

*Impayés
de charges courantes
en copropriété :
diagnostics et traitements*

17 novembre 2017

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



◀ Nicolas CLÉMENT
Responsable du pôle d'appui et
de capitalisation opérationnels
ANRU

2017 : UNE RÉFLEXION FOCALISÉE SUR LES IMPAYÉS DE CHARGES COURANTES EN COPROPRIÉTÉ

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 16 membres du Forum et copiloté par l'Anah et l'ANRU.

• En 2017, le GT Copropriété a choisi de focaliser son action sur le diagnostic et le traitement des impayés de fonctionnement en copropriété.

• Quinze auditions ont ainsi eu lieu durant 2017 avec des têtes de réseau, des syndicats, des collectivités, une avocate, deux assistants à maîtrise d'usage, une ADIL. Le recueil des comptes rendus d'audition est disponible sur www.forumhabitatprive.org.
• L'atelier du 17 novembre 2017 a permis de restituer les enseignements et de prolonger les échanges avec les participants venus nombreux.



◀ 65 professionnels de l'habitat ont participé à l'atelier du 17 novembre 2017

1

CONNAÎTRE, DIAGNOSTIQUER LES IMPAYÉS//

ÉLÉMENTS DE CONTEXTE/P.4

DISCUSSION SUR PÉRIMÈTRES ET CAUSES/P.8

2

RECOURRER LES IMPAYÉS//

TÉMOIGNAGE D'UN SYNDIC ET D'UN AVOCAT/P.11

3

PRÉVENIR LES IMPAYÉS//

PRATIQUES DE L'ARC AVEC OSCAR ET OSCARVILLE/P.15

VOLET IMPAYÉ DU RÉFÉRENTIEL QUALISR/P.17

TÉMOIGNAGE DE L'OPAC 38/P.19

ÉCLAIRAGE D'UNE AMU/P.21



◀ Nicolas CLÉMENT
Responsable du pôle d'appui et
de capitalisation opérationnels
ANRU

IMPAYÉS EN COPROPRIÉTÉ : POINTS SAILLANTS DES AUDITIONS 2017

Plusieurs facteurs concourent à l'émergence d'impayés en copropriété. Comment diagnostiquer et qualifier ces impayés pour les objectiver ?

La quinzaine d'auditions d'acteurs menées en 2017 sur le sujet des impayés de charges en copropriété a permis de dresser un triple constat.

Une absence de données nationales

Aucun acteur ne dispose d'une vue d'ensemble sur la question des impayés de charges. Si quelques données sont agrégées par les syndicats, les autres données disponibles sont pour le moins partielles. Celles du Ministère de la Justice témoignent cependant de l'explosion du nombre de contentieux en copropriété (+ 40% dont les 2/3 liés aux impayés).

Cette lacune entraîne une difficulté à caractériser ou identifier des facteurs déterminants dans l'apparition d'impayés de charges. À ce titre, les données du registre des copropriétés constitueront une forte plus-value.

L'émergence d'un consensus autour de facteurs de risques

Facteurs :

- endogènes avec notamment le poids des acquéreurs récents parmi les copropriétaires, l'ancienneté des contrats d'entretien, l'importance des besoins de travaux, etc.
- exogènes en lien avec la conjoncture économique des territoires, l'évolution du marché immobilier, etc.

Les acteurs auditionnés ont également insisté sur le risque d'enclenchement d'un cercle vicieux des impayés. L'apparition des impayés puis le maintien des impayés sur plusieurs années malgré la mise en œuvre de procédures amiables de recouvrement voire de procédures coercitives peut démobiliser les copropriétaires et les inciter à ne plus payer leurs charges

La nécessité, pour les syndicats, de mettre en place des procédures systématisées

L'enjeu pour les syndicats est de se structurer pour faire face à cette problématique en disposant, par exemple, d'un service contentieux séparé du service de gestion.

La circulation des informations - entre propriétaires, conseil syndical, syndic, avocat, etc. - constitue un des facteurs de réussite mis en exergue.

De même, le soutien des collectivités territoriales est essentiel pour aider à la solvabilisation des copropriétaires endettés, aux éventuels relogements. En outre, une analyse conjointe des charges, par les syndicats et les acteurs publics, facilite l'identification de marges de manœuvre en matière de réduction des charges.

La phase de traitement des impayés de charges est souvent la phase première, essentielle au redressement de la copropriété. Cette phase doit être initiée en amont des travaux à engager sur les copropriétés. ■



◀ Catherine MERY
Adjointe du directeur
du registre des copropriétés
Anah

QUELLE CONTRIBUTION DU REGISTRE À LA MESURE DE L'ENDETTEMENT COURANT ?

L'immatriculation des copropriétés a été rendue obligatoire par la loi ALUR.
Sa gestion a été confiée à l'Anah.

Qu'est ce que le registre national des copropriétés ?

Les objectifs du registre national des copropriétés sont les suivants :

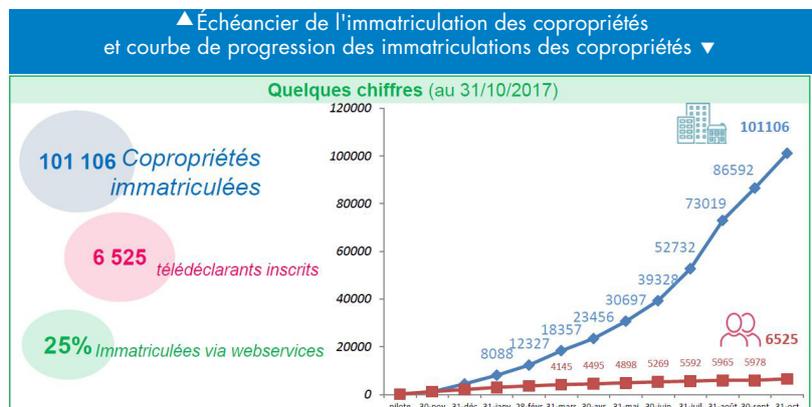
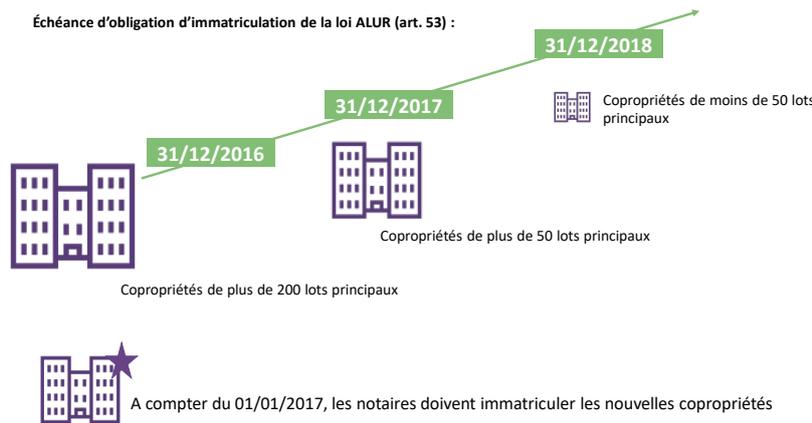
- Mieux connaître le parc de copropriétés : ses caractéristiques (nombre, localisation, taille, âge) et son état ;
- Permettre aux pouvoirs publics de mieux appréhender les processus de fragilisation des copropriétés, afin d'intervenir en amont dès l'apparition des premières difficultés ;
- Disposer d'éléments de comparaison des charges, utiles aux syndicats et aux copropriétaires dans la gestion quotidienne et prospective de leurs copropriétés et favoriser une meilleure information des futurs acquéreurs ;
- Donner une meilleure visibilité à la personne morale qu'est le syndicat de copropriétaires ;
- Sécuriser les démarches des syndicats et des copropriétaires en créant un identifiant unique pour chaque copropriété.

Les données brutes du registre sont disponibles pour les collectivités et les services de l'État, à différentes échelles : nationale, régionale, départementale et intercommunale. *« Il n'est pas prévu que les données soient communiquées copropriété par copropriété. Les données par copropriété ne seront pas accessibles au grand public mais seulement aux copropriétaires concernés. »*

Un rythme soutenu d'immatriculation

Le registre est accessible en ligne. Concernant les copropriétés les plus importantes, 2600 copropriétés de plus de 200 lots sont immatriculées. Mi-novembre 2017, la moitié des copropriétés de plus de 50 lots (23 510) est immatriculée. L'objectif est que, d'ici la fin 2017, l'ensemble des copropriétés de plus de 50 lots soient toutes immatriculées. Le rythme d'immatriculation est satisfaisant, comme le montre le graphique ci-après, avec désormais plus de 100 000 copropriétés immatriculées.

Fin 2018, toutes les copropriétés devraient l'être. L'enjeu pour 2018 sera de réussir à immatriculer environ la majorité des 600 à 800 000 copropriétés existantes de moins de 50 lots. *« On peut supposer que plusieurs de ces petites copropriétés sont désorganisées et sans syndic ».*



Qui sont les télédéclarants ?

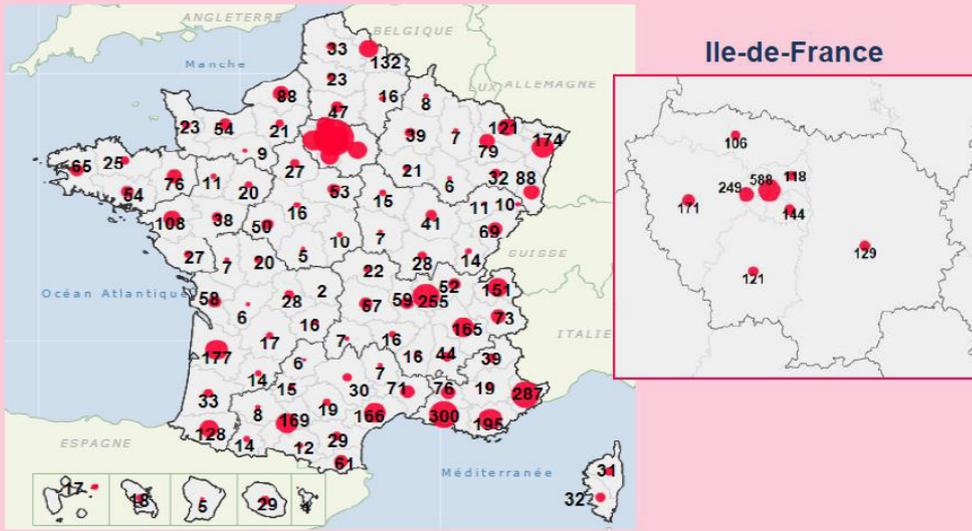
L'analyse de la répartition des télédéclarants ci-après montre que ce sont les responsables légaux des copropriétés qui, majoritairement, procèdent aux immatriculations. Les notaires en ont aussi la possibilité lors de la création de la copropriété ou à l'occasion d'une transaction immobilière en substitution du syndic.

La répartition géographique des télédéclarants inscrits montre une sous-représentation des télédéclarants en territoire détendu témoignant, en toute hypothèse, d'une proportion plus importante de petites copropriétés sans syndic et du faible nombre de transactions qui permettraient au notaire de se substituer. Sur ces secteurs détenus, les successions constitueront autant d'occasion pour les notaires de procéder à l'immatriculation des copropriétés sans syndic.

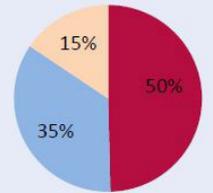


ANALYSE DES TELEDECLARANTS (au 31/10/2017)

Répartition des télédeclarants inscrits



Typologie des télédeclarants inscrits



- Télédeclarants professionnels (syndics et administrateurs provisoires)
- Syndics bénévoles ou coopératifs
- Notaires

► Une base de données conséquente, mobilisable sous conditions

L'Anah dispose désormais d'un nombre assez représentatif de données (techniques, financières, etc.) sur certains types de copropriété bien que la question de leur fiabilité reste entière. L'ensemble de ces données sont géolocalisées à l'adresse ou à la parcelle. Concernant leur utilisation, elle sera soumise à la signature avec 'Anah d'une charte de confidentialité d'utilisation des données. « Afin d'alimenter la politique locale de l'habitat, les EPCI sont les entités cible pour l'utilisation de ces données. »

Données Télédeclarant		Données Copropriété	
Professionnel (syndic, notaire) Non professionnel		A- Identification	C- Données techniques
A. Etablissement	Non pro.	Nom	Nb de bâtiments par valeur d'étiquette d'énergie
SIRET, code APE	Civilité nom prénom	Date de mise en copropriété (date AG)	Période de construction
Raison sociale	Courriel	SIRET	Données sur chauffage :
Adresse	Téléphone	Adresse principale, secondaire	- Type (collectif, indiv., mixte)
N° carte professionnelle	Domiciliation à l'étranger	- Voie, lieu-dit, code postal, commune	- Type de chauffage si collectif (urbain ou non)
Déclaration d'activité	Adresse	- Parcelles cadastrales	- Energie utilisée pour un chauffage collectif non urbain
Téléphone		Résidence Service	Nb Ascenseurs
B. Dirigeant		Syndicat coopératif	D – Données financières
Identité		Syndicat principal	Dates (AG approuvant les comptes, clôture)
Courriel		Numéro syndicat principal	Montants des charges (courantes, exceptionnelles)
Téléphone		Nombre ASL, AFUL, Union de syndicats	Montant des impayés
Données Rattachement		Nombre de lots (total, habitation, stationnements, mixtes)	Nb de copropriétaires en impayés
Mandat de syndic ou mission d'administration provisoire		B- Procédures (Liste des arrêtés)	Montant des dettes fournisseurs
Date de début, date de fin		- Type d'arrêté	Montant du fonds de travaux
Nom du fichier justificatif (PDF)		- Date d'arrêté, de Main-levée	Présence d'employés
Justificatif Mandat		- Mandat ad hoc : Date d'ordonnance de nomination, de fin de mission	
		- Date d'ordonnance de carence	

Un repérage des copropriétés fragiles facilité

Plusieurs indicateurs peuvent être mobilisés, à l’instar du taux d’impayés et de l’étiquette énergétique, pour repérer notamment des copropriétés qui pourraient bénéficier du programme *Habiter mieux*. 20% correspond à la part de copropriétés répondant au critère de taux d’impayés du programme *Habiter Mieux*. Trois régions sont concernées Ile-de-France, PACA et Auvergne-Rhône-Alpes.

À partir des données collectées sur les copropriétés immatriculées, l’Anah a commencé à travailler sur une liste d’indicateurs de fragilité. En 2018, des rapports territoriaux sur la fragilité des copropriétés seront accessibles aux collectivités et aux services de l’État.

« On travaille avec un panel représentatif de collectivités sur ce point. L’intérêt premier de ce registre est d’être ouvert et transversal et de faire remonter les bonnes pratiques. »

En 2018, l’une des missions de la direction du registre à l’Anah sera de procéder au croisement des sources de données afin d’affiner le repérage. ■

site web : <https://www.registre-coproprietes.gouv.fr>

LE REGISTRE DES COPROPRIÉTÉS Les impayés dans le Registre des copropriétés

Le budget de la copropriété =

Charges pour opérations courantes de l'exercice clos + Charges pour travaux et opérations exceptionnelles de l'exercice clos

Attention à la durée de l'exercice déclaré qui peut varier. Vous disposez des dates de début et de fin d'exercice pour apprécier sa durée

Le taux d'impayés =

Montant des sommes restant dues par les copropriétaires / Budget de la copropriété

Eligible Habiter mieux : Taux entre 8 et 15% pour les copropriétés de +200lots ; et entre 8 et 25% pour autres copropriétés

Etiquette énergie entre D et G =

Nombre de bâtiments D, E, F, G > Nombre de bâtiments au total

Eligible Habiter mieux : étiquette entre D et G

ÉCHANGES AVEC LES PARTICIPANTS

Question

Les syndicats mélangent souvent charges courantes et charges travaux dans les budgets. Comment est-ce distingué et pris en compte dans le registre ?

Réponse

Le registre distingue charges courantes et charges travaux (ou exceptionnelles). Pour calculer le taux d’impayés de charges (indicateur du programme *Habiter Mieux*), les charges courantes et les charges exceptionnelles sont à inscrire en dénominateur. Il est toutefois important d’analyser le taux d’impayés d’une copropriété avec d’autres données du registre. Par exemple, s’agit-il d’impayés globaux ou de quelques copropriétaires concentrant l’essentiel des impayés ? Le registre seul ne suffit pas à caractériser la fragilité des copropriétés. Il faut réunir des personnes sachantes (collectivité, syndic). L’Anah va continuer à discuter de l’exploitation des données du registre et de leur interprétation.

Question

Quel est le système d’alerte possible pour un notaire qui aurait identifié une copropriété désorganisée ?

Réponse

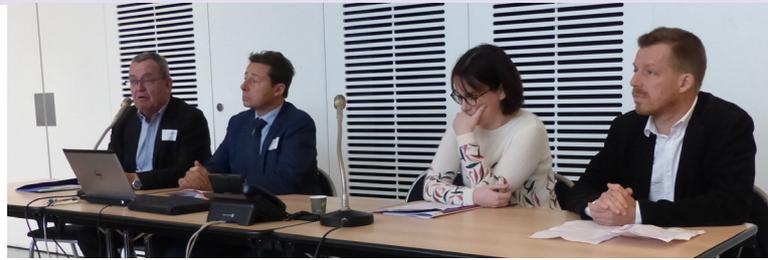
Lorsqu’un notaire procède à une vente et constate que la copropriété n’est pas immatriculée et qu’il n’y a pas de syndic, il peut réaliser l’immatriculation d’office mais aussi conseiller aux copropriétaires de se réorganiser en proposant ses services selon toute vraisemblance. Les collectivités locales ont tout intérêt à entretenir de bonnes relations avec les notaires pour que ces derniers les alertent et qu’elles puissent alors envisager de mettre en place un accompagnement du syndicat. La mise en place d’un partenariat au niveau local est essentielle.

Question

Est-il prévu de mettre ces données à disposition des opérateurs et des bureaux d’étude ?

Réponse

Il est prévu que les données du registre soient mises à disposition des opérateurs missionnés par l’État ou par les collectivités locales. Les extractions auront été réalisées par la maîtrise d’ouvrage avec une charte d’engagement à signer.



▲ Participants à la discussion relative aux périmètre et causes possibles de impayés de charges.

CAUSES DES IMPAYÉS DE CHARGES SELON L'EXPÉRIENCE DE DEUX SYNDICS

Représentant de la FNAIM, Philippe SELLIER intervient en tant que syndic au sein du cabinet SGN de copropriété depuis plus de 35 ans. Il a désormais en charge un cabinet situé à Clichy-sous-Bois.

Philippe SELLIER fait tout d'abord remarquer que « *les impayés, qui étaient il y a 10 ans encore relativement rares parmi les copropriétés parisiennes, se propagent jusqu'à arriver aujourd'hui à des taux plus que problématiques. Heureusement, dans des quartiers comme ceux de Clichy-Sous-Bois, l'État est très présent avec des taux de subvention exceptionnels pour aider à réaliser les travaux.* » précise-t-il.

L'une des principales causes des impayés que l'on peut repérer est tout d'abord un désintérêt profond de la copropriété.

« *Les copropriétaires considèrent encore bien souvent les charges comme une seconde imposition.* »

Ensuite, les évolutions économiques et sociales avec la précarité de l'emploi, l'éclatement des cellules familiales, produisent de plus en plus de périodes de crise où l'on commence par ne plus payer les charges. Les accidents de la vie sont aussi plus fréquents et l'on doit faire face à un vieillissement global de la population qui, une fois arrivée à la retraite, connaît une baisse parfois importante de son niveau de vie.

En quartier dit difficile, les immeubles cumulent souvent les problèmes (techniques, financiers, sociaux, etc.). Il arrive parfois que l'on amplifie le phénomène en souhaitant faire réaliser des travaux avant d'endiguer le phénomène des impayés. Or, « *on n'a pas trouvé de système de portage financier pour neutraliser les impayés et ne pas bloquer tout le système.* » Il faudrait

par ailleurs veiller à cibler un programme de travaux avec des effets attendus en termes de réduction des charges.

Une autre difficulté renvoie enfin à la situation particulière des propriétaires bailleurs qui peuvent être des marchands de sommeil ou connaître de réelles difficultés financières en raison d'impayés de loyer de la part de leur locataire. Il s'agit d'être en mesure de distinguer les débiteurs de bonne et de mauvaise foi, sachant enfin que le coût des procédures de recouvrement viendra aggraver encore davantage le poids des charges.

Fabrice BOROCCO dirige la partie métier du groupe SAFAR qui intervient, en tant que syndic, sur des copropriétés de Paris, des communes de première couronne et de la Seine-Saint-Denis. Selon l'expérience du cabinet SAFAR, il n'y a pas d'immeuble type concerné par les impayés de charges. Cependant, s'il fallait identifier un ou deux facteurs de risque, il s'agirait plutôt d'immeubles construits avant guerre et/ou avec des équipements collectifs (chauffage, ascenseurs et présence de gardiens par exemple).

Le cabinet SAFAR a constaté une hausse de 30 à 40% des impayés. Une des causes de ces impayés et de leur progression depuis une quinzaine d'années réside sans doute dans l'absence de structuration de la plupart des syndicats pour traiter spécifiquement ce phénomène.

« *Avant, dans les cabinets, c'était géré par le comptable. Nous avons décidé de nous structurer en embauchant une juriste. On reçoit le copropriétaire en impayé, on rédige un protocole avec lui, etc.* »

Parmi les causes de fond, le cabinet SAFAR identifie notamment :

- les contrats (ascenseurs, énergie, assurance, etc.) insuffisamment (re)négociés avec, en conséquence, un montant de charges élevé ;
- le défaut d'entretien des bâtiments qui conduit à multiplier les interventions ponctuelles et urgentes sur des fuites d'eau par exemple, générant une hausse des primes d'assurances.

Il y aurait pourtant des économies à faire, souligne le cabinet SAFAR, en procédant par exemple au changement d'une chaudière vétuste qui consomme beaucoup et à son remplacement. Ces travaux, outre qu'ils sont susceptibles de bénéficier d'une d'aides financières, ont permis sur certaines copropriétés de réduire la facture de chauffage de 18%.

Le cabinet SAFAR revient enfin, à l'instar de la FNAIM, sur la méconnaissance générale du fonctionnement de la copropriété par les copropriétaires.

« *Quand j'arrive en AG, les gens ne sont pas là et/ou n'ont pas lu les documents. Il y a un vrai travail de pédagogie à faire surtout auprès des primo-accédants dont certains ont acheté dans des conditions limites financièrement et sans avoir anticipé le coût de travaux d'investissement.* » ■



► Fabrice BOROCCO
Directeur de la copropriété
Groupe SAFAR



▲ Philippe SELLIER
Cabinet SGN/FNAIM

DIAGNOSTIQUER DES IMPAYÉS DE CHARGES : PRATIQUES D'UN OPÉRATEUR

Bureau d'études et de conseil spécialisé dans l'habitat, l'urbanisme, la transition énergétique et l'ingénierie sociale, *Citémétrie* participe depuis plus de 30 ans à des opérations de traitement des copropriétés en difficulté complexes. *Citémétrie* intervient également dans le cadre de programmes opérationnels préventifs d'accompagnement des copropriétés (POPAC) ou d'opération innovantes comme des travaux de surélévation sur une copropriété de Clichy-sous-Bois ou sur le tiers financement en Picardie. « *Notre activité couvre à peu près 600 copropriétés de tout type* » précise Lucy CLECH.

Dans le cadre de ses activités, *Citémétrie* est donc amené à réaliser des audits de gestion et donc d'impayés, que ce soit en phase pré-opérationnelle ou en phase d'animation de dispositifs (POPAC, OPAH ou plans de sauvegarde). « *Les diagnostics sont plus ou moins approfondis en fonction des missions qui nous sont confiées.* »

Une condition nécessaire à la réalisation de ces diagnostics est la collaboration du syndic et ce d'autant plus que « *on leur demande beaucoup de choses et on peut paraître intrusifs.* »

Citémétrie procède ensuite à une **analyse globale des impayés**. La dette des copropriétaires est souvent protéiforme. Au niveau du syndicat, elle concerne des charges, provisions, avances et d'éventuels appels dans le cadre du nouveau fonds travaux obligatoire. Il est nécessaire d'élargir ce périmètre pour prendre en compte l'existence d'organisations particulières tels que syndicats secondaires/syndicat principal, ASL/AFUL, unions de syndicats ou divisions en volumes.

Les **méthodes de calcul des taux d'impayés** sont en outre différentes selon que l'on calcule le seuil de désignation du mandataire *ad hoc* (article 29-1 A loi du 10.07.1965) ou celui permettant à la copropriété de bénéficier du programme *Habiter Mieux*.

Les copropriétaires débiteurs sont ensuite distingués en fonction de leur **statut d'occupation et du montant de leur dette**.

« *On peut aller plus loin sur certaines copropriétés où l'on demande à la fois les dossiers de recouvrement au syndic pour dresser l'historique par dossier de toutes les décisions rendues et essayer de comprendre les causes des impayés et les documents comptables.* »

Citémétrie identifie ainsi, à l'aune de son expérience, **différentes causes d'impayés**. Certaines sont intrinsèques aux copropriétaires (difficultés économiques, copropriétaires solvables mais qui priorisent le paiement du remboursement de leur emprunt). Il peut ainsi s'agir de « *copropriétaires avec des difficultés financières qui se sont retrouvés là faute de mieux, de copropriétaires de mauvaise foi notoirement solvables, etc.* »



◀ Lucy CLECH
Chargée de mission
Citémétrie

D'autres causes s'expliquent par l'**existence de failles de recouvrement au sein des cabinets de syndicats non spécialisés** parmi lesquelles :

- des gestionnaires qui ont tendance à accepter des compromis, à suspendre des procédures en cours pour se voir réélire en assemblée générale ;
- L'absence de service dédié au recouvrement ;
« *Pour recouvrer les impayés, il faut un personnel compétent et rigoureux dont le rôle est bien distinct de la gestion locative.* »
- L'absence de graduation des démarches : le syndic multiplie les relances, en vain ;
- L'absence de traitement des jugements sur le plan comptable.

Une fois ce travail d'analyse effectué, *Citémétrie* dresse une synthèse des anomalies constatées puis donne un avis sur les causes de l'échec des procédures contentieuses et les perspectives de redressement du syndicat. ■

ÉCHANGES AVEC LES PARTICIPANTS

Question au cabinet SAFAR

Vous avez évoqué la structuration de votre cabinet sur la gestion des impayés. Quelle a été la démarche ? Quel coût cela représente-t-il ?

Réponse

Le service recouvrement représente un coût important puisqu'il emploie une avocate de 10 ans d'expérience et une assistante. C'est un coût que l'on peut supporter car il est mutualisé sur plusieurs agences mais d'autres cabinets ne pourraient évidemment pas.

Question au cabinet SAFAR

Est-ce que vous constatez un lien entre les tensions du marché et le taux d'impayés ?

Réponse

À Paris, on est plutôt face à des copropriétaires de mauvaise foi quand en Seine-Saint-Denis on est confronté à de vraies difficultés.



◀ Julien GROULEZ
Directeur adjoint
développement, aménagement
et habitat
Garges-lès-Gonesses

LA SPIRALE DE L'ENDETTEMENT DANS LES COPROPRIÉTÉS EN DIFFICULTÉ

L'urbanisation récente de la ville de Garges-les-Gonesses explique les dynamiques à l'oeuvre fin 2017. La ville a explosé sur un plan urbain et démographique après la seconde guerre mondiale avec la construction du grand ensemble. Elle est aujourd'hui confrontée à l'obsolescence simultanée de l'ensemble de ce parc qui comporte autant de logements sociaux que de grandes copropriétés de près de 400 lots pour certaines. Le caractère inachevé du traitement des espaces extérieurs, du foncier, est venu complexifier encore davantage le fonctionnement.

La ville s'est beaucoup paupérisée depuis 20 à 25 ans avec un mouvement de départ des classes moyennes consécutif au déclin industriel local (départ des usines automobiles) et à la promotion du logement individuel.

Des copropriétés situées en bas de parcours résidentiel

La ville bénéficie de nombreux projets urbains qui ont contribué à requalifier le parc de logements sociaux au détriment du parc en copropriété, plus difficile à traiter. Désormais, positionné en bas du parcours résidentiel des ménages, celui-ci continue ainsi d'accueillir les ménages les moins solvables, exclus du parc social et qui ne trouvent pas à se loger ailleurs.

Une distorsion entre besoins en travaux et capacités à les payer

Au niveau technique, il faut souligner le hiatus existant entre les besoins de travaux et les capacités contributives réelles des ménages copropriétaires. Dès la fin des années 1990 et les premiers diagnostics, la majorité des copropriétés était classée en grande difficulté. En 2011 et 2013, le diagnostic complémentaire réalisé donnait à voir des indicateurs alarmants. « *Le processus de paupérisation a fait tâche d'huile et des ensembles tombent désormais en administration judiciaire.* » La situation socio-économique des ménages est dramatique avec la crise qui a impacté prioritairement ces ménages là.

Copropriétaires par défaut

Pour Julien GROULEZ, les causes de cet endettement massif sont liés à la mauvaise compréhension des règles de fonctionnement des copropriétés mais aussi et surtout à la nécessité, pour ces ménages, de se loger en urgence, ce qui conduit à faire passer les obligations du copropriétaire en arrière plan par rapport au besoin de trouver un toit. « *Au-delà de la mauvaise foi, il y a vraiment ce besoin de se loger. Finalement si je ne paie pas les charges, il ne va rien se passer tout de suite.* »

L'alimentation d'une filière dépréciative

Cette spirale de dégradation alimente aussi tout un tas de déviances parallèles : marchands de sommeil, propriétaires indécents.

« *On a des primo-arrivants sur Garges. On a aussi des filières qui accompagnent et permettent à ces personnes d'accéder à la propriété. Ce système favorise un fonctionnement autarcique, déconnecté de l'institutionnel, ce qui n'aide pas.* »

Faute d'intervention et/ou d'aide suffisante, les copropriétaires qui payaient encore finissent par se décourager en l'absence de résultats concrets en terme d'entretien de leur immeuble.

Julien GROULEZ souligne enfin les effets contre-productifs d'une rénovation urbaine qui accroît les tensions existantes en matière d'accès au logement car « *plusieurs centaines de logements doivent être démolis alors que la demande de logement social ne faiblit pas. Dans ce contexte, il n'est pas évident pour les bailleurs sociaux et le service logement d'accepter les candidatures provenant de copropriétaires habitant en copropriété dégradé. Ces tensions alimentent la captivité de ces ménages.* »

En outre, le premier programme en accession construit à la faveur de la rénovation urbaine montre des signes de fragilité après seulement deux ans de vie. « *On a un retour récent qui indique un taux d'impayé de 30%* » ■

ÉCHANGES AVEC LES PARTICIPANTS

Remarques du cabinet Ozone

Pour parvenir à redresser une copropriété de manière pérenne, il faut également un peuplement adapté avec une mixité économique. Ces ménages sont des relégués du parc social. Autant on met beaucoup d'argent public sur la réhabilitation, autant nous sommes des nains sur leur fonctionnement. À partir du moment où on parle droit au logement, il faut se mettre en situation de pouvoir les épauler.

La capacité de portage de lots en préventif peut aussi permettre de freiner l'arrivée de populations trop précaires tandis que la possibilité de rachat des lots en curatif peut permettre de régler les impayés.

Dans l'ORCOD (opération de requalification de copropriétés dégradées) de Clichy-sous-Bois, il y a deux copropriétés un peu à part car la rénovation urbaine va aboutir à la démolition des 2/3. L'animation du plan de sauvegarde nous amène à gérer l'attente et la problématique de rénovation des bâtiments à un niveau suffisant pour qu'ils supportent l'arrivée de nouvelles constructions.



◀ Christine ABRIBAT
Présidente
Cabinet Cazalières

RECOUVRER LES IMPAYÉS : UN BESOIN DE COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES ET DÉDIÉES

Le cabinet *Cazalières* du groupe *ORALIA* est un cabinet d'administration de biens, situé dans le XVII^e arrondissement à Paris. Ce cabinet emploie 25 salariés, tant en gestion locative, qu'en copropriété, son activité principale. Le cabinet gère des immeubles avec des problèmes ordinaires de recouvrement et d'autres immeubles plus en difficulté.

Une intervention dans un cadre juridique précis

Christine ABRIBAT tient d'abord à recontextualiser l'intervention du syndic dans le recouvrement des impayés. « *Syndicat des copropriétaires, copropriétaires dont débiteurs, nous ne sommes pas hors sol. Nous dépendons d'une législation, des tribunaux, etc.* »

Une des premières interrogations concerne les conditions dans lesquels certains copropriétaires ont acquis leur bien.

« *On se demande comment, avec si peu de moyens, ils vont parvenir à payer des charges de travaux. Il y a des messages à faire passer car sinon c'est le tonneau des Danaïdes.* »

Un paiement par appels de fonds mensuel

Pour limiter les impayés et « *aider les copropriétaires à gérer leur budget* », le cabinet *Cazalières* propose la mise en place d'appels de fonds mensuels.

« *Les résultats son au rendez-vous car les copropriétaires ont plus de facilité à payer et cela nous permet de détecter des retards de paiement plus rapidement. J'encourage ce système. Cela permet un suivi plus facile.* »

Un service contentieux dédié, autonome

Le recouvrement des impayés est une vraie spécialité selon Christine ABRIBAT pour qui il semble déterminant qu'au moins un collaborateur compétent soit totalement dédié à cette activité et qu'il ait une véritable autonomie dans son champ d'action par rapport aux gestionnaires.

« *Il est détaché de l'influence potentielle d'un gestionnaire qui connaît trop les copropriétaires. Je ne veux pas que les gestionnaires détricotent ce que le contentieux passe son temps à tricoter. Donc nous avons deux services très séparés.* »

Plusieurs raisons expliquent ce choix :

- La communication avec des copropriétaires en recouvrement doit être adaptée ;
« *On établit la communication avec le propriétaire mais également le conseil syndical que l'on tient à mobiliser dans le cadre de réunions trimestrielles. Les intégrer à notre processus de réflexion et de travail permet de les former. Ils deviennent de vrais spécialistes. Ils montent en compétence.* ».
- Il faut des compétences juridiques tout à fait spécifiques ;
- il faut avoir le temps nécessaire pour agir en précontentieux et pour travailler sur les dossiers. Le processus est souvent long et il faut mettre en place une véritable relation de confiance entre le cabinet et le copropriétaire.
« *Nous privilégions également les protocoles d'accord qui doivent être rédigés convenablement. Cela démontre la confiance que l'on peut avoir en eux. La technique d'être partenaires de travail est assez productive.* »
Il faut également du temps pour préparer des dossiers pour l'avocat, car ceci est déterminant pour obtenir des résultats satisfaisants.
- la séparation entre l'activité de gestion et celle de recouvrement doit être très nette, tant au sein même du cabinet que dans la perception que les syndicats des copropriétaires peuvent avoir.
- Il faut être très réactif pour être en mesure de répondre à la sollicitation de l'avocat au plus vite. L'avocat (spécialisé dans la mesure du possible) et le service contentieux doivent pour cela parvenir à établir une relation de confiance et trouver des habitudes communes de travail. ■



◀ Sophie BILSKI
Avocate
Cabinet Bilski Avocat

UN BESOIN D'UNE COMMUNICATION FLUIDE AVEC SYNDIC ET COPROPRIÉTAIRES

Sécialisé en droit de la copropriété depuis près de 20 ans, le cabinet *Bilski Avocat* traite chaque année des centaines de dossiers d'impayés de charges de copropriété. Maître BILSKI revient ici sur les différentes étapes de l'intervention de l'avocat en relais des actions menées par le syndic.

« *L'avocat en recouvrement de charge est la personne à qui on fait appel en dernier recours. Je conçois bien mon rôle comme ça* » souligne Maître BILSKI.

Injonction de payer : un procédé rapide ?

Concernant l'injonction de payer, Maître BILSKI questionne sa pertinence et son efficacité.

« *Comme la justice est très lente, tout le monde recherche des solutions alternatives comme l'injonction de payer. Pour moi, c'est une fausse bonne idée car le recouvrement est ensuite beaucoup plus complexe. Ces procédés dits rapides n'aboutissent à rien et font perdre du temps car ils repartent in fine sur une procédure classique.* »

L'injonction de payer pose également question sur le plan du droit et de l'éthique puisque la procédure passe outre la possibilité, pour le débiteur, de se défendre avec son avocat. Or, le débat judiciaire est souvent nécessaire.

Chacun son rôle, ses responsabilités

S'agissant du déclenchement de l'intervention avocat, il est essentiel que chacun prenne sa responsabilité rappelle Maître BILSKI. C'est au syndic de déclencher une procédure et surtout pas à un avocat. Même si la bonne entente et l'existence d'un lien de confiance sont nécessaires, l'avocat n'est pas et ne doit pas être une émanation du syndic.

« *Il est important que chacun garde son rôle. Il faut que l'avocat traite les dossiers qu'on lui confie et n'aille pas les chercher lui-même.* »

Disposer en temps réel des informations actualisées

« *Un bon dossier de recouvrement de charges, c'est un dossier étayé* », continue Maître BILSKI. Pour cela, l'avocat doit travailler en grande concertation avec le syndic.

« *Une fois que le dossier est confié à l'avocat, c'est un vrai gain de temps pour lui d'avoir accès au dossier en ligne. Cela permet de déjouer les mauvais tours des débiteurs.* »

À cette étape, de nombreux copropriétaires se manifestent. Des négociations peuvent être mises en place efficacement en concertation avec les différents intervenants afin que le débiteur règle sa dette de charges courantes et s'acquitte des frais de procédure engagés par le syndic.

La délicate question des frais de procédure

Maître BILSKI souligne le problème des frais de procédure que génère le recours à un avocat.

« *Les tribunaux estiment que ce coût doit être supporté par le collectif des copropriétaires et non par le copropriétaire débiteur.* »

Le forfait prévu pour le débiteur est donc très faible. Cela envoie un message très négatif aux autres copropriétaires qui jugent injuste que le débiteur soit aussi peu pénalisé.

« *Cela pourrait même être interprété comme une invitation aux autres copropriétaires à agir de même car les condamnations accessoires sont faibles.* »

Il importe donc d'être transparent sur ces frais de procédure pour éviter aux copropriétaires une déconvenue à la fin de la procédure. Aussi, est-il indispensable que tous les acteurs de la procédure (huissier, syndic et avocat) se concertent avant de conclure un accord avec le copropriétaire pour s'assurer de la prise en charge des frais des intervenants soit par la copropriété soit par le copropriétaire.

Quand la procédure est lancée, il faut garder à l'esprit que l'on peut transiger à tout moment. Si le débiteur se manifeste, le rôle de l'avocat est de répercuter au syndic les informations données pour essayer de trouver une solution adaptée à la situation du débiteur et à celle de la copropriété.

« *L'enjeu, à ce stade, est de faire rentrer le plus rapidement possible de l'argent dans les caisses de l'immeuble et de rétablir un dialogue constructif avec le copropriétaire en difficulté. C'est pour cela qu'il est préférable qu'un seul avocat gère une même copropriété de manière à favoriser une bonne connaissance de la situation globale de la copropriété.* »

En fonction de la gravité et de l'ancienneté de l'impayé, des accords de paiement pourront ainsi être pris avec signature possible (mais pas obligatoire) d'un protocole d'accord comportant un échelonnement raisonnable de la dette et incluant une participation aux frais de procédure déjà engagés par la copropriété.

« *Il faut garder à l'esprit que lorsque l'on transige le problème des frais de procédure sera encore plus épineux car il n'y aura pas eu de jugement sur la répartition des frais et il y aura donc des discussions et une négociation à avoir avec le débiteur.* »

Toute procédure commencée mais n'ayant pas abouti à une décision de justice, a généré des frais qui resteront à la charge de la copropriété. Aussi, la procédure peut-elle être maintenue utilement malgré la signature d'un protocole lorsque l'échéancier de paiement est long et que le risque de non-respect dans le temps est donc important. Cela permettra de :

- renvoyer l'affaire le temps que l'échéancier se déroule et ne pas perdre le bénéfice de l'introduction de la

procédure si les impayés persistent ;

- entériner le protocole d'accord par le tribunal afin d'obtenir un titre exécutoire qui, en cas de non-respect du protocole, permettra de mettre en œuvre le recouvrement forcé, sans avoir à reprendre la procédure depuis le début.

Prendre une sûreté judiciaire

En phase contentieuse, l'avocat prend une sûreté judiciaire. La loi du 10 juillet 1965 a instauré une hypothèque légale qui peut être inscrite sur la base d'un acte d'huissier (sommation de payer ou assignation). L'intérêt est de prendre rang sur le bien immobilier en cas de vente amiable ou forcée du bien. Une fois une décision judiciaire obtenue, une hypothèque judiciaire est utilement inscrite pour garantir les condamnations accessoires.

« *On peut poursuivre le recouvrement y compris après la vente du bien immobilier avec des moyens de recouvrement forcé (saisie sur salaire par exemple).* »

Actualiser la créance régulièrement

Devant le tribunal de grande instance (TGI), la créance ne peut être actualisée par voie de conclusions que jusqu'à la clôture des débats qui intervient plusieurs mois avant la date de l'audience de plaidoiries. C'est la raison pour laquelle il est essentiel de suivre l'évolution de la créance pour actualiser au mieux tant que cela est possible. Il est donc important que le syndic adresse régulièrement les pièces d'actualisation permettant ainsi à l'avocat de savoir s'il y a intérêt à actualiser la créance. « *Il en va du crédit de l'avocat à l'audience.* » Tous les intervenants doivent communiquer car des règlements peuvent intervenir entre les mains de l'huissier qui a délivré l'assignation et il faut que l'avocat en soit informé le plus rapidement possible.

Déterminer le moyen de recouvrement le plus adapté

Quand le jugement est obtenu, de nombreux débiteurs se manifestent pour payer à ce moment là car le montant dû est amputé des frais de procédure. Là encore, le syndic n'est pas obligé d'accorder un échéancier. C'est au cas par cas, notamment en fonction de la capacité de la copropriété à supporter ces délais. Si aucune négociation n'est envisageable, on procède au recouvrement forcé du jugement.

Plusieurs moyens de recouvrement forcé sont utilisés pour les charges de copropriété et il faut choisir le moyen le plus adapté à chaque situation :

- la saisie bancaire
- si le bien est en location, la saisie des loyers. Si le locataire ne s'exécute pas, le syndic des copropriétaires doit assigner le locataire en paiement devant le Juge de l'exécution, ce qui représente de nouveaux frais de procédure avec un résultat aléatoire en fonction de la solvabilité du locataire.
« *Le locataire d'un propriétaire débiteur ne répond pas toujours aux sollicitations par peur des représailles de son bailleur. On risque de se retrouver avec un jugement contre le locataire sans avoir réellement les moyens de le faire exécuter.* »
- la saisie des rémunérations peut être mise en place. C'est une mesure qui est très longue car ce n'est que la partie saisissable

du salaire qui est perçue chaque mois par le syndicat.

- la saisie des meubles peut être mise en œuvre pour faire pression sur le copropriétaire et obtenir un règlement pour éviter la vente aux enchères de ses biens. Cependant, les frais liés à l'organisation de la vente des meubles sont en général supérieurs au produit espéré de la vente.
- la saisie immobilière des lots du copropriétaire pour obtenir le paiement de la créance du syndicat des copropriétaires sur le prix de vente.

« *Il y a une vraie gravité dans la saisie immobilière. C'est une action un peu violente mais qui permet de sortir de situations inextricables et permet de débusquer des débiteurs aguerris aux procédures. Beaucoup de dossiers se dénouent à ce moment-là.* »

Saisie immobilière : efficace sous conditions

La saisie immobilière est le seul mode d'exécution forcée qui doit être nécessairement voté en assemblée générale car cela engage la copropriété. Ce vote est essentiel car il joue un effet préventif en informant le débiteur qu'il s'expose à cette procédure ultime. Cela envoie aussi un message très fort aux autres copropriétaires.

« *On peut voter la saisie immobilière sans avoir de jugement et, pour se prémunir, la copropriété peut mettre à l'ordre du jour d'une assemblée générale ce vote de saisie à titre préventif.* »

L'effet est donc très positif en termes de message et de recouvrement mais il faut veiller à ce que les votes de saisie immobilière soient mis à l'ordre du jour au bon moment pour ne pas dégrader inutilement les relations entre les copropriétaires et le syndic. Il faut absolument éviter la situation où la saisie immobilière est stoppée par un règlement partiel et un engagement sur le solde sans paiement des frais de procédure. Si les engagements ne sont pas respectés, le syndicat des copropriétaires supporte la persistance de l'impayé et les frais importants de la saisie immobilière car le syndicat des copropriétaires ne dispose d'aucune décision de justice lui permettant de les réclamer au copropriétaire débiteur. C'est la raison pour laquelle une saisie immobilière ne doit être stoppée qu'en cas de paiement par virement ou chèque de banque de la totalité de la créance du syndicat des copropriétaires et des frais engagés (ou au moins d'une participation négociée).

Chaque créancier est payé en fonction de son rang d'inscription et par voie de conséquence, la banque prêteur de deniers est toujours inscrite avant l'hypothèque légale du syndicat des copropriétaires. Cependant, la loi a instauré un superprivilège du syndicat des copropriétaires qui lui permet d'être réglé avant les autres pour les charges et travaux (hors frais de procédure) de l'année de la vente et des deux années antérieures. Ce superprivilège prime le Trésor Public.

La saisie immobilière, procédure efficace et radicale est aussi la plus onéreuse pour la copropriété. Procédure complexe, elle génère des frais tarifés avec un barème pour chacun des intervenants.

« *C'est celui qui achète le bien qui va supporter ces frais mais la loi ne prévoit pas que cet état de frais puisse inclure les honoraires d'avocat.* »

Il convient donc de réserver aux cas les plus graves une fois que les autres moyens d'exécution ont montré leur inefficacité. ■

Lire également la fiche p. 32 dans le recueil 2017 des auditions

ÉCHANGES

Remarques de Maître BILSKI sur le partenariat avec les opérateurs et les collectivités

En tant qu'avocat qui intervient en bout de chaîne, ce qui me manque, pour le suivi de mes procédures, c'est d'avoir un résumé ou un état d'avancement des plans de sauvegarde. Il faudrait réfléchir sur les modalités d'organiser une meilleure communication entre les parties concernées. Il faudrait pouvoir transmettre plus d'informations à l'avocat sur les actions menées par les opérateurs.

Commentaire de l'Anah

S'il s'agit d'un plan de sauvegarde, l'aide à la gestion, aide de l'Anah, peut être mobilisée pour financer les frais de procédure. Elle peut aussi être mobilisée dans le cadre des POPAC.

Question

S'agissant des propriétaires bailleurs modestes, de bonne foi, qui éprouvent des difficultés en raison d'impayés de loyer, quelles sont les procédures qui peuvent être mises en place pour recouvrer les dettes de copropriété ?

Réponse

Malheureusement il n'existe pas d'outil spécifique. Il n'y a pas de procédure avec un traitement global. Ils n'ont souvent pas souscrit de garantie de loyer. En connaissant l'état d'avancement de la procédure lancée par le bailleur vis-à-vis de son locataire, on peut adapter le temps de notre procédure mais il n'y a pas de procédure permettant de traiter les deux problèmes en même temps.

Question

Concernant les injonctions de payer, en tant qu'opérateur, nous avons l'impression que c'est une procédure qui peut permettre de traiter les impayés de faible niveau. Or, selon vous, ce n'est pas déontologique parce que le débat contradictoire n'est pas forcément respecté. Est-ce que ça ne serait pas dommage de ne pas profiter de ce type de procédures assez courtes ?

Réponse

Je ne dis pas que c'est à proscrire. Les injonctions à payer sont utiles pour des dettes dont le montant est très peu important. Au-delà de 1 500 euros, c'est inutile et ça fait perdre du temps. Il m'arrive souvent de traiter des dossiers avec injonctions de payer restées sans effet. Mais effectivement, je ne vois pas les dossiers qui aboutissent. L'absence de débat judiciaire empêche le copropriétaire d'exprimer ses contestations, sa situation. Humainement, ces injonctions sont mal vécues et n'envoient pas de message très positif au débiteur, ce qui peut créer un climat de défiance.

Échanges concernant le FSL (fonds de solidarité logement)

Selon l'expérience d'un opérateur, en Seine-Saint-Denis, mobiliser des aides du FSL sur les impayés de copropriété s'avère très compliqué. Les travailleurs sociaux de secteur ne connaissent pas la copropriété. Les départements connaissent des difficultés budgétaires et les règles d'instruction et d'obtention se sont durcies. Une directrice d'ADIL confirme le fait que le FSL est surtout mobilisé en direction des locataires mais peu utilisé pour les impayés de charges.

Un autre participant signale que, dans le cadre d'un POPAC post-plan de sauvegarde, le département du Val-de-Marne a considéré qu'il était possible de mobiliser le fonds de solidarité habitat local (équivalent du FSL en Val-de-Marne). Cela dépend donc des orientations de chaque conseil départemental.





◀ Claude POUÉY
Directeur
ARC Services

IDENTIFIER LES POSTES DE CHARGES LES PLUS COÛTEUX ET PRÉVENIR LES IMPAYÉS AVEC OSCAR

Directeur d'ARC Services, Claude POUÉY présente l'observatoire des charges de copropriété OSCAR, l'un des outils proposé par l'ARC à ses adhérents.

Un outil d'analyse personnalisée des charges et de la situation financière de la copropriété

L'ARC apporte un soutien, en particulier sur le plan comptable et juridique, à environ 15 000 copropriétés. L'association produit des guides et des outils informatiques pour aider les syndicats de copropriétaires à assurer une bonne gestion de leur copropriété. C'est dans ce cadre que l'observatoire des charges de copropriété dénommé OSCAR a été développé. Mis en place en 2009 et étendu à la France entière en 2011, cet outil informatique est directement accessible pour les responsables de copropriété adhérents et permet d'évaluer la performance des charges et de la gestion patrimoniale. Appuyé sur une base de données fiable qui couvre plus de 1 000 copropriétés, l'observatoire est aujourd'hui reconnu et utilisé par les médias spécialisés.

Une base de données construite à partir des données fournies par les adhérents

La première étape consiste à mobiliser les adhérents pour obtenir les données financières des copropriétés. L'ARC recueille les annexes comptables des copropriétés, l'annexe 1 sur la situation financière globale et les annexes 2 et 3 sur les dépenses par poste de charges.

Une étiquette et un diagnostic fournis par l'ARC

L'équipe d'OSCAR traite ces données et adresse à la copropriété une étiquette globale et un diagnostic détaillé :

- une étiquette, présentée sur le modèle des étiquettes énergétiques, donne une note globale qui permet d'avoir un aperçu de la situation de la copropriété comparativement à un panel d'immeubles présentant les mêmes caractéristiques. Une étiquette porte sur le total des charges et une deuxième sur le chauffage, poste de dépenses le plus important.
- le diagnostic est précisé par poste de charges (ascenseur, chauffage et électricité, eau froide, frais de syndic, assurances, gardien/employés, entretien général, impôts) à partir des annexes comptables 2 et 3. Des pictogrammes permettent d'identifier rapidement

la situation de la copropriété par rapport à la moyenne des prix constatés.

- la situation financière de la copropriété est également analysée, à partir des informations de l'annexe 1 qui concernent la trésorerie, les provisions et avances, les créances, les dettes. Des notes sur plusieurs indicateurs sont attribuées à partir de ces informations.

Un outil de prévention et d'optimisation de la gestion des copropriétés

Le développement de cet outil correspond à un besoin d'objectiver l'information et de mieux cibler les interventions.

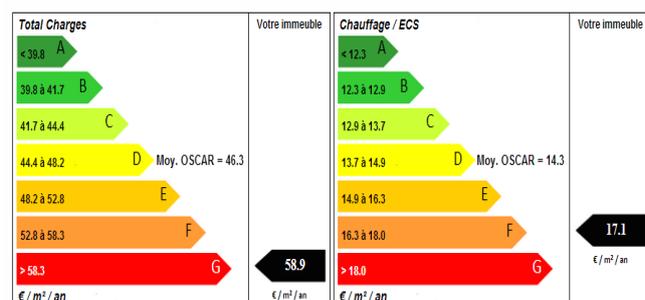
« *Nous avons développé cette solution car nous entendons souvent que les charges sont trop chères, mais bien souvent on ne sait pas qualifier ce trop cher.* »

Se faire une idée précise de la situation de la copropriété contribue à prévenir la dégradation des difficultés financières, pour identifier au plus tôt les copropriétés qui risquent d'avoir des problèmes d'ici peu.

Le diagnostic posé par OSCAR constitue une source d'information qui permet aux responsables des copropriétés d'adapter leur action de maîtrise des charges, en identifiant les ajustements possibles et les postes sur lesquels se situent ces marges d'action.

En effet l'évaluation du poids respectif de chaque poste de dépense s'appuie sur une grille de référence avec le prix par appartement de la plupart des prestations courantes (maintenance d'ascenseur, contrat d'assurance, contrat de syndic...).

Étiquetage de votre copropriété selon la base OSCAR :



Comparaison détaillée de vos charges de copropriété avec la base OSCAR :

- Le diagnostic permet de mesurer l'écart entre cette référence et la dépense actuelle de la copropriété. En ciblant les postes de dépenses trop coûteux, le diagnostic constitue un outil pour aider les responsables de copropriétés à engager la renégociation des contrats de maintenance pour les prestations obligatoires. La solution conseillée par l'ARC est en effet bien souvent de jouer sur la mise en concurrence.
- Pour aller plus loin dans l'accompagnement des copropriétés à cette étape, l'association a produit un guide [les 30 actions majeures à mener pour la réduction des charges et la maîtrise des petits travaux](#) afin d'obtenir de meilleurs résultats à partir de la méthode OSCAR. ■

ÉCHANGES

Question

Est-ce que les collectivités peuvent accéder à ces données dans le cadre de leur politique de l'habitat ?

Réponse de l'ARC

Oui, il existe plusieurs formes de partenariat entre l'ARC et les collectivités locales. La première consiste à intervenir auprès de l'ensemble des copropriétés, adhérentes ou non, pour obtenir les annexes comptables et consolider une base de données propre à la collectivité. Cela permet de comparer la situation de chaque copropriété aux données du territoire. Les collectivités peuvent également adhérer à l'ARC. Elles ont alors accès aux données des copropriétés recensées, mais ne disposent pas de leur propre base de données territoriale.

Question

Est-ce que le fait que les copropriétés adhèrent à l'ARC sur la base du volontariat n'entraîne pas un biais sur les données comparées ? Ne serait-ce pas les copropriétés les plus mobilisées qui vous transmettent des données ?

Réponse

L'adhésion à l'ARC repose sur une décision du conseil syndical. Elle peut avoir lieu quel que soit l'état de la copropriété. De plus, OSCAR n'est pas ouvert qu'aux adhérents. On peut soupçonner un biais dans la représentativité des copropriétés observées, toutefois on ne cible pas que les copropriétés en difficulté.

Question

Pour les plus petites copropriétés, parfois désorganisées, comment se déroule la transmission des données ? Par expérience, on sait que certaines copropriétés avec des syndics bénévoles ne disposent pas d'annexes comptables, ni de validation comptable.

Réponse

On peut considérer qu'environ 10% des copropriétés sont gérées par des syndics bénévoles et que 30% des syndics bénévoles ont besoin de soutien. L'ARC assure des prestations de services pour aider ces syndics bénévoles, pour réaliser leur comptabilité et même leur gestion de personnel si nécessaire. On réfléchit actuellement à la manière dont ces petites copropriétés qui n'ont pas de comptabilité normée peuvent s'en sortir pour être immatriculées dans le registre des copropriétés.



◀ Catherine JEUFRAUX
Présidente
QualiSR

UN LABEL POUR IDENTIFIER LES SYNDICS DE REDRESSEMENT

L'association QualiSR a été créée en mars 2015 dans l'objectif de créer et de diffuser une certification pour les syndics qui interviennent sur les copropriétés les plus fragiles, à partir d'un référentiel de l'activité de syndic de redressement de copropriétés en difficulté.

Un projet initié par l'ARC

L'association souhaite, par ce projet initié par l'ARC en 2014, soutenir et faire reconnaître l'action de ces syndics afin de s'assurer qu'ils aient les moyens de mener leur mission dans les meilleures conditions. QualiSR compte aujourd'hui 33 membres (syndics, opérateurs, associations, consultants), des partenaires comme la fondation Abbé Pierre et l'Anah, et le soutien de l'UNIS.

Reconnaître des compétences spécifiques

Le projet de création d'une certification de services est né du besoin de bien identifier les syndics capables d'intervenir sur le redressement de copropriétés en difficultés, mais aussi d'accompagner les syndics qui souhaitent mieux intégrer la prévention de la dégradation dans leur fonctionnement. La certification constituera un moyen de reconnaître les compétences spécifiques des syndics de redressement de copropriétés en difficultés, reconnaissance utile à la fois pour :

- les copropriétaires qui pourront rapidement identifier les syndics auprès desquels ils peuvent trouver les compétences, les moyens humains et les outils nécessaires pour redresser leur copropriété ;
- les partenaires financeurs, comme l'Anah et les collectivités, qui pourront être assurés que leurs subventions seront utilisées à bon escient et que les projets seront portés jusqu'au bout ;
- les syndics eux-mêmes, qui pourront s'appuyer sur la certification pour adapter leurs honoraires, en prenant en compte le surcoût de gestion induit par les actions de traitement des situations de fragilité ou de redressement. L'objectif est également que cette reconnaissance les aide à être désignés par les tribunaux comme administrateurs provisoires.

Un référentiel co-produit

Un référentiel a été co-construit par les membres de l'association, puis transmis pour avis à des partenaires. Une fois cette phase de consultation des tiers terminée, le référentiel devrait être publié en fin d'année 2017. Le choix du certificateur a été réalisé (SGS-Qualicert) et l'agrément de la COFRAC devrait être octroyé en décembre 2017.

Des audits à lancer dès 2018

Le syndic qui demandera à être certifié sera audité afin de contrôler le respect des obligations listées dans le référentiel. Selon Catherine JEUFRAUX, le rôle de l'association sera alors « *de faire évoluer le référentiel et assister les syndics certifiés ou les candidats à la certification, par des actions de formation, de capitalisation de bonnes pratiques, de constitution d'un réseau.* »

Des engagements exigeants pour les syndics certifiés

L'obtention de la certification engage le syndic à respecter des engagements pour maintenir un niveau de prestation adapté. Au nombre de 44 dans le référentiel, les engagements les plus importants sont :

- la prise de connaissance de la situation de la copropriété pour établir un contrat de syndic adapté à la situation,
- la reprise des éléments de la gestion antérieure,
- l'identification de la situation de la gestion administrative et technique,
- la mise en œuvre un plan d'action concerté, dont fait partie la maîtrise des charges,
- le recouvrement des charges et le suivi des procédures,
- la mise en place et l'entretien de la relation avec le conseil syndical,
- la mise en place et l'entretien de relations adaptées avec les copropriétaires et les occupants,
- des engagements spécifiques en cas d'existence d'un dispositif d'intervention publique (...).

Engagements relatifs au recouvrement des charges et au suivi des procédures

Les impayés de charges constituent l'un des volets principaux du référentiel.

La première action consiste à reprendre les documents de gestion administrative du syndic sortant et, si celui-ci ne les a pas transmis, d'engager les procédures nécessaires pour les obtenir. Le syndic s'engage également à produire un rapport dès le début de son intervention, pour cibler les anomalies constatées.

La mise en place d'un travail étroit avec le conseil syndical constitue la seconde orientation importante du référentiel sur les impayés de charges. Il s'agit concrètement de mettre en place une commission des impayés et de produire un rapport au conseil syndical sur l'état des impayés. La discussion avec le conseil syndical doit être au cœur de la décision sur la ligne ▶



◀ José DE JUAN MATEO
 PROCIVIS IMMOBILIER
 IMMO de FRANCE

- ▶ de conduite à tenir pour recouvrer les impayés, puisque les moyens à privilégier peuvent être différents d'une copropriété à l'autre. De plus, la connaissance des copropriétaires par le conseil syndical peut constituer un atout pour aider le syndic à établir le contact et à tenter un recouvrement de charges en amont de toute procédure. Le syndic certifié s'engage d'ailleurs à privilégier les procédures amiables et rapides. Enfin, une dernière garantie de l'efficacité du travail sur les impayés est la recherche, par l'association, d'avocats partenaires, afin d'aider les syndicats à travailler avec des avocats qui acceptent de donner des délais aux copropriétés fragiles pour être payés au fur et à mesure du recouvrement. La transparence sur les frais d'avocat dans le dialogue avec le conseil syndical est aussi recommandée, pour que ces frais soient budgétés dès le démarrage des procédures.

Des pratiques inspirantes de syndicats impliqués

Le référentiel a été testé sur plusieurs cabinets qui s'impliquent de façon opérationnelle dans le redressement de copropriétés dans le but de capitaliser leurs pratiques. L'un des syndicats qui s'est particulièrement prêté au test est le syndic du groupe *FDI-Immo de France* à Montpellier, qui gère 219 copropriétés (soit plus de 13 000 lots). Il sera le premier à être audité en janvier 2018. Ce syndic intervient notamment sur la copropriété du *Petit Bard* à Montpellier, ensemble de 860 logements.

La manière dont ce groupe régional s'est structuré autour du redressement de cette copropriété a constitué une expérience inspirante pour l'élaboration du référentiel. La collectivité, très mobilisée sur ce quartier, a fait appel au cabinet pour gérer la dimension sociale du redressement. Suite à plusieurs défauts de syndic, *FDI* a été nommé en 2006 sur les copropriétés constituant le quartier. Son intervention s'est ensuite structurée autour de la création d'une équipe dédiée avec un bureau sur place qui a travaillé à redynamiser les conseils syndicaux grâce à un rythme soutenu de réunions thématiques : trimestrielles pour suivre le plan de sauvegarde et pour suivre les impayés, hebdomadaires s'agissant des travaux de réhabilitation, bi-hebdomadaires pour la gestion urbaine de proximité.

Plusieurs leviers ont été activés.

Les travaux de réhabilitation ont généré une réduction des charges de moitié grâce, notamment, à la mise en place de compteurs d'eau et d'électricité individuels visant à responsabiliser chacun des copropriétaires sur sa consommation.

Une reconstruction des situations comptables a été réalisée pour chaque bâtiment et chaque copropriétaire, pour identifier

les principaux impayés.

« *L'important est d'avoir la capacité de démontrer la dette du copropriétaire.* »

Quand les éléments comptables ne sont pas fournis, il s'agit de mener une action pour faire jouer les assurances du syndic précédent, qui financeront le travail de production de la comptabilité, plutôt que de faire supporter ce coût par les copropriétaires. Cette pratique a été recommandée dans le référentiel.

Des mesures d'accompagnement ont été conduites adaptées à la situation de chaque copropriétaire en impayés : étalement de la dette, échanges avec les services sociaux de la ville et les associations.

Fin 2017, les impayés sur cette copropriété sont en baisse et 43 % des impayés restants se concentrent sur quatre débiteurs, qui font l'objet de procédures de recouvrement ou de plan d'apurement.

Au-delà du redressement de la situation financière, la réhabilitation a eu des effets bénéfiques sur l'image du quartier. ■

ÉCHANGES

Question

Combien de temps la certification est-elle valable ? Qui est certifié, le syndic ou son équipe ? Est-ce que la liste des syndicats certifiés fera l'objet d'une publication ?

Réponse

La certification s'adresse aux syndicats. Avoir une carte professionnelle fait d'ailleurs partie des obligations du référentiel, c'est une garantie du sérieux du syndic. Elle est valable trois ans. Tous les trois ans, il faut refaire un audit complet. Des vérifications intermédiaires seront réalisées. La certification est valable pour l'ensemble du cabinet même si le syndic doit préciser qui travaille spécifiquement sur le redressement des copropriétés en difficulté. Nous allons lancer une communication sur la certification et sur les syndicats certifiés. Notre site internet renverra vers la liste des syndicats certifiés.

Question

La certification préconise-t-elle des procédures de gestion pour la prévention des impayés ?

Réponse

En construisant le référentiel, nous avons opté pour écarter l'injonction de payer car souvent elle n'aboutit pas et complexifie la situation de la copropriété.



◀ Chrystel VEHIER
Chargée de la
commercialisation du patrimoine
Opac 38

PRÉVENIR LES IMPAYÉS DÈS LA VENTE HLM: STRATÉGIE DE L'OPAC 38

Une stratégie de vente revisitée en 2014

L'Opac 38, office public de l'habitat de l'Isère, est le principal bailleur social de ce département avec environ 25 000 logements implantés sur 280 communes. Face à une augmentation des impayés au sein de son parc, l'office a redéfini sa stratégie sur la prévention des impayés en copropriété à partir de 2015.

La stratégie de l'Opac 38 sur l'accession à la propriété s'appuie sur une expérience d'ouverture à la vente engagée depuis 1988. Elle a été revisitée en 2014 pour mieux sélectionner les immeubles ouverts à la vente. L'office possède un patrimoine de plusieurs centaines de logements vacants, dont une partie importante se situe en milieu rural, non attractif pour les locataires.

Si avant 2014, l'ouverture à la vente répondait à une demande des locataires d'acquérir leur logement, il s'agit désormais de sélectionner les logements ouverts à la vente en fonction de leur localisation, dans l'objectif de soutenir la diversification dans les quartiers prioritaires et de combler la vacance en milieu rural. Depuis 2015, l'Opac a développé l'activité de syndic avec une reprise en main des copropriétés stratégiques, dont la gestion avait été déléguée à des syndicats externes, et via le renforcement de l'équipe, passée de 2 à 6 personnes. Leur mission est d'accompagner les locataires dans leur changement de statut d'occupation et de renforcer les actions de prévention des impayés.

La définition de critères de sélection

Pour ouvrir son patrimoine à la vente, l'office tient compte des différents critères légaux (ancienneté du patrimoine, accord du préfet, après la consultation de la collectivité concernée, consultation de *France Domaine*, conformité aux normes minimales d'habitabilité, diagnostic de performance énergétique classé E au minimum), mais aussi d'autres critères conjoncturels, déterminants dans la décision d'ouvrir à la vente. Les programmes situés dans des communes déficitaires en logements sociaux fixé par la loi *SRU* ne sont ainsi pas retenus. L'office poursuit l'objectif de vendre aussi dans les quartiers les plus difficiles pour mixer les statuts d'occupation, mais cela nécessite un travail de long terme sur l'urbanisme, l'image du quartier, etc.

L'office analyse les travaux prévus dans la copropriété, afin de commercialiser des immeubles sans gros travaux prévus sur les dix années à venir.

Privilégiant des ventes en totale propriété, l'Opac doit parfois négocier le rachat du foncier avec la commune.

Le temps de la mise en vente peut donc s'étendre de un à deux ans, et de trois à quatre s'il y a une période de négociation avec la collectivité sur son droit de propriété. Le montage juridique et financier de l'opération est en effet un processus complexe.

À l'issue du montage financier, trois types de prix sont pratiqués selon les prospects visés : locataire occupant son logement, locataire Opac 38 souhaitant acquérir un autre logement que celui qu'il occupe et personnes extérieures à l'Opac.

Mieux accompagner les locataires dans leur changement de statut d'occupation.

L'Opac 38 accompagne ses locataires-acquéreurs dans leurs démarches. Un livret d'explication du statut de copropriétaire et de ses droits et devoirs leur est distribué. La faible consultation de ce livret mène actuellement l'office à réfléchir sur la création d'un livret sous forme de bande dessinée, avec un questionnaire qui serait remis à tous les prospects. Ce questionnaire permettrait à l'Opac de « *s'assurer qu'ils ont bien compris ce qu'implique le statut de copropriétaire et de choisir des candidats qui seront capables d'assumer les charges.* »

Lorsque le logement est vacant, il est proposé en priorité à l'ensemble des locataires du parc de l'Opac 38. Lorsqu'aucun locataire du parc ne s'est porté acquéreur au bout d'un délai de deux mois, la vente est ouverte à toute personne intéressée. Il n'y a aucun critère de revenu pour se porter acquéreur. En analysant les dossiers de prêts, l'Opac cherche à privilégier des personnes qui ne rencontreront pas de difficultés à payer les charges et les taxes locales. Un travail avec des courtiers permet d'affiner cette analyse. À l'inverse, les ménages qui ne mobilisent aucun prêt pour financer leur achat ne sont pas prioritaires car ils ont *a priori* la capacité d'accéder au parc privé.

Des engagements à respecter par les acquéreurs

Les acquéreurs doivent certifier qu'il s'agit de leur premier achat dans le logement social (clause de première acquisition) et s'engager à ne pas revendre ni louer dans les 5 ans suivant l'acquisition (clause anti-spéculative). En cas de revente, l'Opac leur prélèvera une partie de la plus value réalisée.

Si dans cette période de 5 ans, l'acquéreur doit revendre son bien suite à un accident de la vie (perte d'emploi, invalidité, divorce,...), l'Opac 38 s'engage à le reloger. ▶

**Des facilités proposées par l'Opac**

L'office a signé une convention avec la préfecture permettant aux locataires acquéreurs de bénéficier de frais de notaire réduits.

Depuis 2017, l'Opac 38 propose une location avec accession à prix préférentiel. Sur les programmes difficiles à commercialiser, le ménage entre dans les lieux en tant que locataire et peut se porter acquéreur au bout de 6 mois de location. Les acquéreurs potentiels apprécient cette formule qui permet de vivre dans le logement et le quartier avant de se porter acquéreur.

Une meilleure maîtrise des copropriétés et des impayés

La décision de l'office de reprendre la main sur les copropriétés stratégiques et de prévenir les impayés porte ses fruits. Depuis fin 2015, l'Opac 38 gère en direct 41 copropriétés contre 33 antérieurement. « *On essaie de reprendre la main de plus en plus, surtout sur celles où l'Opac est majoritaire, pour les gérer au mieux.* »

Le nombre de copropriétaires en impayés a baissé de 25% (150 contre 199 antérieurement). Grâce à la procédure mise en place, le service entre en contact avec le copropriétaire dès le début de l'impayé : appel téléphonique suivi d'une mise en demeure si besoin et engagement d'une procédure au fond si nécessaire. Les procédures d'injonction de payer ne sont plus utilisées car jugées trop hasardeuses. ■

ÉCHANGES**Question**

Est-ce que, par rapport à l'obligation légale d'avoir au minimum une étiquette énergétique E pour vendre, vous vous êtes fixé pour objectif de vendre des appartements mieux notés ?

Réponse

Comme aujourd'hui, nous essayons de vendre des sites réhabilités, sans gros travaux prévus dans la copropriété sur les 10 ans à venir, l'étiquette énergétique est en général au moins E ou D.

Question

Qu'est ce qui explique le passage de 199 à 150 copropriétaires en impayés ? Qu'est ce qui a eu le plus d'impact : le livret remis aux acquéreurs, ou bien la relance téléphonique ?

Réponse

Le livret existe depuis longtemps. La relation téléphonique permet de débloquer des situations car un rapport de confiance peut s'installer et une communication plus fluide que par simple courrier. Beaucoup de copropriétaires n'osaient pas évoquer leurs difficultés, solliciter le service. Ils sont soulagés que l'on vienne vers eux.

Question

Quel est l'objectif de la bande dessinée ?

Réponse

Le format de la BD permet de réduire l'importance du texte au profit de l'image. Ceci permet de communiquer plus facilement avec la population qui ne maîtrise pas toujours bien la langue française. Nous envisageons de la remettre aux prospects lors des visites des logements, pour qu'ils en prennent connaissance, répondent aux questions formulées, et que l'on vérifie ainsi s'ils ont bien compris ce que cela signifie de devenir copropriétaire.

Question

Comment s'articule la prise en charge des travaux entre locataires et propriétaires ?

Réponse

C'est l'Opac qui acquitte la part des locataires tout simplement.

Question

Comment identifiez vous les courtiers avec qui vous travaillez ?

Réponse

En travaillant en étroite collaboration avec des courtiers, ils peuvent me faire un retour rapide sur la réalisation du dossier et le possible financement pour ensuite choisir l'acquéreur qui sera le plus apte à s'adapter aux charges qu'impose la copropriété.



◀ Gaëlle BARBE
Idées Communes et
Guillaume BROCA
PALANCA

L'IMPLICATION DES COPROPRIÉTAIRES AU CŒUR DE LA PRÉVENTION

L'accompagnement des copropriétés dans le cadre du dispositif « *ma copro bouge* » est présenté par Christian BRUSAU, chef du service habitat privé de *Toulouse Métropole*, Gaëlle BARBE, associée d'*Idées Communes*, et Guillaume BROCA, associé de *PALANCA*.

Une politique de prévention portée par *Toulouse Métropole*

Dans les années 2000, la communauté d'agglomération a commencé à s'intéresser aux copropriétés, avec le lancement d'un observatoire sur les grandes copropriétés de l'agglomération. Cinq cents étaient observées en 2000 et le sont toujours aujourd'hui. Parmi elles, 48 avaient été repérées comme fragiles et scindées en deux groupes : copropriétés dégradées (13 plans de sauvegarde puis 9 *OPAH*) et copropriétés fragiles. Ces dernières ont motivé le lancement d'une mission de prévention avec l'*ADIL 31*. En 2001, l'explosion d'*AZF* a renforcé ce travail car les quartiers les plus touchés comportaient des copropriétés, dont plusieurs dizaines avaient été sinistrées. La collectivité a alors pris conscience des difficultés que pouvaient rencontrer les conseils syndicaux et les syndicats et de la désorganisation de la gouvernance sur ces copropriétés.

La collectivité et l'*ADIL* ont alors conçu un dispositif de prévention portant sur une vingtaine de copropriétés fragiles. Ils ont été rejoints ensuite par l'espace info énergie (*EIE*). Le projet *Réhabitat* a permis dans un premier temps de travailler sur l'implication des habitants dans la vie de leur résidence. En 2014, le dispositif a évolué avec la création du label *Ma copro bouge*.

« *En sus des compétences techniques et juridiques, nous avons ajouté la dimension vivre ensemble. Ce dispositif de prévention peut accompagner 5 à 8 copropriétés par an.* »

Pour éviter que les copropriétés rencontrant des difficultés se retrouvent dans une situation irréversible, l'accompagnement préventif vise ainsi à :

- rétablir ou asseoir une gestion saine,
- créer une gouvernance équilibrée (bon tandem conseil syndical/syndic),
- former sur la compréhension des règles de fonctionnement,
- transférer des savoir-faire et des savoir-être,
- favoriser l'autonomie des conseillers syndicaux,
- encourager la convivialité et les échanges.

Une feuille de route est co-signée chaque année par la métropole, le syndic et le conseil syndical qui fixe des objectifs opérationnels.

Chaque année, un label est décerné aux copropriétés qui ont atteint leur objectif. Un chèque est attribué aux plus méritantes, obligatoirement versé sur le fond de prévoyance travaux. C'est actuellement la troisième édition de la remise du label.

Pour réaliser cet accompagnement de proximité des responsables et des habitants des copropriétés, *Toulouse métropole* a fait appel à une équipe d'assistants à maîtrise d'usage (*AMU*), *Idées Communes* et *PALANCA*. La recherche de compétences spécifiques a guidé ce choix.

« *Il y avait un besoin de communication et de savoir-faire pour mobiliser les copropriétaires qu'aucune des parties prenantes ne détenait. Nous recherchions également un regard extérieur sur les relations avec les copropriétés.* »

Un accompagnement à la carte pour améliorer le vivre ensemble des copropriétés

Idées Communes est une agence toulousaine spécialisée dans la conduite de démarches de concertation, autour de l'accompagnement de groupes de citoyens pour qu'ils montent en compétence, produisent des avis, des actions.

La *SCOP PALANCA* est un bureau d'études et de conseil en développement durable avec une approche territoriale et opérationnelle.

Les deux équipes réunies ont été mandatées simultanément sur quatre volets de l'accompagnement : communication, vivre ensemble, gouvernance et gestion des conflits.

Améliorer la circulation de l'information en interne et externe

Les demandes portent notamment sur la valorisation des actions du conseil syndical, qui a en général du mal à être reconnu pour tout le travail qu'il mène. L'un des axes directeurs de cet accompagnement à la communication est d'essayer de construire une communication positive.

Par exemple sur une copropriété, un atelier de travail avec le conseil syndical a permis d'imaginer un plan de communication.

Les participants ont élaboré une charge graphique, un logo et un exemple d'affiche que le conseil syndical réutilise. Cet accompagnement a permis de créer un climat de confiance pour lancer une dynamique. Le conseil syndical a ensuite réalisé un site internet, une plaquette de bienvenue

Sur une autre copropriété, engagée dans un diagnostic énergétique, l'aide de l'*AMU* a permis de produire une plaquette donnant des explications simplifiées des objectifs de ce diagnostic et d'organiser une réunion d'information pour le présenter de manière concrète à l'ensemble des copropriétaires.

► Favoriser la convivialité

S'agissant du vivre-ensemble, la demande d'accompagnement porte généralement sur l'organisation et la tenue d'événements de convivialité. L'amélioration de l'accueil des nouveaux habitants constitue également un axe de travail. Par exemple, une journée d'animation dans le parc d'une des résidences a permis de réunir les associations du quartier pour les faire connaître et de recueillir les idées des habitants sur l'avenir du parc de la copropriété. Ces idées vont être mises en œuvre progressivement (jeux pour enfants, ateliers jardinage, construction de bancs en palettes, etc.). Ce type de manifestations permet aussi de s'ouvrir à un public plus large que les copropriétaires. Autre exemple, l'organisation d'une fête des voisins dans le jardin d'une copropriété a été l'occasion de distribuer un questionnaire auprès des résidents, pour essayer de recruter des volontaires en identifiant ce que chacun était prêt à faire (compostage collectif, bibliothèque partagée, ...).

Améliorer la gouvernance, préparer à l'autonomie

Des séances de formation sur le rôle et les missions du conseil syndical sont organisées mais aussi sur les modalités d'animation de réunions d'assemblée générale.

Aider à s'organiser nécessite un travail d'identification des potentialités de chacun.

Comme le précise Guillaume BROCA, « *il faut trouver le bon équilibre entre l'objectif de les aider à faire et le fait que parfois ils ont besoin qu'on le fasse directement. Nous les accompagnons durant un an et nous inscrivons dans une démarche d'autonomisation* ».

Mieux gérer les conflits

La réalisation d'une affiche sur les règles de vie sous forme de BD, accessible à tous, constitue un exemple de réponse concrète.

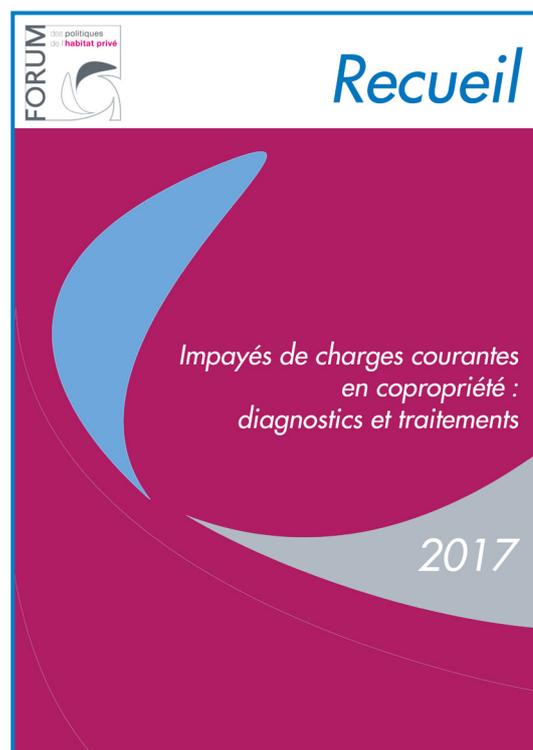
Les équipes d'*Idées Communes* et *PALANCA* ont un rôle d'expert, mais aussi d'interface, de médiateur.

« *On entend parler parfois du problème du désintérêt des copropriétaires. Nous n'avons pas l'impression qu'il y en ait beaucoup en réalité. On se rend compte que ça se joue à une échelle très micro, où il faut aller chercher les raisons de cette désaffection, comprendre pourquoi les gens ne s'impliquent pas.* »

Parfois, au contraire, le conflit s'avère mobilisateur. Les questions de sécurité et d'entretien du quartier ont conduit les habitants d'une des copropriétés accompagnées à se remobiliser sur la gestion de leur copropriété. La gestion des conflits consiste donc bien souvent à organiser les conditions d'une discussion entre toutes les parties. ■

Ressources :

Consulter le [recueil](#) des auditions 2017 concernant les impayés de charges courantes en copropriété sur www.forumhabitatprive.org



ÉCHANGES

Question

Quelles sont vos techniques d'animation ?

Réponse

On s'adapte à chaque fois. Pour la gestion de ce conflit, on leur donne des clés de compréhension, de dialogue, et cela passe aussi par la construction d'une procédure de gestion : savoir qui s'occupe de quoi, créer des outils (par exemple, une adresse mail dédiée). On donne des outils pour travailler ensemble, qui peuvent nous paraître simples dans nos métiers mais auxquels ils n'ont pas forcément pensé.

Question

Comment avez-vous sélectionné les copropriétés ? Pensez-vous généraliser la démarche ? À l'origine, comment avez-vous senti le besoin de lancer ce projet-là ?

Réponse

On a tâtonné. En accompagnant des plans de sauvegarde ou de prévention nous avons pris conscience de l'importance du travail avec les habitants et les conseils syndicaux et identifié le besoin d'un accompagnement spécifique.

Notre récent observatoire des copropriétés, animé par l'ADIL et labellisé VOC (veille et observation des copropriétés) par l'Anah prochainement, nous permet d'identifier la nature des dysfonctionnements (bâti, gouvernance, finances...). Sur cette base, chaque année on oriente des copropriétés dans un programme curatif et quelques copropriétés volontaires, à raison de 5 à 8 par an, vers « *ma copro bouge* ».

Question

Combien d'ETP sont mobilisés sur ce projet ? Est qu'un an c'est suffisant pour accompagner une copropriété ?

Réponse

Dans le dispositif « *ma copro bouge* », le redoublement est permis. On peut reconduire les copropriétés qui n'ont pas atteint les objectifs de la feuille de route. Concernant l'accompagnement, ce qui est important pour nous c'est que ce n'est pas la fonction d'un accompagnateur d'OPAH. C'est une intervention qui vise vraiment à travailler sur la confiance, le lien, des choses moins quantifiables. L'équipe représente l'implication concrète de la collectivité, aux côtés de la copropriété. Cela repose beaucoup sur la confiance et la transmission de savoir-faire.

C'est difficile de chiffrer l'ensemble du projet en ETP. Initialement, il y a eu un premier binôme (un agent de la métropole et une personne de l'ADIL) pour les actions de prévention. Une personne de l'EIE les a rejoints. Fin 2017, le dispositif mobilise trois personnes à l'ADIL, trois à l'EIE, deux pour la métropole et IDÉES COMMUNES/PALANCA soit un total de 12 personnes mais elles ne sont pas à temps plein sur cette mission.

Question

Dans le cadre de QualiSR nous nous sommes interrogés sur la pertinence d'organiser des réunions avec les habitants. Nous n'avons finalement pas opté pour la promotion de réunions entre habitants copropriétaires et locataires car elles sont source de tensions entre les premiers qui s'acquittent de leurs charges et les seconds qui ne le font pas. Dans le référentiel, on a programmé ce type de réunions dans la phase de construction, une fois qu'il y a un projet et que la situation est clarifiée. Qu'en pensez-vous ?

Réponse

Pour nous cela dépend vraiment des sujets. Mais nous n'avons jamais rencontré ces conflits entre locataires et copropriétaires.

Remarque d'un opérateur

Je voudrais insister sur l'importance d'avoir une équipe d'AMU, qui vient en complément de l'AMO. Ma pratique s'enrichit des pratiques de la cohésion sociale. Nous, opérateurs, nous avons besoin de compétences sur ce sujet. On le fait aussi ailleurs mais sous des formes différentes, pour de la gestion urbaine de proximité (GUP). On peut intégrer l'AMU aux équipes d'AMO dans le cadre de groupements.

Des dispositifs comme « *ma copro bouge* » pourraient intervenir à la suite d'OPAH par exemple pour maintenir une dynamique.

Remarque de l'Anah

Chaque copropriété a son histoire, sa propre territorialité. L'intérêt de cette mission est de ne pas être standardisée. Ces métiers se créent en marge de nos métiers d'aide à la pierre. Il est important de les soutenir car on ne résoudra pas les problèmes de bâti si on ne résout pas des conditions de base, à l'instar de la dynamique habitante.



© Forum des politiques de l'habitat privé 2018
 Une production du *Groupe de Travail Copropriétés*
 (Copilotes du groupe : Soraya DAOU et Nicolas CLÉMENT)
 Rédaction : FORS-RS
 Conception et direction : Véronique GUILLAUMIN



Forum des Politiques de l'habitat privé,
 un collectif de 16 membres

www.forumhabitatprive.org