



SERVICES	Référence : S-304-2-02	
Gestion de copropriété	Indice : 0	Page 1 de 21

REFERENTIEL

QUALITE-SYNDIC

ACTUALISATION			Rédaction		Vérification		Validation		
Ind	Date	Objet	Page §	Nom	Visa	Nom	Visa	Nom	Visa
0	27/6/02	Référentiel – Révision 1		DA		JML		XD	

QUALITÉ	SERVICES	Référence : S-304-2-02	
FRANCE SA	Qualité-Syndic	Indice : 0	Page 2 de 21

SOMMAIRE

1.	PRÉAMBULE	4
2.	TEXTES DE RÉFÉRENCE.....	5
3.	GLOSSAIRE	5
4.	DÉFINITION DES SERVICES	7
5.	CARACTÉRISTIQUES SPÉCIFIQUES DES SERVICES	7
6.	SPECIFICITES DU SERVICE.....	8
6.1	INFORMATION DU PRESIDENT DU CONSEIL SYNDICAL SUR LE CABINET	8
6.1.1	Présentation du cabinet.....	8
6.1.2	Information en cas de changement	8
6.2	RELATIONS AVEC LES COPROPRIETAIRES	9
6.2.1	Livret des copropriétaires.....	9
6.2.2	Réponse aux courriers des copropriétaires	9
6.2.3	Procédure de conciliation.....	10
6.3	CONTRAT DE SYNDIC	10
6.3.1	Conditions générales	10
6.3.2	Clauses particulières	11
6.4	ASSEMBLEE GENERALE	11
6.4.1	Convocation	11
6.4.2	Procès Verbal	12
6.4.3	Consultation de la feuille de présence de l'assemblée générale.....	13
6.5	LE CONSEIL SYNDICAL	13
6.6	GESTION TECHNIQUE	13
6.6.1	Gestion des contrats et bilan d'économies de charges.....	13
6.6.2	Suivi des travaux sans maître d'œuvre.....	14
6.6.3	Gestion des consommations de fluides	14
6.6.4	Gestion des sinistres	14
6.7	GESTION FINANCIERE	15
6.7.1	Ouverture d'un compte bancaire séparé	15
6.7.2	Produits et coûts financiers.....	15
6.7.3	Existence d'un relevé détaillé en cas de paiement groupé	15
6.7.4	Délais de règlement des fournisseurs.....	15
6.7.4	Recouvrement des charges.....	16
6.7.5	Suivi des contrats	16

QUALITÉ	SERVICES	Référence : S-304-2-02	
FRANCE SA	Qualité-Syndic	Indice : 0	Page 3 de 21

7.	TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS DES CONSOMMATEURS ET(OU) UTILISATEURS	16
8.	CONDITIONS D'INFORMATION DES COPROPRIETAIRES.....	17
9.	CONDITIONS D'ADMISSION DES BÉNÉFICIAIRES ET PARTENAIRES.....	18
10.	PLAN DE CONTRÔLE	19
11.	SANCTIONS.....	19
12.	Annexe I : Les apports de la certification.....	20

QUALITÉ	SERVICES	Référence : S-304-2-02	
FRANCE SA	Qualité-Syndic	Indice : 0	Page 4 de 21

1. PRÉAMBULE

Durant les années 1995 et 1996 un certain nombre d'organisations représentatives des consommateurs et des copropriétaires ont négocié et mis au point avec les représentants d'organisations professionnelles ainsi qu'avec des syndicats professionnels de différente importance, un référentiel Qualité-Syndic en vue d'une certification de services, c'est-à-dire un cahier des charges d'engagements précis de qualité et de transparence contrôlables par un organisme certificateur indépendant et impartial.

Les caractéristiques de ce référentiel « Qualité-Syndic » ont été publiées au Journal Officiel du 9 août 1996.

Ainsi, pour la première fois, les copropriétaires disposent d'un document leur permettant :

- de repérer facilement les professionnels qui s'engageaient sur la qualité et la transparence de leurs prestations,
- d'obtenir des garanties au moyen de contrôles systématiques et réguliers.

Il est apparu à l'usage qu'un certain nombre de dispositions de cette première version du référentiel étaient quelquefois difficilement contrôlables (réponse aux demandes téléphoniques des copropriétaires par exemple), pas toujours adaptées à la réalité du terrain et ne correspondaient pas toujours aux besoins réels exprimés par les copropriétaires ou leurs représentants au conseil syndical (notamment en matière de mise en concurrence des contrats de la copropriété).

Par ailleurs la mise en vigueur de la loi SRU du 13 décembre 2000 conduisait également à modifier certaines dispositions du référentiel.

Les professionnels regroupés dans deux associations de syndicats certifiés ainsi que les représentants d'associations de consommateurs et de copropriétaires ont élaboré une nouvelle version du référentiel « Qualité-Syndic ».

Certaines prescriptions du référentiel de 1996 ainsi que les règles de contrôle correspondantes sont modifiées, simplifiées voire supprimées.

D'autres dispositions nouvelles apparaissent notamment la consultation de la feuille de présence de l'assemblée générale par tout copropriétaire et l'établissement d'un bilan quinquennal d'économies de charges.

Pour certaines prescriptions telles que la gestion des sinistres, le suivi des contrats et le traitement des réclamations des consommateurs et utilisateurs la nouvelle version du référentiel rend obligatoire l'élaboration et la mise en place de systèmes ou procédures consultables par les membres du conseil syndical afin d'assurer la mise en place de processus rigoureux, clairs et transparents devant améliorer la qualité des services.

Ce sont donc les engagements et règles de contrôle de cette version modifiée du référentiel qui font l'ossature du présent document.

Ce référentiel est bien sûr toujours susceptible d'évolutions en fonction de la pratique, de la réglementation, des besoins des professionnels et des consommateurs.

Le présent référentiel, qui s'inscrit dans le cadre de la certification de services prévue par le Code de la Consommation modifié par la Loi N° 94-442 du 3 Juin 1994 concerne des prestations de services en matière de gestion de copropriété.

QUALITÉ	SERVICES	Référence : S-304-2-02	
FRANCE SA	Qualité-Syndic	Indice : 0	Page 5 de 21

Ce référentiel traite des rapports entre les Syndics de copropriété d'une part et le Syndicat des copropriétaires et les copropriétaires d'autre part ; il ne peut donc être invoqué auprès de l'organisme certificateur, QUALITÉ-FRANCE SA, appelé à en contrôler le respect, que par les copropriétaires et leurs représentants et uniquement sur les points qui y sont explicitement traités.

Il convient de rappeler qu'en dehors des spécifications expressément prévues par ce référentiel, les services faisant l'objet de la certification doivent correspondre aux réglementations françaises et communautaires en vigueur.

Celles-ci apparaissent dans le présent document en lettres italiques.

Enfin, le présent référentiel devra évoluer en prenant en compte, immédiatement, toute modification de la réglementation entrant dans son champ d'application.

La certification de ce référentiel est, par ailleurs, régie par les principes généraux de certification édictés par le Manuel Qualité de QUALITÉ-FRANCE SA (réf. Q-004).

Seuls pourront bénéficier de la certification sur la base du présent référentiel les services fournis par des entreprises assurant la gestion de copropriété, admises par QUALITÉ-FRANCE SA, ayant donc satisfait aux procédures habituelles d'admission et respectant les dispositions qui suivent.

2. TEXTES DE RÉFÉRENCE

- Loi N° 65-557 du 10 juillet 1965 (J.O. du 11 juillet 1965), modifiée par la loi du 21 juillet 1994 (J.O. du 24 juillet 1994) et par la loi du 13 décembre 2000 (J.O. du 14 décembre 2000)
- Loi N° 70-9 du 2 janvier 1970 (J.O. du 4 janvier 1970) complétée par la Loi N° 71-580 du 16 juillet 1971 (J.O. du 17 juillet 1971)
- Décret N° 67-223 du 17 mars 1967 (J.O. du 22 mars et rectificatif du 27 juin 1967)
- Décret N° 72-678 du 20 juillet 1972 (J.O. du 22 juillet 1972 et rectificatif J.O. du 6 septembre 1972)
- Code de la Consommation (art. L. 115-27. et suivants ; art. R. 115-1. et suivants)

3. GLOSSAIRE

Bénéficiaire : est dénommé bénéficiaire :

- l'entité juridique ou la personne physique ayant obtenu la certification pour elle-même, et / ou pour des points de production qui lui sont rattachés.

Le bénéficiaire peut être un syndic indépendant ou un groupe possédant des agences (points de production).

Conseil syndical : Groupe de copropriétaires élus en assemblée générale pour contrôler la gestion du syndic, et l'assister dans sa mission. Son rôle est consultatif et non décisionnaire.

Compte bancaire

Compte bancaire séparé : Compte bancaire ouvert au nom du syndicat des copropriétaires dont les coûts et produits sont à la charge du syndicat des copropriétaires.

Compte unique ou compte global (comportant les deux modalités suivantes) :

* **Compte unique** Compte bancaire ouvert au nom du syndic sur lequel sont versés les fonds correspondant à un ensemble de copropriétés différentes. Certaines copropriétés manifestant le désir d'obtenir un relevé bancaire individualisant les écritures de la copropriété, il existe une modalité du compte unique qui est un sous-compte propre à la copropriété, appelé sous-compte individualisé.

QUALITÉ	SERVICES	Référence : S-304-2-02	
FRANCE SA	Qualité-Syndic	Indice : 0	Page 6 de 21

* **Compte bancaire individualisé** : compte bancaire ouvert au nom du syndic à usage exclusif d'une seule copropriété.

Les coûts et produits du compte unique ou compte global sont à la charge ou au profit du syndic dans la mesure où ce principe a été énoncé dans le contrat ou dans une résolution d'assemblée générale.

Elaboration du budget prévisionnel et de l'ordre du jour avec le conseil syndical

La concertation avec le conseil syndical pour l'élaboration du budget prévisionnel et de l'ordre du jour de l'assemblée générale peut revêtir deux formes : une réunion avec le conseil syndical préalable à la convocation de l'assemblée générale ou l'envoi du projet de budget prévisionnel et d'ordre du jour pour observations éventuelles à tous les membres du conseil syndical cinq jours calendaires au moins avant l'envoi de la convocation à tous les copropriétaires.

Le syndic est tenu de convoquer l'assemblée générale en tenant compte des résultats de cette concertation ; le syndic n'étant pas obligé sauf convention contraire de rédiger un procès-verbal de réunion du conseil syndical, il appartient au conseil syndical de veiller à conserver trace de ses demandes ou des décisions prises.

Le conseil syndical peut déléguer à son président le soin de le représenter auprès du syndic.

Lot : Partie privative individualisée dans une copropriété, et quote-part de partie commune.

Maître d'œuvre : Personne physique ou morale qui, pour sa compétence technique, est chargée par le maître de l'ouvrage de concevoir les ouvrages à réaliser, faire des appels d'offres et les dépouiller, diriger l'exécution des travaux et proposer la réception et le règlement des travaux. Il doit souscrire une assurance responsabilité civile professionnelle ainsi qu'une assurance décennale maîtrise d'œuvre.

Maître de l'ouvrage : Personne physique ou morale, désignée par ce terme dans les documents du marché et pour le compte de qui les travaux ou ouvrages sont exécutés.

Millième, tantième, quantième : Quote-part de propriété calculée en fonction de la valeur relative de chaque lot, et permettant de déterminer la part que chaque lot doit acquitter en charges.

Partenaire : Point de production habilité dans le cadre de la certification et rattaché à un groupe. Le partenaire peut être une agence (établissement secondaire).

Règlement de copropriété : Document fixant les règles de gestion et de vie commune entre les copropriétaires. Il contient entre autres des clauses déterminant la destination des parties communes et des parties privatives, et des clauses fixant les conditions de jouissance de celles-ci.

Suivi technique des travaux

Lorsque le Syndicat des copropriétaires qui est le maître d'ouvrage fait réaliser des travaux votés en assemblée générale sans maître d'œuvre et ne nécessitant pas de garantie décennale, le Syndicat est représenté par son syndic qui assure le suivi technique (visites de chantier, réception des travaux).

Le syndic qui n'est pas maître d'œuvre et n'est donc pas assuré en tant que tel ne doit pas s'immiscer dans la conception des ouvrages et les modalités de leur réalisation technique.

Syndicat de copropriété : Désigne la collectivité des copropriétaires.

Syndic : Personne physique ou morale représentant le syndicat de copropriété et agissant en son nom : il est chargé de la gestion de la copropriété, de l'exécution des dispositions du règlement de copropriété, et de la représentation du syndicat dans tous les actes civils et en justice.

Le syndic possède une carte professionnelle. Cette carte, selon sa couleur, concerne plusieurs catégories d'intervenants : Carte Blanche pour l'adhérent principal, à laquelle peut s'ajouter une Carte Mauve si l'adhérent possède une agence. La Carte professionnelle Grise est délivrée aux collaborateurs de l'adhérent principal, dans la mesure où ils sont amenés à engager la responsabilité de l'agence.

Les membres des professions dont la liste est fixée par l'article 95 du décret du 20 juillet 1972 (par exemple les notaires, huissiers de justice ou les géomètres experts) exerçant la profession sont exemptés de l'application de la loi HOGUET et dispensés de carte professionnelle.

QUALITÉ	SERVICES	Référence : S-304-2-02	
FRANCE SA	Qualité-Syndic	Indice : 0	Page 7 de 21

4. DÉFINITION DES SERVICES

Les services certifiés concernent les activités de gestion assurées par les syndicats de copropriété.

5. CARACTÉRISTIQUES SPÉCIFIQUES DES SERVICES

Les principales caractéristiques suivantes des services certifiés dans le cadre du présent référentiel, qui apparaîtront dans les documents d'information destinés aux consommateurs et(ou) utilisateurs des services, portent sur les points suivants :

CARACTERISTIQUES MAJEURES
- Relations avec les copropriétaires (Points 6.2.1, 6.2.2 et 6.2.3)
- Clarté et transparence du contrat de syndic (Point 6.3.)
- Information et collaboration avec le conseil syndical (Points 6.1. et 6.5.)
- Transparence de la gestion technique et financière (Points 6.6. et 6.7.)

AUTRES CARACTERISTIQUES
- Processus de conciliation dans le traitement des litiges (Point 6.2.3.)
- Convocation, ordre du jour et procès verbal d'assemblée générale détaillés (Point 6.4.)

QUALITÉ	SERVICES	Référence : S-304-2-02	
FRANCE SA	Qualité-Syndic	Indice : 0	Page 8 de 21

6. SPECIFICITES DU SERVICE

6.1 INFORMATION DU PRESIDENT DU CONSEIL SYNDICAL SUR LE CABINET

6.1.1 Présentation du cabinet

Le syndic s'engage à fournir, au plus tard dès sa nomination, au président du conseil syndical en place ou à défaut aux membres du conseil syndical :

- le détail de toutes les activités du cabinet de syndic,
- la liste des filiales et participations dans d'autres sociétés de syndic, ou entreprises prestataires de services intervenant directement dans la copropriété, de lui-même ou de son actionnaire majoritaire,
- la composition de son capital ou la liste des actionnaires possédant plus de 20% du capital,
- une information sur l'admission du cabinet au bénéfice de la certification et un engagement d'informer le Président du Conseil syndical en cas d'exclusion le cas échéant.

Pour les contrats en cours, ces éléments doivent être transmis dans un délai de 6 mois à compter de la certification du Cabinet.

Le contrôle peut s'effectuer à partir du document type de présentation du cabinet, des traces de correspondance ou appel téléphonique auprès des présidents ou membres du conseil syndical.

Il s'appuie également sur les statuts, le détail des immobilisations financières contenu dans le bilan du cabinet de syndic et de son actionnaire majoritaire.

6.1.2 Information en cas de changement

Le syndic s'oblige, en cas de changement du représentant légal de la personne morale, à informer le Président du conseil syndical ou à défaut les membres du conseil syndical des copropriétés concernées sous un délai de un mois maximum ; si le représentant légal est un salarié assujéti à une période d'essai le délai court à compter de l'expiration de la période d'essai.

Le contrôle s'effectue à partir du registre du personnel des cabinets de syndic, des statuts et procès-verbaux d'assemblée générale, carte professionnelle, traces de correspondance avec (le Président, les membres du Conseil Syndical).

En cas de prise de participation majoritaire d'un actionnaire ou d'un associé, le syndic s'engage à informer QUALITÉ-FRANCE des changements intervenus au sein de la société sous un délai de deux mois.

Le contrôle s'effectue à partir de l'information concernant la prise de participation.

QUALITÉ	SERVICES	Référence : S-304-2-02	
FRANCE SA	Qualité-Syndic	Indice : 0	Page 9 de 21

6.2 RELATIONS AVEC LES COPROPRIETAIRES

6.2.1 Livret des copropriétaires

Le syndic remet dans un délai maximum de quatre mois aux nouveaux copropriétaires et à tout copropriétaire qui en fait la demande écrite, un livret contenant notamment les informations suivantes :

- les heures ouvrables du syndic ainsi que les heures de réponse téléphonique et d'accueil de la clientèle si elles sont différentes des heures ouvrables,
- le nom du responsable de la copropriété chez le syndic,
- le nom des conseillers syndicaux,
- la liste complète des contrats de prestations de service souscrits au nom du syndicat faisant apparaître le nom des titulaires et l'objet des contrats,
- l'existence ou non de compteurs individuels d'eau froide ou d'eau chaude avec indication, le cas échéant, de la périodicité des relevés,
- l'existence ou non d'un gardien,
- les règles de recouvrement des charges en place dans la copropriété,
- une information sur les règles générales concernant la copropriété, mentionnant l'existence du règlement de copropriété et le moyen de se le procurer,
- une mention des principaux textes de loi régissant la copropriété et l'exercice des fonctions de Syndic,
- une information sur ce qu'est la certification de services.

Les documents suivants doivent être annexés au livret :

- les procès-verbaux des assemblées générales annuelles et spéciales du dernier exercice,
- le contrat de syndic,
- le budget prévisionnel en cours, ou de l'année précédente si celui de l'année en cours n'a pas encore été voté.

Le contrôle de ce point s'effectue à partir du livret type, de la liste à jour des copropriétaires et des traces de correspondance avec les copropriétaires.

6.2.2 Réponse aux courriers des copropriétaires

Le syndic fournit des réponses écrites aux questions écrites des copropriétaires les concernant ou concernant la copropriété dans un délai maximum de trois semaines. Une simple lettre accusant réception du courrier du copropriétaire ne saurait en aucun cas constituer une réponse valable. Le courrier électronique n'est pas concerné par ces dispositions.

QUALITÉ	SERVICES	Référence : S-304-2-02	
FRANCE SA	Qualité-Syndic	Indice : 0	Page 10 de 21

6.2.3 Procédure de conciliation

Le syndic accepte l'intervention d'associations d'usagers et de représentants des professionnels dans le traitement des litiges ne concernant pas les points du référentiel.

La saisine s'opère auprès d'une commission de conciliation paritaire qui peut être une commission de conciliation mise en place par les syndicats certifiés en concertation avec les associations d'usagers (ARC, UNARC, UFCS, CNAFC, FFF) ; les parties peuvent aussi créer une commission paritaire ad hoc pour permettre au demandeur de choisir l'organisation d'usagers de son choix.

La conciliation ayant pour but d'offrir au syndic et aux usagers un espace de dialogue afin de régler à l'amiable d'éventuels litiges, le professionnel doit toujours être titulaire de son mandat au jour de la conciliation.

-Préalablement à la conciliation, les parties sont avisées par l'instance de conciliation que les voies de recours normales restent toujours ouvertes et que la conciliation n'interrompt pas la prescription des délais de recours devant les tribunaux.

La conciliation est facultative pour le copropriétaire.

La conciliation ne peut aller à l'encontre des dispositions d'ordre public.

Le contrôle de ce point s'effectue à partir du contrat de syndic, de la correspondance des copropriétaires et du syndic et, le cas échéant, des traces concernant le traitement des litiges.

6.3 CONTRAT DE SYNDIC

6.3.1 Conditions générales

Le syndic fournit à chaque renouvellement de son mandat le contrat du syndic, et l'adresse avec la convocation de l'assemblée générale.

Il fournit une liste explicitement limitative des tâches non comprises dans la gestion courante et s'engage à :

- indiquer les prix en "hors taxe" et "toutes taxes comprises", en précisant le montant ou le taux de la T.V.A.,
- définir ce que recouvrent ces tâches,
- fournir le coût précis de chaque prestation ou fourniture, et en cas de révision, fournir les valeurs des indices de calcul et un exemple chiffré.
- supprimer les doubles emplois existant entre les tâches de gestion courante et de gestion exceptionnelle,
- faire en sorte que toute prestation exceptionnelle, non prévisible et non prévue dans le contrat, dès lors qu'elle est fournie dans l'intérêt de l'immeuble et qu'elle est dûment justifiée puisse être facturée au temps passé selon le barème horaire du syndic. Dans ce cas, et sauf raison de force majeure, le conseil syndical devra en être avisé préalablement.

Les nouvelles dispositions sont à inclure dans le contrat lors de son premier renouvellement à dater de la certification.

Le contrôle de ce point s'effectue à partir des convocations d'assemblée générale, des contrats de syndic, des comptes de copropriété, des factures d'honoraires de syndic.

QUALITÉ	SERVICES	Référence : S-304-2-02	
FRANCE SA	Qualité-Syndic	Indice : 0	Page 11 de 21

6.3.2 Clauses particulières

Le syndic indique sur le contrat les références de son assurance de responsabilité civile professionnelle ainsi que *les références de son garant*.

Il introduit dans le contrat :

- une clause par laquelle il s'oblige à faire jouer sa responsabilité civile professionnelle à la demande écrite du conseil syndical ou à la demande de l'assemblée générale, en faisant une déclaration de sinistre.
- une clause relative à l'absence de rémunération occulte (commission, y compris en nature, ristournes, etc..), signe et fait signer à ses gestionnaires une déclaration sur l'honneur qui est transmise à QUALITÉ-FRANCE.
- une clause par laquelle il déclare avoir été admis au bénéfice de la certification et s'engager à informer le Président du Conseil syndical de son exclusion le cas échéant.
- une clause par laquelle il précise que le référentiel est consultable par tout copropriétaire sans rendez-vous aux bureaux du syndic à l'accueil.
- une clause par laquelle il déclare accepter par avance la mise en place d'une procédure de conciliation demandée par un copropriétaire ou par le conseil syndical dans le cadre d'un litige dans les conditions visées au § 6.2.2.

Le syndic s'engage à ce que le contrat ne comporte aucune des clauses suivantes :

- clause permettant au syndic de démissionner, sans prévoir pour le syndicat des copropriétaires la possibilité de résilier le contrat de syndic en cours d'exécution, dans les mêmes conditions,
- clause laissant supposer une reconduction automatique du contrat à la fin du mandat et le maintien en fonction du syndic au-delà de la durée légale sans vote de l'assemblée générale,
- clause mettant à la charge du syndicat, en cas de non renouvellement ou de résiliation du contrat de syndic, une indemnité forfaitaire ne correspondant pas à une prestation effective liée à la remise du dossier au successeur.
- clause dérogeant aux règles de compétence territoriale ou d'attribution.
- clause imposant au syndicat des copropriétaires la renonciation à percevoir les fruits et produits financiers des sommes placées sur un compte séparé.

Le contrôle de ces points s'effectue à partir du contrat de syndic, des déclarations sur l'honneur concernant l'absence de rémunération occulte.

6.4 ASSEMBLEE GENERALE

6.4.1 Convocation

Le syndic rappelle dans chaque convocation :

- *Le caractère illégal de l'utilisation par le syndic de pouvoirs en blanc,*
- Le nom des membres du Conseil Syndical.

Le syndic respecte les délais de convocation réglementaires ou stipulés par le règlement de copropriété

Le contrôle de ce point s'effectue à partir du double des convocations, du règlement de copropriété, des preuves de dépôt postal ou des feuilles d'émargement.

QUALITÉ	SERVICES	Référence : S-304-2-02	
FRANCE SA	Qualité-Syndic	Indice : 0	Page 12 de 21

Le syndic indique dans l'ordre du jour de l'assemblée générale la règle de majorité requise pour chaque résolution, et la définition des majorités des articles auxquels il se réfère.

Le syndic libelle les questions inscrites à l'ordre du jour de manière aussi précise que possible en évitant les formules vagues ou équivoques afin de permettre l'adoption de véritables décisions dont la portée est indiscutable.

Le syndic sépare les questions soumises à délibération de manière à assurer la clarté des votes.

Lorsque le syndic inscrit à l'ordre du jour « questions diverses, « entretien de l'immeuble » ou une mention équivalente le syndic doit préciser expressément qu'il ne peut y avoir un vote donnant lieu à une décision applicable.

Lorsqu'il propose le renouvellement de son mandat qui arrive à son terme, le syndic inscrit la question en la libellant de la façon suivante : « renouvellement du mandat du syndic ou désignation d'un nouveau syndic » ou à défaut « élection du syndic ».

Le syndic propose un mandat comportant une durée précise ; il doit disposer d'un mandat valide le jour de tenue de l'assemblée générale appelée à se prononcer sur l'élection du syndic ainsi que, le cas échéant si cela est nécessaire, lors de la convocation de la seconde assemblée générale devant délibérer sur cette même question.

Le syndic joint à la convocation les documents en rapport avec les questions inscrites à l'ordre du jour et visés par la réglementation.

Si des travaux sans maître d'œuvre sont soumis au vote le syndic joint la copie des devis ou un tableau comparatif des offres par grands postes ; il indique le nom des entreprises contactées qui n'ont pas répondu à l'appel d'offres.

Si l'assemblée générale a décidé de confier l'étude des travaux à un maître d'œuvre incluant dans sa mission l'établissement d'un descriptif quantitatif, le syndic adresse avec la convocation devant décider de ces travaux un descriptif résumé établi par le maître d'œuvre et un comparatif des offres. En l'absence de décision de l'assemblée générale concernant l'établissement d'un descriptif quantitatif le syndic est tenu de respecter les dispositions du paragraphe précédent.

Lorsque des travaux d'une certaine importance (montant fixé par le comité sectoriel concerné) sont soumis au vote de l'assemblée générale le syndic adresse par courrier avant l'assemblée générale la quote-part de chaque copropriétaire dans ces travaux. Le syndic inscrit à l'ordre du jour une question séparée sur le calendrier de financement de ces travaux.

Le contrôle de ces points s'effectue à partir de la convocation de l'assemblée générale, de la correspondance avec le président du conseil syndical ou compte-rendu de conseil syndical, du courrier aux copropriétaires, du procès-verbal de l'assemblée générale le cas échéant.
--

6.4.2 Procès Verbal

Le procès verbal de l'assemblée générale n'est diffusé à tous les copropriétaires, *dans le délai maximum de deux mois à compter de la date de tenue de l'assemblée générale (sauf dispositions particulières de l'article 21 de la loi du 10 juillet 1965 qui réduisent ce délai à un mois), éventuellement rectifié et dans les formes légales, que signé par le Président, le secrétaire et les membres du bureau s'il en a été constitué un*, accompagné des remarques de ses membres, le cas échéant.

QUALITÉ	SERVICES	Référence : S-304-2-02	
FRANCE SA	Qualité-Syndic	Indice : 0	Page 13 de 21

Sur le procès verbal ou sur la lettre d'accompagnement est rappelé le fait que toute action en contestation de la validité de(s) décision(s) prise(s) s'effectue par assignation devant le Tribunal de Grande Instance du lieu de situation de l'immeuble.

Le contrôle de ces points s'effectue à partir des procès verbaux diffusés, des preuves de dépôt postal et accusés de réception, des échanges de correspondance.

6.4.3 Consultation de la feuille de présence de l'assemblée générale

Le syndic informe dans le procès-verbal d'assemblée générale en complément de l'article 42.2 de la loi du 10 juillet 1965 que la feuille de présence et ses annexes sont consultables gratuitement sur rendez-vous dans les bureaux du syndic par tout copropriétaire qui en fait la demande écrite jusqu'à la date limite de contestation des décisions de ladite assemblée auprès du tribunal de grande instance.

Le contrôle de ce point s'effectue à partir du procès-verbal de l'assemblée générale concernée.

6.5 LE CONSEIL SYNDICAL

Le syndic facilite la tâche du conseil syndical dans l'exercice de ses activités de contrôle et communique dans un délai maximum de trois semaines à chaque membre du conseil syndical qui en fait la demande écrite la copie des documents demandés, y compris la liste à jour des copropriétaires ou les extraits de compte bancaire.

Le syndic élabore le budget prévisionnel (Art. 18 - Loi du 10 juillet 1965 et Art.26 du décret du 17 mars 1967) et l'ordre du jour de l'assemblée générale avec le conseil syndical ou le lui soumet avant l'envoi de la convocation ; il en fait mention expressément dans la convocation.

Le syndic précise dans la convocation d'assemblée générale devant approuver les comptes que l'avis du conseil syndical a bien été demandé avant l'engagement de toutes les dépenses supérieures au plafond voté par l'assemblée générale (article 21 de la loi du 10 juillet 1965).

Le contrôle de ces points s'effectue à partir des convocations et procès-verbaux d'assemblée générale et des échanges de correspondances.

6.6 GESTION TECHNIQUE

6.6.1 Gestion des contrats et bilan d'économies de charges

Dans le cadre de la gestion des contrats en cours souscrits par le **syndicat des copropriétaires**, le syndic s'oblige à soumettre au conseil syndical au moins tous les cinq ans un bilan concernant les économies de charges possibles à réaliser portant notamment sur une renégociation ou une remise en concurrence des contrats ; le bilan d'économies de charges est communiqué à l'assemblée générale et les propositions d'économies de charges retenues par le conseil syndical sont soumises au vote de l'assemblée générale.

QUALITÉ	SERVICES	Référence : S-304-2-02	
FRANCE SA	Qualité-Syndic	Indice : 0	Page 14 de 21

Le syndic devra avoir soumis aux conseils syndicaux au moins un tiers des bilans lors du premier audit de renouvellement, les deux tiers lors du second audit de renouvellement et la totalité lors du troisième audit de renouvellement.

Les contrats d'une durée de plus de cinq ans ne sont signés qu'avec l'accord exprès de l'Assemblée Générale.

Le contrôle de ces points s'effectue à partir des contrats souscrits par la copropriété, du bilan d'économie de charges, des convocations et procès-verbaux d'assemblée générale, des appels d'offres et demandes de devis.

6.6.2 Suivi des travaux sans maître d'œuvre

Si l'assemblée générale décide l'exécution de travaux sans maître d'œuvre, le syndic, s'il bénéficie d'une rémunération pour le suivi technique assure obligatoirement les visites du chantier et la réception des travaux ; le syndic informe préalablement le conseil syndical de la visite de réception et rédige un procès-verbal qu'il fait signer à l'entrepreneur. Le syndic intervient alors en sa seule qualité de mandataire du syndicat maître de l'ouvrage.

Le contrôle de ces points s'effectue à partir des procès verbaux d'assemblée générale, des comptes de copropriété, des comptes-rendus de visite de chantiers, agendas et procès-verbaux de réception.

6.6.3 Gestion des consommations de fluides

A la demande écrite du conseil syndical, le syndic met en place un tableau de bord des consommations de fluides (eau, gaz, électricité, fuel, ...) en volume par année et sur trois ans, permettant de suivre les évolutions. Ce tableau de bord est mis en place à compter de la certification. Il est accessible lors du contrôle des comptes par le conseil syndical et joint aux comptes annuels.

Le contrôle de ce point s'effectue à partir des tableaux de bord joints aux convocations d'assemblée générale et des échanges de correspondances. Le contrôle de l'accessibilité du tableau de bord lors du contrôle des comptes peut s'effectuer par questionnaire.

6.6.4 Gestion des sinistres

Le syndic met en place un système ou procédure de suivi des sinistres permettant de gérer les dossiers mettant en jeu la police d'assurance multirisques de l'immeuble. Ce système ou procédure est consultable par les membres du conseil syndical.

Le contrôle de ce point s'effectue à partir des déclarations de sinistres, d'un système de suivi des dossiers de sinistres, de la correspondance avec les copropriétaires et autres intervenants, des comptes de la copropriété.

QUALITÉ	SERVICES	Référence : S-304-2-02	
FRANCE SA	Qualité-Syndic	Indice : 0	Page 15 de 21

6.7 GESTION FINANCIERE

6.7.1 Ouverture d'un compte bancaire séparé

Le syndic ouvre un compte bancaire ou postal séparé au nom du syndicat des copropriétaires sauf disposition contraire votée par l'assemblée générale.

Les placements sont effectués sur des comptes ouverts au nom du syndicat si la copropriété fonctionne sous le régime du compte bancaire séparé.

Le syndic déclare l'ouverture des comptes bancaires séparés à l'organisme de caution dont il relève.

Le contrôle s'effectue à partir des convocations et procès-verbaux d'assemblée générale, du contrat de banque ou attestation actualisée de non-fusion du compte bancaire, de la domiciliation bancaire et extraits de compte bancaire, des comptes de copropriété, des comptes de placement, des déclarations à l'organisme de caution.

6.7.2 Produits et coûts financiers

Les coûts et produits financiers provenant de la gestion ou du fonctionnement du compte bancaire unique ou d'un compte individualisé sont à la charge ou au profit du syndic.

Les coûts et produits provenant de la gestion ou du fonctionnement du compte séparé sont à la charge ou au profit du syndicat de copropriété.

Le contrôle de ce point s'effectue à partir des procès verbaux d'assemblée générale et des comptes de copropriété.

6.7.3 Existence d'un relevé détaillé en cas de paiement groupé

Dans tous les cas, le syndic s'engage lors de paiements groupés afférents à des copropriétés différentes à établir des relevés détaillés permettant de vérifier facilement la réalité et le montant du règlement.

Le contrôle de ce point s'effectue à partir des comptes de copropriété, des factures permettant d'établir s'il y a eu paiement groupé et des relevés correspondants.

6.7.4 Délais de règlement des fournisseurs

En dehors des litiges, et lorsque la trésorerie le permet, le syndic règle les fournisseurs :

- Pour les factures d'intervention ponctuelle : à 30 jours fin de mois du jour de réception de la facture,
- Pour les contrats : à 30 jours fin de mois de l'échéance contractuelle ou à réception de la facture, si elle est postérieure à l'échéance.

Le contrôle de ce point s'effectue à partir des factures des fournisseurs, des comptes de copropriété et des extraits de compte bancaire.

QUALITÉ	SERVICES	Référence : S-304-2-02	
FRANCE SA	Qualité-Syndic	Indice : 0	Page 16 de 21

6.7.4 Recouvrement des charges

Il est procédé au vote et / ou inséré dans le contrat de syndic un processus de recouvrement des charges que le syndic s'engage à respecter, prévoyant :

- le rappel des dates d'exigibilité des provisions pour charges,
- l'application des intérêts légaux de retard,
- l'engagement de procédures propres à assurer un délai de règlement et de recouvrement des impayés,
- la communication de la liste des principaux débiteurs aux autres copropriétaires avec la convocation de l'assemblée générale annuelle devant approuver les comptes.

Le contrôle de ce point s'effectue à partir de la convocation d'assemblée générale, du contrat de syndic ou procès-verbal d'assemblée générale, de la liste des débiteurs, des comptes de copropriété, des traces de relances et de recouvrement.

6.7.5 Suivi des contrats

Le syndic met en place un système ou procédure permettant de contrôler au moins une fois par an l'évolution des prix des contrats et l'application des clauses d'indexation ; si des anomalies sont constatées sur l'application des clauses d'indexation, le syndic demande par écrit au prestataire de services concerné d'effectuer la régularisation des factures litigieuses.

Ce système ou procédure est consultable par les membres du conseil syndical.

Le contrôle de ce point s'effectue à partir des contrats, des comptes de copropriété et des factures, de la procédure de suivi des prix des contrats, des traces de suivi, des correspondances avec les prestataires de services.

7. TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS DES CONSOMMATEURS ET(OU) UTILISATEURS

La référence au nom et adresse du bénéficiaire de la certification, ainsi qu'aux coordonnées de QUALITÉ-FRANCE SA sur les documents d'information définis ci avant, permet aux copropriétaires et à leurs représentants de les saisir de tout litige ou réclamation relatif aux services faisant l'objet de la certification.

Ces réclamations sont traitées, par le bénéficiaire ou par QUALITÉ-FRANCE SA quand ils sont saisis, et enregistrées conformément aux principes définis dans le Manuel Qualité de QUALITÉ-FRANCE SA.

Le bénéficiaire met en place une procédure de traitement des réclamations consultable par les membres du conseil syndical.

En cas de réclamation fondée, que ce soit vis à vis des caractéristiques certifiées dans le cadre du présent référentiel ou des caractéristiques réglementaires du service, le bénéficiaire de la certification concerné s'engage à assurer auprès du copropriétaire les mesures correctives appropriées ou le dédommagement subi.

QUALITÉ	SERVICES	Référence : S-304-2-02	
FRANCE SA	Qualité-Syndic	Indice : 0	Page 17 de 21

Les réclamations écrites et étayées adressées à QUALITÉ-FRANCE SA ne peuvent porter que sur des faits survenus postérieurement à la certification et depuis moins de deux ans à moins que le réclamant ne justifie qu'il ne pouvait en avoir connaissance que par des investigations particulières ; les réclamations doivent par ailleurs être non résolues c'est-à-dire avoir fait l'objet d'une saisie préalable du Syndic qui, soit n'a pas répondu ou n'a pas donné suite, soit a proposé une solution, un dédommagement ou une action corrective jugée insuffisante.

8. CONDITIONS D'INFORMATION DES COPROPRIETAIRES

L'information des copropriétaires visés par le présent référentiel est assurée par les documents d'informations définis ci-après.

Ces documents comportent les éléments suivants :

* Information du président du conseil syndical par la note de présentation du Cabinet, information contenue dans le livret des copropriétaires, certificats émis par QUALITÉ-FRANCE SA, ainsi que des documents d'information sur la certification (affiche,...) :

- identification du référentiel sous la forme : Référentiel "**Qualité-Syndic**" - Réf. **S-304**
- mentions relatives aux caractéristiques certifiées :
 - Relations avec les copropriétaires,
 - Clarté et transparence du contrat de syndic,
 - Information et collaboration avec le Conseil Syndical,
 - Transparence de la gestion technique et financière.
- référence au contrôle ou à la certification par QUALITÉ-FRANCE SA,
- adresse de QUALITÉ-FRANCE SA,
- logo QUALITÉ-FRANCE et / ou QUALITE-SYNDIC,
- nom et adresse du bénéficiaire.

* Documents commerciaux :

- identification du référentiel sous la forme : Référentiel "**Qualité-Syndic**" - Réf. **S-304**
- mention « Activité copropriété certifiée par QUALITÉ-FRANCE SA » obligatoire lorsque le cabinet exerce d'autres activités que celles de syndic.
- référence au contrôle ou à la certification par QUALITÉ-FRANCE SA,
- adresse de QUALITÉ-FRANCE SA,
- logo QUALITÉ-FRANCE et / ou QUALITE-SYNDIC,
- nom et adresse du bénéficiaire.

La mention de la certification sur ces documents ne doit comporter aucune ambiguïté quant au bénéficiaire de la certification (cas de documents utilisés par plusieurs cabinets de syndic n'étant pas tous certifiés) ou à l'activité concernée par la certification (cas de sociétés ayant plusieurs activités ne faisant pas toutes l'objet d'une certification).

QUALITÉ	SERVICES	Référence : S-304-2-02	
FRANCE SA	Qualité-Syndic	Indice : 0	Page 18 de 21

Tout document d'information relatif au présent référentiel doit faire l'objet d'un accord préalable de QUALITÉ-FRANCE SA. Il en est de même en cas de modification des documents d'information initialement acceptés.

Le cabinet de syndic, ou le groupe auquel il appartient le cas échéant fournit à QUALITÉ-FRANCE SA la copie des cartes professionnelles, un exemplaire de la note de présentation du Cabinet, du livret des copropriétaires, du contrat de syndic, du papier entête du Cabinet et des documents commerciaux faisant référence à la certification.

9. CONDITIONS D'ADMISSION DES BÉNÉFICIAIRES ET PARTENAIRES

Ne peuvent présenter leur candidature au bénéfice de la certification que les syndics pouvant justifier d'au moins un an d'activité à compter de la date de délivrance de la carte professionnelle « Gestion immobilière » à leur Cabinet.

Ne peuvent être admis au bénéfice de la certification, sous réserve de la conformité par rapport aux critères développés dans le présent référentiel, que les syndics professionnels. Pour permettre l'adhésion des professions connexes (géomètres, architectes, huissiers, notaires, assureurs, offices HLM, administrateurs judiciaires), il leur est demandé d'avoir une activité juridiquement et comptablement séparée de l'activité de syndic, ceci afin de faciliter les contrôles.

Les procédures d'admission tiennent compte de la diversité des structures organisationnelles des demandeurs. Plusieurs cas sont envisageables :

- Lorsque le demandeur est une entité juridique regroupant dans un même lieu centre de gestion et de production : l'obtention de la certification au vu des résultats de l'audit d'évaluation effectué selon les critères du présent Référentiel lui donne qualité de Bénéficiaire, selon la définition du chapitre 3.
- Lorsque le demandeur est une entité juridique ayant des points de production distincts et qu'il présente la candidature de ces points de production à la certification, l'admission s'effectue en deux temps :
 - Admission du bénéficiaire dans le cadre de son activité de gestion :

Le demandeur est admis en tant que bénéficiaire à partir du moment où un audit d'évaluation (au siège du groupe) aura constaté sa capacité à mener à bien les missions qu'il réalise pour le compte de ses points de production.
 - Habilitation du partenaire dans le cadre de son activité de production :

Le point de production habilité au bénéfice de la certification, après un audit d'évaluation mené sur la base du présent Référentiel, est appelé Partenaire.
Chaque partenaire informe les mandants de son admission au bénéfice de la certification dans les conditions prévues au chapitre 7.

L'admission du bénéficiaire n'est effective et définitive que lorsque tous les points de production sont habilités.

Le retrait de l'habilitation d'un point de production entraîne l'exclusion du bénéficiaire.

Le planning d'audit d'admission tient compte de l'ordre d'arrivée des dossiers complets des demandeurs aux bureaux de QUALITÉ-FRANCE SA.

QUALITÉ	SERVICES	Référence : S-304-2-02	
FRANCE SA	Qualité-Syndic	Indice : 0	Page 19 de 21

Les dossiers comportent les éléments suivants :

- Copie des cartes blanche et mauve,
- Pour les professions connexes mentionnées ci-dessus : attestation de l'expert comptable constatant la séparation comptable de l'activité de syndic.

10. PLAN DE CONTRÔLE

Le plan de contrôle comprend un audit annuel de chaque bénéficiaire et partenaire, portant sur tous les points du Référentiel, et dans 20% des cas, un contrôle complémentaire.

L'ensemble de ces visites est réalisé par QUALITÉ-FRANCE SA ou par un sous-traitant référencé dont le personnel est qualifié.

Les contrôles permettant de vérifier les critères établis par le présent référentiel consistent en des audits documentaires effectués dans les bureaux du syndic et exceptionnellement en une prise de contact avec des conseillers syndicaux ou copropriétaires.

Les contrôles se font par analyse détaillée des dossiers choisis par sondage par l'auditeur de QUALITÉ-FRANCE SA.

Autre élément permettant de vérifier la conformité du cabinet de syndic : un questionnaire adressé par sondage à des Présidents de Conseils Syndicaux, et / ou à leurs membres.

En cas de prise de participation majoritaire d'un actionnaire ou d'un associé, le syndic informe QUALITÉ-FRANCE SA des changements intervenus sous un délai de deux mois. Cette information conduit QUALITÉ-FRANCE SA à effectuer un contrôle dans les six mois suivant la prise de participation, si aucun audit de renouvellement annuel n'est prévu dans ce délai.

L'audit de renouvellement suivant se fera dans un délai de douze mois à compter de cet audit.

Compte tenu des spécificités du métier de syndic de copropriété, de la variété et de la complexité des opérations concernées, de l'annualité de certaines prestations ne permettant pas la mise en place d'actions correctives immédiates, du temps nécessaire pour la mise en place de procédures lourdes visant à améliorer la qualité des services, la certification est délivrée à partir d'une cotation par points (scoring) ; par le biais de points négatifs en cas de mise en œuvre insuffisante des actions correctives et préventives d'une année sur l'autre le professionnel qui n'a pas amélioré ses pratiques sur le moyen terme est assujéti à des contrôles supplémentaires et augmente le risque de ne pas obtenir le renouvellement de sa certification.

11. SANCTIONS

Les sanctions à mettre en œuvre en cas de non-conformité constatée par les contrôleurs sont celles prévues dans le Plan Qualité de QUALITÉ-FRANCE SA dans le domaine des services et sont graduées de l'avertissement avec contrôle de vérification, à l'exclusion définitive du bénéfice de la certification et cela en fonction de la gravité des anomalies constatées et de leur répétition.

Ces sanctions ne se substituent pas aux actions correctives et préventives demandées au professionnel à l'occasion des visites de contrôle ou suite à une réclamation fondée.

Un barème de sanctions est approuvé par le Comité Sectoriel concerné dans le cadre du Plan Qualité cité ci-dessus.

Conformément à ce Plan Qualité, les procédures d'exclusion et de retrait de certificat s'accompagnent du retrait des documents d'information mentionnés au chapitre 8 et, de façon générale, de toute mention relative à la certification dans le cabinet.

QUALITÉ	SERVICES	Référence : S-304-2-02	
FRANCE SA	Qualité-Syndic	Indice : 0	Page 20 de 21

12. Annexe I : Les apports de la certification

CARACTERISTIQUES MAJEURES	DETAIL
- Relations avec les copropriétaires (Points 6.2.)	<p>Les nouveaux copropriétaires reçoivent un livret d'accueil des informations sur le fonctionnement de leur copropriété ainsi que des documents tels que le contrat de syndic, le budget prévisionnel et les derniers procès-verbaux d'assemblée générale.</p> <p>Le syndic s'engage à répondre dans un délai de trois semaines aux questions écrites des copropriétaires.</p> <p>Le syndic accepte la mise en œuvre de la procédure de conciliation paritaire.</p>
- Clarté et transparence du contrat de syndic (Point 6.3.)	<p>Le contrat établit une liste précise et limitative des prestations particulières non comprises dans la gestion courante en indiquant un coût précis de chaque prestation ; il élimine toute clause abusive et inclut diverses clauses relatives notamment à son engagement de mettre en jeu son assurance responsabilité civile à la demande du conseil syndical ou de l'assemblée générale et à un engagement de non-perception de rémunérations occultes.</p>
- Information et collaboration avec le conseil syndical (Points 6.1. et 6.5.)	<p>Le syndic fournit au Conseil Syndical des informations générales sur le Cabinet (activités, liste des participations, composition du capital).</p> <p>Le syndic facilite la tâche du conseil syndical dans l'exercice de ses missions de contrôle et fournit à tout membre du conseil syndical qui en fait la demande écrite la copie des documents demandés.</p> <p>Il élabore le budget prévisionnel et l'ordre du jour de l'assemblée générale en concertation avec le conseil syndical ou les lui soumet avant l'envoi de la convocation.</p>

QUALITÉ	SERVICES	Référence : S-304-2-02	
FRANCE SA	Qualité-Syndic	Indice : 0	Page 21 de 21

CARACTERISTIQUES MAJEURES	DETAIL
- Transparence de la gestion technique et financière (Points 6.6. et 6.7.)	<p>Il assure le suivi des travaux sans maître d'œuvre et réceptionne les travaux.</p> <p>Le syndic soumet au conseil syndical au moins tous les cinq ans un bilan des économies de charges possibles (mise en concurrence, renégociation, etc..).</p> <p>Il met en place à la demande du conseil syndical un tableau de bord des consommations de fluides, accessible lors du contrôle des comptes,</p> <p>Il respecte les délais de règlement des fournisseurs ; il met en œuvre un système de contrôle de l'évolution des prix des contrats et de suivi des sinistres.</p> <p>Il établit et respecte un processus de recouvrement des charges en cas d'impayés.</p>

AUTRES CARACTERISTIQUES	DETAIL
- Convocation, ordre du jour et procès verbal d'assemblées générales détaillés (Point 6.4.)	<p>Les questions à l'ordre du jour sont précises et séparées lorsque nécessaire ; les questions diverses ne peuvent donner lieu à un vote susceptible d'une décision applicable ; les règles de majorité sont toujours indiquées ; les documents nécessaires à une prise de décision sont toujours joints.</p> <p>Le procès verbal est diffusé à tous les copropriétaires signé par tous les membres du bureau, accompagné des remarques des membres du bureau, le cas échéant et avec l'indication que les contestations ne sont possibles que par saisie du Tribunal de Grande Instance.</p> <p>Le procès-verbal informe les copropriétaires de la possibilité de consulter gratuitement la feuille de présence de l'assemblée générale.</p>