

ARC : Dossier du mois d'AVRIL :

RESULTATS DE NOTRE ENQUETE SUR LES CONSEILLERS SYNDICAUX

1- Une enquête pour combler un vide

Qui sont les conseillers syndicaux ?

Quelles sont leurs motivations et quels sont leurs problèmes ?

Quelles relations entretiennent-ils avec leur syndic ?

Il y a entre 700.000 et 1.000.000 de conseillers syndicaux de copropriété et personne ne sait vraiment qui sont ces bénévoles d'un genre spécial, dont chacun sait qu'ils sont souvent les piliers des copropriétés.

C'est donc pour combler ce vide que nous avons - à l'occasion de la sortie de la 5^{ème} édition du seul guide qui existe pour aider les conseillers syndicaux à assumer leur mandat (« *Le Manuel du Conseil syndical* ») - engagé une enquête sur ce sujet si particulier.

Notre enquête a été faite sur six mois et s'est révélée être un vrai succès.

Elle a permis de recueillir 1228 questionnaires exploitables (68% en provenance d'Ile de France et 32 % en provenance de la Province), ce qui est considérable et permet d'être assuré que cet échantillon dispose d'une bonne représentativité.

Notre questionnaire a été diffusé sur Internet et par l'intermédiaire de notre bulletin. Le site Mon-Immeuble.com a incité ses visiteurs à participer à cette enquête, ce dont nous remercions vivement ses animateurs.

2- Des résultats particulièrement intéressants.

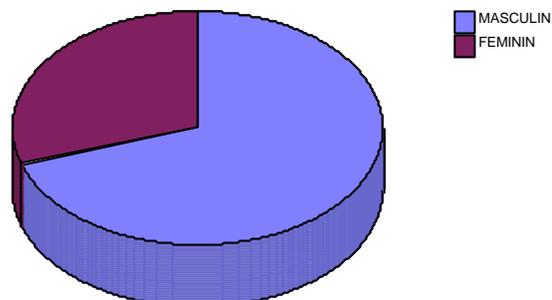
On va le voir, le portrait des conseillers, que notre enquête a permis de réaliser, est un portrait coloré et contrasté. Surtout il est plutôt flatteur pour eux.

Nous espérons que ce portrait flatteur permettra de donner enfin une place méritée à ces femmes et ces hommes qui sont de véritables bénévoles, dévoués à la bonne marche de leur « *immeuble collectif* », qui est aujourd'hui la plus petite et souvent la plus importante des collectivités de vie.

Les conseillers syndicaux sont des rouages essentiels des copropriétés qui, elles-mêmes, sont un rouage dominant de « *l'habitat* » d'aujourd'hui. En voici la photographie.

Hommes ou femmes ?

sexe	Fréquence
Masculin	69.9 %
Féminin	29.8 %



Un petit tiers des conseillers seraient des femmes, deux gros tiers des hommes.

Mais ces chiffres doivent être tempérés ; en effet :

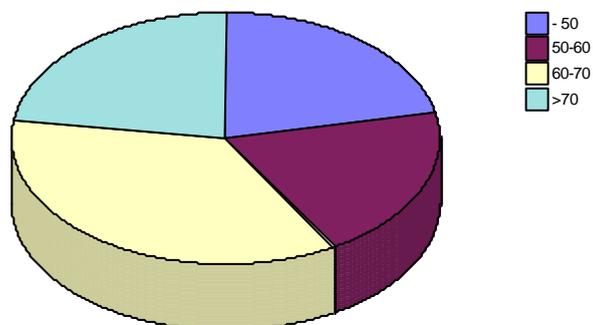
- d'un côté 75 % des présidents de conseil syndicaux sont des hommes ;
- de l'autre, 60 % des conseillers non présidents sont des hommes, ce qui veut dire que 40% sont des femmes.

Cela signifie qu'il y a une certaine « *parité* » hommes/femmes dans les conseils syndicaux (60/40), mais que ceux-ci restent trop majoritairement présidés par des hommes.

Conclusion : la fonction de « *conseillère* » se féminise sans aucun doute, mais les hommes visiblement cherchent à continuer à exercer le pouvoir et y parviennent.

Quel âge ?

Votre âge	Fréquence
- de 50 ans	22.1 %
Entre 50 et 60 ans	19.7 %
Entre 60 et 70 ans	35.5 %
+ de 70 ans	22.4 %



La dispersion est intéressante : 42 % des conseillers, environ, ont moins de 60 ans ; 58 % ont de plus de 60 ans.

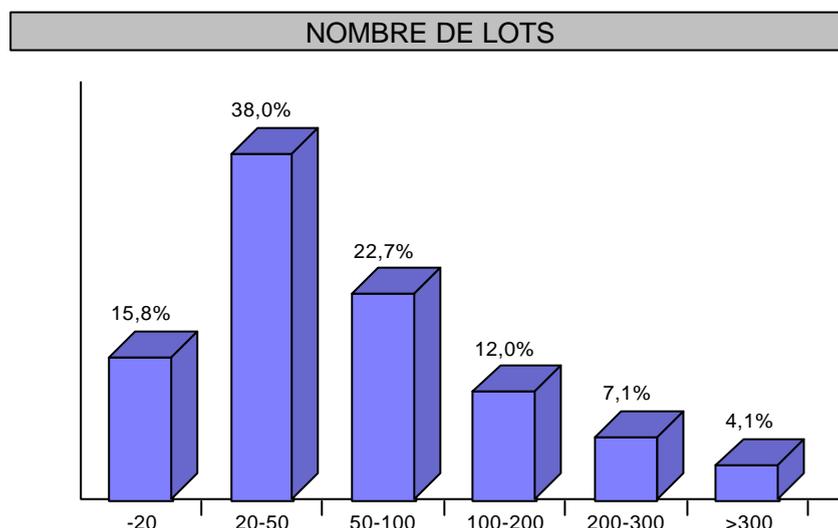
On notera qu'il y a exactement autant de « *jeunes* » (moins de 50 ans) que d'anciens (plus de 70 ans).

À noter que, parmi les conseillers non-présidents on trouve un quart de membres qui ont moins de cinquante ans.

Cela veut dire que les conseils syndicaux ne sont pas le club du troisième âge que quelques-uns ont encore en tête.

C'est d'ailleurs ce qui se dégage de l'analyse de nos fichiers d'adhérents, où l'on est surpris de noter la présence de nombreux presque « *jeunes* » (45-55 ans), qui tranchent avec l'image des conseillers « *retraités* ».

Le nombre de lots des copropriétés



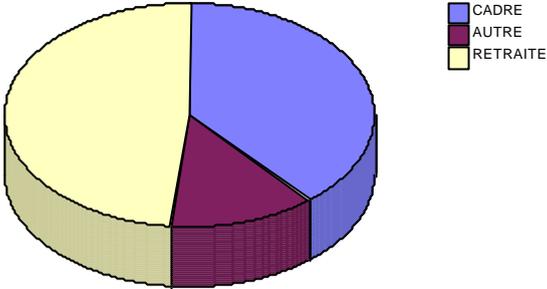
On notera que notre « *échantillon* » n'est pas représentatif de la copropriété en général (une majorité de petits immeubles de moins de 20 lots) et qu'il y a une sur-représentation des moyennes et grosses copropriétés :

- un quart des personnes qui ont répondu sont copropriétaires dans des copropriétés de plus de 100 lots et un autre quart dans les copropriétés de 50 lots à 100 lots;
- ces chiffres sont à comparer aux 60 % de copropriétés qui auraient moins de 20 lots.

Cela signifie que les conseillers les plus mobilisés sont ceux des copropriétés les plus complexes. Cela veut dire aussi qu'il faut pouvoir répondre aux préoccupations de ces personnes et à leurs questions, qui sont souvent aussi complexes que les copropriétés elles-mêmes.

Quelle Profession ?

Votre profession	Fréquence
Cadre	39.1 %
Autre	12.8 %
Retraité	47.8 %



Dans notre échantillon 47 % sont des « *retraités* » ; mais le poids de ceux-ci est surestimé du fait que deux tiers des réponses émanent des présidents ou présidentes de conseil syndical.

L'enseignement le plus notable est celui-ci : parmi les actifs, plus de 75 % sont des CADRES.

En fait, le métier de conseiller syndical ne semble pas être réservé à tout le monde, surtout dans les copropriétés de plus de 50 logements, ce qui se comprend aisément :

- 1- d'une part les connaissances et compétences nécessaires sont multiples ;
- 2- d'autre part il faut aussi avoir une certaine « *autorité* » pour ne pas se laisser impressionner par des syndics (trop) souvent sûrs d'eux et qui - ceci est un constat - s'efforcent d'avoir « *prise* » sur les conseillers.

Conséquence : alors que de très nombreux « *braves gens* » pourraient parfaitement être conseillers syndicaux ils n'osent pas, par manque de connaissance et par manque d'autorité sociale personnelle.

Cette situation a, aujourd'hui, tendance à couper les copropriétés en DEUX :

- les « *sachants* » ;
- les « *ignorants* ».

Les ignorants se désintéressent de plus en plus de la copropriété et se replient de plus en plus sur eux-mêmes (voir la dernière question).

Ce constat devrait nous engager à lancer une grande campagne nationale sur ce thème, en essayant de faire passer le « *message* » suivant :

- a) les connaissances nécessaires aux conseillers syndicaux sont à la portée de tous ou presque ;

- b) les conseillers syndicaux de base se doivent d'apprendre à surmonter leur « timidité » sociale.

Espérons que la présente enquête et la diffusion de ses résultats y contribuera.

Pourquoi sont-ils conseillers ?

	Fréquence
Pour faire des économies	69.9 %
Pour aider le syndic	51.6 %
Pour obtenir des avantages personnels	1.1 %
Pour contrôler la gestion du syndic	91.5 %
Pour occuper leur temps libre	6.0 %
Autres	2.7 %

N.B. Il s'agissait d'un questionnaire à choix multiples.

Les réponses apportées à cette question sont claires :

- a) dans 91 % des cas, c'est pour contrôler la gestion du syndic ;
b) dans seulement 52 % des cas, c'est pour aider le syndic ;

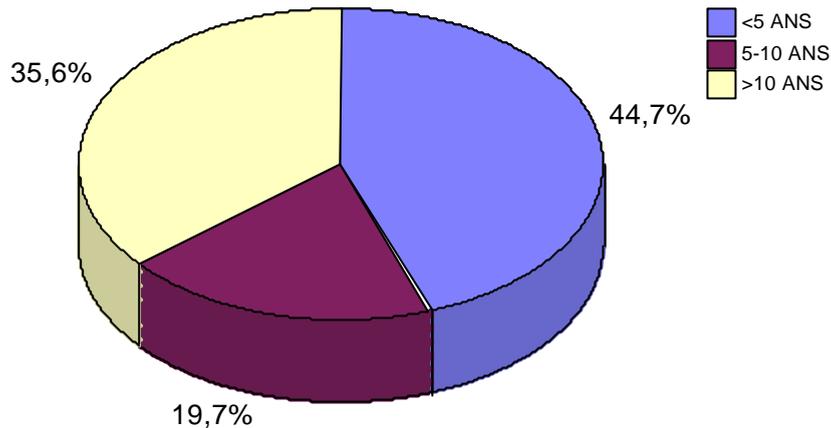
comme on le voit, la fonction « *contrôle* » est déterminante, ce que - malheureusement - trop de syndicats n'admettent toujours pas ;

- c) enfin notons que, pour plus des deux tiers des conseillers, la motivation est aussi de faire des économies.

Si l'on croise les points a) et c) on aura le dicton du jour : « *Syndic sans contrôle, les dépenses décollent* ».

Depuis combien d'années sont-ils conseillers ?

NOMBRE D'ANNEES

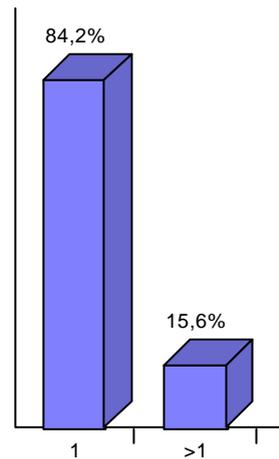


La réponse à cette question est également intéressante car elle montre que les conseillers ne sont pas forcément, comme on pourrait le croire, des personnes qui s'accrochent au poste ou au statut (des notables) :

- une petite moitié sont conseillers depuis moins de cinq ans ;
- certes un petit tiers «dure », mais, là encore, les chiffres obtenus laissent apercevoir un certain renouvellement de la fonction.

Sont-ils conseillers dans plusieurs immeubles ?

Sont-ils conseillers dans plusieurs immeubles ?	Fréquence
Dans un seul immeuble	84.2 %
Dans plusieurs immeubles	15.6 %

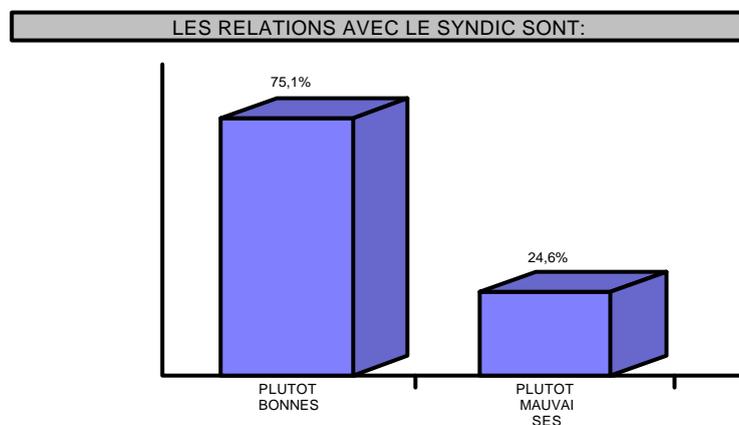


Les chiffres sont clairs : les conseillers sont à une très forte majorité des mono propriétaires occupants (85 %).

Le conseiller-type est donc bien copropriétaire occupant de son logement et attentif à la gestion quotidienne de sa copropriété.

C'est cela qui en fait la force et c'est cela qu'il conviendrait de bien mettre en évidence.

Quelles sont les relations qu'ils entretiennent avec le syndic ?



La réponse à cette question est pour nous la plus intéressante qui soit, puisque 75 % des réponses font état de « *relations plutôt bonnes* ».

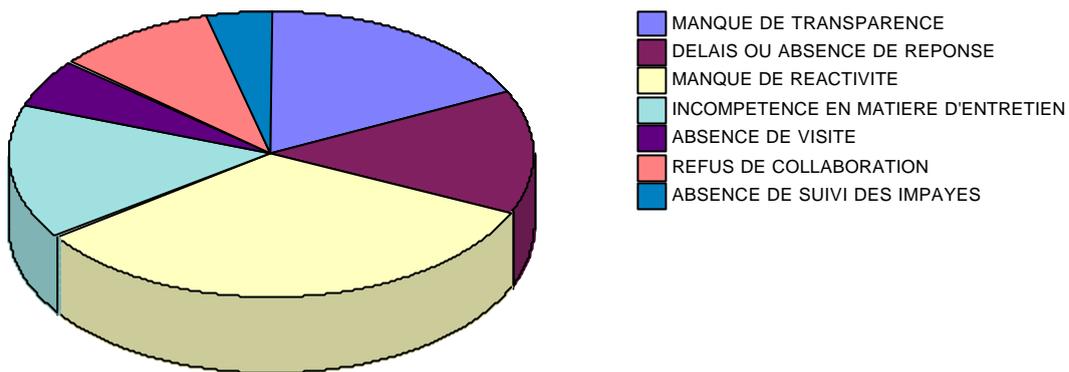
On aurait pu croire, en effet, que les réponses des conseillers (souvent très proches de l'ARC) à cette question auraient été : « *Nos relations sont exécrables* ».

Grâce à ces réponses, on s'aperçoit que les conseillers ne sont pas en position d'affrontement avec leur syndic, mais de « *collaboration musclée* » ce qui est la position de l'ARC en général :

- on contrôle son syndic (voir la question « *Pourquoi êtes-vous conseiller ?* ») ;
- on entretient pourtant de bonnes relations avec lui ;
- on a néanmoins des « *reproches vifs* » (voir question suivante) à lui faire sur sa gestion.

Tout ceci dessine un portrait NATURE du conseiller syndical qui est loin de la caricature que certains voudraient donner (« *Grognons jamais contents, toujours hostiles* » ou, au contraire : « *Notable complice du syndic* »).

Quels sont les principaux reproches qu'ils font à leurs syndicats ?



Notons d'abord que 50 % des conseillers ont exprimé des reproches très précis. Cela montre que « *bonnes relations* » ne rime pas avec « *aveuglement ou béatitude* ».

La hiérarchie des critiques exprimées est particulièrement intéressante car nous pensons qu'elle reflète parfaitement et, pour la première fois « *scientifiquement* », les critiques diffuses faites aux syndics professionnels.

Si l'on hiérarchise les réponses, cela donne ceci :

- 1) En premier lieu : manque de réactivité : 35 %.
- 2) En deuxième lieu - et ceci est une semi surprise - nous trouvons : « *absence de transparence* » : 19 %.
- 3) En troisième lieu nous avons : « *incompétence en matière d'entretien* » : 16 %.
- 4) En quatrième lieu nous avons : « *absence ou lenteur à répondre* » : 14 %.
- 5) En cinquième lieu nous avons « *absence de collaboration* » : 10 %.
- 6) Enfin, nous avons « *absence de visite* » : 6 %.

On peut d'ailleurs faire un regroupement supplémentaire.

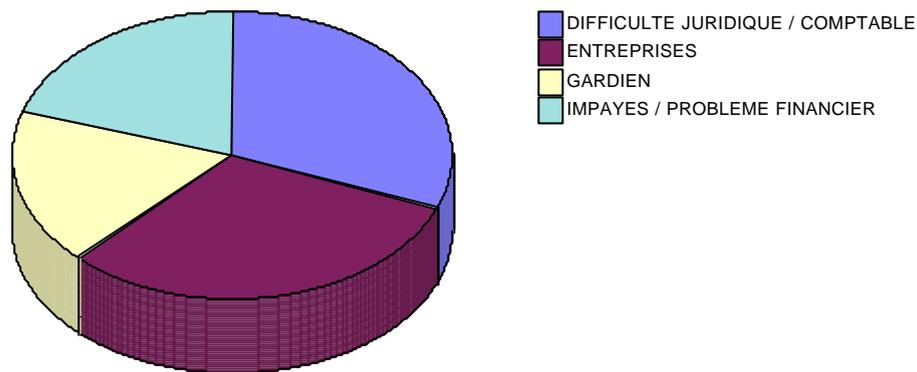
- A) 1+2+4+5 : ces points concernent des comportements de fuite, d'évitement, de non-collaboration du syndic. CELA REPRESENTE 78 %.
- B) 3+6 : ces points concernent « l'incompétence » des syndics concernant les petits travaux et leur manque de méthode en matière d'entretien : 22 %.

Le portrait-robot du syndic qui résulte de cette enquête serait donc :

- **Trois-quart d'opacité et d'évitement des copropriétaires ;**
- **Un quart d'incompétence en matière de travaux.**

Ce portrait-robot est d'autant plus fiable qu'il émane de personnes qui, à 75 %, ont, plutôt des bonnes relations avec leur syndic, comme on l'a vu. Il ne s'agit donc pas d'un portrait polémiste. Nous espérons que les syndics pourront en tirer les leçons qui s'imposent.

Les problèmes rencontrés par les conseillers dans leur mandat



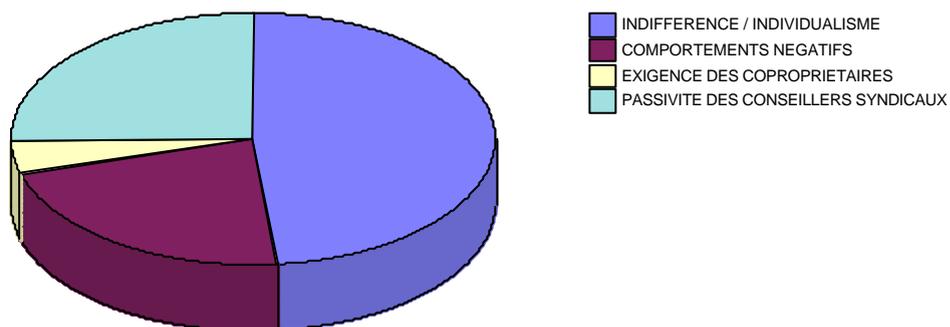
Deux problèmes émergent, à part égale.

- les difficultés juridiques et comptables, ce qui n'est pas étonnant ;
- les difficultés avec les entreprises.

Normal : souvent ce sont les conseils syndicaux qui s'occupent de ces problèmes (voir critiques formulées plus haut vis-à-vis des syndicats). Or, ils ne sont pas assez préparés ni assistés pour cela.

Il y a sans doute là, pour l'ARC, une source de réflexion.

Les problèmes entre résidents



La dernière question est importante et angoissante.

Il y a parfois plus préoccupant que le syndic, ce sont les autres copropriétaires ou résidents. Le principal reproche que les conseillers syndicaux font à leur sujet, c'est :

- indifférence ;
- passivité ;
- individualisme.

D'ailleurs, nous avons déjà eu l'occasion sur notre site de le noter : l'efficacité particulière d'un BON conseil syndical, c'est - au-delà des économies de charges et de l'amélioration de la gestion - le travail permanent de recréation de liens sociaux et humains dans des immeubles où les tendances fortes à l'individualisme ont pour conséquence de rendre les gens étrangers entre eux.

Le « *conseil syndical* » est AUSSI et parfois SURTOUT un CIMENT.

Enfin, pour finir nous donnons quelques citations représentatives relatives à la question : « *Quels sont les problèmes principaux rencontrés avec votre syndic ?* ».

Comme vous allez le voir les réponses sont diverses mais convergentes.

Citations.

« Inertie du syndic.

Difficultés pour entrer en contact avec le responsable de l'immeuble. Peu de suivi des travaux ».

Jacques, Boulogne – 12 lots – Président.

« Faire participer les copropriétaires.

Les faire agir dans un esprit constructif

Faire travailler le syndic dans l'intérêt de la copropriété : il faut le relancer au moins 1 ou 2 fois avant d'obtenir ce qui est demandé ».

Jocelyne – 44 ans – Présidente – Champigny sur Marne – 83 lots – Entretien de bonnes relations avec le syndic.

« Faible compétence du syndic, pour ne pas être méchant. Manque d'intérêt des copropriétaires qui « louent » et total désintérêt des cabinets auxquels ils confient leur gestion. Insouciance de certains locataires ».

René – Hauts-de-Seine – 64 logements – Président.

« Il faut être sur son dos tout le temps, sans avoir l'air de lui reprocher quoi que ce soit ; un comble ! ».

Odile - PAU – >Présidente – 46 lots.

« Laxisme des copropriétaires, surtout les investisseurs ».

Simon – 66 ans – 26 lots - Arcueil

« La difficulté de réalisation des travaux votés est notre plus gros et constant problème ».

Bruno – 39 ans – Président – 27 lots – Paris

« Syndic manipulateur et autoritaire. Mise en quarantaine du conseil syndical. Non communication des documents demandés (contrats, ordres de service, etc....) Non

suivi des dossiers de gestion (impayés, travaux, gardiens, règlement de copropriété...) ».

Pierre – 61 ans – Président depuis 8 ans – Paris – Copropriété de 146 logements.

« Certains copropriétaires prennent un peu trop le conseil syndical pour un prestataire de services ».

Sylvaine – 46 ans – Présidente – Paris – 50 lots

« Train-train du syndic qui ne remet jamais rien en cause et n'exerce pas du tout son rôle de conseil (nous traînons un problème de chauffage depuis 1995). Nécessité de relance systématique pour la concrétisation des décisions qui sont alors faites à la va vite ».

Mauricette – Clichy – 45 lots.

« L'inertie des copropriétaires ; leur ignorance. Le chantage exercé sur le « compte séparé » (prix exorbitants). La mauvaise foi du syndic en général ».

Marie – 60 ans – Présidente – Paris – Entretien des « bonnes » relations avec son syndic.

« Une copropriété a le syndic qu'elle mérite. Un syndic doit être un partenaire, s'il ne l'est pas, la copropriété a les moyens de le remplacer et ne doit pas hésiter. Il n'y a pas que des copropriétaires sérieux ; quand le conseil syndical est informé et responsable, il lui appartient d'expliquer et de calmer le jeu ».

Philippe – 69 ans – Antony – Hauts – de – Seine – Copropriété de 52 lots principaux.

« Les syndics ont beau jeu. Les copropriétaires ne réalisent pas les enjeux sauf si le conseil syndical leur mâche le travail et leur fait réaliser des économies. Par contre ils sont très sensibles au miroir aux alouettes. Résultat, les syndics jouent sur du velours et s'ils rencontrent de la résistance, ils n'hésitent pas à utiliser tous les moyens : lettre aux copropriétaires mettant en cause les membres du conseil syndical, affirmations fausses ou soit-disants états d'âme d'administrations, compagnie d'assurance, architecte etc..... Il faut alors déjouer toutes ces manipulations avec preuves écrites à l'appui pour faire basculer les copropriétaires vers leurs intérêts. Car ces derniers partent du principe qu'un syndic en tant que professionnel à la science infuse... ».

Pierrette – 55 ans – 44 lots – Albi.

« Le syndic de notre copropriété tente d'intimider les personnes d'un certain âge ou de niveau intellectuel moyen. Il a tendance à mépriser les personnes (impression ressentie en AG). Un manque complet d'information du conseil syndical est une source non négligeable de problèmes dont le coût financier est vraisemblablement onéreux. Devenu Président depuis janvier 2005, je suis en train d'abreuver de questions les autres conseillers syndicaux et d'informations provenant de votre site particulièrement performant en terme de documentation. Notre conseil syndical est d'ailleurs en train d'adhérer à votre association ».

Jean – 51 ans – Président de CS depuis quelques mois – Copropriété de 281 logements – Lille.

« Notre syndic n'est pas malhonnête (c'est déjà bien) et il exécute correctement les tâches de comptabilité, d'appel de fonds et de gestion de la personne qui fait

l'entretien de l'immeuble et des espaces verts. Mais il est peu compétent juridiquement et nul sur le plan des travaux.

Depuis 10 ans, c'est le conseil syndical qui s'occupe de l'entretien et des travaux, de la surveillance de l'état de la copropriété, et des rapports avec les résidents. Le syndic paye les fournisseurs quand nous lui adressons les factures visées.

Depuis 8 ans, nous avons fait à l'origine fait 30% d'économie et nous n'avons pas augmenté les charges depuis. Pourtant l'entretien courant est fait, nous avons changé les deux chaudières, fait le ravalement de façades et amélioré de nombreux équipements.

Nous avons négocié 30% de réduction sur les rémunérations du syndic, puisqu'il a beaucoup moins de travail. En définitive, nous nous servons du syndic comme d'un comptable qui appellerait les fonds auprès des copropriétaires et paierait les fournisseurs.

Nous avons un compte séparé qui est rémunéré. Les budgets prévisionnels sont appelés par quarts et ont toujours été respectés. La trésorerie est positive. Il n'a pas de fonds de roulement ».

Henri – 61 ans – Créteil – 36 lots.

CONCLUSION

Voilà ! Quand on vous disait que le portrait était particulièrement intéressant.

D'autant qu'avec un seul portrait nous en avons DEUX : celui du conseiller syndical ET celui du syndic.

ARC – avril 2005