

Syndics de copropriétés : un rôle à affirmer

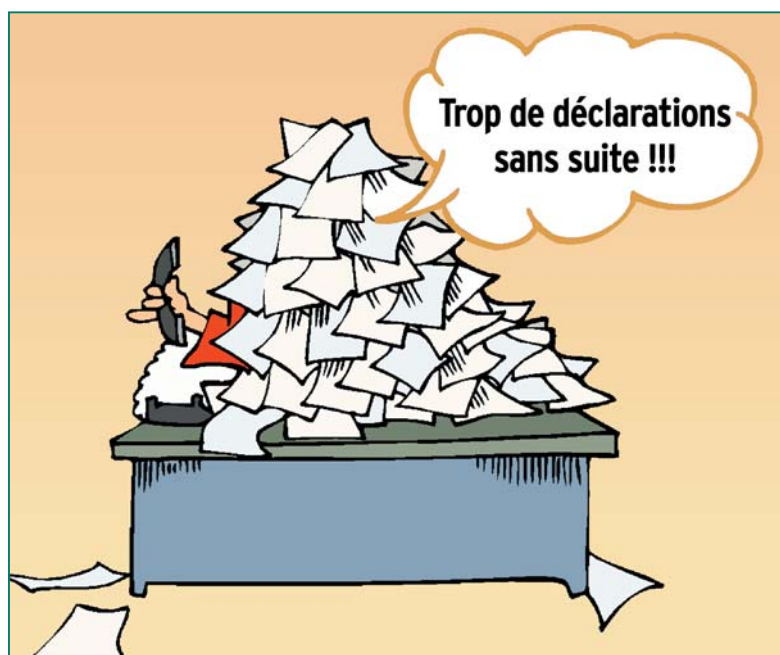


Illustration AOC

Les déclarations de sinistres se multiplient, près de 200 000 par an. Elles émanent aussi bien du particulier que du professionnel et concernent la maison individuelle comme le logement collectif. Mais près de la moitié de ces sinistres sont déclarés sans suite. Les syndics, en « filtrant » ces déclarations, pourraient en réduire le nombre.

Pprès de la moitié des sinistres sont déclarés sans suite car ils n'entrent pas dans le champ de garantie de l'assurance Dommages-Ouvrage. Assurés et assureurs se plaignent de la lourdeur qu'entraîne cette multiplication des déclarations qui encombrant les bureaux de gestion, entraînent des pertes de temps et par là même une augmentation des coûts qui se répercute bien entendu sur le prix des polices d'assurances.

Pourquoi tant de déclarations sans suite ?

Manque d'information, mauvaise compréhension, dans le cadre de l'assurance Dommages-Ouvrage, les causes de ces déclarations de sinistre qui deviennent « sans objet » sont nombreuses. Les assureurs, pour leur part, en retiennent quatre, depuis le dépassement du délai de la garantie jusqu'au défaut d'entretien ou d'utilisation, en passant par le dommage qui n'a pas le caractère décennal ou les désordres relevant de la garantie de l'assurance « parfait achèvement ». En effet, l'acheteur d'un bien immobilier neuf ne sait pas toujours à qui s'adresser en cas de malfaçons et ne fait pas la différence entre l'assurance Dommages-Ouvrage et la multirisques habitation. Il ne sait pas forcément que seuls les défauts susceptibles de provoquer des dégâts graves et inévitables sont couverts par la Dommages-Ouvrage. Dans le cas de fuite en terrasse, par exemple, comment peut-il savoir que le décollement des relevés d'étanchéité est garanti alors que l'obstruction d'un chéneau par défaut d'entretien ne l'est pas ? Comment peut-il faire la différence entre des fissures de façade issues d'un tassement différentiel des fondations (garanti) ou celles non infiltrantes à la jonction de deux matériaux (exclues de la garantie). Ainsi, cernant mal les domaines respectifs couverts par la Dommages-Ouvrage, il multiplie les déclarations « par précaution » et cela, quelle que soit la cause du désordre.

Mais la multiplication des frais liés à ces déclarations sans suite représente, pour les assureurs, des sommes très importantes. Sommes qui sont mutualisées et répercutées sur les contrats d'assurance, existants et à venir, que pourraient souscrire les copropriétés.

Et le syndic ?

Le premier syndic, mis en place par le promoteur, est mal perçu par les acquéreurs qui le considèrent souvent comme le « complice » de ce dernier. Ce qui explique aisément qu'ils soient très peu réceptifs à ses explications et à ses éventuels conseils. Le syndic se garde alors, lors de la première assemblée générale des copropriétaires, de donner des informations trop précises sur la Dommages-Ouvrage. D'abord, pour ne pas alarmer le copropriétaire, et ensuite parce qu'il considère que ce n'est pas à lui de le faire, mais plutôt au promoteur. Une attitude fort dommageable à la première assemblée générale qui doit, entre autres, sensibiliser le néo-acquéreur à ne pas abuser des déclarations tous azimuts. Cette pre-



mière assemblée générale devrait servir à rappeler à l'acquéreur qu'il doit alerter en premier le promoteur et faire jouer son assurance. Ce dernier, en dehors de son rôle d'information durant toutes les phases de la construction, dispose en effet d'un véritable « service après-vente » par lequel il peut se retourner contre les entreprises dans l'année qui suit la livraison et la réception (voir encadré ci-dessous).

Quant aux syndics eux-mêmes, il n'est peut-être pas inutile qu'ils rappellent, au cours de cette première assemblée générale, quel est leur rôle : gestion du contrat d'entretien, regroupement des déclarations des copropriétaires pour éviter perte de temps et d'argent, premier regard sur les désordres. En bref, un rôle de filtre qui consiste à déterminer, en prenant éventuellement l'avis d'un homme de l'art, la procédure de déclaration adaptée.

même de la gestion d'un immeuble, pour tenter d'y remédier et de dégager des solutions ? Et par là même, définir leur fonction et revaloriser leur image ?

Illustration AOC

Sensibiliser les copropriétaires et les responsabiliser

En leur faisant comprendre, à l'aide de cas réels et chiffrés, que le coût des déclarations inappropriées et abusives (celles qui n'entrent pas dans le cadre de l'assurance construction) se répercutera sur le montant de leurs primes d'assurance (actuels et futurs) et sur l'étendue des risques couverts. Au cours de la première assemblée générale, il est important de les informer sur les différents types d'assurances souscrites, tant pour les parties communes que pour les parties privatives, et de détailler les garanties auxquelles elles leur donnent droit. Autant en profiter, alors, pour leur expliquer l'intérêt et les limites de l'assurance construction.

Comment diminuer ces déclarations intempestives ?

Les divers entretiens menés et analysés par l'AQC ont permis de déterminer et de mettre en relief les difficultés rencontrées par tous les participants, quels qu'ils soient, du fait du nombre important de déclarations de sinistre : copropriétaires, promoteurs, syndics ou assureurs. Quels sont les conseils qui peuvent être donnés aux syndics de copropriétés, au centre

Suivre les dossiers

Le plus simple et le plus efficace est de former, au sein de la société de gestion, un employé plus particulièrement chargé du suivi et de la gestion des dossiers assurance construction

LES DIFFÉRENTES GARANTIES

Ne pas confondre la livraison du bien immobilier et sa réception. Seule cette dernière, qui s'effectue entre le promoteur, le maître d'œuvre et les entreprises, marque le point de départ des garanties légales.

La garantie de parfait achèvement
Durant la première année qui suit la réception, la copropriété bénéficie de la réparation de tous les désordres qui ont fait l'objet de réserves lors de la réception et de ceux qui, cachés, sont notifiés au cours de l'année en question.

La garantie de bon fonctionnement
C'est pendant les deux ans qui suivent la réception que la copropriété bénéficie d'une garantie sur tous les équipements qui peuvent être démontés, enlevés ou déplacés sans détériorer la construction : radiateurs, appareils sanitaires, etc.

La garantie décennale
Pendant dix ans, à compter de la réception, les dommages qui risquent de compromettre la solidité de l'ouvrage, d'empêcher son utilisation normale ou d'affecter la solidité des équipements

qui font corps avec le gros œuvre sont garantis. La loi oblige les constructeurs (promoteurs, entrepreneurs, architectes, contrôleurs techniques) à souscrire une assurance dans ce sens. Cette obligation concerne les constructions neuves, mais aussi les travaux effectués sur des constructions existantes, s'ils sont susceptibles d'engager la responsabilité décennale des intervenants :

- modification ;
- réhabilitation ;
- réfection...

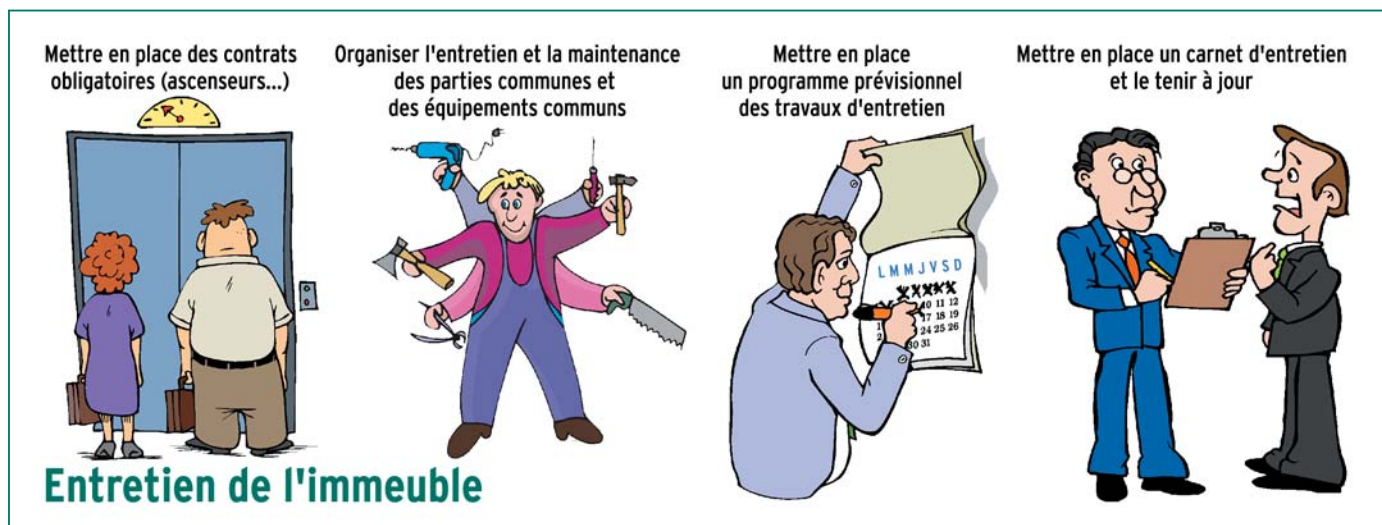


Illustration AOC

et des sinistres. Il est, dans ce cas, chargé de se renseigner le plus précisément possible sur les problèmes et sur les dégradations éventuelles qui ont été constatés (nature, importance, fréquence et solutions). Ce qui permet d'améliorer, en interne, la gestion des sinistres.

En cas de vente d'un des appartements dont le cabinet assure la gestion, il pourra indiquer au notaire, afin qu'il les mentionne dans l'acte de vente, les références des différentes polices d'assurance et des avenants éventuels. Sans oublier, en cas de changement de syndic, la transmission au nouveau syndic ou la récupération auprès de l'ancien de l'historique du bâtiment, avec l'identité et les coordonnées des constructeurs de l'immeuble (architectes, bureaux d'études, entrepreneurs) et l'historique des désordres constatés consignés dans le carnet d'entretien.

gatoires (ascenseurs, par exemple) et éventuellement les facultatifs (toitures-terrasses...) qui sont en réalité tout aussi indispensables. Il met en place un programme prévisionnel de travaux d'entretien, avec organisation de la maintenance des équipements et parties communes. Il peut même, en tant qu'homme de l'art, procéder à une inspection régulière des ou de l'immeuble pour en déceler à l'avance les problèmes à venir.

Pour finir, il lui appartient de mettre en place un véritable carnet d'entretien de l'immeuble dont il a la charge. Pourquoi pas plus complet que ne l'exige la réglementation en y incluant, par exemple, des informations complémentaires portant sur l'immeuble (construction et études techniques réalisées) ? Sans oublier, et c'est peut-être le plus important, de le tenir à jour!

Entretenir l'immeuble

Usagers comme gestionnaires sont responsables de la maintenance et de l'entretien de l'immeuble et donc garants de sa pérennité. Là aussi, il n'est peut-être pas inutile de fournir, comme pour les déclarations abusives, des exemples précis et chiffrés de surcoût dus à une maintenance défectueuse ou carrément absente (fissuration, infiltration, corrosion, baisse de performances, présence d'humidité, dégradations). Sans oublier que la responsabilité du syndic peut être engagée s'il n'a pas exécuté ou fait exécuter une décision prise au cours d'une assemblée générale. En accord, donc, avec les copropriétaires et en application des décisions prises en assemblée générale, le syndic gère les contrats de maintenance obli-

Et pour illustrer toutes ces recommandations...

L'AQC, à la suite de nombreuses réunions et en étroite liaison avec les professionnels de l'immobilier, les assureurs, les différents acteurs de la construction et les groupements de représentants d'usagers, a fait un certain nombre de propositions qui privilégient la concertation et l'analyse en profondeur avant toute déclaration. Ces propositions et recommandations sont regroupées de façon claire et ludique dans une brochure gratuite, intitulée *Syndics de copropriétés, vous gérez un immeuble de moins de 10 ans*, qui est appelée à devenir un document de référence pour bien déclarer à son assurance les sinistres construction.

Claudie Benassi

Pour en savoir plus
@
www.
revueaqc.com

• La plaquette de l'AQC *Syndics de copropriétés, vous gérez un immeuble de moins de 10 ans*.

LE CARNET D'ENTRETIEN

Régi par le décret n° 2001-477 du 30 mai 2001 (JO du 3 juin 2001), il mentionne l'adresse de l'immeuble pour lequel il est établi, l'identité du syndic en exercice et les références des contrats d'assurance de l'immeuble souscrits par les copropriétaires avec leurs dates d'échéance. Il doit également indiquer

la date des travaux importants réalisés, tels que ravalement de façade, réfection de la toiture, remplacement de l'ascenseur, de la chaudière et des canalisations, avec l'identité des entreprises. Doivent également figurer sur ce carnet les contrats d'entretien et de maintenance des équipements communs

avec leurs dates d'échéance, le programme pluri-annuel des travaux voté par l'assemblée générale des copropriétaires et surtout la référence du contrat d'assurance Dommages-Ouvrage en cours. En cas de changement de gestionnaire, la police et ses avenants sont à transmettre au successeur.



Le point de vue du syndic : « Un dossier des sinistres mis à jour régulièrement »

Michel Dauchez, ancien président de la CNAB (Confédération nationale des administrateurs de biens)

« Dans les dix premières années d'une copropriété, les syndics et particulièrement les premiers, enregistrent une multitude de plaintes pour des désordres de différentes origines relevant soit de malfaçons, de la Dommages-Ouvrage, des parties communes ou privatives... Il est important que ces premiers syndics constituent une nomenclature de l'historique des déclarations de sinistres. Le premier dossier, complété au fur et à mesure des années, sera mis à jour lors des sinistres successifs. En cas de changements de syndics, les experts

ultérieurs pourront s'y référer et suivre ainsi les événements. Pour l'établissement de ce dossier, les syndics avaient besoin d'être aidés pour mieux définir la nature du sinistre et guider les usagers à formuler plus précisément leurs réclamations, pour les orienter auprès du bon interlocuteur tout en respectant les délais. La plaquette Syndics de copropriétés, vous gérez un immeuble de moins de 10 ans de l'AQC représente un document de travail clair qui résume les principales étapes à respecter pour constituer un dossier aussi complet que possible à transmettre aux assurances. S'appuyant sur l'avis de professionnels, il peut éclairer l'usager et assurer sa mission finale : satisfaire la copropriété dont il a la charge. » ■

de l'assureur : « Redorer l'image du syndic »

Bruno Juge de la Maaf (Mutuelle assurance des artisans de France)

« Les cabinets d'assurance croulent sous les dossiers de déclaration de sinistres. L'examen du dossier implique automatiquement des frais de gestion et d'expertise : toute demande exige en effet l'avis d'un expert que nous mandations. Souvent, ces frais auraient pu être évités si le fonctionnement de la DO était mieux connu. Si quelques syndics nous

transmettent des dossiers en sachant que nous ne pourrions pas les prendre en charge, la plupart d'entre eux, absorbés par la gestion de leur travail quotidien, ne connaissent pas bien ce que cette assurance recouvre. Mieux les informer, les sensibiliser aux coûts engendrés par des déclarations injustifiées, redéfinir leur mission, c'est le rôle de la plaquette éditée aujourd'hui par l'AQC. À terme, nous pourrions diminuer le prix des cotisations, alléger celles des futures copropriétés qu'ils seront appelés à gérer et faire en sorte que tout le monde soit gagnant. » ■

du promoteur : « Faire intervenir à bon escient notre SAV »

Jean-François Binet de Nexity

« Notre souhait est de sensibiliser le syndic à l'intérêt d'un bon entretien de l'immeuble, au minimum dix ans suivant la réception, et à la bonne tenue du carnet d'entretien. Bien le remplir est primordial pour réduire le déficit chronique dû à la sinistralité et à l'hémorragie des déclarations sans suite qui représentent quand même 50 % du nombre de sinistres déclarés. Comme pour une voiture, le carnet d'entretien devrait refléter l'état de santé de l'immeuble avec un suivi de tous les sinistres. Mais à l'heure actuelle, il n'est pas encore "entré dans les mœurs" ni formalisé. »

Il faut savoir que l'assureur, quelle que soit la déclaration reçue, engage des frais (au minimum des frais de gestion, plus des frais et honoraires d'expertise) qui se répercutent forcément sur le coût des primes d'assurance Dommages-Ouvrage. C'est pourquoi, le syndic doit filtrer les réclamations des copropriétaires et nous transmettre en priorité celles d'un coût modique. Ces "petites" réclamations (d'un montant fixé pour 2006 à moins de 1490 euros) seront gérées par le service après-vente (en principe d'une durée de un an, parfois deux) qui réglera à l'amiable le problème directement avec les entreprises. » ■

Propos recueillis par Claudie Benassi