque d'impayés : « *on identifie très vite un immeuble où les ménages auront des difficultés à payer. On propose une mensualisation des charges car pour certaines personnes le moindre aléa génère une situation difficile.* »

Dès le premier impayé détecté, *Ibert Syndic* privilégie « l'aller vers » et le contact direct plutôt que le courrier : « *il faut prendre son téléphone, aller voir les gens, essayer d'échelonner les paiements. Les simples lettres sont inefficaces (...). On procède à des visites, on tape à la porte. Et on propose la mise en place d'un protocole écrit signé par les deux parties.* »

Lorsqu'un immeuble est en difficulté, une avance de trésorerie peut être demandée aux autres propriétaires. En cas de contentieux lourds, un fonds de roulement est mis en place visant à combler les impayés. Ce faisant, *Ibert Syndic* s'inscrit dans une logique préventive qui permet d'éviter l'entrée dans une phase contentieuse : « *plus rarement on passe à l'étape de recours à un huissier et encore plus rarement, on porte l'affaire au tribunal.* »

### ...et au développement d'une bonne entente entre occupants

La mobilisation des copropriétaires repose ainsi sur le maintien d'une relation de proximité au service de la vie de l'immeuble et d'une bonne entente entre résidents, y compris les locataires. Le développement du lien social, la relation avec chacun des occupants de la résidence, le souci constant de pédagogie s'avèrent être tout aussi importants que la bonne gestion.

Pour Gaëlle LE RIBLAIR, c'est tout ce qui fait l'intérêt du métier de syndic : « *Je m'occupe seule des 22 copropriétés. Je suis satisfaite d'avoir pu mettre en place ma politique de gestion d'immeuble. J'essaie de créer de l'ambiance, d'être à leur disposition. Je leur livre des kits pour la fête des voisins. Cela permet de créer des liens entre locataires et copropriétaires. Je participe à la vie, au développement du lien social. Il faut être simple, agréable et disponible. Je joue beaucoup sur l'aspect affectif et social.* »

## PLUS-VALUE ET SPÉCIFICITÉ DES SYNDICS INTÉGRÉS AU SEIN DES ORGANISMES HLM

### Une transversalité qui se construit

A France Habitation, l'intégration du syndic reste à parachever : *«en interne, on a écrit les procédures pour préciser ce qui relève de la gestion locative par rapport aux missions de syndic.»* Il reste par conséquent difficile de mobiliser les compétences des équipes du service contentieux sur l'accompagnement social des copropriétaires : *«c'est tout un nouveau champ pour le bailleur social. C'est difficile d'impliquer les équipes au quotidien dans la gestion des copropriétés, au-delà des locataires»*. Les copropriétaires sont néanmoins sollicités dans le cadre de l'enquête de satisfaction annuelle réalisée auprès des occupants des résidences de France Habitation : *«on effectue une enquête de satisfaction auprès des propriétaires mais, comme cela ne représente que 250 clients, les réponses sont peu exploitables. Cela permet cependant de remettre en question notre gestion au quotidien.»*

### Ibert Sàyndic sollicité comme conseil lors d'acquisitions en VEFA

Lors d'acquisition de parc HLM en VEFA auprès de promoteurs, Ibert Syndic intervient en tant que référent copropriété sur les modalités de mise en copropriété et le choix de syndic : *«je ne préconise pas les divisions volumétriques car c'est compliqué pour la gestion ultérieure. On limite les AFU, les ASL et les macro-lots. Je préconise les copropriétés simples.»*

Les critères de choix du syndic sont essentiellement le prix, les modalités d'intervention et en particulier le nombre de visites proposées et la proximité : *«Je le choisis en fonction de la visite préalable réalisée sur place. Si ses questions sont pertinentes, il est retenu. Je demande aussi des références, surtout si c'est de l'ASL.»*

### Une compétence «gestion de copropriétés» en développement chez les organismes sociaux

Le rattachement du syndic à une ESH répond à la nécessité d'intégrer de nouvelles compétences. Les organismes HLM sont en effet de plus en plus nombreux à développer une compétence de gestion des copropriétés en interne avec le développement de la vente HLM et dans une moindre mesure de l'accession sociale à la propriété.

La plupart d'entre eux se montrent néanmoins réticents à développer une activité de syndic à proprement parler. C'est un métier nécessitant des compétences et une organisation spécifiques difficiles à intégrer dans des structures historiquement tournées vers la gestion locative.

Bien exercée, l'activité de syndic est pourtant bénéfique dans la mesure où elle répond à une attente des élus, soucieux de prévenir le risque de basculement des copropriétés dans la fragilité. Cette reconnaissance peut alors contribuer au développement des organismes dans une stratégie de long terme : *«le coût moyen de la gestion au lot est de 150 euros. Je rapporte peu en interne, ma plus-value réside dans l'autorisation de vendre car certaines collectivités subordonnent leur accord à la gestion de la nouvelle copropriété créée par un syndic interne.»* ■



Échanges avec  
Sylvainé LE GARREC,  
sociologue indépendante

Sociologue indépendante spécialiste des copropriétés, Sylvainé Le Garrec a antérieurement travaillé à l'association des responsables de copropriété (ARC) en tant que chargée de recherche sur la rénovation énergétique des copropriétés et les copropriétés en difficulté. Elle s'intéresse tout particulièrement aux enjeux et aux processus de décision collective et de mobilisation des copropriétaires.

## COPROPRIÉTÉS : UN « OBJET » MÉCONNU, INSUFFISAMMENT APPRÉHENDÉ PAR LE MILIEU ACADÉMIQUE

En France, peu de recherches portent sur les copropriétés et la plupart d'entre elles explorent essentiellement des concepts juridiques. Les quelques sociologues qui se sont intéressés aux copropriétés ont ciblé les grandes copropriétés des années 1950-1970 afin de tenter d'en mieux comprendre le fonctionnement collectif, les processus de dégradation et les décisions de travaux. D'autres universitaires ont analysé les processus de peuplement, les trajectoires des ménages et leurs itinéraires résidentiels dans certaines de ces grandes copropriétés rencontrant des difficultés.

### En France, des travaux menés depuis les années 1970<sup>1</sup> sur les copropriétés

La copropriété est un phénomène très récent et pratiquement inexistant avant la seconde guerre mondiale. Les données du recensement de 1962 indiquaient seulement 6% de logements en copropriété. Les premières études s'intéressent, dans les années 1970, à ce phénomène alors émergent qui voit naître de nouvelles manières de cohabiter (voir notamment l'ouvrage en 1971 de Nicole Haumont, Antoine Haumont et Henri Raymond, fondateurs du centre de recherche sur l'habitat, CRH).

Dès les années 1980, les chercheurs ont investigué davantage les questions du fonctionnement collectif et du processus de dégradation des grandes copropriétés construites pendant les trente glorieuses sous l'impulsion des primes et prêts du *Crédit Foncier* (et en particulier des prêts *Logécos*). Les travaux de René Ballain et Claude Jacquier sur les copropriétés à Grenoble en particulier mettent au jour la diversité des facteurs et le rôle du contexte et des conditions de production et de commercialisation de ces copropriétés pour expliquer leur fragilité.

Dans les années 1990, Marie-Pierre Lefeuvre, dans le cadre d'une commande pour le *PUCA*, est la première à s'intéresser aux effets de l'action publique tandis que d'autres chercheurs analysent les trajectoires des ménages immigrés et les mécanismes de peuplement dans les copropriétés dégradées. La capacité de mobilisation des copropriétaires est alors considérée comme un facteur essentiel pour expliquer la bonne santé d'une copropriété et l'amorce d'un processus de redressement (voir la thèse Nicolas Golovchenko en 1998 et les travaux de M-P. Lefeuvre en 1999). Dans

les années 2000, Sylvainé Le Garrec, dans sa thèse (2010) poursuit ces travaux, à travers l'exemple de la copropriété des Bosquets à Montfermeil qui a fait l'objet de plusieurs projets de démolition. Sa recherche porte sur le processus de dégradation, les logiques d'intervention publique et les trajectoires des ménages. A cette période, la question de la rénovation énergétique émerge. Gaëtan Brisepierre, sociologue et Sylvainé Le Garrec à l'ARC montrent le rôle déterminant joué par les copropriétaires *leaders* pour engager la copropriété dans des travaux de rénovation énergétique, tout en étant soutenus et accompagnés par de nouveaux acteurs (agences locales de l'énergie, espaces information énergie, etc.). Là encore, ces recherches portent essentiellement sur des grandes copropriétés des années 1950-1970 plus enclines à se lancer dans des projets d'amélioration énergétique.

### À l'étranger, des exemples à explorer

Certains travaux de recherches récents se sont aussi intéressés à la situation des copropriétés dans certains pays étrangers. C'est le cas par exemple des thèses d'Hélène Richard (2014) qui étudie l'émergence des copropriétés en Russie ou des thèses d'Eleonora Elguezabal, qui porte sur les copropriétés fermées brésiliennes (*gated communities*). Des réseaux de recherche et d'acteurs se sont également développés dans les pays d'Europe de l'Est suite à la multiplication des copropriétés liée à la privatisation de masse des logements publics lors de la chute du communisme. Certains de ces pays seraient intéressants à étudier sur la thématique des petites copropriétés. Par exemple, en Hongrie, la législation pour les petites copropriétés de moins de 10 lots est spécifique, différente de la législation pour les copropriétés de plus grande taille.

### De nombreux sujets à investiguer

La thématique des copropriétés est difficile à faire émerger au sein de la commande publique de recherche et au sein des milieux académiques, en particulier dans les laboratoires d'urbanisme.

<sup>1</sup> Pour un développement plus exhaustif de la question, voir les actes du colloque national Habitat à Saint Nazaire les 5 et 6 octobre 2015



Certains thèmes de recherche mériteraient pourtant d'être approfondis :

- Les profils et parcours des copropriétaires bailleurs : 2/3 d'entre eux ne possèdent qu'un seul logement. « *Mal les connaître c'est aussi se priver de leviers d'action* ».
- Le rôle, l'organisation, le fonctionnement des syndic professionnels car des études existent sur les agences immobilières mais aucune sur le métier de syndic.
- Les profils et parcours des syndic bénévoles.

### Petites copropriétés de moins de 10 lots : objet méconnu

Les petites copropriétés n'ont donc pas encore fait l'objet de travaux de recherche. Il est également difficile de produire de la connaissance statistique sur ce parc de logements. La loi ALUR permettra certaines avancées en matière d'observation et de repérage, notamment grâce à l'obligation d'immatriculation mais, dans la masse du phénomène, les petites copropriétés de moins de 10 lots demeurent relativement invisibles alors même qu'elles représentent 25 % des lots en copropriétés et 63 % des immeubles (données ENL 2006).

L'outil statistique de repérage des copropriétés fragiles mis au point par l'Anah et la DGALN en 2012 a toutefois contribué à faire émerger le problème spécifique des petites copropriétés. Les logements situés dans les copropriétés de moins de 10 lots sont en effet les plus représentés (28 %) au sein des copropriétés les plus fragiles (catégorie D)<sup>2</sup>. Le développement d'observatoires locaux conjuguée à la prise de conscience de certaines collectivités confrontées à ce type de problématique sur leur territoire conduit également ces dernières à améliorer le repérage et la prise en compte des petites copropriétés désorganisées. Sur beaucoup de territoires néanmoins, les petites copropriétés restent appréhendées uniquement au prisme de la lutte contre l'habitat insalubre et à travers des outils coercitifs pouvant être très coûteux ou insuffisants (arrêtés de péril, rachat...).

<sup>2</sup> Cette part atteint 42 % si l'on intègre aussi les copropriétés de moins de 11 à 20 lots.

## PETITES COPROPRIÉTÉS : PRENDRE CONSCIENCE DES RISQUES ENCOURUS

De plus en plus de collectivités et d'acteurs de terrain s'intéressent au problème spécifique des petites copropriétés car elles sont particulièrement exposées à des risques de fragilité.

### Des immeubles qui s'ignorent en tant que copropriété

Nombreuses sont en effet les copropriétés inorganisées, dépourvues de gestion et sans même, parfois de règlement de copropriété ainsi que les copropriétés désorganisées avec des organes qui ne fonctionnent pas : pas d'assemblée générale annuelle, pas d'approbation des comptes, non respect du règlement de copropriété dans la répartition des charges, etc.

### Un segment du marché peu investi par les syndic

Rappelons que, du fait de la rémunération au forfait par lot, une petite copropriété n'est pas rentable pour les syndic professionnels et très peu d'entre eux se positionnent sur ce marché. Dans le même temps, les copropriétaires rechignent à faire appel à des syndic professionnels en raison d'un coût trop

important à répartir entre trop peu de lots. Ce sont donc souvent des syndic bénévoles qui prennent en main la gestion des petites copropriétés, mais sans forcément se plier au formalisme comptable et juridique de la loi de 1965 qui reste difficile d'accès et d'application pour un non-professionnel.

### Peu voire pas d'équipements communs

Les copropriétaires de ces petits immeubles ont du mal à percevoir cette absence de gestion comme un problème. Du fait de la faiblesse des équipements communs, l'intérêt collectif et la nécessité de s'inscrire dans un cadre sont peu perceptibles. « *Les copropriétaires n'ont pas conscience que cela peut poser problème* ».

### Des risques bien réels, une fragilité avérée

Et pourtant, l'absence de syndic (professionnel ou bénévole) et de formalisme juridique expose la copropriété (et les copropriétaires) à un certain nombre de risques :

- les fournisseurs d'eau s'adressent à un copropriétaire *référént* qui se chargera de répartir la facture entre les différents lots : « *tout peut passer par le compte bancaire d'une personne référente, ce dernier risquant l'interdit bancaire en cas d'impayés.* »
- Les petites copropriétés sont particulièrement exposées au risque d'impayés. Or, sans assemblée générale, il ne sera pas possible d'enclencher une procédure de recouvrement.
- En n'étant pas assurée, la copropriété ne bénéficie pas d'indemnités en cas d'incidents et n'est pas couverte pour les éventuels dégâts qu'elle peut provoquer sur les immeubles voisins, etc.
- Enfin, en cas de cession d'un lot, aucun état daté ne peut être fourni au notaire chargé de procéder à la vente.

Dès lors, la bonne entente entre copropriétaires peut facilement laisser place à un climat plus conflictuel quand survient le moindre sinistre ou incident. D'autant que les petites copropriétés sont particulièrement sensibles à certaines fragilités :

- Souvent situées dans le parc ancien, les petites copropriétés peuvent fréquemment être exposés à la vétusté, à des problèmes de structure du bâti, etc. ►



- Or, en cas de travaux, comme les copropriétaires sont peu nombreux, la quote-part de chacun est élevée, ce qui rend difficile les décisions.
- Certaines distributions d'immeubles complexifient la réalisation de travaux : appropriation des parties communes par un copropriétaire, WC situés sur le palier en indivision entre plusieurs copropriétaires. La remise en ordre juridique de la copropriété peut être très chronophage et coûteuse.
- Les petites copropriétés anciennes comptent de nombreux copropriétaires bailleurs qui peuvent être difficiles à impliquer. Elles présentent aussi souvent des locaux d'activité commerciale en rez-de-chaussée qui peuvent accentuer les divergences d'intérêts entre les copropriétaires.

En l'absence d'organisation, les petites copropriétés peinent à entreprendre les travaux d'entretien et de rénovation nécessaires. Leur dégradation peut ainsi s'amplifier et contribuer à dévaloriser l'image d'une rue et d'un quartier.

## PETITES COPROPRIÉTÉS : LES IDENTIFIER, LES ACCOMPAGNER

Au-delà des difficultés d'identification et de repérage de ces petites copropriétés désorganisées qui ne se manifestent bien souvent qu'en cas de crise, les acteurs de terrain sont confrontés à la difficile mobilisation des copropriétaires puis à l'absence d'outils adaptés pour les accompagner. Il faut appréhender ces difficultés/leviers d'intervention à différents niveaux :

- impliquer plus largement les acteurs du territoire autour du repérage et de l'accompagnement des petites copropriétés
- favoriser la mobilisation des copropriétaires ;
- créer et mobiliser une palette d'outils d'accompagnement.

### Tisser un réseau de partenaires pour favoriser le partage de connaissances et le développement de synergies

«*L'observation seule ne crée pas l'action*». Si l'observation statistique peut permettre de repérer certaines difficultés des petites copropriétés, elle n'est pas suffisante en soi pour trouver des leviers d'action et mettre en mouvement les acteurs concernés. C'est à partir de ce constat que la communauté d'agglomération Creilloise a mis en place une commission locale de la copropriété réunissant les acteurs susceptibles de disposer de données d'observation d'une part et de capacités d'action d'autre part. La commission, pilotée par la communauté d'agglomération Creilloise et animée par l'ARC, rassemble les services des collectivités locales, des notaires, des syndicats, l'ADIL, l'animateur de l'OPAH dédiée, un fournisseur (service de l'eau). Il s'agit, pour les membres de ce groupe de travail, de dresser un diagnostic partagé des difficultés rencontrées par certaines copropriétés, d'échanger sur les actions déjà existantes sur le territoire, de mettre en commun leurs connaissances et leurs ressources et de construire ensemble de nouvelles actions. Les fournisseurs d'eau par exemple peuvent aider à identifier des copropriétés en impayés qui ne disposent pas de syndic professionnel grâce à leur contact avec les copropriétaires référents. Cette commission locale favorise également la transversalité interne entre services de la collectivité (foncier, juridique, social, etc.).

### La proximité et le travail de terrain comme leviers d'action

La proximité et la création de partenariats locaux sont deux leviers d'actions essentiels pour sensibiliser et accompagner les petites copropriétés désorganisées. En amont, un travail de terrain peut permettre de trouver de nouveaux axes pour mobiliser les acteurs locaux.

- L'intervention auprès des copropriétés pourrait par exemple intégrer un volet *Développement Social Urbain* visant à inclure plus largement les acteurs de la ville dans les actions en direction des copropriétés et mobiliser les copropriétaires à travers des actions conviviales et des actions de proximité.
- On pourrait aussi expérimenter des services de proximité de syndicats ou d'assistance aux syndicats bénévoles à l'échelle de certains quartiers composés de petites copropriétés.
- L'intervention à l'îlot peut également faciliter l'action en favorisant les économies d'échelles et en mobilisant les copropriétaires autour d'aménagements de cœur d'îlot susceptibles de revaloriser leur patrimoine, de mutualiser des nouveaux services (ex : espaces extérieurs, local vélo...) et d'améliorer leur cadre de vie. C'est un axe intéressant pour certaines collectivités de la reconstruction par exemple (Cf. Colloque à Saint-Nazaire en 2015) fortement concernées par cette problématique dans leurs centres-villes reconstruits.

Plusieurs collectivités et acteurs de terrain ont initié des expériences d'accompagnement des petites copropriétés à la remise en ordre de leur gestion<sup>3</sup>. Il serait souhaitable de pouvoir mutualiser ces initiatives locales au niveau national pour en tirer des enseignements et diffuser les bonnes pratiques.

### Parvenir à mobiliser les copropriétaires : l'exemple du théâtre-forum à Creil

Dans le cadre de son OPAH, l'agglomération de Creil avait prévu d'octroyer des subventions pour inciter à la réorganisation : prise

<sup>3</sup> Voir par exemple l'OPAH multisites de Bobigny intégrant de nombreuses petites copropriétés dégradées ou encore l'expérimentation menée à Marseille en 2010 par SOLIHA sur 10 copropriétés de moins de 10 lots avec le soutien de la Fondation Abbé Pierre et de la Fondation de France.

en charge d'honoraires d'avocat, de géomètre, d'accompagnement à la première assemblée générale, etc. Malgré ces aides incitatives, aucune des petites copropriétés n'a formulé de demande auprès de la communauté d'agglomération. Dès lors, comment faire pour convaincre les copropriétaires de la nécessité d'agir ?

Face à ce constat, la commission locale de la copropriété a décidé d'organiser lors d'un *Forum de la copropriété* deux sessions de *théâtre forum* créées et animées par la compagnie *Naje (Nous n'Abandonnerons Jamais l'Espoir)*. Après avoir réalisé des enquêtes auprès des copropriétaires et dégagé des thèmes porteurs sujets à débat (le conseil syndical, les décisions de travaux, les parties communes, etc.), la compagnie a mis en scène un certain nombre de situations en copropriété qui se terminent mal puis a fait appel au public pour réagir et proposer des solutions. Ce projet a rencontré beaucoup de succès et témoigne de la pertinence de temps festifs pour mobiliser et amener les personnes à problématiser leur situation. Depuis cette première expérience, la communauté d'agglomération de Creil a engagé avec l'ARC, la compagnie *Naje*, Sylvaine Le Garrec et la *Fondation Abbé Pierre* une action expérimentale visant à utiliser le *théâtre forum* pour mobiliser plus spécifiquement les copropriétaires des petites copropriétés et les inciter à remettre en ordre la gestion de leur copropriété.

### Un besoin d'une législation et d'outils adaptés

Il existe actuellement très peu de solutions à proposer faute d'outils adaptés.

Des **services d'assistance aux syndicats bénévoles** constituent une piste possible à explorer. Si la copropriété souhaite conserver un syndic bénévole, elle peut en effet se faire aider par des associations de copropriétaires ou des cabinets de conseil qui proposent une activité d'accompagnement à la gestion bénévole. Toutefois, cette offre reste encore peu développée au regard des besoins et le modèle économique de cet accompagnement n'est pas aisé à trouver.

L'**outil numérique** ne change pas beaucoup la donne en la matière : il peut être utile pour faciliter l'accompagnement de syndicats bénévoles déjà investis et formés mais il ne crée pas en soi de nouvelles vocations.

La loi *ALUR* a par ailleurs introduit la possibilité de **cogestion** pour les copropriétés de moins de 16 lots avec un mandat de syndic allégé et donc moins coûteux. Le principe est simple. Le conseil syndical s'occupe de l'immeuble et de sa gestion quotidienne c'est-à-dire de tout ce qui concerne les petits travaux prévus dans le cadre du budget prévisionnel et du suivi des contrats et prestataires dans une logique de maîtrise des coûts et la qualité des interventions. Le syndic, quant à lui, s'occupe de la comptabilité, de la gestion administrative, de l'assemblée générale. Plus généralement, il semble exister un relatif consensus autour de l'idée de faire évoluer la loi de 1965 s'agissant des petites copropriétés. ■

À ce jour, peu de collectivités ont initié des travaux visant à recenser et requalifier les petites copropriétés désorganisées ou inorganisées présentes sur leur territoire. Trois représentants d'intercommunalités - communauté d'agglomération *Orléans Val de Loire*, *Plaine Commune* et communauté de l'agglomération creilloise - ont témoigné des réflexions et des expérimentations qu'ils conduisent en la matière, lors d'une séance de remue-méninges qui a permis l'identification d'enjeux et de pistes de travail en termes d'étude et d'accompagnement de ces copropriétés.

## TROIS INTERCOMMUNALITÉS CIBLANT LES PETITES COPROPRIÉTÉS INORGANISÉES OU DÉSORGANISÉES

Les trois communautés d'agglomération sont à des stades différents de leur réflexion et des expérimentations qu'elles mettent en œuvre :

- La communauté d'agglomération *Orléans Val de Loire* souhaiterait initier une démarche transversale d'observation des petites copropriétés en mobilisant tous les services concernés.
- À La Courneuve, l'unité territoriale Habitat de *Plaine Commune* a initié fin 2015 un travail de recensement des petites copropriétés désorganisées ou non organisées. A l'échelle communautaire, un dispositif de *Veille et Observation des Copropriétés (VOC)* est à l'étude.
- Le travail de repérage des petites copropriétés désorganisées réalisé par la communauté de l'agglomération creilloise s'inscrit dans la continuité d'une mission de recensement des ensembles en copropriété confiée à un opérateur il y a plusieurs années. Elle se heurte à la difficulté de mobiliser les syndicats de copropriété et les copropriétés sans syndic professionnel.

### Démarche d'observation initiée sur le territoire d'*Orléans Val de Loire*, en mobilisant tous les services

L'agglomération d'Orléans rassemble 22 communes et compte 273 000 habitants. A l'issue du diagnostic réalisé par l'agence d'urbanisme de l'agglomération orléanaise et le service Habitat dans le cadre du *PLH 2016-2021*, 136 000 logements ont été dénombrés dont 45 000 logements privés en copropriété. Le *PLH* comporte une action visant à lutter contre la dégradation des copropriétés fragilisées et une autre à soutenir la requalification thermique des copropriétés. Des dispositifs spécifiques permettent d'accompagner les travaux de rénovation des «grosses» copropriétés dégradées présentes sur le territoire intercommunal : un plan de sauvegarde en cours (2013-2019) et un autre à l'étude concernant les copropriétés en voie de dégradation dans le secteur éligible au *NPNRU*.

Dans le quartier en *PNRQAD*, à l'ouest de la ville centre, sur lequel une *OPAH renouvellement urbain* va être lancée, la problématique des copropriétés dégradées est aussi bien présente. Lors d'une précédente *OPAH*, le bureau d'études missionné avait proposé un dispositif d'appui juridique préalable au vote des travaux par les copropriétaires. Cette suggestion a alimenté la réflexion du service Habitat qui a confié en 2016, à l'agence d'urbanisme de l'aggloméra-

tion orléanaise, la réalisation d'un diagnostic de l'habitat privé, en cours.

Une démarche d'observation des petites copropriétés complèterait utilement les actions entreprises mais nécessite de parvenir à mobiliser nombre de services partenaires pour accéder aux sources de données requises par une telle démarche.

### Recensement et qualification juridique des petites copropriétés désorganisées ou non organisées à La Courneuve

*Plaine Commune*, établissement public territorial du *Grand Paris* situé en Seine-Saint-Denis, rassemble 9 villes et près de 415 000 habitants, dont presque 10% (40 678) demeurent à La Courneuve.

L'unité territoriale Habitat de La Courneuve est de plus en plus fréquemment sollicitée par des copropriétaires résidant dans des ensembles de moins de 5 lots, dénués d'organisation (absence de syndic de copropriété, règlement de syndic, assemblée générale, contrat d'assurance...) et de ce fait confrontés à des difficultés quand surviennent des sinistres, des litiges entre occupants.

La Courneuve compte 300 copropriétés, dont 75% comportent moins de 10 lots et, pour une grande part, moins de 5 lots. Il s'agit de pavillons en bande ou d'ensembles issus de processus de division pavillonnaire.

L'unité territoriale Habitat de La Courneuve a initié en novembre 2015 un travail de recensement et de qualification juridique des petites copropriétés présentes sur le territoire de La Courneuve :

- Un premier repérage est réalisé grâce à la base de données *MAJIC 3*, qu'il a cependant été nécessaire de «*toilettier*» pour supprimer les incohérences dans l'indication des adresses en copropriété.
- Ensuite, une recherche sur l'organisation juridique de chaque copropriété est opérée en interrogeant le service de la *Publicité Foncière* sur l'existence ou non d'un règlement de copropriété ou d'*ASL* (requêtes par tranche de 30 immeubles maximum pour ne pas surcharger le service de la *Publicité Foncière*).

## ENJEUX DE CONNAISSANCE ET D'OUTILS POUR ACCOMPAGNER LES PETITES COPROPRIÉTÉS

- Enfin, pour identifier les interlocuteurs de la copropriété, différentes pistes sont explorées. Contact est ainsi pris avec les fournisseurs d'eau pour connaître les titulaires de contrats collectifs (s'il s'agit d'un syndic professionnel). Les syndicats locaux sont sollicités pour connaître leur portefeuille : sur les 50 syndicats contactés à La Courneuve, 70% ont répondu.

Des réflexions sont aussi en cours à l'échelle communautaire pour mettre en place un dispositif de *Veille et Observation des Copropriétés (VOC)*. Le travail de recensement des petites copropriétés pourrait être étendu au reste du territoire intercommunal par ce biais. Il permettrait aussi de qualifier les dynamiques en œuvre sur ces petites copropriétés et pouvoir ensuite réfléchir aux dispositifs opérationnels adaptés.

### Communauté de l'agglomération Creilloise: toute la boîte à outils utilisée, divers formats expérimentés pour mobiliser les copropriétaires

La communauté de l'agglomération creilloise regroupe 4 communes et 73 000 habitants. Sur les 300 copropriétés que compte le territoire intercommunal, 90 copropriétés, rencontrant des problématiques de dégradation technique plus ou moins avancée, ont été recensées par l'opérateur missionné par la communauté d'agglomération pour qualifier les problématiques et le fonctionnement de ces ensembles et en identifier les référents.

Pour repérer et qualifier ces ensembles, l'opérateur dispose d'une base SIG, du fichier MAJIC, du fichier de suivi des DIA et des données transmises par les fournisseurs d'énergie et les notaires, avec lesquels des conventions devront être passées. De plus, bien qu'elle ne détienne pas la compétence habitat indigne, la communauté d'agglomération a accès à la base de données recensant les arrêtés de péril, en lien avec les villes. Elle est également en relation avec la CAF pour identifier les marchands de sommeil.

La démarche entreprise auprès des syndicats de copropriété a été moins fructueuse qu'à La Courneuve : peu de syndicats ont répondu favorablement à l'offre de financement des travaux de rénovation de la communauté d'agglomération, en échange du partage de leurs registres.

Dressant le constat que les demandes de logement social et de relogement DALO provenaient majoritairement des ménages logés dans ce segment du parc privé dégradé présent sur son territoire, la communauté de l'agglomération creilloise s'est récemment emparée de la problématique des petites copropriétés.

Afin d'améliorer la qualité du parc de logements privés et l'image du territoire, la communauté d'agglomération cherche aujourd'hui à repérer les petites copropriétés désorganisées pour leur proposer de les accompagner pour se structurer afin qu'elles soient en mesure de négocier collectivement les travaux et d'en faire ainsi baisser le coût.

*«Le plus compliqué, pour nous, c'est de passer l'information et de permettre une prise de conscience des risques pris et des solutions existantes».*

En mars 2016, dans le cadre d'un *Forum de la copropriété*, organisé avec l'association des responsables de copropriété (ARC), la communauté d'agglomération a expérimenté un *théâtre forum*, destiné à mobiliser et impliquer les copropriétaires. Cet événement a connu un vif succès, dans la mesure où 75 copropriétaires se sont déplacés. Cette démarche a reçu un accueil favorable de la *Fondation Abbé Pierre* présente.

Les participants ont d'abord souligné l'enjeu de connaissance des petites copropriétés à l'échelle nationale et localement. Pour traiter les petites copropriétés, des outils d'accompagnement adaptés apparaissent ensuite nécessaires : *«Les grosses copropriétés, on peut les identifier et on a des outils pour les traiter, mais les petites, on ne sait pas trop comment faire.»*

### Améliorer la connaissance des petites copropriétés à l'échelle nationale pour révéler un marché potentiel

Les participants se sont en premier lieu accordés sur l'intérêt de conduire une étude visant à collecter des éléments de connaissance quantitatifs et qualitatifs sur les petites copropriétés à l'échelle nationale pour en dresser un portrait et établir une éventuelle typologie des petites copropriétés, selon leur date de construction, etc. Cette étude préliminaire pourrait permettre d'identifier des territoires à enjeux pour la réalisation d'études complémentaires locales. A cet effet, ils ont identifié les sources de données suivantes :

- L'outil de repérage DGAIN/Anah : les copropriétés sont classées par tranches de taille, ce qui permet d'isoler les ensembles de 2 à 11 logements. Cette source de données permet de brosser un premier portrait des petites copropriétés et d'en mesurer l'évolution (données Filocom 2009, 2011 et 2013 ; les données 2015 seront disponibles après 2017). Les données sont disponibles à l'échelle de la France entière, par commune et par section cadastrale.
- Le fichier MAJIC (fichiers fonciers) constitue une autre source de données qui permet de repérer les ensembles de 2-3 logements en copropriété.
- Les dispositifs de veille et d'observation des copropriétés (VOC) et les observatoires locaux pourraient constituer des sources d'information complémentaires, en fonction des problématiques des territoires considérés et des orientations thématiques retenues lors de leur mise en place. Il serait opportun de repérer les dispositifs dotés d'un volet dédié aux petites copropriétés.

- ▶ Cette étude permettrait de **révéler ce segment de marché** et peut-être de susciter le développement de syndicats spécialisés sur ce créneau particulier.

### **Affiner le repérage local des petites copropriétés désorganisées ou non organisées sur les territoires à enjeux**

Concernant les petites copropriétés, issues de divisions pavillonnaires, le suivi régulier des *DIA* et un partenariat avec les notaires peuvent permettre d'identifier les mises en copropriété. La prospection sur site s'avère cependant nécessaire pour compléter ce repérage des pavillons divisés mais non déclarés. Un travail partenarial avec les autres services de la collectivité (collecte des ordures ménagères notamment) et avec les fournisseurs d'énergie peut aussi fournir des indices de ce découpage en plusieurs lots (augmentation sensible du tonnage collecté dans un îlot, ...).

### **Accompagner les copropriétaires et aider les copropriétés à se structurer**

Selon les contextes locaux, l'accompagnement des ménages modestes qui accèdent à la propriété dans des programmes neufs permet de garantir que la mise en copropriété se passe bien et de prévenir des difficultés éventuelles.

Plusieurs pistes de travail sont explorées localement pour aider les petites copropriétés à se structurer, qu'il s'agisse d'ensembles de logements neufs ou anciens :

- Constitution d'un annuaire de professionnels (gestionnaires professionnels, juristes, techniciens, opérateurs, notaires...), visant à faciliter l'orientation des copropriétaires lorsqu'ils sollicitent le service Habitat ;
- Identification de structures qui accepteraient d'assurer une mission d'assistance à syndicats bénévoles, notamment en matière de comptabilité. Cette prestation est à voter en AG en même temps que le contrat de syndicat.
- Mise en réseau de syndicats bénévoles : identification des syndicats bénévoles prêts à accompagner d'autres copropriétaires à se structurer (tutorat sans que la collectivité publique ne soit sollicitée).
- Dans le cadre des interventions de type *OPAH*, mise en place d'un financement soutenant les étapes essentielles à la réorganisation des copropriétés.

Signalons l'existence d'ouvrages pour accompagner les syndicats bénévoles dans l'exercice de leurs fonctions diffusés par le réseau des *ADIL* ou parus aux éditions du *Particulier*. ■

#### REMUE-MÉNINGES AVEC

- Séverine SOUVILLE, chargée de mission Habitat privé à la communauté d'agglomération *Orléans Val de Loire*
- Julien VAZIEUX, chargé de mission Habitat privé à *Plaine Commune*, unité territoriale Habitat La Courneuve
- Morad CHARROUF-VICTOR, responsable du service Habitat à la communauté de l'agglomération creilloise



Échanges avec  
Philippe RANCHÈRE,  
directeur de l'ADIL 29

Philippe RANCHÈRE, directeur de l'agence départementale d'information sur le logement (ADIL) du Finistère, présente la mission confiée à l'ADIL 29 par Morlaix Communauté dans le cadre de l'OPAH Copropriétés, qui vise à accompagner les petites copropriétés à se structurer afin de permettre la réalisation des travaux de rénovation nécessaires.

## DES IMMEUBLES ANCIENS DÉGRADÉS, DÉSORGANISÉS DANS LE CENTRE URBAIN DE MORLAIX COMMUNAUTÉ

Le territoire de Morlaix Communauté compte 76 000 habitants. L'intercommunalité regroupe 27 communes et est délégataire des aides à la pierre. Le programme local de l'habitat (PLH) 2014-2019 identifie deux types de copropriétés :

- Les grands ensembles érigés dans les années 1970, qui comptent de 30 à 100 logements, disposent d'un syndic de copropriété professionnel, rencontrent parfois quelques dysfonctionnements techniques importants, notamment sur le plan thermique, et peu d'impayés, même s'ils font l'objet d'une occupation sociale ;
- Les petits immeubles anciens du centre ville de Morlaix, construits entre le XVI<sup>e</sup> et le XIX<sup>e</sup> siècle, comportant 3 à 20 logements, caractérisés aujourd'hui par une occupation sociale à très sociale, l'absence de syndic professionnel ou l'existence d'un syndic bénévole peu formé, et dans lesquels l'absence de charges et d'impayés s'explique par l'absence de travaux importants engagés récemment, en dépit des dysfonctionnements techniques.

Deux OPAH (opérations programmées d'amélioration de l'habitat) ont été engagées en 2014, pour une durée de 5 ans : une OPAH Durable et Solidaire sur l'ensemble du territoire communautaire et une OPAH Copropriétés, sur le centre urbain de Morlaix Communauté.

## UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ DES PETITES COPROPRIÉTÉS POUR SUSCITER LES CANDIDATURES DE SYNDICS BÉNÉVOLES

Dans ces petites copropriétés désorganisées ou inorganisées, la collectivité se trouve confrontée à une absence d'interlocuteur identifié, frein majeur au montage d'un dossier pour la réalisation des travaux de rénovation nécessaires, face aux pathologies rencontrées. Les études et OPAH copropriétés 2008-2013 ont révélé que 50% des copropriétés ne font l'objet d'aucune forme de gestion au sens de la loi de 1965 (syndic professionnel ou bénévole). En outre, dans les copropriétés les plus dégradées, 77% des propriétaires occupants et 38 % des copropriétaires bailleurs disposent de revenus inférieurs à 1500€ mensuels.

Dans le cadre de l'OPAH Copropriétés, Morlaix Communauté a donc confié à l'ADIL 29 une mission d'accompagnement des copropriétaires pour créer une dynamique collective aboutissant à la mise en place d'un syndic professionnel ou bénévole. Les copropriétés sont identifiées et orientées vers l'ADIL par

Morlaix Communauté ou via SOLIHA, l'opérateur missionné pour animer l'OPAH.

### Des sessions de formation organisées à l'échelle d'un immeuble pour favoriser l'implication des copropriétaires

Lors des premières formations sur les mécanismes de la copropriété en 2009 (le règlement de copropriété, le syndic de copropriété, les assemblées générales...), les juristes de l'ADIL ont constaté que la majorité des copropriétaires ne maîtrisaient pas le vocabulaire et le fonctionnement de la copropriété.

Depuis 2011, l'accompagnement proposé par l'ADIL est davantage personnalisé. Chaque session s'adresse uniquement aux copropriétaires d'un même ensemble.



▲ Grand ensemble  
et immeubles anciens ▼





### ► Une formation en 3 modules de 2 heures

Le 1<sup>er</sup> module porte sur :

- L'analyse et le décryptage du règlement de copropriété (RC) : définition des différents éléments du RC de la copropriété considérée, mise en évidence des irrégularités avec la loi, études des procédures de mise en conformité ;
- Le rappel des différents organes de la copropriété et de leur rôle : le syndicat des copropriétaires, le conseil syndical, le syndic ;

Le 2<sup>nd</sup> module est consacré à l'assemblée générale (convocation, ordre du jour, déroulement, majorités, procès verbal...) et donne lieu à la remise de documents au candidat syndic bénévole (convocation, carnet d'entretien, feuille de présence, pouvoir de représentation ...)

Le 3<sup>e</sup> module s'intéresse à l'étude de la comptabilité d'une copropriété (présentation des différents documents et principes comptables). Ce dernier module n'est proposé qu'aux copropriétaires qui élisent un syndic bénévole au cours de la formation dispensée par l'ADIL. Dans le cadre de l'OPAH, la collectivité mentionne aux copropriétaires l'existence de prestataires (en ligne) pour procéder aux écritures comptables.

## UN IMPACT SIGNIFICATIF EN TERMES D'ÉMERGENCE DE SYNDICS BÉNÉVOLES ET DE RÉALISATION DE TRAVAUX DE RÉHABILITATION

### Un bilan très positif

L'action portée par l'ADIL 29 a rempli les objectifs fixés par *Morlaix Communauté*, dans la mesure où :

- Les 13 copropriétés qui ont suivi les modules de formation de l'ADIL 29 depuis 2010 ont élu un syndic bénévole ;
- Plus des deux tiers (69%) de ces copropriétés ont engagé des travaux conséquents de réhabilitation de leur immeuble pour un coût total estimé à 2M€.

Concernant les autres petites copropriétés du centre ville qui n'ont pas bénéficié de la formation à ce jour, *Morlaix Communauté* et l'ADIL 29 misent sur l'effet d'entraînement : «on joue sur l'exemplarité».

### Une évaluation à mener ?

L'ADIL ne dispose pas d'éléments de suivi sur le fonctionnement des syndicats qui se sont constitués suite à cette formation, en-dehors des demandes formulées par les copropriétaires lors des permanences assurées un jour par semaine pour *Morlaix Communauté*. Mi-2016, il semble que les copropriétés formées ne rencontrent pas de difficultés notables. La collectivité et ses opérateurs demeurent si besoin à disposition des copropriétaires qui ont bien identifié leur rôle. ■





◀ Échanges avec Frédérique COMTE, référente copropriété chez Batigère Sarel

## UNE INFLEXION DE CAP OPÉRÉE EN 2015 PAR BATIGÈRE SAREL

### Une activité syndic externalisée depuis les années 1980...

**B**atigère Sarel est une entreprise sociale pour l'habitat du réseau Batigère. Implantée dans le nord-est de la France et notamment à Metz, Batigère Sarel a entrepris, depuis les années 1980, de vendre progressivement une partie de son patrimoine issu des cités minières et sidérurgiques. *«Le suivi des copropriétés est une nécessité : 10% de notre parc de logement s'inscrit sur des immeubles soumis au statut de la copropriété.»*

Concernant la gestion de ces copropriétés, Batigère Sarel n'a pas fait le choix de créer une filiale dédiée, à l'instar de certaines coopératives Hlm. Elle a opté pour une prestation externalisée pour distinguer les fonctions de syndic et de copropriétaire. Après la mise en vente, les bailleurs sociaux demeurent souvent assez longtemps copropriétaires et qui plus est majoritaires (tout en conservant une exception à l'article 22). *«Il est donc important de distinguer les deux fonctions et d'éviter le mélange des genres.»*

L'investissement de l'organisme Hlm dans son rôle de copropriétaire bailleur constitue un gage de réussite de la mise en copropriété et permet de préserver la qualité de service auprès de ses locataires, ne pas compromettre la mise en vente des lots restants et continuer d'entretenir des relations sereines avec les collectivités territoriales.

### ...renforcée par la création d'un poste de référent copropriété en 2015

Les enjeux d'accompagnement des accédants et les difficultés émergeant avec la création de petites copropriétés de moins de 15 lots ont conduit Batigère Sarel à créer un poste de référent copropriété en 2015 chargé à la fois de réaliser un audit des copropriétés en portefeuille et de suivre l'activité des syndics en place notamment les syndics non professionnels. *«Il n'y a généralement pas de conseil syndical dans les petites copropriétés donc aucun contrôle du syndic (...).»*

## INCITER LES PETITES COPROPRIÉTÉS À RÉTABLIR UNE GESTION NORMALISÉE

Sur les 169 copropriétés existantes en 2015, 79 étaient administrées par un syndic bénévole en 2015, soit autant de fonctionnements singuliers avec lesquels composer. Il s'agit majoritairement de petites copropriétés de moins de 15 lots avec peu d'équipements communs. Mi-2016, seules 35 copropriétés restent administrées par un syndic bénévole, les autres ayant opté après échanges, accompagnement et démonstration des contraintes de la fonction, pour un syndic professionnel.

### Plusieurs facteurs concourent au recours à un syndic bénévole

Lors de la mise en vente d'un immeuble, le premier acquéreur était automatiquement nommé syndic bénévole provisoire jusqu'à ce que l'AG ait lieu et man-

date un syndic. *«Mais celle-ci n'avait jamais lieu. La plupart du temps, l'acquéreur repartait chez le notaire sans règlement de copropriété et donc oubliait qu'il était syndic bénévole. Pour lui, rien n'avait changé car Batigère était toujours là. Il était simplement passé du statut de locataire à celui de propriétaire.»*

En 2015, il s'agissait souvent d'un copropriétaire occupant, retraité.

Au fil des ans, d'autres facteurs expliquent que ces copropriétés n'aient pas eu recours à un syndic professionnel :

- Une déception de gestion à l'égard d'un précédent syndic professionnel suite à une «mauvaise» expérience, et/ou une faible présence, un manque de proximité de ce dernier.
- L'absence de syndics professionnels se positionnant sur ce marché des petites copropriétés et/ou des tarifs inadaptés aux petits ensembles (souvent forfait de base pour les copropriétés de moins de 10 lots avoisinant les 1 500€HT).
- Le faible nombre d'équipements collectifs à gérer.
- Une considération erronée, parfois relayée par les notaires eux-mêmes, qu'un syndic bénévole avec une gestion minimale serait suffisant. *«Pourtant, ce sont les mêmes notaires qui aujourd'hui s'étonnent qu'il n'y ait pas de syndic professionnel sur ces copropriétés avec toutes les obligations qui s'imposent.»* A cet égard, la position des acquéreurs a également évolué et ces derniers se montrent de plus en plus regardants.

### Des dysfonctionnements à résorber

Le syndic bénévole dispose des mêmes pouvoirs et doit répondre aux mêmes obligations que le syndic professionnel (application de la loi de 1965 récemment toilettée par la loi ALUR 2014 et décret d'application de 1967) Il doit disposer d'un mandat. Il est soumis aux mêmes obligations comptables notamment la tenue du compte séparé et production des annexes comptables. Il devra tenir à jour le carnet d'entretien, à terme produire une fiche synthétique, et prévoir la mise en place de ▶

- fonds de prévoyance travaux à partir de 2017 ce qui va poser un certain nombre de problèmes là où il n'y a pas de budget voté. Ce sont autant de types d'obligations qui nécessitent pour Batigère Sarel de mener un travail important d'accompagnement des syndicats bénévoles *«Nous sommes bienveillant avec la gestion souvent minimaliste apportée par les syndicats bénévoles mais c'est un investissement important pour leur expliquer et les former sur les obligations comptables, administratives et juridiques qui pèsent sur eux. Il faut par ailleurs renouveler cet accompagnement à chaque changement de syndic.»*

Nombreux sont les syndicats bénévoles à fonctionner hors cadre réglementaire : refacturation aléatoire des charges et au coup par coup, défaut d'assurance, méconnaissance des règles comptables en matière de notification de transfert, *«ce qui peut être à l'origine de tensions avec le nouvel acquéreur qui va récupérer toute l'année de charges.»*

La nécessité pour la copropriété d'engager des travaux importants, la survenue d'un sinistre qui dépassait le champ de compétences du syndic bénévole et générateur de conflits entre copropriétaires ont également conduit Batigère Sarel à intervenir en priorité sur certaines copropriétés.

### Un partenariat instauré avec un syndic professionnel spécialisé sur ce segment

Pour Batigère Sarel, il est de la responsabilité et de l'intérêt de l'organisme Hlm de s'impliquer dans la gestion des copropriétés issues de la vente de son patrimoine. La démarche se veut avant tout bienveillante et progressive et vise à réinstaurer un dialogue avec les copropriétaires. Pour cela, la référente copropriété prend attache avec les syndicats bénévoles qui exercent sans mandat, par l'envoi d'un courrier simple puis en recommandé. Ce courrier pointe la nécessité de convoquer une AG pour rétablir un mandat en bonne et due forme et souligne les risques encourus par le syndic bénévole à gérer la copropriété hors cadre réglementaire.

*«Il faut garder des traces écrites et adapter le langage à la situation. Beaucoup de syndicats bénévoles n'étaient en réalité pas demandeurs de la fonction. Il faut leur donner des exemples concrets pour qu'ils prennent conscience de leur responsabilité en cas de sinistre par exemple. Il est en effet très rare que le syndic bénévole soit assuré pour ses erreurs de gestion. C'est d'ailleurs bien souvent à l'occasion de travaux ou de sinistres que les syndicats bénévoles perçoivent la complexité de gestion d'une copropriété et la responsabilité qu'ils portent avec également le risque de mise en cause.»*

Pour Batigère Sarel, il y a un intérêt et une responsabilité évidente à inciter au rétablissement de syndicats professionnels même si certaines copropriétés, gérées par un syndic bénévole, fonctionnent bien. *«Il faut une approche bienveillante mais il faut aussi se positionner et prendre ses responsabilités. Ça ne pose aucun problème qu'il y ait un syndic bénévole mais je préfère assurer la sécurité et rétablir un syndic professionnel»*. En outre, le suivi de ces petites copropriétés est très chronophage : *«le travail sur ces petites copropriétés prend autant de temps que le travail mené sur les 95% des lots restants.»*

Batigère Sarel a ainsi instauré un partenariat depuis fin 2015 avec la Maison du Syndic, spécialisée dans la gestion de petites copropriétés de moins de 15 lots à des tarifs spécifiques (15€TTC/lot/mois sans frais supplémentaires) pour des prestations certes réduites (pas d'AG après 17h par exemple et dispense de site extranet demandé) mais conformes à la réglementation.

*«Cela représente un vrai intérêt financier pour les petites copropriétés de 4-5 lots. Jusqu'alors, seules quelques associations ou sociétés en ligne proposaient d'accompagner les syndicats bénévoles pour des prestations type (consultations juridiques, établissement des comptes, rédaction des ordres du jour et des PV, modules de formations) mais le syndic bénévole restait le représentant légal. Ces prestations, souvent en ligne, représentent au final un coût presque équivalent au tarif d'un syndic professionnel qui lui, assure la fonction de représentant légal.»*

Par ailleurs, le syndic professionnel qui gère plusieurs centaines de copropriétés est souvent à même de négocier plus facilement les contrats ou marchés comme les primes d'assurance souvent élevées ou incomplètes pour les syndicats bénévoles, alors que les syndicats professionnels bénéficient de tarifs et garanties plus avantageux dans le cadre de contrats de groupe.

Lors d'une nouvelle mise en copropriété, Batigère Sarel fait désormais nommer automatiquement dans les statuts du règlement de copropriété un syndic professionnel. Les coûts de gestion sont intégrés dans les prévisions de charge et communiqués aux acquéreurs.

### Un recours à l'article 88 de la loi Macron 2015 si besoin

Face aux réticences et/ou incapacités de certains syndicats bénévoles à s'engager dans la démarche, Batigère Sarel peut également, depuis la loi Macron<sup>1</sup>, convoquer en tant que copropriétaire une assemblée générale. Cette avancée a constitué un véritable levier d'intervention.

<sup>1</sup> L'article 88 de la loi dite MACRON du 6 août 2015 a modifié l'article 17 de la loi du 10 juillet 1967 en y ajoutant un alinéa. Celui-ci dispose que lorsque la copropriété est dépourvue de syndic, "l'assemblée générale peut être convoquée par tout copropriétaire, aux fins de désigner un syndic."

«Auparavant, personne n'avait intérêt à aller saisir le TGI pour faire nommer un administrateur provisoire qui aurait pesé sur le coût de gestion d'une petite copropriété (par voie d'avocat et générant des frais d'environ 1 000 € pour faire nommer un syndic). Cet article de la loi Macron a véritablement permis d'impulser une démarche plus globale de rétablissement d'un syndic.»

Ainsi, Batigère Sarel se charge des convocations, rédaction de l'ordre du jour, projet de résolutions et trame du procès verbal.

«Le seul inconvénient est de récupérer le listing, coordonnées à jour des copropriétaires, correspondances des lots et maîtriser les règles de convocations»

### **Un allègement réglementaire souhaitable pour les petites copropriétés**

Batigère Sarel pointe une incohérence:

« On accepte souvent une gestion minimaliste des syndics bénévoles (notaires, collectivités, copropriétaires eux-mêmes) alors même que le cadre réglementaire existe et exige, au contraire de plus en plus, compétences pluridisciplinaires pour des syndics qui doivent tout à la fois apprendre à devenir copropriétaire et gestionnaire d'immeuble. Il demeure et demeurera de plus en plus difficile, pour un syndic bénévole, d'assumer les missions d'un syndic professionnel tant que la loi n'allège pas les obligations sur les copropriétés de moins 10 lots.»■

## L'ÉMERGENCE D'UNE PROBLÉMATIQUE AU SEIN DU MONDE HLM: LA STRUCTURATION D'UN SERVICE DE SYNDIC

Juriste de formation, désormais président de *Quadral Immobilier*, Raoul Guinebert a commencé à s'intéresser à la question des copropriétés en 1993 au sein d'une société, *Batigestion*, pour accompagner la vente du patrimoine. « *La société s'est développée rapidement et servait d'outil syndic entre autre pour le groupe Batigère qui vendait des logements.* »

### Copropriétés issues de la vente HLM: un changement de statut des occupants accompagné

A la fin des années 1990, la société s'intéresse à la problématique des petites copropriétés issues de la vente Hlm. Souvent délaissées, certaines d'entre-elles semblent en difficulté, non pas en raison de travaux à réaliser (l'organisme Hlm ayant procédé aux travaux les plus importants avant la vente), mais plutôt par manque d'accompagnement au passage du statut de locataires à celui de copropriétaire. Ces derniers ignorent tout ou presque des règles de fonctionnement d'une copropriété et de leurs obligations de copropriétaire.

« *Vis-à-vis de ces copropriétés, le syndic avait beaucoup de pédagogie à faire sur le fonctionnement de la copropriété, sur les modalités de vote en assemblée générale, etc. Les AG étaient pour ces raisons souvent très longues. Il fallait 45 mn pour voter les décisions alors que d'habitude c'est plutôt une chambre d'enregistrement.* »

Fort de ces constats et au regard des besoins, la société décide de développer des prestations spécifiques pour ces copropriétés issues de la vente Hlm. Cette expérience se diffuse chez d'autres organismes Hlm (*Ibert Syndic* chez *France Habitation*, *Domofrance*...).

« *Sont mises en place toute une série de prestations à partir d'un audit d'organisation suivies de préconisations ainsi que des process pour faire fonctionner un service syndic chez un bailleur social. Quand le bailleur veut se dégager de ces fonctions, on l'accompagne à l'externalisation du syndic.* »

### Création d'un service syndic de l'accession sociale

Le service syndic de l'accession sociale est créé par R. Guinebert au sein de la société *Batigestion* (*Quadral Immobilier* aujourd'hui) pour accompagner les collaborateurs internes des organismes Hlm sur la mise en place de la copropriété (découpage des lots, élaboration du règlement de copropriété, ...). Si la copropriété est déjà créée, « *une comptabilité est mise en place, avec des tantièmes au regard du règlement de copropriété. Contact est pris avec les fournisseurs pour établir des contrats de prestations au nom du syndicat. Le statut du gardien évolue pour qu'il devienne le salarié du syndicat au besoin, etc.* »

### Instauration d'un conseil de concertation en invitant tous les usagers de la copropriété

Un conseil de concertation est instauré, réuni en amont du conseil syndical.

A cette réunion supplémentaire, les locataires ou leurs représentants sont conviés afin qu'ils puissent également s'exprimer en tant qu'usagers de l'immeuble: formulation de propositions pour le bon fonctionnement de l'immeuble à inscrire ultérieurement à l'ordre du jour de l'AG par le bailleur social, en tant que copropriétaire. La consultation préalable des locataires assure la bonne tenue des assemblées générales. « *Dans les Résidences de l'Orléanais à la Source (à Orléans), dans le cadre de travaux de résidentialisation relativement importants, le bailleur a mis en place un syndic externe qui acceptait de fonctionner de cette manière là, avec la tenue d'une réunion supplémentaire avec les locataires. Ensuite, les AG se déroulaient bien car la voix des locataires avait été entendue.* »

### Des collaborateurs des bailleurs sociaux formés au monde la copropriété

*Quadral immobilier* bénéficie d'un agrément en tant qu'organisme de formation pour :

- Former les personnes à leur nouveau statut de copropriétaire : leur donner, en une soirée, les connaissances suffisantes pour participer à la première AG et savoir utiliser leur droit de vote en connaissance de cause ;
- Former les collaborateurs d'organisme Hlm au fonctionnement de la copropriété et le cas échéant, les accompagner à la mise en place d'un service syndic internalisé. « *Il faut également voir le gardien de secteur, quelqu'un de la gestion locative et quelqu'un des travaux pour que ces personnes-là comprennent tous les changements.* » Cette formation comprend deux jours de formation théorique puis une mise en pratique un mois plus tard grâce à une convocation à une AG fictive. « *On déroule tous les points traditionnels abordés lors d'une AG avec des rôles à jouer pour chacun. C'est une journée de réunion assez interactive.* »

## CRÉATION D'UNE STRUCTURE ADAPTÉE À LA GESTION DES PETITES COPROPRIÉTÉS

### Un segment de marché à investir

L'expérience de syndic auprès des organismes Hlm conduit progressivement Raoul Guinebert à s'interroger : « *en travaillant avec tous ces bailleurs, je me suis rendu compte qu'ils nous sollicitaient pour des grosses copropriétés alors que beaucoup de petits immeubles étaient non gérés. Je me suis donc intéressé à ces petites copropriétés abandonnées ou oubliées et parfois aussi un peu en difficulté parce que non gérées.* »

« *Pour une copropriété classique, ce sont habituellement 3 personnes (1 gestionnaire de copropriété, 1 assistante administrative et technique et 1 comptable) qui interviennent à l'échelle d'un syndic, autant de coûts incompressibles et un prix forfaitaire jusqu'à 10 lots qui s'élevait à 1 500€ HT. Ceci représente un coût prohibitif pour les petites copropriétés.* »

Dès lors, le marché des petites copropriétés non gérées est énorme. C'est notamment celui des syndics bénévoles dont les missions se sont complexifiées avec les évolutions de la loi ALUR (obligations de s'assurer, de fournir un contrat, etc.) « *On a regardé de plus près et on s'est dit que c'était sans doute un créneau à exploiter. Donc on a ouvert une structure dédiée en septembre 2015, la Maison du Syndic à Metz.* »

### Un coût de gestion tout inclus : 15€TTC/mois/lot

« *L'idée était de proposer autre chose que des services en ligne, un tarif abordable avec un prix fonction du nombre de lots et non plus forfaitaire.* » Le tarif proposé s'élève ainsi à 15€ TTC/mois et par lot tout compris : c'est à dire sans aucun contrat ni frais annexe de type frais de timbres et de copies, frais de déplacement etc. « *On a voulu fonctionner comme ça car c'est aussi plus simple pour nous. Sans facturation annexe, c'est aussi moins de temps pour notre comptable (...). On a joué sur le tout inclus alors qu'habituellement c'est plutôt le tout sauf.* »

### Une communication axée sur la proximité et la convivialité

Pour communiquer, la Maison du Syndic a procédé par boîtage et articles dans la presse. La dénomination « Maison du Syndic » joue quant à elle sur l'idée de convivialité, d'accueil et de proximité. Une petite boutique a été installée dans le centre ville pour tester l'attractivité du service proposé. « *Ça a marché puisque des syndics bénévoles sont entrés pour enfin se débarrasser du problème.* ». La Maison du syndic offre ainsi un tarif et une relation de proximité. Les immeubles gérés sont pour l'instant tous situés dans un périmètre restreint autour de l'agence : « *c'est une gestion de proximité, complète et professionnelle. Mais à la différence d'un syndic classique, seule 1 personne suffit à réaliser tout le travail.* »

### Une organisation adaptée : des gestionnaires polyvalents

Chaque gestionnaire gère ainsi un portefeuille de 700 lots : « *c'est aussi un interlocuteur unique pour les copropriétaires. Ils ont son numéro de portable et son adresse mail.* » Les gestionnaires se doivent d'être relativement polyvalents. Le recrutement est réalisé en conséquence et la formation adaptée. Ils sont parfois recrutés dans le cadre de contrats en alternance (nouveau master) ce qui permet d'assurer une montée en compétence progressive.

### Un fonctionnement évolutif

Le fonctionnement de la Maison du Syndic implique également d'optimiser le temps de travail pour les collaborateurs : « *tout ce qui peut être supprimé grâce à la loi ALUR,*

*on le fait voter en AG : comptes séparés, fonds de travaux, etc. De la même manière, on ne met pas en place de conseil syndical en dessous de 10 lots. Au-delà, il s'avère être une aide précieuse, un relais sur place.* » Quoiqu'il en soit, « *la comptabilité est très simple sur des copropriétés de 10 lots.* » Des permanences ont lieu chaque matin de 9h à 12h. Le reste du temps est consacré aux rendez-vous. Le fonctionnement de la Maison du Syndic demeure cependant évolutif et ouvert aux ajustements. Par exemple, un extranet devrait finalement être mis en place au regard du gain de temps que cela pourrait représenter pour les collaborateurs (moins de contacts téléphoniques).

## 1<sup>ER</sup> BILAN TRÈS SATISFAISANT

Depuis septembre 2015, sur 171 propositions de contrats de syndic effectuées :

- 31 % sont consécutives à des demandes de syndics bénévoles (33% des lots),
- 41 % concernent le parc de Batigère (29% des lots car majoritairement de toutes petites copropriétés),
- 13% sont formulées sur concurrence (21 % des lots).
- Marginalement, certains administrateurs judiciaires les sollicitent quand ils n'arrivent pas à mettre en place de syndic à l'issue de leur mission.

### Un levier pour négocier avec les fournisseurs

La Maison du Syndic est arrivée progressivement à gérer un portefeuille de près de 800 lots auxquels il faut désormais ajouter les 2200 lots de Quadral Immobilier, transférés récemment par ordonnance du Tribunal de Grande Instance. « *Cela permet une cohérence dans le portefeuille des copropriétés gérées* » entre La Maison du Syndic qui gère 395 petites copropriétés (3000 lots) dont 120 viennent du logement social et Quadral Immobilier (gestion classique). Le volume s'avère ainsi être un véritable levier de négociation avec les fournisseurs : « *dès lors que le portefeuille atteint 3000 lots, on peut discuter prix avec les assureurs, et ainsi faire baisser les charges.* »

### Un essaimage sur d'autres territoires

Après une année pleine de fonctionnement, le bilan est positif. Le chiffre d'affaire s'élevait, en 2015, à 450 000€. Étant donné l'ampleur des besoins, le développement de ce type de structures est désormais envisagé à Lyon et à plus long terme à Paris : « *On s'adaptera au contexte et aux besoins de chaque territoire.* » ■



## UNE SOCIÉTÉ DE CONSEIL EN COPROPRIÉTÉ CRÉÉE EN 2009

Fortes de leurs expériences tant en matière de contrôle de gestion et de systèmes d'information que de copropriétés, Cécile Barnasson et Pierre Olivier ont créé en 2009 la société de conseil COPRO+, dont ils sont respectivement présidente et directeur. La société propose une large gamme de services pour accompagner les copropriétés dans la remise en ordre de leur gouvernance et leur gestion et la réalisation de travaux, en s'inspirant des bonnes pratiques du monde de l'entreprise.

### Offre étoffée, clientèle large

Leur offre de prestations s'est progressivement étoffée pour répondre à la diversité des situations des copropriétés rencontrées sur le terrain et aux demandes de tous les acteurs de la copropriété : syndicats professionnels ou bénévoles, conseils syndicaux, copropriétaires.

COPRO+ intervient également pour le compte de bailleurs sociaux, afin de réorganiser des copropriétés issues de la vente Hlm, ou à la demande des collectivités locales.

Les champs d'intervention de COPRO+ couvrent la gestion, l'assistance aux instances de la copropriété, l'assistance aux projets de rénovation et la formation.

### Une équipe d'experts basée à Lyon et Paris

L'équipe de COPRO+ compte sept experts dans le domaine de la copropriété sur les plans juridiques, techniques, organisationnels et de la gestion : six sont rattachées au siège à Lyon, un salarié a la responsabilité d'une agence en région parisienne. Les statuts de la société permettent un développement en franchise.

### Des travaux de recherche conduits concomitamment

Dans leur ouvrage *Sauvons les copropriétés, ce qu'il faut changer*, paru en 2011, Cécile Barnasson et Pierre Olivier présentent le fonctionnement actuel des copropriétés, analysent leurs difficultés et formulent des préconisations pour en améliorer la gestion et la gouvernance. Ils poursuivent cette activité de recherche au sein de COPRO+, en parallèle – et à la lumière – de leurs interventions sur le terrain. Ils participent également aux travaux de l'association *Planète Copropriété* en faveur de la rénovation énergétique et à des programmes de recherche nationaux. Leurs travaux ont récemment abouti à l'élaboration d'un cahier des charges pour une transition juridique des copropriétés, dans le cadre d'un projet de recherche lancé par le PUCA (*Plan Urbanisme Construction Architecture*).

## REMETTRE EN ORDRE LA GOUVERNANCE ET LA GESTION POUR PERMETTRE LA RÉALISATION DE TRAVAUX

### Un constat : des règlements de copropriété parfois incompatibles avec la réalisation de travaux

Les consultants de COPRO+ sont fréquemment confrontés à des règlements de copropriété et des pratiques en matière de comptabilité qui rendent très difficiles la gestion quotidienne de l'entretien mais surtout la réalisation de travaux. Bien souvent, leur intervention vise donc en premier lieu à reprendre l'ensemble des documents de copropriété (règlements de copropriété et états de division) et définir de nouvelles règles de fonctionnement : « *Grâce au module SOS, les conseils syndicaux peuvent nous appeler directement.* ».

### De l'importance du diagnostic d'organisation et de gestion (DOG)

Les consultants de COPRO+ ont développé un outil de diagnostic d'organisation et de gestion (DOG). Il permet de déterminer la capacité à agir d'une copropriété et de définir les solutions adaptées pour assurer la gestion courante et entreprendre des travaux : « *Nous étudions le règlement de copropriété pour voir s'il permet de réaliser les travaux. Nous examinons comment sont tenues les AG. Nous analysons le rôle du syndic. Nous réfléchissons aux économies de charges possibles et à une organisation pour le traitement des impayés.* ».

Cécile Barnasson confirme l'intérêt d'analyser le fonctionnement et les comptes de la copropriété : « *La comptabilité n'est que la transcription en chiffres de l'état de la copropriété. On en retire de nombreuses informations.* »

Les consultants de COPRO+ rencontrent parfois des syndicats qui n'appliquent pas les règles en vigueur depuis 2007. Seule la consultation des grands livres permet de retracer l'historique de la copropriété. Ce travail préalable permet de se prémunir d'un blocage futur dans



la décision et la mise en œuvre des travaux et de poser les bases d'une gestion efficace et pérenne, une fois les travaux réalisés :

*«Après notre intervention, nous essayons de laisser des copropriétés durables, avec une gouvernance assainie et une gestion prévisionnelle de l'entretien. Elle est basée sur l'évaluation de l'espérance de vie des parties communes, composant par composant (ascenseur, façade, etc.) avec une logique classique d'investissement et d'amortissement.»*

## RÉVISER LA LOI DE 1965 SUR LES COPROPRIÉTÉS POUR CLARIFIER

### Des copropriétaires bénévoles censés être multi compétents

Pour les co-fondateurs de COPRO+, la loi de 1965 fixant le statut de la copropriété des immeubles bâtis constitue un véritable frein à l'entretien et à la rénovation de ce parc de logements dans la mesure où elle entretient une confusion des rôles et confie la responsabilité du contrôle de gestion à des bénévoles.

*«L'assemblée générale est souveraine et censée décider de tout, ce qui veut dire que l'on demande aux copropriétaires d'être compétents dans tous les domaines. Par ailleurs, la loi confie la mission de contrôler la gestion du syndic – c'est-à-dire de professionnels – à des copropriétaires bénévoles, a priori non compétents. Dès lors, on constate souvent des erreurs liées à une insuffisance de compétence. De nombreux conseils syndicaux se limitent à contrôler l'état des dépenses, c'est-à-dire les factures, alors qu'ils devraient également avoir un œil sur l'ensemble de la comptabilité.»*

### Vers des copropriétaires plus investis dans la gestion de leur copropriété ?

Ils déplorent également que les copropriétaires se sentent avant tout propriétaires de leur lot privatif et se désintéressent de la gestion des parties communes, généralement confiée à un syndic externe, et à laquelle ils ne comprennent rien. De plus, la prise en charge de la totalité du coût des travaux d'entretien, comme une dépense par les seuls copropriétaires actuels, exclut du fonctionnement de la copropriété toute notion de gestion patrimoniale et représente un obstacle à l'engagement de travaux.

### Éclaircir les règles comptables

Cécile Barnasson et Pierre Olivier en appellent en outre à un travail de formalisation de la comptabilité des copropriétés : *«Il faudrait que le décret précise certaines règles comptables, pour que les syndics n'interprètent pas ces règles à leur façon. Il n'existe pas de référentiel de données commun en termes de gestion, ni aucune codification des procédures.»*

### Mettre en place des organismes d'alerte

Cécile Barnasson et Pierre Olivier plaident également pour la mise en place d'un dispositif permettant d'alerter les copropriétaires en amont, lorsque des difficultés sont pressenties : *«Nous souhaiterions la mise en place d'organismes similaires aux organismes agréés de gestion pour les TPE, dont le champ couvre les professions libérales, les artisans, les commerçants ou encore les agriculteurs. Il s'agit d'associations loi 1901, instituées par la loi de finances rectificative de 1974 sous la tutelle de l'administration fiscale, chargées d'opérer un pré-contrôle pour repérer les anomalies comptables à partir d'une analyse sur des grandes masses, et de conseiller les entrepreneurs. Il serait intéressant de s'inspirer de ce principe de contrôle externe, peu onéreux, pour l'adapter au régime spécifique de la copropriété.»* ■



## GÉOMÈTRE-EXPERT, UN ACTEUR ESSENTIEL AU BON FONCTIONNEMENT DES COPROPRIÉTÉS

### Seul habilité à «dire la propriété»

**D**epuis la création de l'ordre des géomètres-experts par la loi du 7 mai 1946, la profession dispose du monopole pour dresser les plans et les documents topographiques qui délimitent les propriétés foncières. Les 1 800 géomètres-experts sont ainsi les seuls habilités à «dire la propriété» en fixant les limites des biens fonciers. Le géomètre-expert est un acteur de l'aménagement urbain disposant de compétences techniques et juridiques (droit de la propriété). Il peut en particulier établir ou modifier des documents de copropriété (règlement, état descriptif de division, plan) et intervient en amont et en complémentarité du notaire qui recevra les documents pour les publier et procéder aux transferts de propriété nécessaires.

### Une intervention tout au long de la vie de la copropriété

Le géomètre peut intervenir :

- en amont, au moment de la constitution de la copropriété et avant sa commercialisation : qualification des espaces et répartition de ceux-ci entre parties communes et privatives, identification des services et des équipements communs et détermination des grilles de répartition des charges ;
- au cours de la vie de l'immeuble lorsque des modifications sont apportées à l'immeuble : création d'équipements nouveaux, redistribution des espaces, surélévation, etc.

en cas de scission de la copropriété : établissement des documents qui permettent de définir les conditions juridiques, matérielles et financières (établissement d'un plan de division et traduction dans le cadastre, plan de servitudes, valorisation des parties communes, etc.)

## DES DOCUMENTS FONDATEURS DE L'ORGANISATION ET DU FONCTIONNEMENT FUTUR DE LA COPROPRIÉTÉ

### De l'importance de la rédaction des documents organiques

L'intérêt des documents organiques des immeubles ou groupes d'immeubles en copropriété est encore largement sous-estimé aujourd'hui. Ils sont pourtant au fondement de la vie de l'immeuble. Documents opposables, ils relèvent d'un cadre juridique strict et restent difficilement modifiables. Sans pouvoir être considérée comme étant à l'origine des difficultés rencontrées par certaines copropriétés, une rédaction médiocre ou bâclée de ces documents dès la création de la copropriété peut contribuer à renforcer les difficultés de la copropriété et surtout constituer un frein à son redressement.

### Statuts d'ASL et règlement de copropriété : veiller à la compatibilité des documents

Dans le cas d'un ensemble immobilier complexe qui rend obligatoire la création d'une association de copropriétaires (ASL ou AFUL), il est nécessaire de rédiger simultanément les documents statutaires de l'association et ceux de la copropriété. Eu égard à la hiérarchie des normes, le règlement de copropriété doit être compatible avec les statuts de l'association : le règlement de copropriété ne peut pas contenir une clause contraire à celui de l'association. L'adhésion à l'association s'opère au moment de l'achat du lot de copropriété.

Or, il arrive encore fréquemment aujourd'hui qu'ils ne le soient pas : 2 entités distinctes sont ainsi parfois compétentes sur les mêmes espaces. Les règlements de copropriété ne sont en effet pas toujours rédigés en tenant compte des statuts de l'ASL. Dans les années 1970 notamment, l'intervention des géomètres-experts était rare et la rédaction des règlements de copropriété était en outre fréquemment fondée sur des documents-types.

## CONCEPTION URBAINE COMPLEXE ET RISQUES DE DYSFONCTIONNEMENTS : EXEMPLE D'UNE INTERVENTION À CERGY

Dans le cadre d'une approche résolument préventive dans sa politique d'intervention auprès des copropriétés, la ville de Cergy a souhaité disposer d'un diagnostic et de préconisations sur la gestion et l'entretien des espaces communs du quartier du *Ponceau*, quartier situé dans un environnement en mutation urbaine. Le cabinet Brachet a été sollicité par la ville de Cergy pour assurer cette mission sur le périmètre de l'ASL, discontinu et divisé en 11 unités foncières.

### Une étude pour confronter les usages aux règles édictées

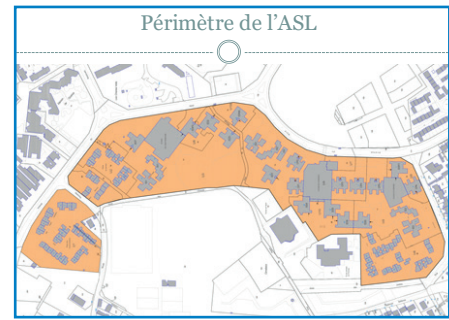
Pour le cabinet, il s'agissait de confronter la réalité des usages aux règles de fonctionne-

ment établies dans les différents documents des copropriétés et de l'ASL :

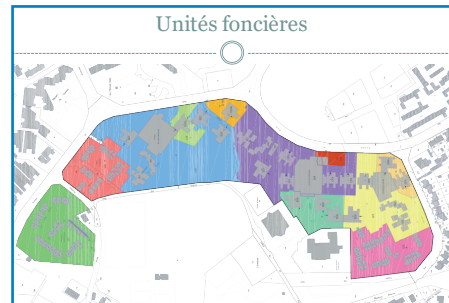
- Identification des propriétaires pour chaque parcelle ;
- Identification de la compétence des organes juridiques par rapport au type de bien qu'ils ont en gestion ;
- Identification et qualification des espaces notamment des espaces ouverts au public et des circulations imbriquées caractéristiques de l'architecture du quartier grâce à des plans topographiques ;
- Identification de la responsabilité de ces espaces (entretien et gestion) ;
- Identification du périmètre, du statut, de l'objet de l'ASL par un plan d'assiette foncière ;
- Analyse des contraintes réglementaires comme les règles d'urbanisme ;
- Cohérence des règlements (ASL, copropriétés, volumes) par rapport à l'existant ;
- Analyse de l'usage et de l'utilisation du quartier (flux des véhicules et des piétons, espaces de détente...) ;
- Recensement des dysfonctionnements pour chaque unité.

Ce travail de diagnostic et d'analyse des usages visait à :

- favoriser la mise en cohérence des espaces en fonction de leur usage ;
- procéder à une régularisation foncière de certains espaces (échanges, rétrocession et transfert de propriétés, rétrocession dans le domaine public) ;
- proposer un transfert de compétences sur des espaces caractéristiques (ne pas laisser à une entité une obligation d'entretien et de responsabilité d'un espace sur lequel elle n'a pas la compétence comme par exemple les espaces verts privés ouverts au public)
- et le cas échéant proposer la suppression de certaines entités afin de simplifier les procédures de décisions.



▲ Périmètre de l'ASL  
et unités foncières ▼



### Plusieurs dysfonctionnements révélés

La lecture des actes et le diagnostic de fonctionnement a permis de mettre en lumière les problématiques suivantes :

- un problème de définition et de contradiction entre les différents documents concernant l'entretien de la dalle ;
- des compétences qui se chevauchent entre ASL et copropriétés ;
- une inadéquation entre usages réels et répartition des compétences en matière de gestion et d'entretien.

### Des périmètres de compétences à préciser

Pour les habitants, les problèmes de répartition claire des compétences et des responsabilités entre ASL et copropriétés d'une part et leur inadéquation aux usages réels du quartier d'autre part posent de nombreuses questions. Ils ont, au cours du diagnostic réalisé par le cabinet Brachet, émis un certain nombre de mécontentements et d'attentes :

- Des coûts liés à l'entretien des espaces ouverts aux non résidents ;
- Un souhait de mise en place d'un contrôle d'accès aux stationnements de la résidence pour résoudre les problèmes d'encombrement des

► Flux structurants du quartier du Ponceau à Cergy (95)



- ▶ stationnements par les véhicules des non résidents ;
- Des craintes de la perte de la maîtrise des espaces en cas de cession à la commune (création de voies ouvertes aux véhicules, projets de constructions sur les espaces non bâtis) ;
- Des difficultés quant à la répartition des charges et aux prises de décision et une volonté de sortir de l'ASL pour certaines unités.

Le principal axe d'intervention proposé par le cabinet Brachet visait à identifier les différents flux de circulation et procéder à une répartition claire des compétences en matière de gestion et d'entretien en fonction des usages réels des voies, sachant que la compétence ne renvoie pas nécessairement à la propriété de l'espace car l'ASL n'a pas *a priori* vocation à être propriétaire. Ainsi :

- Les flux structurants sont à gérer par la commune, ce qui a nécessité un transfert de propriété ;
- Les flux inter-unités sont du ressort de l'ASL ;
- Les flux propres à l'unité sont à traiter par la copropriété.

Un travail similaire de clarification des compétences au regard des usages réels a été mené sur les stationnements, l'éclairage et la couverture des garages.

### Un consensus difficile à trouver, le géomètre-expert comme aide à la décision

L'une des difficultés dans ce type de travail technique d'aide à la décision est de parvenir à trouver un consensus entre copropriétaires et collectivité. Or, une AG d'ASL rassemblant 11 copropriétés «*c'est à la fois tout le monde et personne*» et les décisions sont difficiles à prendre. Dans ce contexte, seul le pouvoir politique pourrait sans doute permettre d'impulser quelque chose. En l'état actuel, il manque un outil permettant de scinder une ASL par exemple.

### Sensibiliser les aménageurs, les promoteurs

En amont, il faut à nouveau souligner le rôle du géomètre-expert dans la rédaction des documents organiques de la copropriété. Plusieurs promoteurs commencent à prendre conscience de ces difficultés. Le coût d'un géomètre-expert est d'ailleurs marginal dans ces opérations.

A cet égard on peut évoquer l'initiative à Lyon d'un aménageur qui part d'un constat : on crée des écoquartiers, on demande aux promoteurs d'être imaginatifs, de proposer de nouvelles formes d'habitat adaptées aux nouveaux besoins et aux nouveaux usages avec par exemple le développement des espaces partagés, etc.

Autant de cahiers des charges architecturaux très lourds qui nécessitent une documentation complexe avec un risque de non comptabilité entre tous ces documents. Or, les aménageurs n'ont pas les compétences en interne pour examiner attentivement l'ensemble de ces documents et pour identifier d'éventuelles contradictions. Le cabinet Brachet a ainsi été missionné en AMO par l'aménageur pour assurer l'interface avec les promoteurs et le notaire : «*les promoteurs nous donnent tous leurs documents : projet de règlement de copropriété, d'association de propriétaires... et on va pointer les anomalies, proposer des aménagements pour éviter les problèmes ultérieurs. Nous avons un rôle de lecture conseil.*» Ce type de démarche mériterait sans doute d'être développé. ■

## PERSPECTIVES EN MATIÈRE DE PRÉVENTION : SENSIBILISER AMÉNAGEURS, PROMOTEURS ET ACQUÉREURS

La complexité de la conception urbaine pose question en matière de gestion des espaces intermédiaires. Qui est responsable, au-delà de la qualité technique, de la qualité des usages et de la tranquillité publique ? Ces questions peuvent devenir très problématiques dans un contexte de fragilisation socio-économique de certains territoires.

### Accompagner les accédants

En prévention, l'accompagnement des nouveaux accédants reste un axe d'intervention majeure à promouvoir pour éviter que les accédants deviennent «*otages de leur bien*».

Échanges avec  
Nadine KOZYRTCHOUK,  
collaboratrice à l'étude de  
Maître Philippe BLÉRIOT

Les outils disponibles en matière de gestion des espaces et services communs sont complexes à appréhender. L'étude Blériot dispose d'un savoir-faire en la matière, issu de son expérience notamment en matière d'associations syndicales libres (ASL). Un focus a été opéré sur la dissolution de l'ASL *Super Argenteuil* sur la dalle du *Val d'Argent* à Argenteuil pour en tirer enseignements.

## UNE ASL À DISSOUDRE : UNE MISSION CONFÉE EN 2007

Administrateur judiciaire spécialisé dans les copropriétés, le cabinet Blériot a été désigné par le tribunal à la demande des membres de l'ASL pour assurer la présidence de l'ASL de *Super Argenteuil* en 2007.

Ensemble immobilier complexe, *Super Argenteuil* est composé de 700 logements répartis sur 3 tours et 4 barres (6 copropriétés et 1 ensemble Hlm) caractéristiques de l'urbanisme sur dalle des années 1960-1970. Ces copropriétés de la dalle font l'objet d'interventions publiques depuis de nombreuses années : OPAH, plans de sauvegarde (PDS).

### Extrait du site internet de la ville d'Argenteuil :

*Le programme d'aménagement de la ZUP d'Argenteuil, approuvé en 1962, débute en 1965 sous la direction de l'urbaniste-architecte Roland Dubrulle. Le projet de grand ensemble, communément dénommé alors « quartier de la nouvelle gare » ou « super Argenteuil » intègre dès son élaboration deux secteurs d'habitations dont un conçu autour d'une dalle centrale, une zone industrielle de 70 hectares, un parking de 1000 places et une desserte ferroviaire directe joignant Paris-Saint-Lazare en dix minutes. Le quartier du Val-d'Argent-Nord et Sud, porteur de dynamisme et d'inventivité, accueille aujourd'hui 30000 habitants et représente un cinquième de la surface bâtie de la ville.*

Maître Blériot a été désigné car le représentant légal de l'ASL avait abandonné ses fonctions emportant avec lui les fonds, la comptabilité, les archives de l'ASL ainsi que de certaines des copropriétés membres de l'ASL :

*« On s'est retrouvé sans aucun document, sans archives. Il a fallu tenter au mieux de reconstituer la comptabilité à partir des documents dont disposaient les copropriétés membres ».*

La mission alors confiée au cabinet, sans viser l'article 29-1 de la loi de 1965, était assimilable à celle d'un administrateur provisoire sans bénéficier de pouvoir particulier.

## SUPPRIMER L'OBJET DE L'ASL : TRAITER LA DETTE, INDIVIDUALISER LES FLUIDES

En 2007, l'ASL *Super Argenteuil* était chargée de gérer les questions du chauffage (chauffage urbain), de l'approvisionnement en eau froide et eau chaude sanitaire (ECS). Le gardien en poste, régisseur de l'ASL, devait assurer l'entretien et la maintenance des bâtiments. La dette envers les fournisseurs s'élevait à 1,9 million d'euros, 1,5 M d'euros auprès de *Dalkia* et de 400 000 euros auprès de *Véolia*.

Dès lors, l'objectif principal poursuivi par le cabinet Blériot, auquel l'ensemble des membres de l'ASL ont souscrit, a été de parvenir à traiter la dette, individualiser les fluides pour permettre la dissolution de l'ASL.

En effet, comme l'ASL est une association, une déclaration de cessation de paiements était possible mais rendait nécessaire la création d'une autre structure. L'objectif des parties prenantes a donc été d'individualiser les copropriétés afin de supprimer l'objet de l'ASL<sup>1</sup>.

### Reconstituer la comptabilité, passer des protocoles avec les fournisseurs

Dans un premier temps, le cabinet Blériot a tenté de récupérer la comptabilité auprès du cabinet précédent pour reconstituer l'historique de la dette. Les nombreuses démarches, y compris avec condamnation sous astreinte, n'ont pas abouti. Faute de preuve et de justificatif (en l'absence de comptabilité), il n'a pas été possible de récupérer l'argent détourné malgré une plainte en civil pour percevoir la somme auprès de la caisse de garantie (*Lloyd's*) de l'ancien cabinet :

*« On a perdu en première instance et on est passé en appel. Mais on a perdu au prétexte que les statuts de l'ASL n'avaient pas été mis à jour ».*

<sup>1</sup> Supprimer l'objet des ASL n'est pas toujours possible. Certaines ASL ont en effet prévu dans leurs statuts des services comme la garde de jeunes enfants, ce qui conduit certains copropriétaires à s'opposer à sa liquidation.

- ▶ À partir des comptabilités des syndicats de copropriétés, le cabinet Blériot a pu reconstituer en partie la comptabilité de l'ASL et s'est aperçu que le budget annuel de l'ASL était inférieur aux besoins, générant le creusement de la dette progressivement.

Un protocole a été signé avec *Dalkia* avec un remboursement en 2 temps : la moitié de la somme versée avec échelonnement sur plusieurs années, l'autre moitié gelée jusqu'à expiration des procédures judiciaires (moratoire puis abandon de créance depuis). La liquidation de l'ASL aurait contraint *Dalkia* à se retourner auprès des 700 copropriétaires. Un protocole a également été signé avec *Véolia* (via le programme *eau solidaire* du *SEDIF*).

La loi *ALUR* a depuis instauré une procédure formalisée d'apurement des dettes afin de gérer le surendettement des copropriétés mais sans prévoir de dispositions similaires s'agissant des ASL.

### Individualiser les fluides : comprendre le fonctionnement des réseaux, négocier les tarifs

Après licenciement du gardien, le cabinet a missionné un bureau d'études pour individualiser les fluides mais ils ont été confrontés à l'absence d'archives et de plans de réseaux :

« *Personne n'a jamais retrouvé les réseaux. Une copropriété présentait une consommation équivalente à deux immeubles !* ».

Les réseaux branchés en série occasionnaient en outre de nombreuses servitudes. Le bureau d'études a finalement réussi partiellement à reconstituer les plans.

Eu égard à la taille de chacune des copropriétés, le tarif «*grand compte*» a pu être conservé pour chacune favorisant un vote unanime des différentes copropriétés pour l'individualisation de l'approvisionnement en eau.

En cas de mésentente des copropriétaires, il aurait fallu mettre en place une administration provisoire en copropriété et en ASL.

«*Si une copropriété refuse, comment fait-on ? Il n'y a pas d'automatisme de prise de contrat et on n'a plus le droit de couper l'eau...* »

### 10 ans après : une AG pour présenter les comptes de clôture et liquider l'ASL

Une fois l'ASL vidée de son contenu, le cabinet Blériot a pu parvenir à sa liquidation en organisant une assemblée générale (AG) spécifique pour présenter les comptes de liquidation. Le projet a été voté à l'unanimité. Chaque copropriété a voté en AG l'individualisation des fluides et la dissolution de l'ASL puis les syndicats représentés en AG de l'ASL ont voté la dissolution. Le cabinet Blériot dispose d'une mission de 6 mois en tant que liquidateur pour présenter les comptes puis opérer la publicité relative à l'ASL.

## PLUSIEURS FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

Outre l'implication des fournisseurs dans le traitement de la dette, la gouvernance du projet a été une des clés de succès majeures.

### Une organisation au service du projet, un engagement des copropriétaires

Un collectif des copropriétés s'est mis en place. Chaque copropriété était représentée au sein du collectif par son président ou un membre du conseil syndical. Les statuts de l'ASL ont été modifiés pour le permettre. En tant que de besoin, chacune des réunions pouvait se transformer en AG avec un formalisme allégé.

«*Tout le monde était impliqué et mobilisé dans le processus. Tous sont des victimes solidaires. Il n'y avait pas de mésentente et le consensus était facile à trouver. Donc c'est une organisation qui a fonctionné. Les AG étaient réunies en tant que de besoin et donnait lieu à un PV systématique et immédiat et avec moins formalisme que s'il avait fallu convoquer.*»

### Une mission d'AMO ASL confiée par la ville

Présent sur le site depuis 2000, missionné par la ville, le cabinet *OZONE* a accompagné le cabinet Blériot dans la dissolution de cette ASL.

## ENSEIGNEMENTS : ÉVITER LES MILLE-FEUILLES OPAQUES !

Ce témoignage démontre, en creux, la nécessité d'éviter ces mille-feuilles de gestion susceptibles d'entraîner conflits et découragement. Structures opaques, elles sont en effet source d'incompréhension.

Insuffisamment prises en compte dans les évolutions réglementaires récentes inscrites dans la loi *ALUR* (administration provisoire, apurement de la dette, etc.), les ASL ne bénéficient pas d'outils et leviers d'intervention (techniques, financiers ou juridiques) pertinents. ■





Échanges avec  
Éva SIMON,  
doctorante au Pacte de  
Grenoble

## UNE THÈSE SUR L'ACTION PUBLIQUE SUR LES COPROPRIÉTÉS DÉGRADÉES DANS 3 AGGLOMÉRATIONS

### La question de la gestion des copropriétés dégradées, sujet central

Ingénieure du corps des *Ponts et Chaussées* depuis 2012, Éva Simon termine en 2016 une thèse en sciences politiques sur «*l'action publique locale sur les copropriétés dégradées*». La thèse réalisée par Sylvaine Le Garrec à propos des copropriétés de Clichy-Montfermeil (93) montrait en effet qu'entre 1973 et 2010 l'action publique n'avait jamais pris en compte la question, pourtant centrale, de la gestion.

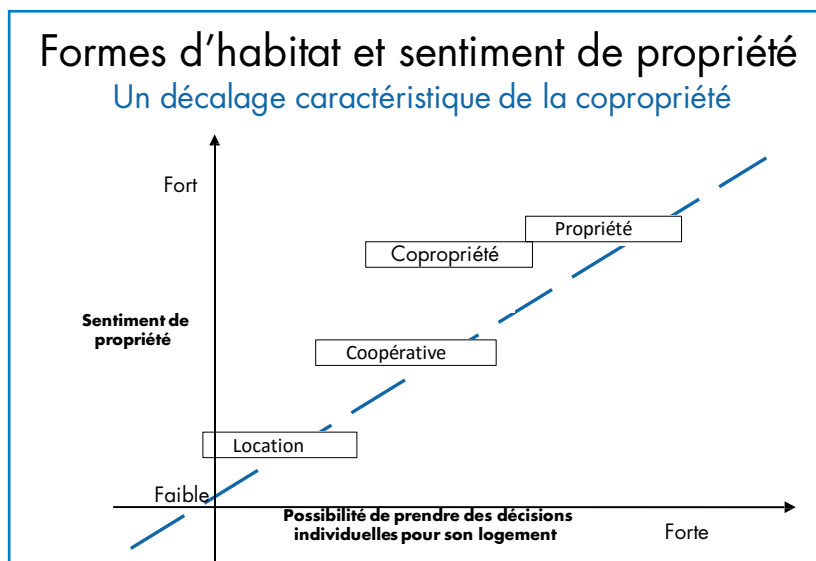
### Une approche comparative menée sur 4 territoires

Éva Simon a donc souhaité centrer sa recherche sur les cas des copropriétés les plus en difficulté sur trois agglomérations : Lyon, Grenoble et Marseille. Premier constat : dans les années 2010, absence à Grenoble et Lyon de copropriétés aussi dégradées qu'à Clichy/Montfermeil ou Marseille. Première interrogation : pourquoi une telle divergence selon les territoires ? A travers une approche comparative sur ces trois agglomérations en sus de celle de Clichy-Montfermeil, déjà analysée par Sylvaine Le Garrec, Éva Simon a souhaité analyser l'action publique locale sur le redressement des copropriétés.

## COPROPRIÉTÉS DÉGRADÉES : UNE PRISE EN COMPTE DE LA GESTION RÉCENTE

### Un décalage entre sentiment de propriété et solidarité forcée

Dans la plupart des pays développés, un système de copropriétés existe. Il implique que les copropriétaires se trouvent dans une situation de «*solidarité forcée*», qui entre fréquemment en contradiction avec le fort sentiment de propriété associé à la copropriété (voir schéma ci-dessous). Ceci impacte le fonctionnement de la copropriété.

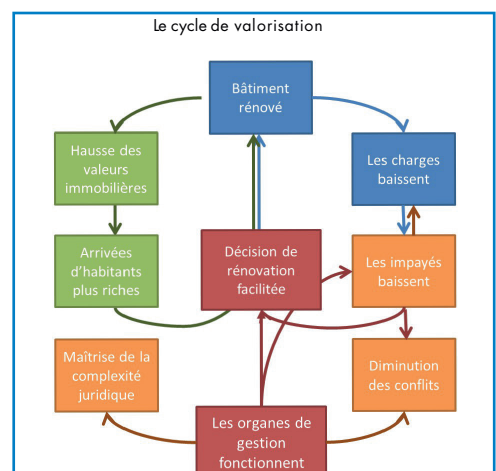
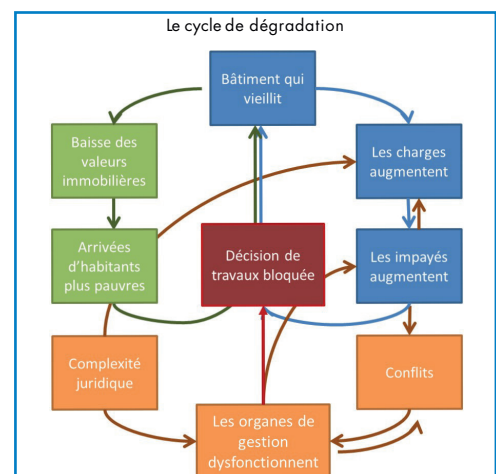


### Enjeux liés aux bâti et peuplement plus pointés que la gestion

La dégradation des copropriétés doit être comprise et appréhendée comme un processus et non comme un état. Il convient donc d'examiner les mécanismes qui ont conduit la copropriété à se dégrader.

Le rôle de la gestion s'avère être central. Dans le cycle de dégradation des copropriétés (schéma suivant), la décision de travaux bloquée constitue toujours un élément central. Mais amorcer un processus de valorisation nécessite non seulement de débloquer la décision de travaux mais également de restaurer le fonctionnement des organes de gestion.

Or, jusqu'à naguère, «*les acteurs publics se sont beaucoup cantonnés au haut du schéma*». Bien que la prise en compte de la gestion se soit accélérée ces dernières années, force est de constater qu'elle a souvent été ignorée par les acteurs publics qui se sont longtemps focalisés sur les questions et enjeux liés au bâti et au peuplement.



## TERRAINS D'ENQUÊTE : DES CONTEXTES LOCAUX ET APPROCHES DIFFÉRENTS

### Le sujet de la gestion peu lisible dans les documents publics

A la lecture de la documentation produite par l'action publique sur les 3 terrains examinés, il ressort que la gestion est un sujet très peu présent et formalisé. Il n'y a qu'à Marseille où la gestion des copropriétés apparaît explicitement dans les diagnostics.

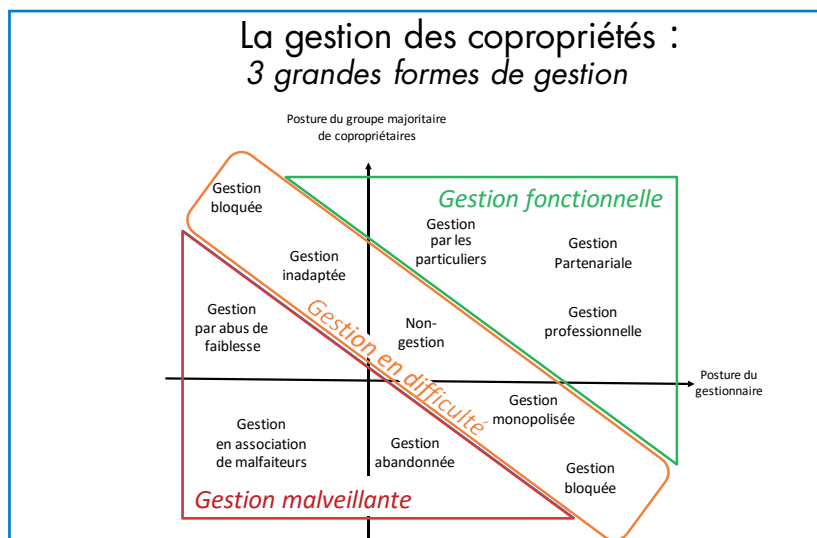
Les pratiques locales s'avèrent, en réalité, très différentes d'un territoire à l'autre et peu en lien avec la manière dont l'action est présentée. Ainsi, par exemple, les travaux de René Ballain en Rhône-Alpes mettent en avant l'enjeu de la gestion et contribuent à ce que, dès les années 1980, la prise en compte de la gestion se mette en place dans les agglomérations de Lyon et Grenoble. Mais la gestion n'y apparaît que rarement dans les documents d'action publique. On peut, pour illustrer ce paradoxe, évoquer le cas de la commune de Bron qui, dès le début des années 2000, a utilisé les financements GUSP pour financer des postes de syndics et de gardiens sur deux copropriétés (Terraillon et la Caravelle). Pourtant, la commune communique très peu sur cette action et ses effets (pourtant très nets) sur le quotidien et la gestion des deux copropriétés.

### Une intervention publique adaptée à la typologie de gestion des copropriétés

Éva Simon propose de modéliser la gestion des copropriétés en trois grands types (fonctionnelle, en difficulté, malveillante). Selon la posture qu'adopte le syndic gestionnaire et/ou le groupe majoritaire de copropriétaires, on aura :

- Une gestion fonctionnelle lorsque tous concourent au bon fonctionnement de la copropriété ;
- Une gestion en difficulté ou inadaptée ;
- Une gestion malveillante : situation où les gestionnaires (copropriétaires et/ou syndic) exploitent et tirent profit de la dégradation de la copropriété. « *Le concept n'est pas théorisé mais recouvre une pratique de fait. Tant que la gestion fonctionnelle n'est pas rétablie, il est inutile de proposer une intervention incitative.* ».

Le type de gestion conditionne le type d'action publique susceptible de favoriser l'entrée de la copropriété dans le cycle de valorisation.



### De 1980 à 2014, des prismes locaux d'analyse et d'intervention différents et évolutifs

Dans les années 1980, à Grenoble, la question des copropriétés est d'abord abordée via celle des locataires mal logés : les interventions visent donc principalement à racheter des lots pour les transformer en logement social.

À Lyon et Marseille, le problème est appréhendé sous l'angle du peuplement et de la « *concentration de ménages précaires dans des immeubles décrépis et des quartiers stigmatisés* ». Les interventions se focalisent alors sur les enjeux d'aménagement, de changement d'image et de peuplement. Dans les années 1990, l'État se saisit du sujet des copropriétés. À Grenoble, l'enjeu est désormais la rénovation du bâti. Les communes mobilisées et l'intercommunalité s'orientent vers des OPAH. Les copropriétés à Lyon et Clichy/Monfermeil s'inscrivent dans les dispositifs de la politique de la ville. Dans le même temps, à Lyon, la prise en compte de la gestion conduit les copropriétés à intégrer les dispositifs d'OPAH puis de plans de sauvegarde (PDS). À Montfermeil, l'aménagement et le peuplement demeurent des enjeux centraux. À Marseille, un atlas est réalisé en 1994 puis, en 1995, les copropriétés sortent de l'agenda municipal.

Au début des années 2000, « *chaque territoire continue sur sa lancée : les écarts se creusent* ». Les copropriétés de Lyon sont inscrites en plan de sauvegarde et en rénovation urbaine. L'agglomération grenobloise maintient l'approche par OPAH sur des copropriétés désormais moins en difficulté. Celles de Montfermeil font l'objet de démolitions massives sans prise en compte de la gestion. À Marseille, l'intervention est « *en dent de scie (...). Seules quelques copropriétés attirent l'attention des élus* ».

En 2010, les organisations et les moyens diffèrent au sein des collectivités étudiées :

- Le Grand Lyon dispose d'un service très structuré : environ 50 ETP cofinancés par l'intercommunalité et les communes sont dédiés au suivi des copropriétés.
- À Grenoble, les communes disposent des compétences techniques. L'agglomération joue un rôle d'accompagnement et de soutien (notamment financier).
- À Marseille, l'intercommunalité est une « *coquille vide* » : l'ensemble de l'habitat privé y est géré par un seul chargé de mission. Sur tout Marseille, en 2014 seuls 7 agents sont mobilisés (seulement une partie de leur temps) sur les copropriétés dégradées.



### **De l'importance des observatoires locaux et/ou d'un réseau d'acteurs en veille**

En matière d'observation, avant 2012 il n'y avait pas de connaissance statistique fiable du phénomène à l'échelle nationale. Après 2012, la connaissance nationale s'améliore mais demeure limitée.

En revanche, il existe de nombreuses études locales, souvent commandées par les collectivités : celles-ci détiennent ainsi l'essentiel de la connaissance sur le phénomène de dégradation des copropriétés. A Lyon, « *ils n'ont même plus d'observatoire car l'action publique locale est bien constituée et le réseau d'acteurs suffit à jouer un rôle de veille et faire remonter les informations.* »

En l'absence de volonté programmatique de la part de l'État (avant 2014), sur les 4 territoires observés, les services de l'État, de par leur positionnement et leurs pratiques, ont tendance à accentuer les écarts déjà constatés.

### **En conclusion...**

Les dispositifs d'intervention demeurent très malléables et utilisés de manière très diverse par les collectivités pour répondre à des problèmes eux-mêmes différents. Ceci peut, à bien des égards, expliquer les écarts constatés aujourd'hui entre les cas des 4 agglomérations étudiées. Quoiqu'il en soit, trois paramètres semblent indispensables au succès de l'intervention publique sur les copropriétés dégradées :

- Diagnostiquer correctement la gestion (notamment le fonctionnement des organes de gestion) ;
- Prendre en compte la gestion dans l'intervention publique (l'étude de Marseille montre qu'un diagnostic, même complet, ne mène pas toujours à la prise en compte de la gestion par l'action publique) ;
- Mettre les moyens (notamment humains) nécessaires au succès de l'intervention. Dans les cas étudiés, une fois la gestion prise en compte, il existe un lien très net entre l'existence d'un portage politique local fort et le succès de l'intervention publique. ■



◀ Échanges avec Philippe JOUBERT, co-fondateur, président de ChouetteCopro

## CHOUETTECOPRO, CRÉATEUR DE LIENS ENTRE OCCUPANTS, SYNDICS ET PRESTATAIRES TECHNIQUES

### Une start-up de gestion technique du bâtiment

**C**houetteCopro se développe depuis 2016 au sein de l'incubateur d'immobilier et de bien-être Immowell créé en 2016 par Impulse partners et Arp Astrance (conseil en innovation). ChouetteCopro est une plateforme de services collaborative de signalements des dysfonctionnements des parties communes en vue de leur résorption. «*Notre ADN c'est la gestion technique du bâtiment en vue de son optimisation et donc de la baisse des charges.*»

L'équipe comporte 5 personnes mi 2016 et devrait s'étoffer à l'automne 2016 suite à la levée de fonds.

Géographiquement, ChouetteCopro se déploie actuellement en Ile-de-France et couvre Nancy également.

### Améliorer la gestion des incidents techniques dans les copropriétés...

Ingénieur de formation et conscient de la «*révolution collaborative dans les usages*», Philippe Joubert crée la startup ChouetteCopro, après avoir

- expérimenté dans son propre immeuble les difficultés que rencontrent de nombreux copropriétaires à faire intervenir rapidement un prestataire lorsque survient un dysfonctionnement technique dans les parties communes, en l'absence de contrat d'entretien ;
- été témoin du mouvement de solidarité déclenché par la panne survenue dans son immeuble, qui le prive de chauffage et d'eau chaude pendant plusieurs jours.

Philippe Joubert est en effet convaincu que «*la mise en réseau des gens peut faire émerger des comportements vertueux*». Son application est destinée à faciliter le signalement et le traitement des incidents techniques grâce à une plateforme qui réunit les occupants (copropriétaires et locataires), les gestionnaires ( bailleurs sociaux, syndicats de copropriété) et les prestataires techniques.

Son objectif est de «*rompre la chaîne d'insatisfaction*» que nourrit la gestion des incidents techniques dans de nombreuses copropriétés :

- insatisfaction des occupants qui ne savent pas qui contacter pour signaler un dysfonctionnement ;
- syndicats en difficulté face à des appels multiples pour le même incident ;
- prestataires qui se voient reprocher un manque de communication sur leurs interventions.

### ... en créant les conditions d'une meilleure communication entre tous les acteurs

ChouetteCopro permet aux locataires et copropriétaires d'un immeuble de signaler un incident technique à leur syndic via une interface simple et collaborative, organisée autour des principaux espaces communs de l'immeuble (ascenseur, escalier et couloirs, parking, gaines techniques...). Les signalements (ouverture d'un ticket) sont publics et nominatifs. Un mail est alors envoyé à l'ensemble des occupants de l'immeuble, ainsi qu'au syndic et prestataires inscrits sur ChouetteCopro, pour les informer de l'incident signalé. Le nombre d'appels reçus par le syndic pour un même

dysfonctionnement est de ce fait réduit.

Ensuite, une fonctionnalité permet au syndic de diffuser les différents signalements aux prestataires concernés en envoyant des ordres de service. Les prestataires valident la date de leur passage puis renseignent en quelques lignes leur intervention. Les occupants peuvent ainsi suivre la progression de la résolution de l'incident signalé. Les signalements d'incidents traités sont enfin clôturés par l'auteur du signalement, le conseil syndical, le gardien ou le syndic.

L'historique des signalements est conservé sur la plateforme dédiée à l'immeuble .

L'application permet ainsi de :

- tenir les occupants informés de la prise en compte de leur réclamation et valoriser leur implication dans la gestion quotidienne de leur immeuble ;
- améliorer la réactivité, la productivité et l'image du syndic auprès des occupants ;
- pour les prestataires, planifier leurs interventions et renforcer leur visibilité commerciale.

## UN OUTIL D'INTERMÉDIATION FAVORISANT DES COMPORTEMENTS VERTUEUX ET SOLIDAIRES

L'équipe de ChouetteCopro procède hebdomadairement à une revue d'activités et réalise des analyses quantitatives et qualitatives des signalements, tant sur le fond que sur la forme, pour optimiser le service rendu et l'usage de la plateforme. Elle diffuse ainsi les bonnes pratiques identifiées notamment celles qui concourent à un usage plus ludique et plus courtois de la plateforme, en sus de la charte d'utilisation de ChouetteCopro. Des tableaux de bord syndic et prestataires sont proposés. ChouetteCopro propose également un fil d'information (Info Immeuble) qui permet au conseil syndical et syndic de communiquer

une information à tous les utilisateurs de son immeuble en postant un message ou une simple photo. Il s'agit de faciliter le partage d'informations relatives au passage d'un technicien ou à l'organisation d'un événement (par exemple, la fête des voisins), et d'encourager la solidarité entre voisins en facilitant l'échange de services.

L'application n'est en revanche pas connectée aux *Extranet* des syndicats, qui proposent en général un espace privé destiné aux copropriétaires et un espace destiné au conseil syndical. Philippe Joubert souligne l'utilisation limitée des *Extranet* par les copropriétaires, qui excluent en outre les locataires. *ChouetteCopro* est un outil d'intermédiation qui vise à faciliter une gestion collaborative (et non privée) des parties communes, et à faire ainsi émerger des comportements vertueux : « *On ne se positionne pas comme un éditeur, on propose un service.* » C'est à ce titre qu'un document intitulé « *les trois chouettes commandements* » a été diffusé récemment via la plateforme, en réponse à une problématique d'incivilité d'une des copropriétés clientes de *ChouetteCopro*.

### Une plateforme collaborative modérée par les utilisateurs eux-mêmes

Lorsque le service est pris en charge par l'immeuble, un abonnement est facturé **9 euros TTC par an et par logement**. Il est sans engagement de durée, résiliable à tout moment. Il peut aussi être pris en charge par le syndic de copropriété sur un tarif remisé au volume. La facturation à l'immeuble (copropriétaires) a l'avantage de garantir une continuité dans le service et de permettre de suivre l'évolution du traitement des incidents même en cas de changement de syndic, grâce à l'historique conservé sur la plateforme.

Les occupants sont libres de s'inscrire ou non sur la plateforme. Ils y sont incités par une campagne d'affichage dans leur immeuble.

Philippe Joubert identifie **deux cibles impliquées** dans la vie de l'immeuble au quotidien : les jeunes retraités et les femmes/mères au foyer, davantage présents dans leur logement et très connectés.

La plateforme distingue **deux profils d'utilisateurs** :

- les occupants de l'immeuble, copropriétaires ou locataires : statut d'utilisateur classique ; l'utilisateur à l'origine d'un signalement peut le clôturer lorsque l'incident a été traité par le syndic et le prestataire ;
- les conseils syndicaux et les gardiens, le cas échéant, sont « *modérateurs* » et peuvent clôturer des signalements.

*ChouetteCopro* a ainsi opté pour une auto-modération par le collectif plutôt qu'une modération *a priori* par le syndic (y compris lorsqu'il est le client). Dans le modèle retenu, le conseil syndical a la possibilité de modérer *a posteriori* les échanges et signalements.

Pour les gestionnaires, l'interface propose un classement des signalements en **trois catégories** (« *à faire* », « *en cours* » et « *fait* ») ainsi que des statistiques sur la gestion des signalements.

### Un outil au service de la prévention des risques, des coûts évités

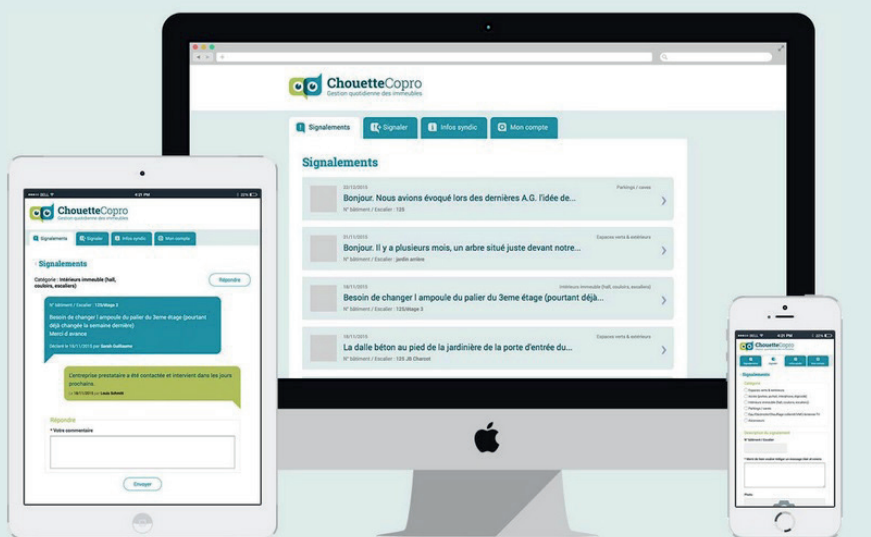
Mi-2016, environ **180 immeubles** situés en région parisienne sont connectés à la plateforme. Parmi ses clients, *ChouetteCopro* compte des syndicats, des promoteurs et des bailleurs sociaux.

Mi-2016, *ChouetteCopro* comptabilise en moyenne 4 signalements par mois et par immeuble, tandis que le taux d'inscription observé varie entre 30 et 70% des occupants, selon les immeubles. Philippe Joubert précise que **l'application est davantage utilisée dans les immeubles neufs** connectés à la plateforme que dans les ensembles plus anciens. Il l'explique par la sociologie des occupants des copropriétés neuves, qui sont majoritairement des primo-accédants, plus jeunes et plus impliqués dans la gestion de leur immeuble.

Dans le parc ancien, les syndicats apparaissent moins enclins à faire évoluer des modes de fonctionnement établis et, par conséquent, moins mobilisés pour encourager leurs occupants à utiliser l'application. *ChouetteCopro* a également davantage d'utilisateurs dans les immeubles qui comptent un plus grand nombre de lots, grâce à un effet d'entraînement classique pour les nouveaux outils web.

Philippe Joubert souligne l'intérêt de *ChouetteCopro* pour les copropriétés en difficulté : en encourageant le vivre ensemble et sensibilisant leurs occupants à l'entretien des parties communes, l'application peut contribuer à réduire, à terme, le poste de dépenses courantes d'entretien. ■

▼ <https://www.chouettecopro.com/>





◀ Échanges avec André MAY, co-fondateur et président de CityLity

## CITYLITY: LA TÉLÉCOMMANDE DE VOTRE VILLE

### L'ensemble des immeubles métropolitains référencé

André MAY a créé la société CityLity (contraction de SmartCity et d'Utility) en mai 2014 pour développer une application mobile qui permet de signaler rapidement un problème dans son logement, son immeuble (panne d'ascenseur, fuite d'eau, poubelles...) ou sa ville (défaut d'éclairage ou de voirie, malpropreté des rues, nuisances sonores...) au gestionnaire concerné (collectivité, bailleur, syndic...). Des déploiements sont également prévus pour les gestionnaires de bâtiments tertiaires.

CityLity référence l'ensemble des immeubles sur le territoire français, à partir des données OpenStreetMap, «plus à jour que le cadastre» selon André May, et GoogleMaps. La base de données est alimentée par les contributions des utilisateurs, qui sont notamment invités à signaler les «points écocitoyens» présents dans leur ville.

Pour conquérir les syndics de copropriété, CityLity a acquis une base de 8 000 mails de syndics sur l'ensemble du territoire national. La société se développe sur différents territoires (Lyon, Nantes...) et séduit aussi bien les syndics que les promoteurs: Bouygues, par exemple, offre deux années d'utilisation de CityLity à ses syndics de copropriété. « On est en train d'équiper 35 000 lots, et on devrait atteindre 50 000 lots fin 2016 et 150 000 mi-2017 », indique André May.

### Signaler un dysfonctionnement en moins d'une minute

L'interface développée par CityLity se veut simple et ergonomique (pictogrammes) afin de pouvoir signaler un dysfonctionnement en quelques clics: «L'objectif est de déclarer un incident en moins de 60 secondes».

L'application permet à l'ensemble des utilisateurs qui partagent l'espace concerné (immeuble ou quartier) d'être informés des signalements et de confirmer l'incident, le cas échéant. Ceci limite le nombre d'appels ou de mails reçus par le gestionnaire pour un même problème. Celui-ci est informé rapidement et peut répondre publiquement au message reçu pour préciser les conditions de sa prise en charge (temporalité, nature de l'intervention, etc.). L'auteur du signalement peut également illustrer sa déclaration de photographies afin d'optimiser l'intervention des prestataires éventuels.

## GESTIONNAIRES GAGNANTS

CityLity permet aux gestionnaires:

- d'économiser du temps de réponse et de relation avec le prestataire ;
- de réduire le nombre des interventions sur site du prestataire, et, par conséquent, les coûts afférents ;
- d'améliorer son image auprès des occupants et usagers.

Le signalement d'un problème dans un immeuble n'est possible que depuis l'adresse renseignée par l'utilisateur au moment de son inscription.

L'interface permet également aux occupants d'un immeuble de communiquer par mail avec leur syndic de copropriété, et ce gratuitement, y compris pour les syndics qui ne sont pas clients de CityLity. Ce service peut intéresser en particulier les syndics bénévoles, dans les copropriétés qui comptent peu de lots.

A l'inverse, l'interface permet aux bailleurs et syndics de copropriété de communiquer avec les occupants de leurs immeubles: il leur est possible de transmettre des informations à l'ensemble des occupants de leur parc ou bien de cibler leur communication en direction d'un immeuble en particulier, et de mettre en ligne des documents (règlements de copropriété, PV d'assemblée générale...).

### Un service premium proposé aux syndics de copropriété gérant plus de 1 000 lots

Un abonnement est proposé aux syndics de copropriété, qui comprend des outils de visualisation, d'analyse et de communication:

- carte de visualisation des dysfonctionnements sur l'ensemble de leur patrimoine, en temps réel ;
- accès illimité au back office: exports de données sous Excel, paramétrage des mails ...
- identifiant pour chaque immeuble permettant de communiquer directement auprès de ses occupants (par voie de courrier, de mail et/ou d'affichage) afin de les encourager à télécharger l'application, dans laquelle les informations relatives à leur bâtiment (nombre d'étages, etc.) sont préremplies.

Le coût de ce service varie de 4 à 1 € par lot, en fonction du volume de lots concernés: le tarif est en effet dégressif avec l'augmentation du nombre de lots (1 €/lot/an pour 50 000 lots).

### Vers la création d'un indice de lien social ?

L'application propose également un menu «Entraide», qui permet aux utilisateurs de partager des informations et d'échanger des services à l'échelle de leur immeuble ou de leur



### ▲ Solution back office, espace dédié Premium

ilot. Avec cette fonctionnalité, *CityLity* cherche à développer le lien social entre les habitants d'un même secteur.

André May est convaincu de l'importance de cette fonctionnalité, notamment pour les copropriétés en difficulté, dans la mesure où le coût de gestion d'un ensemble augmente lorsque le vivre ensemble se dégrade et l'interconnaissance entre voisins est faible.

La société a lancé une étude afin d'établir un « *indice de lien social* », afin de disposer d'éléments tangibles pour orienter les efforts de communication des bailleurs et syndics.

### Différentes fonctionnalités, une seule interface, évolutive

*CityLity* a choisi de proposer à l'utilisateur différentes fonctionnalités accessibles grâce à une seule interface. En effet, André May indique que des études récentes ont révélé que les utilisateurs de *Smartphones* utilisent réellement 30 applications, dont 20 applications utilisées quotidiennement : téléphone, appareil photo, envoi de SMS, géolocalisation, transport...

L'application dispense donc également des informations sur l'offre commerciale et touristique du quartier dans lequel se trouve l'utilisateur et lui permet de rester informé des travaux en cours dans la ville.

La prochaine version de *CityLity* sera également articulée avec les applications développées par les collectivités : informations sur les horaires des activités et les services accessibles sur le territoire (piscines, marchés, etc.). Elle sera couplée avec les plateformes *Facebook* et *Twitter* des villes. Enfin, l'objectif à terme est de couvrir tout le territoire européen, pour permettre au citoyen qui souhaite s'informer ou signaler un problème de recourir à une même application quel que soit le lieu. ■



## LISTE DES AUDITIONS RÉALISÉES

### REPÉRAGE DES FRAGILITÉS

- Estelle BARON, directrice opérationnelle à l'ARC
- Christine ABRIBAT, président du cabinet ORALIA Cazalières
- Alain DADU, gérant du cabinet Aventin
- Gaëlle LE RIBLAIR, directrice d'Ibert syndic

### LES PETITES COPROPRIÉTÉS

- Sylvaine LE GARREC, sociologue indépendante
- Séverine SOUVILLE, chargée de mission habitat à la CA Orléans Val de Loire
- Julien VAZIEUX, chargé de mission habitat privé à l'EPT Plaine Commune (UT La Courneuve)
- Morad CHARROUF-VICTOR, responsable du service habitat à la CA creilloise
- Philippe RANCHÈRE, directeur de l'ADIL du Finistère
- Frédérique COMTE, référente copropriété chez Batigère Sarel
- Raoul GUINEBERT, gérant de la Maison du syndic



## GESTION DES ESPACES ET SERVICES COMMUNS

- Cécile BARNASSON, présidente et Pierre OLIVIER, directeur général de COPRO+
- Denis BRACHET, géomètre-expert du cabinet Denis BRACHET
- Nadine KOZYRTCHOUK, collaboratrice à l'étude de Maître Philippe BLÉRIOT

## APPLIS

- Philippe JOUBERT, co-fondateur et président de ChouetteCopro
- André MAY, co-fondateur et président de CityLity

## SPHÈRE ACADÉMIQUE

- Èva SIMON, doctorante au PACTE de Grenoble

---

© Forum des politiques de l'habitat privé 2016  
Une production du *Groupe de travail Copropriété*  
Copilotes du groupe : Soraya DAOU et Nicolas CLÉMENT  
Rédaction : FORS-RS  
Conception, direction et réalisation : Véronique GUILLAUMIN



Forum des Politiques de l'habitat privé,  
un collectif de 14 membres

[www.forumhabitatprive.org](http://www.forumhabitatprive.org)