

Le syndic, médecin général

La Belgique compte 79.000 associations de copropriétaires, dont 30.000 en Wallonie et à Bruxelles, administrées par des syndics. Un métier où la partition est faite d'empathie, de rigueur et de persuasion.

Depuis le 1er avril dernier, les mandats de syndic ont l'obligation d'être enregistrés à la Banque-carrefour des entreprises (BCE) par l'intermédiaire d'un guichet d'entreprises. Comme celui de l'UCM bien entendu !

À l'heure actuelle, près de 6.500 associations de copropriétaires ont été comptabilisées, il y a donc encore beaucoup de travail. C'est la province de Liège qui, en Wallonie, a recueilli le plus grand nombre d'inscriptions jusqu'à présent.

Cette nouvelle obligation, si elle paraît rébarbative, va permettre d'assainir la profession et de la poser dans un cadre légal. De plus, les syndics ne devront plus sans cesse apporter la preuve de leur désignation par l'association de copropriétaires à des tiers, et seront facilement identifiables. Enfin, le recensement dans la BCE offrira aux syndics et à l'Institut professionnel des agents immobiliers (IPI) des statistiques fondées et vérifiables. Ces données permettront d'approfondir la connaissance du marché et de s'adapter au mieux à ses évolutions et aux besoins des copropriétaires. Note importante : cette nouvelle réglementation vaut à la fois pour les syndics dont cette activité est la source de revenus et pour ceux qui exercent à titre bénévole.

Moderniser le secteur

Le métier de syndic en particulier et celui de l'immobilier en général sont demandeurs d'une modernisation

du secteur. Elle passe obligatoirement par la réduction de la charge administrative et par l'adaptation aux attentes du marché.

Cette revalorisation de la profession s'inscrit également dans une toute nouvelle manière de faire. Bref, le syndic doit s'adapter ! Par exemple, dès sa désignation au titre de syndic, la personne dispose de huit jours ouvrables pour inscrire son mandat. Si celui-ci est déjà en cours, le délai s'allonge au 31 mai 2018. Mais dans les deux cas, la volonté du secteur est d'avancer. Ainsi, par exemple, pour



Une copropriété, comme il en existe des dizaines de milliers dans le pays.

préparer l'inscription à la Banque-carrefour des entreprises (BCE), le syndic peut engager un étudiant cet été. Ce dernier veillera à préparer les dossiers, ce qui permettra une inscription aussi rapide qu'efficace dans

les meilleurs délais. De quoi soulager un chef d'entreprise déjà sous pression. L'inscription du mandat de syndic au guichet d'entreprises coûte 85,50 euros, répercutés sur les frais de gestion.

Technicien, financier et psychologue

Dans une société où tout va très vite, où les clients expriment parfois leur impatience, le syndic d'un immeuble doit pouvoir se révéler équilibriste. Portrait d'un chef d'entreprise qui gère 4.000 lots.

Benoît de Hollain a l'ADN de l'entrepreneuriat. Véritable self-made-man, ce Tournaisien s'est lancé très jeune dans la vie active. À 20 ans, il créait sa première société, spécialisée dans l'organisation de séjours au ski. Ce n'était qu'un début, puisque l'homme est depuis l'heureux créateur d'une quinzaine de sociétés.

Il y a sept ans, l'opportunité de racheter une entreprise de syndic bruxelloise s'est présentée. Elle est venue compléter des activités de promotion

immobilière. Quant à l'épouse de Benoît, Kate, elle a pris un nouveau tournant professionnel après une carrière de consultante dans le monde financier.

"Kate est particulièrement efficace pour gérer les équipes et les processus, écouter les gens et les motiver. C'est un domaine dans lequel elle excelle, et pour lequel je manque objectivement d'un peu de patience." D'ailleurs, début de cette année, Kate est devenue la dirigeante de la société de syndic IGB, Benoît en étant l'un

des actionnaires. Le portefeuille est composé de 150 immeubles, soit 4.000 lots. Cette société emploie une quinzaine de personnes.

"Le métier de syndic a connu un profond changement ces dernières années. Dans une époque où tout va vite, où les gens sont dans l'immédiateté, je constate que les clients sont souvent pressés d'obtenir réponse à un mail ou à une situation. Il y a pourtant des niveaux d'urgence que nous devons respecter. Réparer un ascenseur, en termes de priorités, passera au-dessus de la pile, avant de remplacer une ampoule dans un couloir commun. Le syndic, qui est la courroie entre l'habitant d'un immeuble et les prestataires, doit aussi pouvoir informer le plus complètement possible. Il doit expliquer qu'on ne peut pas demander à une

aliste d'un immeuble

"En bon père de famille"

Être le syndic de l'immeuble dans lequel on vit est une activité qui se gère grâce à la bonne volonté de tout le monde, mais aussi avec la rigueur et la précision du bénévole. État des lieux.

Le "vrai" métier de Carole Carpeaux, historienne de l'art de formation, l'occupe à la Commission royale des monuments, sites et fouilles. Elle est par ailleurs le syndic de la petite copropriété dans laquelle elle habite sur les hauteurs de Seraing. Sept appartements répartis en trois étages dans une nouvelle construction de 2013. "J'étais locataire avant d'acheter cet appartement, le monde de la copropriété m'était totalement inconnu. Lorsque tous les occupants de l'immeuble ont pris possession de leur bien, le promoteur nous a réunis, afin de

déléguer la copropriété du bien. Il nous a soumis plusieurs devis de syndics, mais comme nous n'avions finalement que peu de communs, pas d'ascenseurs et beaucoup de bonne volonté, nous avons décidé de réaliser le travail nous-mêmes en se disant que ça ne pourrait pas être bien compliqué.

L'un des propriétaires étant comptable, il a pris en charge la partie financière (gestion des fonds de réserve et de roulement, paiement des factures, etc.), tandis que j'assume la présidence (organisation des assemblées générales, rédaction

des procès-verbaux, gestion des travaux à réaliser, etc.). Il n'y a jamais eu de conflits. Tout le monde s'implique mais c'est l'expérience de tous les jours qui a parlé. Par exemple, lorsque nous avons pris possession de l'immeuble, chacun des occupants entretenait les extérieurs (balcons vitrés, portes de garage...) à son rythme. Pour que le travail soit régulier, nous avons fait appel à une société de nettoyage." Très logiquement, lorsqu'il s'agit de faire appel à une entreprise extérieure, Carole demande trois devis et la décision est prise de commun accord entre tous les occupants. Soit



Carole Carpeaux, ravie de l'expérience syndic de son petit immeuble.

par mail, soit en assemblée générale une fois par an, chez Carole, autour d'un verre et de quelques cacahuètes. "Tout le monde est bienveillant, ils savent que je leur fais faire des économies. Si je ne trouve pas réponse à une question spécifique, il m'est déjà arrivé de prendre contact avec un notaire. Nous gagnons du temps, de l'argent et cela se fait en bon père de famille." Cette nouvelle obligation d'inscription du mandat de syndic à la Banque-carrefour des entreprises est une suite logique pour Carole. En outre, elle accroît la légitimité de cette fonction.



Benoît de Hollain et son épouse Kate gèrent le syndic IGB, soit 4.000 lots répartis dans 150 immeubles.

doit pouvoir faire appel à des corps de métier et prendre des décisions, en fonction des besoins, tout en se justifiant, et travailler en transparence", explique-t-il.

Assainir la profession

Mais le métier de syndic ne s'arrête pas là. À cet éventail s'ajoutent une souplesse d'horaires (les assemblées générales se déroulent essentiellement en soirée), un goût pour la "brique" en général et l'immobilier en particulier, sans oublier une certaine capacité à gérer les caractères parfois conflictuels des copropriétaires. "Notre mission est assez généraliste, et nous devons parvenir à conseiller les gens tout en travaillant efficacement. Nous n'imposons pas mais nous devons oser dire ce qui est pertinent et ce qui ne l'est pas pour

le bien de l'ensemble de la communauté, tout en restant impartiaux."

La monnaie sonnante et trébuchante, c'est le nerf de la guerre, le talon d'Achille du syndic. Surtout lorsqu'il doit augmenter les charges parce que de gros travaux se profilent à l'horizon. "En Hollande et au Luxembourg, les fonds de réserve sont obligatoires, pas chez nous... mais il faut bien se rendre compte qu'il est logique qu'un appartement coûte 0,5 % de sa valeur par an. Il faut aller au-delà dans les obligations en prévoyant le dépôt des comptes de copropriétés. Cette inscription obligatoire du mandat de syndic à la Banque-carrefour des entreprises va permettre la transparence. Nous ne sommes qu'au début du processus ; le "nettoyage" de la profession a déjà commencé. Car dans la vie, tout peut

s'acheter, sauf la confiance qui s'installe avec le temps."

La conclusion revient à Kate : "Je pense qu'un syndic doit être hyper organisé. Les processus, que nous devons digitaliser, sont extrêmement importants, surtout en début de reprise d'immeuble. En établir un cadastre rigoureux est essentiel, mais on doit garder l'humain au centre de tout. Il nous faut rester neutres, écouter les gens et vérifier au bon fonctionnement de l'assemblée générale. La pire difficulté est d'être pris dans un étai, écartelés entre les ailes d'un immeuble. Un syndic est à la fois bon technicien, financier et psychologue."

Isabelle Morgante

Infos : ucm.be/Starter-et-independent/Syndic