

## Enquête de l'ARC sur la livraison et les désordres dans les nouveaux immeubles : nos résultats

Nous avons sollicité les conseillers syndicaux et les syndics bénévoles des copropriétés des immeubles neufs, livrés depuis 10 ans, afin de les interroger sur la façon dont les éventuels désordres ont été traités dans leurs immeubles neufs (voir revue numéro 112 page 10 [www.arc-copro.com/kdfw](http://www.arc-copro.com/kdfw))

Nous avons obtenu un nombre suffisant de réponses pour permettre une analyse pertinente des résultats de cette enquête et dégager des propositions afin d'améliorer la prise en charge des questions particulières liées aux constructions neuves.

Pour affiner notre étude et donner plus de poids aux propositions que nous ferons aux professionnels et aux pouvoirs publics, nous continuons et continuerons de traiter toutes les nouvelles réponses. Si vous ne l'avez pas encore fait, n'hésitez pas à répondre à notre enquête : [www.arc-copro.com/9jmq](http://www.arc-copro.com/9jmq).

La majorité des copropriétés qui ont répondu à ce questionnaire sont adhérentes de l'ARC, dont une partie est adhérente aux ARC locales et régionales. 20 % des copropriétés qui ont répondu ne sont pas adhérentes.

Il faut en tenir compte dans l'analyse des résultats puisque les copropriétaires qui rencontrent des désordres au démarrage de leur copropriété sont plus enclins à adhérer à une association. Il y a donc une sous-représentation de copropriétés « **sans problème** » dans notre échantillon.

Il convient de noter que dans quelques copropriétés, c'est le syndic bénévole qui a répondu au questionnaire.

Parmi les réponses, la moitié des copropriétés avaient pour promoteur une société d'un groupe connu.

### I. DESCRIPTIF DES RÉSIDENCES :

#### 1. Date de livraison des immeubles :

- 22 % en 2015 et 2016
- 25 % en 2013 et 2014
- 36 % de 2007 à 2012
- 5 % en 2006
- 11 % avant.

## 2. Nombre de lots principaux :

- 18 % des résidences ont moins de 20 lots principaux
- 36 % ont entre 20 et 50 lots principaux
- 42 % ont entre 50 et 100
- Et 4 % plus de 100.
- **24% ont des lots principaux secondaires**

## 3. Nombre d'étages, rez-de-chaussée inclus :

- 5 % sont pavillonnaires
- 40 % ont moins de 5 étages
- 27 % ont 5 étages
- 24 % ont de 6 à 8 étages
- 4 % supérieur à 8.

## 4. Présence de sous-sol : 70 % des résidences neuves ont des sous-sols.

Dans les résidences avec sous-sol :

- 64 % ont un seul niveau en sous-sol
- 31 % en ont deux
- Et 5 % ont 3.

**Destination de ces sous-sols** : ils sont tous destinés à des parkings et pour 49 % d'entre eux ils renferment aussi des caves.

## 5. Caves et parkings

Dans les copropriétés neuves, seules environ 35 % sont composées de caves, avec les conséquences que cela entraîne : les balcons sont ainsi détournés de leur usage et deviennent des lieux de rangement.

Dans 17 % de ces nouvelles résidences, le nombre de caves correspond à moins de 50 % du nombre de lots principaux.

Dans seulement 13 % des immeubles interrogés, le nombre de places de parking et de caves est identique au nombre de lots principaux.

### - **Parkings dans les nouvelles résidences :**

Comme nous l'avons vu, 70 % des nouveaux immeubles ont des parkings souterrains et seulement 42 % ont des parkings extérieurs. 15 % ont des parkings extérieurs et en sous-sol.

58 % comportent de ce fait autant ou plus de places de parking que de lots principaux. Bien entendu, ces places de parking supplémentaires ne sont pas rattachées aux lots principaux (accueil des visiteurs). Dans quelques cas particuliers, des parkings sont propriétés de locaux commerciaux (accueil des clients des commerces).

**6. Espaces verts** : 11 % des résidences neuves n'ont pas d'espaces verts.

**7. Ascenseurs** : seules quelques copropriétés n'ont pas d'ascenseur : cela concerne essentiellement les copropriétés sans étage ou d'un étage maximum. Les règles relatives à l'accessibilité ont conduit au développement des ascenseurs.

**8. Chauffage collectif** :

44 % des immeubles sont équipés d'un chauffage collectif et 56 % de chauffages individuels.

Seuls 10 % des résidences qui ont un chauffage collectif ont moins de 40 lots principaux.

Lorsque le chauffage est collectif :

- 57 % des résidences ont une ou des chaudières à gaz-
- 8 % avec pour énergie le gaz et le solaire
- 35 % sont reliées à un chauffage urbain.
  
- 58 % des nouveaux immeubles sont équipés en production d'**eau chaude sanitaire.**
  
- 38% des résidences neuves ont le chauffage collectif et l'eau chaude sanitaire.

**9. Compteurs individuels d'eau et de chaleur** :

<b>Équipements :</b>	<b>Installés à la livraison</b>	<b>Pris en charge par la copropriété</b>	<b>Installation partielle</b>
Ni chauffage collectif, ni eau chaude dont seul le compteur d'eau froide devait être posé	61 %	39 %	
Compteur d'Eau Chaude Sanitaire (ECS)	67 %	33 %	
Compteur d'eau chaude et répartiteur de chauffage.	25 %	50 %	25%

**10. Pompe de relevage** :

78 % des nouveaux immeubles sont équipés de pompe de relevage pour évacuer les eaux pluviales des parkings au sous-sol.

**11. Panneaux solaires** : seules 24 % en sont équipées. L'énergie obtenue intervient dans la production d'eau chaude sanitaire, très rarement pour le chauffage.

**12. Le contrôle d'accès** est installé avant la livraison dans plus de 95% des nouvelles copropriétés.

**13. 22 % des copropriétés neuves appartiennent à une ASL (Association Syndicale Libre).**

Les équipements les plus souvent partagés sont les espaces verts et les éclairages, les parkings, le chauffage et plus rarement une piscine.

**14. Autres équipements** : outre la VMC et les éléments de sécurité incendie, de nombreuses nouvelles résidences ont des portes de garage basculantes ou portails coulissants, en rapport avec le pourcentage de copropriétés qui ont des parkings souterrains.

Quelques-unes sont équipées des locaux à vélo (surtout les plus récentes), ou des locaux poubelles extérieurs.

## **II. PRISE EN MAIN DE LA GESTION DE LA COPROPRIÉTÉ :**

Lors de la livraison des parties communes, le conseil syndical est présent dans 2 copropriétés sur 3, et cela quel que soit le promoteur.

La première assemblée générale a désigné comme 1<sup>er</sup> syndic élu le syndic provisoire mis en place par le promoteur dans 67 % des nouvelles copropriétés. Dans en seul cas, c'est un syndic non professionnel qui est désigné en lieu et place du syndic initial.

Dans 20 % des cas, c'est FONCIA qui est élu comme premier syndic ; étant mis moins de 4 fois sur 5 en concurrence.

D'une manière plus générale, lors de la première assemblée générale, le syndic proposé par le promoteur (syndic de promotion) n'est mis en concurrence que dans 15 % des cas. Il faut espérer qu'avec l'obligation de mise en concurrence du premier syndic introduite à l'**article 17** de la loi du 10 juillet 1965 (par la loi ALUR du 24 mars 2014) ce taux aura tendance à s'inverser, voire même à disparaître.

## **III. DÉSORDRES QUI EXISTAIENT LORS DE LA LIVRAISON OU QUI SONT APPARUS DANS L'ANNÉE SUIVANTE**

### **1. Désordres concernant l'eau chaude sanitaire :**

Environ une installation d'eau chaude sanitaire sur deux a rencontré des problèmes qui relevaient des garanties ; c'est ainsi que, au moment de la livraison, certaines installations ne délivraient pas de l'eau chaude à une température suffisante.

Malheureusement, les installations cumulaient les désordres qui se répartissent ainsi :

Problème de températures	38 %
Problème d'installation solaire	25 %
Problème d'adoucisseur	19 %
Problème de matériel	25 %
Problème d'installation	20 %
Temps trop long avant l'arrivée de l'eau au robinet	6 %

Il convient de noter que c'est 31 %, soit un peu moins du tiers, des installations solaires installées qui ont présenté des dysfonctionnements.

## 2. Désordres concernant le chauffage :

Deux tiers des installations nouvelles ont connu des problèmes de natures diverses, qui quelques fois se cumulent.

- 63 % des installations ont rencontré des désordres au niveau des parties privatives (radiateurs, températures...)
- 20 % au niveau de la chaufferie
- 56 % au niveau de l'installation réseau
- Des désordres sont causés par des boues dans le réseau ou une défaillance au niveau de l'équilibrage (15% pour chacun).

## 3. Désordres concernant les pompes de relevage :

Un quart des résidences avec des pompes de relevage ont rencontré des problèmes après la livraison. La première cause de ce désordre relève de la responsabilité des entreprises de construction.

Le bassin de rétention ainsi que le réseau d'évacuation ont par exemple été obturés par les déchets de chantier. Le plus souvent, nous constatons auprès de nos adhérents que le promoteur refuse, dans un premier temps, de prendre en charge le curage du réseau et le changement de la pompe.

Les autres causes sont liées à l'installation proprement dite.

## 4. Autres désordres existant à la livraison ou survenant dans l'année qui suit la livraison :

Chacun de ces désordres peut se cumuler avec d'autres.

Défauts peinture et revêtement	20 %
Infiltration et fuites en parties communes et parties privatives	20 %
Contrôle d'accès	15 %
Étanchéité mur et balcon	11 %
Fuites ou infiltrations sous-sol	11 %
Plomberie	9 %
Électricité	7 %
VMC (Ventilation Mécanique Contrôlée)	7 %
Toiture	5 %

Réseau Évacuation EP (Eaux pluviales)	4 %
Réseau Évacuation EU (Eaux usées)	2 %
Finition portes et fenêtres	7 %
Espaces verts	5 %
Ascenseurs	4 %
Balcons	4 %
Matériel incendie	4 %
Gaines techniques	2 %
Fissure structure	2 %

#### **IV. NON-CONFORMITÉ PAR RAPPORT À CE QUE LE COPROPRIÉTAIRE A ACHETÉ :**

55 % des acquéreurs considèrent que le bien livré ne correspond pas à ce qu'il pensait acheter.

La majorité des non-conformités sont avérées. Mais certains acquéreurs ont été induits en erreur par des plaquettes publicitaires, des documents commerciaux ou des maquettes proposées dans les lieux de vente, qui ne sont pas contractuels.

Les non-conformités constatées par les conseils syndicaux des nouveaux immeubles sont les suivantes :

Petits équipements	19 %
Installations techniques et réseaux	19 %
Qualité matériau et revêtement	15 %
Places parking	12 %
Espaces verts et équipements extérieurs	12 %
Isolations phoniques	8 %
Sécurisation de l'accès aux ascenseurs inexistante	8 %
Retard livraison	4 %
Assurance Dommage Ouvrage non effective	4 %
Bornage du terrain	4 %

Dans les résidences services, les non-conformités relèvent essentiellement de la gestion des services joints à l'immeuble qui pour certains sont inexistantes, et pour d'autres ne correspondent pas exactement à ce qui a été vendu.

#### **V. DÉSORDRES INTERVENUS APRÈS L'ANNÉE DE PARFAIT ACHÈVEMENT**

60 % des résidences livrées depuis plus d'un an ont rencontré des désordres qui sont intervenus après la fin de la garantie de parfait achèvement. Toutes les personnes interrogées n'ont pas répondu à cette question. Les pourcentages sont établis uniquement par rapport à celles qui ont répondu.

Ces désordres se répartissent ainsi :

Infiltrations eau étanchéité	28 %
Revêtement	25 %
Fissures	8 %
Fuite réseau eau	6 %
Portes, accès VIGIK	6 %
Désordres techniques	3 %
Désordre de structure	3 %
Panneaux solaires	3 %
Chauffage	3 %
Ascenseurs	3 %
Autres	9 %

## VI. COMMENT SONT CONSIDÉRÉS LES DÉSORDRES ?

Selon les personnes interrogées, les désordres rencontrés sont en grande majorité (66 %) vécus comme trop nombreux pour un immeuble neuf.

Insignifiants	11 %
Normaux pour un immeuble neuf	24 %
Un peu trop nombreux	16 %
Beaucoup trop nombreux	50 %

Seul un dixième des conseils syndicaux considère que les désordres rencontrés sont insignifiants et 24 % reconnaissent que les désordres rencontrés sont de l'ordre de ce qui est normal pour un immeuble neuf.

## VII. TRAITEMENT DES DÉSORDRES

### 1. Le syndic et les désordres

C'est le syndic qui est en première ligne pour le traitement des désordres en qualité de mandataire du syndicat des copropriétaires. C'est en collaboration avec le conseil syndical qu'il doit agir en vue de la reprise des désordres.

Les conseils syndicaux n'apprécient pas tous de la même manière l'action de leur syndic :

- 4% le considère comme très compétent
- 31% comme compétent
- 36% comme peu compétent
- 30% comme incompetent.

Mais même si 1/3 des syndics sont jugés compétents (pour 35 %) ils ne sont pas tous suffisamment considérés comme actifs (26 %) au goût des conseils syndicaux.

Ainsi

- seuls 4% le considère comme très actif et 22 % comme actif

- 44 % comme pas trop actif
- et ce qui est le plus grave 30 % comme inexistant. Ce qui correspond au taux d'incompétence relevé ci-dessus

Et les relations entre le conseil syndical et les syndics pour permettre de faire avancer la reprise des désordres ne sont pas forcément au beau fixe.

- Le syndic travaillait avec le conseil syndical dans 42 % des copropriétés
- Échanges limités entre le syndic et le conseil syndical : 27 %
- Le syndic agissait seul dans 5 % des copropriétés
- Ni action, ni réponse du syndic aux sollicitations du conseil syndical dans 25 %

Lorsque le conseil syndical constatait de nouveaux désordres :

- Informer le syndic suffisait, car il les déclarait dans 51% des copropriétés
- et pour 49%, informer le syndic ne suffisait pas, car il n'y donnait pas suite.

Globalement, ces réponses concernant l'implication des syndics dans la reprise des désordres (plus de 2/3 sont jugés peu compétents et peu actifs, voire incompétents et inactifs) et le manque de communication avec le conseil syndical (1/4 n'ont ni agi ni répondu aux sollicitations du conseil syndical) est à mettre en lien avec le fait que seuls 15% des syndics de promotion ont été mis en concurrence pas la première assemblée générale dans l'échantillon étudié.

Il ne s'agit donc pas uniquement d'un problème de formation, les promoteurs pouvant choisir un syndic déjà identifié comme ayant une expérience dans la gestion des copropriétés neuves. La question du conflit d'intérêts entre le syndic et le promoteur l'ayant sélectionné est donc importante. Pour répondre à ces très fortes limites observées, l'ARC rappelle ses préconisations :

- mettre systématiquement en concurrence le premier syndic dès la première assemblée générale ;
- consulter les syndics candidats en les interrogeant sur leur expérience de la gestion des copropriétés nouvelles, qui suppose des compétences particulières (techniques et gestion des désordres dans le cadre de la mobilisation des garanties de parfait achèvement et de la garantie biennale).

## **2. Le promoteur et les désordres**

À la question le promoteur vous a-t-il paru accessible et présent pour la reprise des désordres, les conseils syndicaux ont apporté les réponses suivantes :

- oui, il était très présent : pour 4 %
- oui, il était présent : pour 15 %
- il fallait insister : pour 56 %
- il était absent : pour 25 %

Et était-il efficace pour la reprise des désordres ?

- 2 % étaient très efficaces



- 16 % étaient efficaces
- 49 % pas trop
- et pas du tout efficace pour 33 % des conseils syndicaux.

Ainsi, dans plus de 80 % des cas, le promoteur n'a pas été diligent dans la reprise des désordres sur les parties communes, ce qui représente - ni plus ni moins - que la finalisation du contrat de vente conclu avec les copropriétaires... cette situation est anormale et très inquiétante selon nous et fait partie des priorités sur lesquelles l'ARC va tenter d'agir. Une des pistes avancées par certaines personnes intéressées par ces questions serait de retenir une partie du prix de vente tant que les désordres notifiés au promoteur n'ont pas été entièrement levés, sur le modèle de ce qui se pratique pour les parties privatives ou les constructions HLM... des nouveaux outils sont à construire pour mieux protéger les nouveaux copropriétaires.

### 3. Le conseil syndical et les désordres

À la différence des syndicats et des promoteurs, les membres des conseils syndicaux n'ont pas toujours de compétences propres dans le domaine de la construction et de la copropriété.

Ainsi, d'après les résultats de notre questionnaire :

- 13 % ont au moins un membre du conseil compétent
- 21 % des conseils syndicaux ont des compétences
- 26 % des conseils syndicaux ont des notions
- et seulement 9 % n'ont aucune compétence.

#### **Le conseil syndical a-t-il été associé à la reprise des désordres ?**

Autant les syndicats et les promoteurs ont tendance à peu agir ou de manière peu efficace pour obtenir la levée des réserves et désordres, autant, lorsqu'il y a des levées de réserves, le conseil syndical était plutôt associé :

- complètement dans 45 % des copropriétés
- partiellement dans 20 %
- occasionnellement dans 20 %
- et jamais pour 16 % des conseils syndicaux.

Cependant, le taux de copropriétés au sein desquelles le conseil syndical n'est qu'occasionnellement non-associé reste trop élevé avec 1/3 des situations relevées.

À la question : « **est ce que vous considérez que votre action, en qualité de conseil syndical ou syndic bénévole a contribué à la reprise des désordres ?** », les réponses sont les suivantes :

- 75 % pensent que oui
- 16 % pensent que non
- et 9 % ne se prononcent pas.

Les conseils syndicaux considèrent donc majoritairement que leur intervention a joué un rôle pour la mise en œuvre des garanties, mais pour 1/4 d'entre eux, ce n'est pas évident ce qui n'augure rien de bon pour constituer, au début de la vie d'un immeuble, un conseil syndical fort et légitime face au syndic.

Un peu plus de la moitié d'entre eux se sont fait assister pour la reprise des désordres, parmi lesquels :

- 55 % ont trouvé une assistance auprès d'association telle que l'ARC ou l'UFC-QUE-CHOISIR
- 33 % auprès d'un avocat
- 13 % auprès d'un architecte
- et 13 % auprès d'autres professionnels (technicien, bureau d'études ou de contrôle) ou en consultant les textes et en se renseignant sur Internet.

Un expert judiciaire est intervenu pour faire avancer la reprise des désordres dans 13 % des copropriétés qui ont répondu à l'enquête et parmi ces 13 % on note aussi dans les 3/4 la présence d'un avocat.

Le 1/4 restant s'est appuyé sur le rapport de l'expert judiciaire pour obtenir une reprise amiable.

#### **4. La reprise des désordres et la voie judiciaire**

25 % des copropriétés qui ont répondu à cette enquête ont engagé une action judiciaire pour obtenir la reprise des désordres et 13% sont parties à une procédure qu'elles n'ont pas diligentée.

Dans ce dernier cas, le plus souvent, elles sont appelées à la cause par le promoteur qui fait jouer les garanties légales en qualité de maître d'ouvrage, par un copropriétaire ou quelquefois par l'assurance dommage ouvrage.

84 % de ces actions sont limitées à une expertise judiciaire, seulement dans 16% l'expertise est jointe ou a débouché sur une procédure au fond.

72 % de ces procédures ou expertises sont encore en cours.

Une procédure a été abandonnée sur conseil de l'avocat.

### **VIII. SYNDICAT DE COPROPRIÉTAIRES DONT LES PARTIES COMMUNES ONT ÉTÉ LIVREES DEPUIS MOINS DE DEUX ANS**

Presque toutes, soit 95 % des copropriétés qui ont été livrées depuis moins de deux ans et qui ont répondu au sondage font encore face à des désordres.

Les conseils syndicaux ne sont pas très optimistes concernant la reprise de ces désordres :

- 10 % sont plutôt optimistes ou très optimistes concernant cette reprise

- 45 % sont mitigés
- 25 % sont pessimistes
- et 20 % très pessimistes.

Cela confirme bien la confiance portée au syndic et au promoteur dans leur capacité à agir dans l'intérêt des copropriétaires selon les résultats analysés précédemment...

## **IX. SYNDICAT DE COPROPRIÉTAIRES DONT LES PARTIES COMMUNES ONT ÉTÉ LIVREES DEPUIS PLUS DE DEUX ANS**

À la fin des garanties des vices apparents, de parfait achèvement et biennale de parfait fonctionnement, seuls 14 % des conseils syndicaux considèrent que tous les désordres ont été repris par le promoteur, les entreprises de construction ou ont été pris en charge par l'assurance dommage ouvrage.

Pour 11 %, la reprise des désordres a été en partie prise en charge par le syndicat des copropriétaires plutôt que par le promoteur.

Dans 76 % des copropriétés, des désordres subsisteraient à l'issue de ces deux garanties. 30 % de ces copropriétés sont en procédure ou expertise judiciaires.

65 % des copropriétés livrées depuis plus de deux ans ont déclaré des désordres relevant de la garantie décennale à l'assurance dommage ouvrage.

## **EN CONCLUSION**

Les conseils syndicaux considèrent que les garanties prévues par la loi :

- sont appropriées aux désordres rencontrés pour seulement 2 %
- sont plutôt appropriées aux désordres rencontrés pour 37 %
- ne sont pas trop appropriées aux désordres rencontrés pour 31 %
- sont inappropriées aux désordres rencontrés pour 29 %.

Et que les textes qui régissent les garanties dans les copropriétés :

- Sont appropriées aux copropriétés pour 2%
- Sont plutôt appropriées pour 30%
- Ne sont pas trop appropriées 34%
- Sont inappropriés pour 29%.

**Conclusion** : actuellement, la reprise des désordres n'est clairement pas satisfaisante pour les nouveaux immeubles.

Ce mécontentement n'est pas le fait d'un élément, mais l'addition de comportements (promoteur et syndic de promotion) et de textes qui ne tiennent pas compte de la situation juridique particulière des parties communes dans les nouveaux immeubles vendus en copropriété et de la place d'un jeune conseil syndical, peut compétent et peu formé, face à des professionnels défendant leurs intérêts communs parfois.

Vous trouverez dans notre prochaine revue du premier trimestre 2017, les propositions faites suite à cette enquête et que l'ARC relayera auprès des professionnels et des pouvoirs publics.

Les résultats plus détaillés seront mis en ligne sur notre site Internet en janvier 2017.

Nous remercions toutes les copropriétés et ASL et qui ont bien voulu répondre à cette enquête.

**Pour aller plus loin :**



[www.arc-copro.com/8521](http://www.arc-copro.com/8521)