

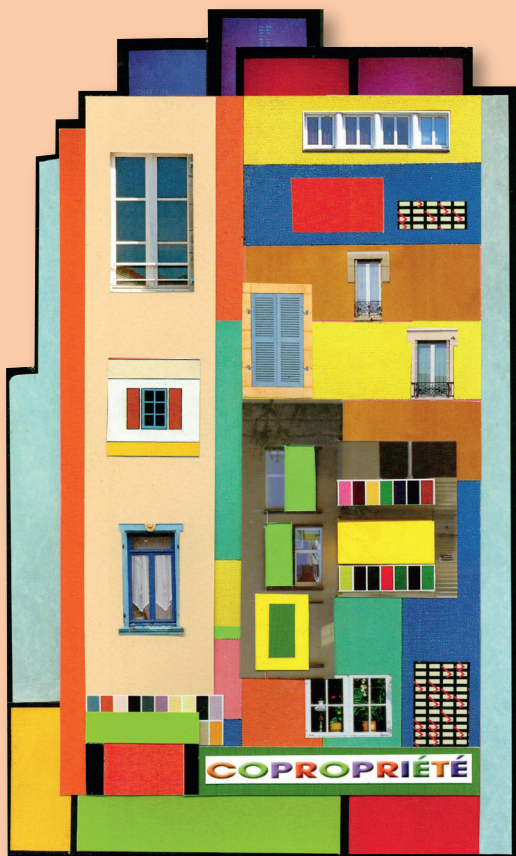
# « Comment faire ? »

11

*Une collection de nouveaux guides gratuits  
pour le Salon indépendant de l'ARC et de l'UNARC  
du 16 et 17 octobre 2013*

Re-négociation  
des contrats

les accords et  
contrats-cadres  
négociés  
par l'ARC



Association des Responsables de Copropriété  
[www.unarc.asso.fr](http://www.unarc.asso.fr)



# L'ARC et l'UNARC

L'ARC, Association des Responsables de Copropriété, est une association à but non lucratif (loi de 1901) créée en 1987. Elle est implantée, en 2013, sur plus de 14 000 immeubles en copropriété représentant plus de 900 000 lots principaux.

Nommée par arrêté conjoint des ministères du Logement et de la Justice comme membre permanent de la Commission nationale relative à la copropriété (12 membres seulement), elle est aujourd'hui la plus importante association de conseils syndicaux et de syndics bénévoles en France.

L'ARC siège par ailleurs dans de nombreuses commissions officielles où elle représente les intérêts des copropriétaires.

En 1991, l'ARC a créé l'UNARC - Union nationale des associations de responsables de copropriété - qui regroupe 12 associations régionales et couvre désormais toute la France.

L'ARC a aussi créé une coopérative (Copropriété-Services) réservée à ses adhérents collectifs, qui apporte de nombreux services aux copropriétés (groupement d'achats, audits techniques, référencement d'entreprises, services comptables, logiciels, sites gratuits, etc.).

L'ARC et l'UNARC aident ainsi tous leurs adhérents à résoudre l'ensemble des problèmes d'ordre juridique, comptable, financier, technique et pratique qu'ils rencontrent dans leur copropriété et à améliorer la gestion de ces copropriétés.

Les adhérents de l'ARC et de l'UNARC sont :

- **des conseils syndicaux**, dans des copropriétés gérées par des professionnels ;
- **des syndics bénévoles** ;
- **des groupes de copropriétaires ou des copropriétaires** à titre individuel confrontés à des problèmes personnels.

Pour plus de renseignements, vous pouvez vous adresser à :

**ARC et UNARC**  
**27, 29 rue Joseph Python 75020 PARIS**  
**Tél : 01 40 30 12 82 - Fax : 01 40 30 12 63**  
**[www.unarc.asso.fr](http://www.unarc.asso.fr)**

# Re-négociation des contrats

## Les accords et contrats-cadres négociés par l'ARC

### SOMMAIRE

<b>Contrats de maintenance et d'entretien : comment et quoi (re)négocier ?</b>	<b>2</b>
1. Faire le recensement de tous les contrats et en obtenir un exemplaire	2
2. Faire une première analyse et un premier balayage des contrats	4
3. Comment lire un contrat de façon approfondie ?	5
4. Comment renégocier un contrat	7
5. Les deux « logiques » des entreprises à l'œuvre dans les contrats	8
6. Les différents types de situations rencontrées	10
7. Les objectifs de la copropriété pour bien négocier	13
8. Points à contrôler ou à faire inscrire dans un contrat	14
9. Prévoir un bordereau de prix pour les travaux non compris dans le contrat	18
10. Maîtriser les augmentations annuelles	19
11. Mettre en place des outils simples de suivi et de contrôle	24
12. Prévoir des pénalités pour non-respect du contrat	25
<b>Les Contrats et Accords-Cadre négociés par l'ARC et sa cooperative technique : « Copropriete-Services »</b>	<b>26</b>
I. LES CONTRATS-CADRES	26
II. LES ACCORDS-CADRES	28
<b>La maîtrise des charges avec l'ARC : DOUZE moyens mis à la disposition des adhérents collectifs</b>	<b>30</b>
<b>Comment l'ARC et l'UNARC peuvent vous aider ?</b>	<b>36</b>
<b>Les sites internet de l'ARC au service de ses adhérents collectifs</b>	<b>38</b>
1/ Copro-devis	38
2/ Copro-net	39
3/ UNARCOM	40
4/ OSCAR +	41



# Contrats de maintenance et d'entretien : comment et quoi (re)négocier ?

Nous abordons le problème des contrats. Là encore, il ne faut pas dire : « ***Je ne suis pas juriste ni technicien ; comment vais-je faire ?*** » Vous allez voir : il suffit de savoir lire...

---

## 1. Faire le recensement de tous les contrats et en obtenir un exemplaire

---

On est toujours impressionné par le nombre de contrats dont dispose une copropriété. Vous n'êtes pas convaincu ?

Voici donc une liste non exhaustive des contrats possibles, qui vous montrera l'importance du problème.

1. Chauffage.
2. Ascenseur.
3. Nettoyage et sortie des poubelles.
4. Espaces verts.
5. Eau.
  - contrat de gérance d'eau (forfaitaire) ;
  - gérance avec intéressement ;
  - contrat de « *robinetterie* ».
6. Eau chaude (ballon ; appareil de traitement) :
  - P2 (entretien simple) ;
  - P2 + P3 ;
  - fourniture de produits (adoucisseur ; anticorrosion).
7. Vide-ordures (désinfection).
8. Désinsectisation.
9. Dératisation, désourisation.
10. VMC (ventilation mécanique contrôlée) :
  - entretien des caissons sur le toit ;

- ramonage des gaines ;
- nettoyage des ouvertures.

11. VMC gaz avec DSC (dispositif de sécurité collective).
12. Curage des canalisations d'évacuation des eaux usées et des eaux-vannes (WC).
13. Porte de garage ou barrière de parking automatique.
14. Extincteurs.
15. Colonne sèche (lutte contre l'incendie).
16. Sprinkler (lutte contre l'incendie).
17. Bloc secours.
18. Location et relevés de compteurs d'eau.
19. Entretien des terrasses inaccessibles.
20. Digicode ; interphone ; gâche électrique.
21. Vidéosurveillance.
22. Surpresseur (renforce la pression de l'eau pour les étages supérieurs).
23. Pompe de relevage (dans les sous-sols ou parkings).
24. Armoire électrique.
25. Maître-chien (sécurité des biens).
26. Contrat multiservices.
27. Assurance multirisque immeuble ou assurance « **protection juridique** », etc.

Cette liste a un mérite principal : elle rappelle le nombre élevé de contrats qui peuvent concerner une copropriété.

Trop souvent, en effet, quand nos adhérents veulent renégocier leurs contrats le syndic leur répond : « ***Voyons, quel intérêt de gagner 200 ou 300 euros sur ce petit contrat ! Que d'énergie pour pas grand-chose !*** ». Pas grand-chose ! Vingt contrats multipliés par 300 euros font 6 000 euros !

**À noter** : on est également très surpris par le fait que le syndic en place ne dispose pas toujours d'un exemplaire des contrats et n'a jamais rien fait pour les récupérer bien qu'il paie consciencieusement les prestataires.

La raison ? « ***Mon prédécesseur ne me les a pas remis*** » ou : « ***Il y a des vieux contrats qu'on ne retrouve pas*** », etc.

Exigez dans ce cas qu'il demande sans tarder une copie au prestataire et vous la transmette.

---

## 2. Faire une première analyse et un premier balayage des contrats

---

Une fois en possession de tous les contrats, vous allez commencer à pouvoir les étudier sommairement :

- depuis quand ont-ils été signés ?
- quel était le prix de départ ?
- quel est le prix aujourd'hui ? L'évolution est-elle normale ?
- y a-t-il une clause d'indexation ?
- a-t-elle été respectée ?
- que recouvre exactement ce contrat ? est-il clair ? (quel est son objet, les obligations prévues, etc.).
- est-il utile ? obligatoire ?
- est-il réalisé ?

Vous constaterez que certains contrats sont très anciens ; que les augmentations annuelles ne sont basées sur rien ; que les prestations sont floues ; qu'elles ne sont pas respectées, etc.

Ce premier travail est essentiel car il vous permet de vous familiariser avec les contrats.

Il vous permettra aussi de commencer à découvrir des « *bizarries* » telles que : votre copropriété paie un contrat d'adoucissement d'eau alors que le matériel est en panne depuis deux ans ; il y a un contrat de dératization qui n'a jamais été appliqué ; le contrat de curage des canalisations n'a aucune utilité ; la copropriété dispose de deux contrats de désinsectisation ; le contrat d'entretien des extincteurs concerne quinze extincteurs alors qu'il n'y en a que sept, etc.

Ce premier « *balayage* », à la portée de tous, est très efficace et instructif et révèle **TOUJOURS** des anomalies dont la correction va permettre des économies.

---

### 3. Comment lire un contrat de façon approfondie ?

---

Lire un contrat n'est pas très simple pour une bonne raison : souvent, dans un contrat, ce qui est important ce n'est pas ce qui y est écrit mais ce qui ne l'est pas. Nous allons vous donner quelques clefs.

#### 1/ LE PREMIER PROBLÈME CONCERNE LES IMPRÉCISIONS DE PRESTATIONS OU LES EXCLUSIONS DIFFICILES À REPÉRER.

##### a) Les imprécisions

L'exemple type, ce sont les contrats d'assurance qui sont souvent compliqués à lire (clauses générales, clauses spéciales, clauses particulières) et où l'on ne sait plus trop bien, dans certains cas, ce qui est inclus ou non.

Seuls ceux qui ont une bonne expérience des contrats et des problèmes de gestion sont capables de faire en sorte que des contrats de prestation soient précis sur tel ou tel point.

Mais cela ne doit pas dissuader les conseils syndicaux d'essayer de lire attentivement le détail des prestations prévues et **de repérer déjà par eux-mêmes les éventuelles imprécisions.**

Le rôle de l'ARC est évidemment de vous AIDER à y voir plus clair. Pour cela l'ARC a mis au point des contrats types pour ses adhérents collectifs. Plusieurs contrats type ont déjà été élaborés, tels les contrats d'ascenseur ou les contrats de chauffage, etc.

##### b) Les exclusions

Il faut également traquer les exclusions, même implicites. **Exemple** : dans les contrats de porte de garage, les dépannages sont souvent exclus ou bien les pièces de rechange et les conditions de facturation ne sont pas précisées.

## 2/ LE PROBLÈME DU COÛT DES PRESTATIONS HORS CONTRAT

Bien entendu, certains contrats peuvent être TRÈS clairs en ce qui concerne les exclusions. Dans ce cas, le problème n'est pas de savoir ce qui est exclu mais à quel prix seront facturées les prestations hors contrat :

### Exemple :

- Tel contrat d'entretien (adoucissement de l'eau) ne concerne pas la fourniture des produits (ce qui est normal) ; mais comme les produits sont commandés et fournis par le prestataire, on s'aperçoit alors qu'ils peuvent être facturés à un prix très élevé (ceci légalement puisque ce prix n'a pas été négocié dans le contrat...).

### Autre exemple :

- Les interventions hors contrat dans les ascenseurs. Si le « *client* », en l'occurrence la copropriété, n'a pas négocié un « ***bordereau de prix*** » (prix horaire de la main-d'œuvre ou prix forfaitaire défini par type d'intervention) il sera alors obligé d'en passer - le moment venu - par la volonté du prestataire. Inutile de vous faire un dessin (voir au point 7).

## 3/ LE PROBLÈME DE L'ABSENCE DE CLAUSES NÉCESSAIRES

De nombreux contrats ne prévoient pas certaines clauses, pourtant essentielles.

Cela concerne aussi bien les délais d'intervention, les pénalités, les modalités de remise des installations en fin de contrat, etc.

Mais comment repérer les clauses inexistantes quand on n'est pas spécialiste, étant donné la diversité des clauses et des contrats ?

Pour répondre à cette question et vous aider à y voir plus clair, nous avons élaboré une première liste que nous vous invitons à découvrir au point 6 de ce chapitre.

---

## 4. Comment renégocier un contrat

---

Renégocier un contrat, c'est pour neuf gestionnaires sur dix, simplement renégocier le prix à la baisse.

Or, obtenir un tel résultat n'est pas difficile. Il suffit, en général, de le demander au prestataire en place en lui expliquant qu'il n'est pas seul ou de remettre effectivement le contrat en concurrence.

Souvent néanmoins, cette baisse peut s'accompagner d'une baisse de prestations ou de la qualité. Soyons donc très vigilant et prudent.

L'objectif est en effet non seulement de faire baisser le prix mais surtout de répondre à la question : « ***Comment renégocier un contrat en obtenant de vraies économies pour de vraies prestations ?*** ».

Une bonne négociation, ce sera donc :

- a) une négociation qui concerne le prix actuel et les évolutions futures ;
- b) une négociation qui concerne les prestations.

Prenons un exemple simple : rien de plus facile que de renégocier un contrat d'assurance à la baisse ; il suffit d'accepter de relever le niveau des franchises. Est-ce vraiment un avantage ?

Votre objectif sera dans ce cas :

- de renégocier le prix ;
- mais sans brader les « ***couvertures*** ».

La renégociation du contrat ce sera donc d'obtenir une baisse de prix à prestation équivalente, sans surprise pour l'avenir. À ce propos nous pouvons citer le cas suivant : un syndic avait renégocié un contrat de robinetterie à la baisse ; sauf qu'il avait accepté une formule de revalorisation (voir point 8) très défavorable, ce qui fait que deux ans après le contrat était revenu à son niveau précédent.

**Conséquence** : la renégociation s'est vite avérée illusoire.

On le voit, renégocier un contrat ne doit pas consister uniquement à tenter de faire baisser les coûts, mais à le faire sans faire baisser les prestations ou accepter des clauses nouvelles qui s'avèrent préjudiciables rapidement.

Nous allons ici-même voir quelques pistes.

---

## 5. Les deux « logiques » des entreprises à l'œuvre dans les contrats

---

Si vous voulez mieux repérer les points faibles d'un contrat, il faut d'abord essayer de comprendre la «logique» des entreprises.

En fait, on peut repérer deux logiques qui vont chacune donner naissance à un type spécifique de contrat avec ses propres défauts. La première logique est dite **logique minimaliste**, la seconde, **logique maximaliste**.

Voyons cela.

### 1/ LA LOGIQUE MINIMALISTE

Chacun connaît bien cette logique qu'on peut décrire ainsi :

- l'entreprise inclut un minimum de prestations, voire prévoit des prestations floues. Pire, elle introduit de nombreuses «*exclusions*» et renvoie une partie du travail à des interventions «*hors contrat*» difficiles à évaluer ;
- l'entreprise ne précise pas ou mal les résultats ou objectifs garantis ;
- elle n'indique aucun des moyens qu'elle va mettre en œuvre (main d'œuvre ; nombre d'heures consacrées ; matériel ; etc.) ;
- elle ne précise pas les modalités de contrôles (par les clients, par elle-même ou un tiers), ou comment le non-respect du contrat pourra être sanctionné ;
- enfin, elle reste muette sur les conditions de revalorisation du prix.

Cette logique minimum peut se traduire dans les faits de diverses manières, qui sont malheureusement bien connues de nos adhérents :

- travail bâclé ;
- interventions ou travaux factures en plus ou en supplément (matériels, petites pièces, etc.) ;
- difficulté pour prouver que le contrat n'est pas respecté ou mal respecté.

Il résulte de cette logique insatisfaction, surcoûts et mauvaises surprises, c'est-à-dire impossibilité d'obtenir un travail bien fait pour un prix clair dès le départ.

Si on comprend cette logique, on comprend aussi comment le client (la copropriété) va pouvoir réagir. Il faut :

- clarifier les prestations et rejeter les exclusions ;
- faire préciser les conditions et prix d'intervention hors contrat ;
- obtenir des précisions sur les résultats attendus, les moyens mis en œuvre, les contrôles, les sanctions, l'évolution des coûts.

Nous verrons cela plus loin en détail.

## 2/ LA LOGIQUE MAXIMALISTE

- C'est la logique du **forfait** : « *Ne vous occupez de rien. Pour un prix global, on s'occupe de tout (entretien ; gros travaux ; intervention en cas de panne 7 jours sur 7)* ».
- Le problème du forfait complet c'est qu'il est totalement opaque ou du moins qu'il est très difficile d'en décomposer le prix et donc de le justifier.
- Forfait rime donc souvent avec surfait (surfacturation).
- Ce que l'entreprise vend cher dans ce cas c'est « *la garantie de service* », garantie qui, dans la réalité, ne se vérifie malheureusement pas toujours.

Dans ce cas, le travail de la copropriété devra être d'obtenir le maximum de renseignements pour décomposer le prix ; seul moyen de repérer les exagérations.

Nous reviendrons sur cela.

---

## 6. Les différents types de situations rencontrées

---

Avant de rentrer dans le détail, il faut que nous rentrions un peu plus encore dans la logique des contrats.

Pour cela nous avons repéré sept types de contrat qui ont chacun un type particulier de défaut. Nous allons retrouver les deux types de contrats évoqués précédemment et essayer de montrer qu'il y a encore d'autres problèmes.

### 1/ LES CONTRATS « *SURPRISE* » OU « *À RALLONGE* »

Ce sont donc les contrats minimalistes déjà vus plus haut avec une base minimum et de nombreux suppléments ou travaux hors contrat.

Concrètement cela peut concerner :

- les contrats simples d'entretien en matière de chauffage ;
- les contrats d'extincteurs (on peut voir facturer la recharge plus cher que l'extincteur) ;
- les contrats de portes de garage ;
- les contrats de supprimeurs ;
- les contrats simples d'ascenseurs.

### 2/ LES CONTRATS FORFAITAIRES TROP CHERS

Dans cette catégorie déjà évoquée, nous avons :

- les contrats d'ascenseurs dits complets ;
- la formule P2+P3, voire P4 des contrats de chauffage.

### 3/ LE CONTRAT À POTENTIEL « *ÉLASTIQUE* »

Ce sont généralement des contrats où la main d'œuvre domine. Au début, l'entreprise vous en «*donne*», par exemple, pour trente heures par mois, puis au bout d'un an, l'entreprise fait le travail en dix heures... Dans cette catégorie, on trouve :

- les contrats de nettoyage ;
- les contrats d'entretien d'espaces verts.

#### 4/ LE « *CONTRAT-RENTE* »

Il s'agit souvent des contrats de moindre importance dont on se méfie rarement (jamais remis en concurrence, jamais auscultés voire jamais contrôlés). Nous les surnommons «*contrat-rente*».

Exemples :

- nettoyage des gaines de vide-ordure ;
- ramonage ;
- nettoyage des gaines de VMC ;
- robinets d'arrêt ;
- location de compteurs d'eau ;
- armoires électriques ;
- entretien des terrasses ;
- curage des canalisations.

Ces contrats doivent être analysés : combien de temps les entreprises passent-elles réellement sur la copropriété ? Est-ce que ce temps est en relation avec le prix du contrat ? etc.

#### 5/ LE CONTRAT À « *MISE EN ŒUVRE ALÉATOIRE* »

Beaucoup de contrats ne sont que partiellement exécutés, ce qui n'émeut personne. Ainsi, telle entreprise facture 1 524,49 € pour une désinsectisation, ne traite que la moitié des logements mais facture la totalité du contrat...

Le problème est qu'on ne sait en général ni le taux réel de pénétration dans les logements, ni quels moyens l'entreprise a mis en œuvre pour obtenir le meilleur taux.

Exemples :

- désinsectisation ;
- relevé des compteurs d'eau ;
- contrat d'entretien de la robinetterie ;
- nettoyage des bouches d'aération de VMC.

Là encore, sachant cela, il faudra prévoir dans le contrat, des parades préventives.

## 6/ LE CONTRAT AU RÉSULTAT INCONTRÔLABLE

Certains contrats vous promettent des résultats, mais ne prévoient ni modalités de contrôle, ni sanctions éventuelles. Exemples :

- contrat anti-corrosion des canalisations ;
- contrat assurant une température minimum dans tous les logements (19°).

Là aussi il faut mettre des moyens et garde-fous en place dans les contrats.

## 7/ LE CONTRAT DE « MOYENS » INCONTRÔLABLES

D'autres contrats prévoient la mise en œuvre de moyens appropriés, mais aucun contrôle. Exemple : contrat d'adoucissement de l'eau chaude (on y indique que les «*produits nécessaires*» seront injectés, sans plus).

Ces quelques exemples vous donnent déjà quelques idées précises concernant les clauses ou dispositions qui manquent. Nous allons maintenant entrer dans le détail.

---

## 7. Les objectifs de la copropriété pour bien négocier

---

Le travail de la copropriété est d'inclure des clauses permettant d'éviter dérives et problèmes. En particulier la copropriété doit :

1. Inclure dans le contrat le maximum de prestations et définir dans quelles conditions et à quel prix les prestations hors contrat pourront éventuellement être effectuées.
2. En cas de forfait, obtenir le maximum de détails et d'explications concernant la façon dont ce forfait a été calculé.
3. S'assurer que le prestataire consacre bien le temps nécessaire (définir ce temps et les moyens de vérification).
4. Prévoir dans les contrats des modalités de contrôle et de suivi de ces contrats.
5. Prévoir des pénalités ou possibilités de sanction en cas d'inexécution partielle ou totale.
6. Faciliter la résiliation.
7. Obliger l'entreprise à assumer toutes ses responsabilités.
8. Éviter les dérives financières.
9. Éviter que le contrat ne crée un système de dépendance technologique insurmontable (cas de certains contrats d'ascenseur).

---

## 8. Points à contrôler ou à faire inscrire dans un contrat

---

Nous avons vu l'importance qu'il y a de vérifier la présence de certaines clauses ou de les faire introduire si elles n'apparaissent pas.

Nous allons passer ces points en revue. À vous de vérifier si elles y sont déjà et, à défaut, de les négocier pour les introduire.

### A/ TÂCHES D'ENTRETIEN

#### 1) Définition des tâches, liste des exclusions et liste des petits matériels inclus ou exclus

Il faut obtenir le maximum de précisions sur tous ces points. Rappelez-vous que dans un contrat, ce qui n'est pas indiqué est aussi important que ce qui est explicite...

#### 2) Périodicité

À définir précisément car elle permet les contrôles.

**À noter** : il peut y avoir plusieurs périodicités. Telle opération est faite tous les mois, telle autre tous les trimestres, etc.

#### 3) Moyens à mettre en œuvre

Il s'agit des moyens humains (nombre de personnes ; qualification éventuelle) en matériel (le type de produits) et en information.

Ainsi, lorsque les sociétés interviennent dans les logements, une clause peut prévoir : « *La société devra informer de son passage par affichage au moins une semaine avant la date prévue et adresser au syndic copie de son affichette* ».

Parfois on pourra aussi définir un nombre d'heures.

**Exemple** : pour les contrats de ménage, on pourra mettre : « *bâtiments A et B : tous les jours de 14 heures à 16 heures pour : balayage des halls et des escaliers ; nettoyage humide des halls, et.* ».

Ainsi le contrôle éventuel sera plus facile.

#### **4) Résultats ou performances**

**Exemples** : température minimum de 19°C ; absence de corrosion (contrat de traitement d'eau), etc. Là encore, avec de telles dispositions, les contrats sont simples.

#### **5) Moyens de contrôle**

Cela peut concerner aussi bien le remplissage d'un carnet d'entretien ; la délivrance obligatoire de bons d'intervention ; l'information obligatoire du syndic avant tout passage ; l'obligation de faire des rapports de visite détaillés ou de faire signer les occupants ; la mise à disposition obligatoire des pièces qui ont été changées pour vérification par la copropriété ; le contrôle obligatoire effectué par un organisme extérieur ; etc.

#### **6) Sanctions ou pénalités pour non-respect du contrat**

**Exemples** : pénalités en cas de travail mal fait ou non fait ; pénalités en cas de moyens de contrôle non mis en place ; prise en charge financière des contrôles négatifs.

### **B/ GROS TRAVAUX PRÉVUS DANS LE CONTRAT**

#### **1) Définitions et exclusions**

Nous vous renvoyons à ce que nous avons dit à ce sujet plus haut.

#### **2) Travaux de modernisation**

Il faut prévoir comment seront facturés les frais de modernisation du matériel : au cas où il y aurait un contrat étendu (chauffage ; ascenseur), on peut indiquer que : *« seul le surcoût lié à l'amélioration du matériel sera facturé, suite à l'accord du client pour cette amélioration »*.

#### **3) Périodicité des grosses interventions et liste des gros travaux qui doivent être faits avant la fin du contrat**

#### **4) Transparence et contrôle des gros travaux (en cours de contrat et à la fin)**

## **C/ PANNES ET INTERVENTIONS CORRECTIVES**

### **1) Délais d'intervention.**

### **2) Pièces détachées (obligation de détenir ces pièces)**

### **3) Temps maximum d'indisponibilité des équipements en cas de panne**

### **4) Etablissement obligatoire de bons d'intervention incluant :**

- le détail du travail fait ;
- l'origine de la panne ;
- heure d'arrivée et de départ.

### **5) Prix des interventions hors contrat (coût horaire ; bordereau de prix annexé au contrat)**

### **6) Pénalités**

**Exemples :** en cas de pannes trop fréquentes (nombre à déterminer) ; en cas de délais dépassés ; en cas de clauses non respectées.

## **D/ TRAVAUX (PRÉVISIBLES OU NON) HORS CONTRAT**

### **1) Modalités de proposition**

Le contrat peut prévoir que le prestataire devra obligatoirement fournir un devis préalable détaillé (fournitures et main-d'œuvre).

### **2) Contrôle par la copropriété de l'opportunité des travaux proposés par le prestataire**

### **3) Base de prix**

Ce point concerne le prix horaire de la main-d'œuvre et celui des fournitures. Pour ces dernières, le contrat peut prévoir de faire référence aux prix publics (catalogue), par exemple.

### **4) Contrôle des heures facturées**

### **1) Prise en charge et remise des installations en fin de contrat :**

- Il est indispensable de prévoir une double clause ;
  - visite contradictoire des équipements lors de la prise en charge ;
  - état des lieux établi contradictoirement en fin de contrat.

### **2) Sous-traitance**

Elle doit obligatoirement être soumise à une autorisation préalable de la copropriété.

### **3) Fourniture, entretien, étalonnage d'appareils de mesure**

Ce point est très important, surtout pour les contrats de chauffage.

### **4) Accès au local technique**

Il faut prévoir que le représentant de la copropriété puisse accéder aux locaux techniques tels que machinerie d'ascenseur (moyennant préavis).

Ce point est essentiel car beaucoup de contrats imposent une impossibilité d'accès, ce qui empêche de contrôler le prestataire.

### **5) Durée et reconduction expresse**

Vous devez absolument bannir la reconduction tacite.

### **6) Résiliation en cours de contrat**

Prévoir une possibilité de résiliation après mise en demeure en cas de non-respect par le prestataire de ses obligations.

### **7) Evolution des prix**

Faites attention à ce point, et reportez-vous au point numéro 8 intitulé : *« Maîtriser les augmentations annuelles »*.

### **8) Pénalités à l'encontre du client pour non-paiement**

Bannir les clauses floues et indiquer clairement que ces pénalités doivent être applicables uniquement après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception. En, outre, le taux applicable ou le type de taux doit être précisé.

## 9) Juridiction compétente

Veillez à ce que le tribunal ne corresponde pas au siège social de l'entreprise.

## 10) Assurances, garanties et responsabilité de l'entreprise

À faire préciser et obtenir les documents.

Alors êtes-vous prêt ?

**Un dernier conseil :** commencez par lire un ou deux contrats pour vous entraîner.

N'allez pas trop vite. Vous verrez, le métier rentrera doucement mais sûrement.

Une fois que vous aurez fait ce premier travail, vous allez vous apercevoir que certains contrats sont si vieux, si mal faits, si imprécis, etc., qu'il est urgent de les remettre en concurrence.

Nous allons voir les précautions à prendre pour cela dans les pages qui suivent.

---

## 9. Prévoir un bordereau de prix pour les travaux non compris dans le contrat

---

Certains contrats excluent le remplacement de certains matériels, ce qui est normal.

Aussi pour éviter les mauvaises surprises et empêcher les abus, vous négocierez l'annexion au contrat d'un bordereau de prix. De quoi s'agit-il ?

De faire noter sur une liste détaillée les prix qui seront pratiqués pour les travaux ou interventions hors contrats prévisibles.

Pour prendre l'exemple simple du contrat d'entretien des extincteurs, le « *bordereau* » devra indiquer, par exemple, à quel prix seront facturées les cartouches en cas de nécessaire remplacement. Ainsi, on négocie vraiment AVANT, ce qui évite d'avoir à recevoir des factures incontournables et impossibles à discuter APRÈS.

---

## 10. Maîtriser les augmentations annuelles

---

Voici un problème qui n'est pas facile et qui peut se traiter de différentes façons. Il est essentiel de se pencher dessus car on s'aperçoit que les évolutions annuelles peuvent être le double de ce qu'elles DEVRAIENT être. Au bout de cinq ou dix ans, on constatera une dérive expliquant le coût excessif de certains contrats.

Voyons le problème.

Nous vous renvoyons à notre article : « *Augmentation annuelle des contrats* » dans notre guide « *Le Dictionnaire des économies de charges* » et vous donne ci-dessous des indications essentielles :

### 1/ LES DIFFÉRENTES SITUATIONS EN MATIÈRE D'AUGMENTATION

- a) Il y a des contrats qui ne font mention d'aucune clause d'indexation.
- b) Il y a des contrats qui incluent des clauses floues ou fantaisistes (par exemple : « *selon la réglementation en cours* »).
- c) Il y a des contrats qui se réfèrent à des indices incompréhensibles, voire qui n'existent plus.
- d) Il y a des contrats dont les prestataires ne respectent pas les clauses d'indexation (dès lors que les indices ne leur sont plus favorables).
- e) Il y a des contrats qui incluent des formules désavantageuses pour les usagers ou font référence à des indices excessifs.

Reprenons cela dans le détail :

#### ➤ Premier cas : pas de clause

Incroyable mais vrai, de nombreux contrats ne prévoient aucune clause, ce qui fait que les prestataires agissent comme ils l'entendent. En fait leur raisonnement pseudo juridique est le suivant : « *comme il n'y a pas de clause d'augmentation, nous estimons que les augmentations pratiquées valent propositions d'augmentation. Dès lors, si le syndic paie, c'est qu'il est d'accord* ».

Comment agir ?

D'abord reconstituez les augmentations sur cinq ans. Si vous dépassez ce qui est raisonnable (à comparer avec l'indice des prix à la consommation), c'est simple : mettez un frein et exigez du syndic qu'il refuse toute augmentation sur l'année à venir. Si l'entreprise s'obstine à appliquer une augmentation, il faut alors demander au syndic de déduire lui-même ces augmentations. Si besoin est, il faut envisager de changer d'entreprise et remettre le contrat en concurrence.

### ➤ Deuxième cas : clauses floues ou fantaisistes

Dans certains contrats, on peut lire : « *le contrat sera augmenté annuellement en fonction de la réglementation en vigueur* » ou « *en fonction de l'indice INSEE* ». Or, depuis 1986 il n'y a plus de réglementation de prix et le terme « *indice INSEE* » ne signifie rien car il y a de très nombreux indices INSEE.

Dans un tel cas, il faudra pratiquer comme dans le premier cas, c'est-à-dire : étudier les augmentations sur cinq ans ; au besoin, stopper la hausse sur l'année suivante et remettre en concurrence ou négocier l'introduction d'une clause claire. En outre, nous vous conseillons de saisir la Direction Départementale de la Concurrence, Consommation et Répression des Fraudes (DDCCRF) pour escroquerie, en signalant votre plainte à l'entreprise.

### ➤ Troisième cas : indices inexistants ou ayant disparu

Variante du cas précédent : l'indexation se fait sur un indice qui soit n'existe pas, soit n'existe plus (en effet des indices peuvent avoir disparu sans aucun avenant au contrat). Cette découverte est toujours troublante, car elle signifie d'une part que le syndic ne s'est jamais aperçu de rien, d'autre part que l'entreprise fait ce qu'elle veut depuis des années.

Là encore, procédez comme plus haut et considérez qu'il n'y a pas de clause d'augmentation qui vous soit opposable.

### ➤ Quatrième cas : clauses d'indexation non respectées

Il concerne des clauses qui ne sont pas respectées. Il peut y avoir pour cela plusieurs raisons, la principale étant que l'application des indices visés par la clause est défavorable à l'entreprise. Il y a ainsi plusieurs années, l'ARC

a remarqué - à la suite de l'effondrement du cours du cuivre - que les ascensoristes ne respectaient pas les formules de leur contrat. Après rectification, nous avons obtenu le remboursement de plusieurs dizaines de millions de francs à nos adhérents dans toute la France.

La même situation s'est produite lors du passage aux 35 heures avec les entreprises de nettoyage.

Comment faire pour contrôler ce point. C'est simple : il suffit de refaire vous-même les calculs en partant du contrat. Si vous ne voulez pas vous embêter à rechercher les indices, nous vous conseillons de demander au syndicat de vous les fournir (lui-même pouvant les demander à l'entreprise).

Il faut demander : les indices, les dates de publication et les références de publication. Si vous avez du mal à obtenir ces données élémentaires (qui doivent vous être adressées par retour et par fax) c'est très mauvais signe. Dans ce cas, demandez à votre syndicat de ne plus payer de facture et de faire envoyer à l'entreprise une lettre recommandée avec accusé de réception concernant la justification des augmentations depuis le début du contrat.

**À noter** : souvent lorsqu'il y a une formule d'indexation et que les augmentations annuelles sont des chiffres ronds (3,5 % ou 4 % et non 3,53 % ou 4,2 %), c'est le signe que la formule n'est pas appliquée.

Si vous arrivez à cette conclusion, il faudra recalculer les augmentations normales et demander à l'entreprise de rembourser le trop perçu sur cinq ans, qui est le délai de prescription de droit commun.

### ➤ **Cinquième cas : formules désavantageuses ou indices excessifs**

Ce cas est très agaçant : il y a une clause dans le contrat, cette clause est respectée (contrairement à ce que nous avons vu dans le cas précédent) mais l'application de la clause est désavantageuse (elle aboutit à des augmentations très fortes). En effet, certains indices augmentent plus vite que d'autres. Or les entreprises les plus malignes connaissent ces indices (**exemple** : les indices de la main-d'œuvre dans les industries électriques) et les introduisent ces indices dans les clauses. Par ailleurs de nombreuses clauses prévoient une indexation à 100 % du prix initial. Or, il y a toujours des frais qui sont fixes et la productivité d'une entreprise augmente. Il est donc normal d'exiger des indexations limitées à 85 % et non à 100 %.

Nouveauté : ISTA vient d'inventer une formule qui entraîne une augmentation de 2,25 % même **SI AUCUN INDICE N'AUGMENTE !** surréaliste... Enfin signalons qu'il y a des contrats qui prévoient des augmentations trimestrielles (par exemple, à l'occasion de publication des indices) et non annuelles. Là encore, il s'agit d'une clause défavorable.

Si vous avez vérifié que la clause était respectée (voir point précédent) et trouvez des résultats très au-dessus des chiffres indiqués plus haut (indice à la consommation ou indice INSEE de la construction) c'est que vous avez affaire à une clause défavorable.

Il faut alors la renégocier (en demandant au syndic pourquoi il n'a pas réagi plus tôt).

## 2/ QUELLES CLAUSES NÉGOCIER ?

Il y a plusieurs façons d'aborder la question.

### a) Pas de clause, mais négociation annuelle

Un contrat peut prévoir la clause suivante : *« chaque année, deux mois avant la date anniversaire du contrat, l'entreprise pourra proposer un pourcentage d'augmentation qui sera librement négocié entre les deux parties ; à défaut d'accord, le contrat cessera de plein droit à échéance ».*

Une telle clause nécessite une forte vigilance doublée d'une bonne capacité de négociation de la part de la copropriété.

### b) Une clause avec garde-fou

Bien qu'il soit interdit d'indexer un contrat sur l'indice INSEE de la consommation (ce qui pourrait avoir des conséquences inflationnistes), on peut très bien procéder ainsi : introduire une formule d'indexation avec un autre indice que celui de la consommation et préciser que si l'application de cette formule avait comme conséquence d'entraîner des augmentations supérieures à celle de l'inflation mesurée par l'évolution de l'indice INSEE de la consommation, la hausse serait ramenée à cette évolution.

### c) Une « *bonne clause* »

Enfin, vous pouvez choisir une clause avec des indices « *normaux* » (pas facile cependant : l'indice INSEE de la construction réputé il y a plusieurs années comme un « *bon indice* » a fini par déraiper...) mais surtout, comme on l'a dit plus haut, il faut introduire une clause d'indexation partielle (à 85 % au lieu de 100 %). Ainsi 4 % seront ramenés à 3,4 %...

Faites attention : n'acceptez que des augmentations annuelles.

Alors prêts ? Et bien, à vous maintenant.

---

## 11. Mettre en place des outils simples de suivi et de contrôle

---

Souvent, les contrats ne sont pas « *suivis* » par les syndicats ; non seulement les contrats de nettoyage ; les contrats de chauffage, ou les contrats d'ascenseurs, mais parfois même les simples contrats de désinsectisation.

À vous donc de mettre en place des dispositifs de suivi, constant ou aléatoire. Voici quelques pistes :

- a) **Contrat de chauffage** : comparez le contrat (ce qui doit être fait) et le carnet de chaufferie (obligatoire, mais parfois jamais rempli...) ; demandez, de temps en temps à être averti de la visite du technicien et suivez son travail dans la chaufferie.
- b) **Ascenseur** : là encore, exigez le carnet d'entretien obligatoire et demandez à être prévenu de la future visite d'entretien.
- c) **Désinsectisation** : demandez un état des visites effectives des logements (parfois un quart des logements seulement a pu être visité...), et vérifiez dans le même temps les modalités de passage.
- d) **Contrats de nettoyage** : un seul moyen : exigez du prestataire son planning précis et faites des contrôles.

Par ailleurs, vous pouvez aussi introduire (par avenant) dans les contrats des dispositions concernant les moyens de contrôle. Cela peut concerner aussi bien le remplissage d'un carnet d'entretien comme on l'a vu au point 6, la délivrance obligatoire de bons d'intervention, l'information obligatoire du syndic avant passage ; l'obligation de faire des rapports de visite détaillés ; le stockage obligatoire du matériel changé pour vérification par la copropriété ; le contrôle effectué par un organisme extérieur (avec prise en charge des frais par le prestataire si le contrôle s'avère négatif) ; etc.

---

## 12. Prévoir des pénalités pour non-respect du contrat

---

Beaucoup de contrats ne prévoient aucune pénalité en cas d'inobservation des obligations.

Dans ces conditions, les prestataires - qui ne risquent pas grand-chose - ne font pas les efforts nécessaires.

Il est donc impératif non seulement de mettre en place des procédures de suivi et de contrôle comme on l'a vu au point 6, mais aussi des clauses de pénalité ; par **exemple** :

- pénalité en cas de travail mal fait ou non fait (**exemple** : pour les contrats de nettoyage : « *pénalité de 15 % du montant mensuel du contrat en cas de non-respect du planning* ») ;
- prise en charge financière (par le prestataire) des contrôles négatifs (**exemple** : diagnostic concernant l'entretien des ascenseurs), ou des analyses de rendement de la chaudière.

Là aussi, il suffira d'un tout petit peu d'imagination.

# Les Contrats et Accords-Cadre négociés par l'ARC et sa cooperative technique : « Copropriete-Services »

Les contrats signés par les copropriétés sont souvent des conventions qui n'ont pas fait l'objet de négociations avec les prestataires. Généralement, les grosses sociétés (ascenseurs, comptage d'eau...) imposent leur contrat en contraignant les copropriétés à accepter des clauses abusives voire léonines.

Du fait de leur représentativité (plus de 14 000 copropriétés adhérentes), l'ARC ainsi que sa coopérative technique ont mis en place des **contrats et accords-cadre** signés par des sociétés référencées dans les différents secteurs qui concernent la copropriété.

Ces contrats et accords-cadres ont pour objet d'éliminer les dispositions abusives mais aussi de prévoir des sanctions dissuasives (et non symboliques) en cas de manquement aux obligations contractuelles.

Actuellement, **quatre** contrats-cadres et **trois** accords-cadres sont conclus avec différentes sociétés.

Seules les copropriétés adhérentes à l'ARC peuvent bénéficier de ces contrats et accords.

Voici de façon sommaire les éléments « **phare** » qui ont été intégrés dans les différentes conventions, au-delà, bien entendu, de la suppression des clauses abusives ou illégales.

---

## I. LES CONTRATS-CADRES

---

Les contrats-cadres reprennent de façon intégrale l'ensemble des dispositions que doit comporter une convention de prestation de services. Ils remplacent de ce fait les contrats de base proposés par les sociétés signataires. Ce ne sont donc pas des avenants adossés au contrat initial du prestataire. Le contrat-cadre a comme intérêt majeur de garantir un équilibre entre les intérêts de la société et ceux de la copropriété adhérente à l'ARC.

## 1) CONTRAT-CADRE « *VMC* » (VENTILATION MÉCANIQUE CONTRÔLÉE)

Cette convention oblige le prestataire à tenir « *un livret d'entretien* » à destination du conseil syndical afin que ce dernier puisse suivre l'ensemble des opérations ou interventions réalisées. Il prévoit également des pénalités à hauteur de 5 % du forfait P2 (entretien courant) par visite non effectuée. En cas de désaccord entre le prestataire et la copropriété, la coopérative de l'ARC est seule habilitée à trancher le litige.

## 2) CONTRAT-CADRE « *ESPACES VERTS* »

Le contrat prévoit de façon précise le descriptif des travaux d'entretien et les techniques utilisées. Cela permet de connaître par exemple le type d'engrais utilisé ou le traitement phytosanitaire employé. Par ailleurs, le contrat prévoit des sanctions en cas de manquements contractuels qui peuvent aller jusqu'à la résiliation unilatérale à l'initiative de la copropriété et ceci sans pénalité.

## 3) CONTRAT-CADRE « *SÉCURITÉ INCENDIE* »

Ce contrat reprend l'ensemble des obligations aussi bien en matière de matériels de lutte contre l'incendie (extincteurs), d'éclairage de sécurité (blocs-secours), de colonnes sèches, de désenfumage etc. Il prévoit de façon précise « *la durée de vie* » des équipements avec leurs coûts, ceci afin d'éviter des changements de matériel intempestifs. De plus, des pénalités fixées à hauteur de 15 % du montant du contrat sont prévues en cas de non-respect des délais d'intervention ou d'absence de tenue du cahier de sécurité.

## 4) CONTRAT-CADRE « *CHAUFFAGE* »

Ce contrat intègre, par exemple, dans le cadre du P3 (garantie) une restitution des sommes provisionnée et non dépensées. Elles peuvent aller jusqu'à 75 % des sommes provisionnées alors que, généralement, dans les contrats que l'on trouve sur le marché celles-ci sont proches de zéro.

Il prévoit également une gamme d'opérations de maintenance extrêmement précise et leur périodicité. Comme pour tous les contrats-cadre, des pénalités dissuasives sont prévues pour tout manquement contractuel.

---

## II. LES ACCORDS-CADRES

---

Les accords-cadres conclus avec les différentes sociétés ont pour objet de prévoir des dispositions contraignantes à l'égard des sociétés, ceci afin de garantir un meilleur rendu des prestations.

À la différence des contrats-cadres, les accords-cadres ne se substituent pas au contrat de base, mais font office d'avenant.

En cas de désaccord entre le contrat de base et l'accord-cadre, c'est ce dernier qui sera prédominant.

### **5) ACCORD-CADRE POUR LE COMPTAGE DE L'EAU**

L'accord-cadre fixe les délais maximums d'intervention en cas de dysfonctionnement d'un compteur. Il impose aussi au prestataire de mettre à la disposition du conseil syndical le relevé des consommations de l'ensemble des compteurs divisionnaires de la copropriété. Il prévoit également la possibilité de souscrire une durée de contrat plus courte (5 ans au lieu de 10 ou 15) ainsi que la possibilité de résilier la première année le contrat sans pénalité.

### **6) ACCORD-CADRE POUR L'ENTRETIEN DES ASCENSEURS**

Cet accord définit de façon précise les notions ayant une incidence sur les obligations de l'ascensoriste tel que la notion de vétusté ou d'immobilisation de l'appareil. Il fait la liste des manquements contractuels faisant l'objet de pénalités avec des taux graduels. Il impose aussi la mise en ligne du carnet d'entretien permettant au conseil syndical de suivre les interventions d'entretien et les travaux.

### **7) ACCORD-CADRE CONCERNANT LES TARIFS DU GAZ : UNE GRANDE PREMIÈRE**

Cet accord est en cours de négociation. Il permettra de définir les conditions dans lesquelles les fournisseurs de gaz pourront participer à de véritables mises en concurrence dans le cadre d'appels d'offres effectués par les responsables de

copropriété avec l'aide de la coopérative. Il prévoit un ensemble d'obligations à destination des fournisseurs en matière notamment de communication des consommations, permettant ainsi une meilleure maîtrise des dépenses.

Tous les grands fournisseurs ont d'ores et déjà accepté le principe d'adhérer à cet accord qui sera réservé aux adhérents collectifs de l'ARC.

## Conclusion

Le contrôle des contrats et leur suivi comptent parmi les tâches que les syndicats aiment le moins faire et qu'ils font d'ailleurs souvent de façon très superficielle.

D'où les problèmes nombreux que les copropriétaires rencontrent à ce niveau, tant au niveau des prix que de la qualité et du sérieux du travail effectué.

Ce contrôle et ce suivi sont, par contre, à la portée de n'importe quel conseil syndical et s'avèrent très efficaces et producteurs d'économies.

N'hésitez pas.

# **La maîtrise des charges avec l'ARC : DOUZE moyens mis à la disposition des adhérents collectifs**

Suite aux chiffres élevés mis en évidence par **OSCAR** (l'Observatoire des charges de l'ARC) au sujet de la dérive et du niveau des charges, une conclusion s'impose: il faut que les conseillers syndicaux prennent eux-mêmes en main la maîtrise des charges, les syndic professionnels n'étant ni motivés ni forcément très compétents (restons courtois ... ) pour y parvenir.

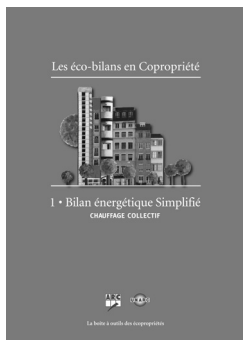
Nous reprenons ci-dessous la liste des moyens mis à la disposition de nos adhérents collectifs et qui permettent - en un ou deux as -de faire baisser les charges de l'ordre de 15 à 20 % et parfois beaucoup plus.

- 1. Aide à la négociation de tous les contrats de prestations qui concernent la copropriété**
- 2. Aide à la réalisation d'économies de chauffage (sans travaux)**
- 3. Aide à la réalisation d'économies d'eau**
- 4. Aide à la réalisation d'économies d'électricité**
- 5. Aide à la négociation des contrats de syndic (y compris des frais très abusifs de photocopies pour les assemblées générales)**
- 6. Aide à la négociation des travaux d'ascenseur et à la renégociation des contrats d'entretien**
- 7. Aide à la négociation des fournitures et des équipements**
- 8. Aide à la recherche des devis de travaux concurrentiels**
- 9. Aide au démarrage d'un syndic bénévole ou coopératif**
- 10. Aide au contrôle annuel des dépenses et des comptes et à l'établissement du budget prévisionnel**
- 11. Aide à l'analyse des contrats des gardiens et employés d'immeuble, et des feuilles de paie**
- 12. Aide au suivi du contentieux et des frais de contentieux**

## L'ARC met à la disposition des conseils syndicaux et syndic bénévoles adhérents un logiciel de suivi et de contrôle de la gestion

Ce que l'ARC peut vous aider à faire	Comment l'ARC aide ses adhérents collectifs
<p><b>1. Aide à la négociation (voire à la suppression) de tous les contrats de prestations qui concernent la copropriété</b></p> <div data-bbox="105 501 351 649" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>Copro-devis</b>  <small>PLATEFORME D'APPELS D'OFFRES DES  COPROPRIETES ADHERENTES A L'ARC</small></p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'ARC aide ses adhérents collectifs à y voir plus clair et à renégocier à la baisse l'ensemble de leurs contrats (de moins 20 à 50 % à qualité égale) voire à les supprimer. En effet, pour diverses raisons (contrats anciens ou mal adaptés ; syndic trop peu vigilants ; sociétés indélicates, etc.) il apparaît que les prix des contrats sont souvent surévalués en Copropriété.</li> </ul> <p>Cette aide concerne tous les contrats:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nettoyage;</li> <li>• chauffage;</li> <li>• ascenseur;</li> <li>• espaces verts;</li> <li>• désinsectisation;</li> <li>• entretien des extincteurs et des équipements de lutte contre l'incendie;</li> <li>• portes de parking;</li> <li>• répartiteurs de frais de chauffage;</li> <li>• désinfection des vide-ordures;</li> <li>• vidéosurveillance;</li> <li>• curage des canalisations;</li> <li>• entretien des terrasses ;</li> <li>• termites; etc.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'ARC propose tout d'abord des références tarifaires contrôlées qui permettent aux adhérents de situer leurs contrats dans l'échelle des prix et donc de repérer les anomalies.</li> <li>• Ensuite l'ARC met à la disposition de ses adhérents un site spécial (COPRO-DEVIS) qui permet - via Internet - de mettre en concurrence les sociétés actuellement en place sur la copropriété, en proposant d'autres références de sociétés référencées dans la même spécialité.</li> <li>• Ainsi, même si les adhérents ne font pas affaire avec les entreprises, ils disposent de propositions qui leur permettent de renégocier les contrats en cours avec les prestataires en place.</li> <li>• Enfin une aide spécifique à la renégociation des contrats de chauffage, d'ascenseur, de compteurs d'eau est assurée par ailleurs (voir point 2,3,6).</li> </ul>

## 2. Aide à la réduction des consommations énergétiques de chauffage sans avoir à réaliser des travaux.

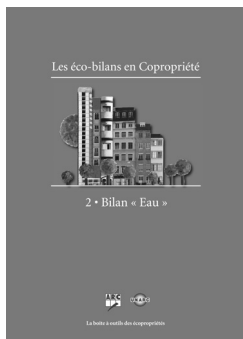


1) L'ARC met à disposition un guide complet et gratuit permettant de faire soi-même simplement le bilan de la situation énergétique de son immeuble et permettant ainsi d'estimer si le poste chauffage est ou non maîtrisé: il s'agit du « **Bilan Énergétique Simplifié** ».

2) Les adhérents peuvent ensuite obtenir des rendez-vous avec des spécialistes pour les aider :

- à remplir leur « **Bilan Énergétique Simplifié** », en cas de difficulté ;
- à en tirer les conclusions opérationnelles qui s'imposent;
- à mettre en place les premières mesures simples d'économie ne nécessitant pas de travaux :
  - régulation;
  - équilibrage;
  - réglage;
  - amélioration des rendements, etc.

## 3. Aide à la réalisation d'économie d'eau et gestion des compteurs

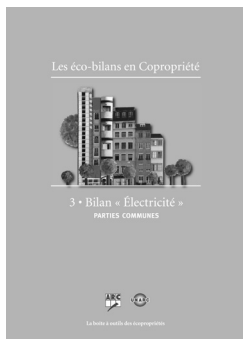


1) L'ARC met, là encore, à disposition un guide gratuit permettant de faire le bilan complet des consommations d'eau de chaque immeuble.

2) Les adhérents bénéficient également, s'ils le souhaitent, de rendez-vous avec des spécialistes de l'ARC pour répondre à toutes leurs questions concernant leurs consommations d'eau et les aider à mieux agir :

- analyse des factures et des données permettant de faire son bilan « eau » et de repérer les sources de surconsommations ;
- aide à la lecture des listings de relevés des compteurs pour permettre de repérer toutes les anomalies ;
- aide à la négociation ou renégociation des contrats de location des compteurs ;
- intervention auprès des sociétés concernées, etc

## 4. Aide à la réalisation d'économies d'électricité sur les parties communes



1) L'ARC met à disposition un autre guide gratuit intitulé: « **Bilan électrique** ».

2) Là encore, possibilité de rendez-vous avec des spécialistes de l'ARC pour aider à remplir le cahier électricité et répondre à toutes les questions :

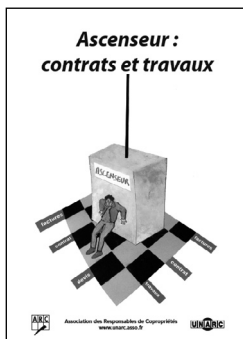
- évaluations des surconsommations d'électricité (éclairage; équipements) ;
- mises en place des mesures simples pour engager des économies immédiates.

5. Aide à la négociation des contrats de syndic (y compris des frais très abusifs de photocopies pour les assemblées générales)



- 1) L'ARC met, là encore, à disposition un guide gratuit permettant de faire le bilan complet des consommations d'eau de chaque immeuble.
- 2) Les adhérents bénéficient également, s'ils le souhaitent, de rendez-vous avec des spécialistes de l'ARC pour répondre à toutes leurs questions concernant leurs consommations d'eau et les aider à mieux agir.
- 3) La mise à disposition d'un guide spécial, également sur la « **zone adhérents** », intitulé: « **Comment bien négocier son contrat de syndic?** ».
- 4) Enfin, l'assistance - par des conseillers juridiques de l'ARC - à l'analyse des contrats spécifiques que les adhérents soumettent : ceci peut se faire par rendez-vous, mail ou courrier.

6. Aide à la négociation des travaux d'ascenseur et à la renégociation des contrats d'entretien



1. Possibilité, pour les adhérents, de rendez-vous avec des experts de l'ARC pour l'analyse des propositions de travaux et devis adressés par leur ascensoriste (types de travaux, analyse du caractère obligatoire ou non des travaux ; analyse des prix).
2. Accès à des bureaux d'études de confiance, référencés par l'ARC.
3. Accès à des PME d'ascenseurs référencées par l'ARC et **bénéfice** d'un accord-cadre signé avec certains ascensoristes (contrat-type conforme aux demandes de l'ARC ; commission de traitement des conflits en cas de litige, etc.).




7. Aide à la négociation des fournitures et des équipements via la coopérative de négociation de l'ARC



- Les adhérents collectifs de l'ARC ont accès à un groupement d'achat mis en place par Copropriété-Services - la coopérative de l'ARC - qui permet d'obtenir des prix compétitifs sur les produits et équipements (avec des réductions de 15% sur les prix catalogue). Là encore, rien que de très simple à mettre en oeuvre pour les adhérents:

**Quelques exemples: (prix ttc)**

- |                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| ▶ Javel (5 litres) :                  | Prix catalogue: 10.16 €  |
|                                       | Prix adhérents: 8.64 €   |
| ▶ Nettoyant désinfectant (5 litres) : | Prix catalogue: 75.70 €  |
|                                       | Prix adhérents: 65.34 €  |
| ▶ Karcher (27 litres) :               | Prix catalogue: 351.62 € |
|                                       | Prix adhérents: 298.88 € |

<p><b>8. Aide à la recherche des devis de travaux concurrentiels</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comme on l'a déjà vu, les adhérents collectifs ont accès aux entreprises référencées par l'ARC et au service Internet de l'ARC : « COPRO-DEVIS ».</li> <li>• Ce site permet non seulement de renégocier ses contrats mais aussi de négocier le montant des petits et moyens travaux et de trouver des entreprises pour faire concurrence à celles du syndic.</li> </ul>
<p><b>9. Aide au démarrage d'un syndic bénévole ou coopératif</b></p> 	<p>Le meilleur moyen de faire des économies est souvent - surtout dans les petites copropriétés - de prendre soi-même en charge la gestion de sa copropriété.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'ARC a donc mis en place un poste spécial (une personne spécialement dédiée) pour aider les adhérents au démarrage de cette aventure passionnante...</li> <li>2. L'ARC a également développé des outils spécifiques pour accompagner au mieux les nouveaux et anciens syndics bénévoles (valise de syndic bénévole, aide à la comptabilité, logiciels divers ...)</li> </ol> <p>Profitez-en !</p>
<p><b>10. Aide au contrôle des dépenses et des comptes et aide à l'établissement du budget prévisionnel [à noter : ce service est optionnel ; Il est facturé en plus de l'adhésion]</b></p> 	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pour engager une politique profonde d'économie, l'ARC peut aider les conseils syndicaux à effectuer le contrôle des comptes et de la gestion chez le syndic même. Ce contrôle porte sur de nombreux aspects : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse des contrats.</li> <li>• Analyse des consommations (énergie/fluides).</li> <li>• Analyse des répartitions d'eau.</li> <li>• Analyse des dépenses et des factures courantes (budget de charges courantes).</li> <li>• Analyse des contrats et frais de personnel.</li> <li>• Analyse des dépenses et comptes concernant les gros travaux.</li> <li>• Analyse des comptes de bilan.</li> <li>• Analyse des impayés.</li> <li>• Analyse purement comptable.</li> <li>• Analyse financière.</li> </ul> </li> </ol>

	<p>Ces contrôles permettent d'une part de repérer les erreurs, les carences, les dérives, les anomalies de toutes natures ; d'autre part de demander les corrections et remboursements ; enfin d'engager - poste par poste et grâce à des préconisations - des économies parfois substantielles accompagnées d'une amélioration de la gestion et des prestations.</p> <p>2. L'ARC peut aussi assister le conseil syndical à effectuer la lecture et l'interprétation du « grand-livre comptable » et à en détecter les anomalies.</p>
11. Aide à l'analyse des contrats des gardiens et employés d'immeuble, et des feuilles de paie [à noter : ce service est optionnel ; Il est facturé en plus de l'adhésion]	<p>1. L'ARC aide ses adhérents à faire l'analyse des contrats de gardiens et employés d'immeuble pour en repérer les anomalies ou bien les « <b>tâches</b> » inutiles ou « <b>obsolètes</b> ».</p> <p>2. L'ARC analyse également pour le compte de ses adhérents les feuilles de paie pour repérer les erreurs et demander les corrections et remboursements si nécessaire.</p>
12. Aide au suivi du contentieux et des frais de contentieux [à noter : ce service est optionnel ; Il est facturé en plus de l'adhésion]	<p>1. Dans une copropriété où il y a beaucoup d'impayés, il est indispensable de « <b>suivre</b> » le contentieux (réactivité du syndic, des avocats, des huissiers) et les COÛTS des actes et des procédures.</p> <p>2. Un spécialiste de l'ARC peut vous aider à contrôler ces deux aspects, ceci chez le syndic et en présence - s'il le faut - du ou des avocats de la copropriété.</p>

# Comment l'ARC et l'UNARC peuvent vous aider ?

---

## Ce que l'ARC et les associations ARC peuvent vous apporter

---

### 1- LES « OUTILS » DE LA COMPÉTENCE

Aucun domaine de compétence en matière de copropriété n'échappe à l'ARC et aux associations régionales.

- L'ARC et les ARC emploient en direct des « techniciens » qui ont des compétences variées :
  - juristes spécialisés dans le droit de la copropriété ;
  - des comptables spécialisés ;
  - des spécialistes de la gestion du personnel d'immeuble ;
  - des spécialistes de la mise aux normes des règlements de copropriété ;
  - des spécialistes du traitement des copropriétés en difficulté.
- La coopérative de l'ARC-Nationale s'appelle Copropriété-Services. La coopérative et les ARC :
  - ont créé des groupements d'achat (fioul, boîtes à lettres, extincteurs, sacs plastiques, containers, tondeuses, etc.) ;
  - ont mis en place des contrats-type ;
  - ont mis en place des systèmes de référencement d'entreprises et de bureaux d'étude ;
  - ont développés des sites aux services des adhérents ...
- L'ARC, enfin, a créé un institut de formation, Copropriété et Formation, doté d'un numéro accordé par le Ministère du Travail et de la Solidarité, qui met en place des formations :
  - pour les copropriétaires ;
  - pour les Communes ;
  - pour les syndicats non professionnels ou professionnels.

- Partenariats : en plus des personnes directement employées par l'ARC et les ARC, l'ARC et les ARC ont passé des conventions avec :
  - des bureaux d'étude ;
  - des architectes ;
  - des avocats, géomètres, notaires ;
  - des spécialistes dans tous les domaines ;
  - des entreprises.

## 2- LES PROBLÈMES AUXQUELS L'ARC ET LES ARC PEUVENT RÉPONDRE :

L'ARC et les ARC peuvent aussi répondre à toutes les questions :

- ▶ responsabilité du syndic ;
- ▶ assemblée générale ;
- ▶ entretien, travaux ;
- ▶ le règlement de copropriété ;
- ▶ assurance ;
- ▶ toutes les questions comptables et financières ;
- ▶ toutes les questions concernant les contrats de maintenance, les travaux, les économies de charges, les malfaçons ;
- ▶ toutes les questions concernant la gestion du personnel.

## 3 - LES « SERVICES » QUE L'ARC ET LES ARC PEUVENT APPORTER À LEURS ADHÉRENTS COLLECTIFS :

L'ARC et les ARC peuvent aussi apporter de nombreux services annexes « *bon marché* » (au prix coûtant) :

- ▶ Aide au contrôle des comptes chez le syndic.
- ▶ Mise aux normes des règlements de copropriété.
- ▶ Audits contractuels « *techniques* » et financiers divers:
  - chauffage ;
  - eau ;
  - bâtiment ;
  - contrôle d'accès ;
  - sécurité incendie ;
  - ascenseur, etc.

# Les sites internet de l'ARC au service de ses adhérents collectifs

Afin d'assister les conseillers syndicaux dans leur missions, l'ARC a développé par le biais de sa coopérative technique : « **Copropriété Services** », différents sites Internet :

---

## 1/ Copro-devis

---

Ce site a pour objet d'aider les conseillers syndicaux à pouvoir réaliser des économies au profit de la copropriété :

Pour cela le site propose différentes fonctionnalités :

### A) ENTREPRISES RÉFÉRENCÉES :

- le site propose plus de 80 sociétés répertoriées dans 70 corps d'activités distinctes. Le Conseil Syndical pourra ainsi avoir différentes coordonnées d'entreprises pour éventuellement proposer des devis concurrent à ceux présentés par le syndic.

### B) APPELS D'OFFRES :

- le Conseil Syndical pourra procéder à des appels d'offres en interrogeant plusieurs sociétés sur la réalisation de travaux que la copropriété projette de réaliser. Pour cela, il devra compléter un questionnaire concernant les travaux à réaliser, qui sera ensuite envoyé automatiquement à l'ensemble des sociétés référencées qui seront alors susceptible de proposer un devis.

### C) GROUPEMENT D'ACHATS :

- le Conseil Syndical pourra passer des commandes de produits d'entretien et ménagers de façon automatisée, qui seront envoyée directement auprès de la coopérative technique. La commande sera immédiatement prise en compte pour une livraison dans les 48 heures.

Ces produits ont fait l'objet d'une négociation qui a abouti à une réduction de 12% par rapport au prix du catalogue.

## **D) LE PRIX DU FIOUL :**

- le site présente quotidiennement le prix du fioul qui a été négocié par la coopérative technique pour les adhérents de l'ARC. Cela permettra aux conseillers syndicaux d'exiger de son syndic qu'il passe par la coopérative technique si le prix proposé est moins coûteux que se présenté par le syndic. Par ailleurs, le site offre la possibilité de connaître les prix depuis le 1er janvier 2008 afin de procéder à des études comparatives sur les tarifs proposés par le syndic.

**Les liens pour avoir accès au site sont les suivants :**

► **accès au site :**

<http://www.copro-devis.fr/index.php>

► **accès à la présentation complète du site :**

<http://www.copro-devis.fr/presentation.php>

► **accès à l'inscription de sa copropriété au site :**

<http://www.copro-devis.fr/inscription.php>

---

## 2/ Copro-net

---

Ce site permet aux conseillers syndicaux de pouvoir mettre en ligne différents documents permettant aux copropriétaires d'avoir accès à des informations qui sont bien souvent archivés (voir séquestrés) chez le syndic.

Ce site propose **5** fonctionnalités :

- a) **Mot du Conseil** : le Conseil Syndical pourra écrire des informations qui seront ensuite consultable par l'ensemble des copropriétaires.
- b) **Calendrier de la copropriété** : le Conseil Syndical pourra afficher sur un calendrier les différents évènements de la copropriété (tenues d'Assemblées Générales, coupures d'eau, ...).

- c) **Documents à consulter** : le Conseil Syndical pourra mettre en ligne différents documents qui seront par la suite, consultables par les copropriétaires (devis, procès-verbaux, documents comptables, ... ).
- d) **Documents nécessaires pour la mutation** : afin d'éviter que le copropriétaire paie des frais de photocopies inutiles, le Conseil Syndical pourra mettre en ligne les différents documents nécessaires en cas de mutation.
- e) **Ecrire au Conseil Syndical** : si le Conseil Syndical le souhaite, les copropriétaires pourront leur envoyer directement par ce site, des mails.

**les liens pour avoir accès au site sont les suivants :**

► **accès au site :**

<http://www.copro-net.fr/index.php>

► **accès à l'inscription de sa copropriété au site :**

<http://www.copro-net.fr/inscription.php>

---

## 3/ UNARCOM

---

UNARCOM est un site qui permet aux copropriétaires ayant le même syndicat de pouvoir communiquer entre eux. Cela a pour fonction d'être alerter ou d'avertir les copropriétaires sur d'éventuels abus que les syndicats ont pu réaliser.

**les liens pour avoir accès au site sont les suivants :**

► **accès au site :**

<http://www.unarcom.fr/>

► **accès à la présentation complète du site :**

<http://www.unarcom.fr/presentation.php>

► **accès à l'inscription de sa copropriété au site :**

<http://www.unarcom.fr/presentation.fr>

---

## 4/ OSCAR +

---

Ce site permet d'évaluer les montant des charges moyennes au m<sup>2</sup> que devrait supporter votre copropriété en fonction des équipements qui la compose (parking, ascenseurs, ... ).

Il permet également d'évaluer la performance des contrats de maintenance et d'entretien en fournissant les amplitudes de variation acceptables.

**les liens pour avoir accès au site sont les suivants :**

<http://www.unarc.asso.fr>

Identification adhérent exigée.

Aller dans la rubrique Services/outils puis Boîte à outils.



10 € + frais de port 4,10 €

ARC : 29, rue Jopseph Python - 75020 PARIS

25/31, rue Joseph Python  
75020 PARIS  
Tél.: 01 40 30 12 82  
Fax : 01 40 30 12 63  
[www.unarc.asso.fr](http://www.unarc.asso.fr)

Tous droits réservés. Toutes reproductions, même partielle  
et quel qu'en soit le support, est interdit sans autorisation  
de l'ARC, propriétaire des droits.

© Octobre 2013