### Enquête CLCV / Notre Temps







SATISFACTION DES SYNDICS, VIE DE L'IMMEUBLE, RELATIONS DE VOISINAGE... LES COPROPRIETAIRES ONT LA PAROLE



Notre temps.com

# SYNTHESE DES RESULTATS

49 % des copropriétaires satisfaits de leur syndic					
<b>44</b> % pour les grands groupes	59 % pour les conseillers syndicaux				
53 % pour les cabinets indépendants	<b>42</b> % pour les copropriétaires				
- Réactivité (	Les 3 qualités principales d'un syndic : - Réactivité (35 %) - Rigueur (25 %)				
Le syndic en ligne : une mauvaise idée pour 66 % des sondés, mais 18 % sont potentiellement intéressés					
50 % pa	ux moyen de rticipation aux semblées nérales				
61 % on rel	s copropriétaires t de bonnes ations de isinage				

# 4<sup>EME</sup> EDITION DU BAROMETRE CLCV – NOTRE TEMPS SUR LA SATISFACTION DES SYNDICS

Si l'on devait faire la liste des professions ayant mauvaise réputation, nul doute que celle de syndic serait bien placée et, si ce n'est en tête, du moins sur le podium d'arrivée. Pour autant, cette *mala fama* estelle réelle ou sommes-nous dans le domaine du fantasme ? C'est pour avoir la réponse à cette question que nous avons mis en place en 2012, avec Notre Temps, le « baromètre de satisfaction des syndics ». Toutefois, interroger les copropriétaires sur leur seul syndic n'est pas en soi suffisant. Cela doit être l'occasion de les solliciter sur ce qu'ils pensent du fonctionnement de leur résidence, des prérogatives du conseil syndical ou des réformes à venir. Une façon, pour une association telle que la CLCV, d'être à l'écoute des copropriétaires.

C'est pourquoi toutes les éditions de notre « baromètre » sont divisées en deux parties distinctes. La première, constante à chaque enquête, concerne le regard que portent les copropriétaires sur leur syndic. La seconde partie en revanche varie d'une étude à l'autre, notamment au regard de l'actualité. Ainsi en 2014 avions-nous demandé aux copropriétaires leur avis sur les dernières réformes mises en place. Cette année, il était difficile de passer à côté de la crise sanitaire et de ne pas interroger notre panel sur ce sujet, notamment les mesures éventuellement mises en place chez eux. Cela nous a amené à étendre un peu plus les thématiques à aborder dans notre questionnaire et à viser également les relations de voisinage. L'occasion de savoir si l'enfer, ce sont précisément les autres ou non.

L'avenir est également aux nouvelles technologies, qualificatif qui parait de moins en moins adapté tant ces technologies font désormais partie de notre quotidien. Les confinements successifs ainsi que les restrictions de circulation ont bouleversé nos usages, nos relations avec les autres et ont eu des incidences sur le fonctionnement des copropriétés. Pour preuve le développement des réunions à distance ou du vote par correspondance, devenus (temporairement ?) la norme alors qu'il ne devait s'agir que de modes de participation ou d'expression supplétifs, le principe devant être la tenue en présentiel d'une assemblée générale. Nous verrons si les copropriétaires sont prêts à modifier leurs habitudes ou si la période actuelle ne constitue pour eux qu'une parenthèse, certes à durée indéterminée, mais temporaire pour autant.

Enfin, nous avons interrogé les copropriétaires sur les travaux réalisés ou envisagés à brève échéance. La rénovation énergétique des bâtiments étant sur toutes les lèvres, il nous importait de savoir si notre panel envisageait de s'approprier ce dossier ou non. Un sujet d'autant plus important que la performance énergétique du logement va, dans les années à venir, constituer un critère de décence de sorte qu'en deçà d'un seuil de consommation, le bien ne pourra être mis en location. Il appartient donc aux bailleurs, dont l'on sait que certains ne s'impliquent pas dans la vie de leur résidence, de soutenir le conseil syndical dans ses démarches pour la réalisation de ces projets de rénovation.

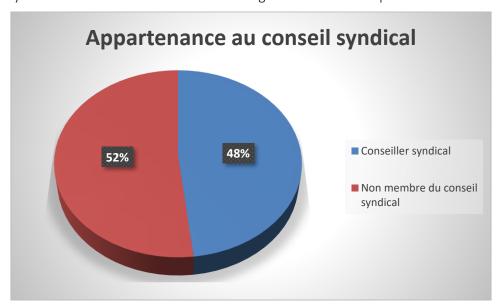
Autant de sujets d'importance qui nécessitent de donner la parole aux copropriétaires.

# PRESENTATION DE L'ENQUETE

Cette étude a été réalisée à partir d'un sondage électronique envoyé aux personnes destinataires de la *newsletter* éditée par Notre Temps. Les résultats ont été recueillis sur les mois de septembre et octobre 2020. **Au total, 2 537 personnes ont répondu à cette enquête.** 

#### I- COPROPRIETAIRES ET CONSEILLERS SYNDICAUX

Le conseil syndical constitue la pierre angulaire d'une copropriété. Il fait le lien entre le syndic et les copropriétaires, transmet les informations et s'assure de la bonne gestion de l'immeuble. A ce titre, l'on a souvent coutume de dire que « pour avoir un bon syndic, il faut un bon conseil syndical », maxime dont la justesse se vérifie sur le terrain. Nos précédentes enquêtes ont systématiquement montré une différence d'appréciation de la situation selon que le répondant soit « simple » copropriétaire ou conseiller syndical. La distinction entre ces deux catégories a donc son importance.

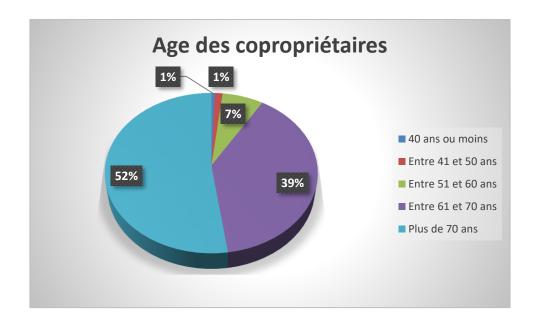


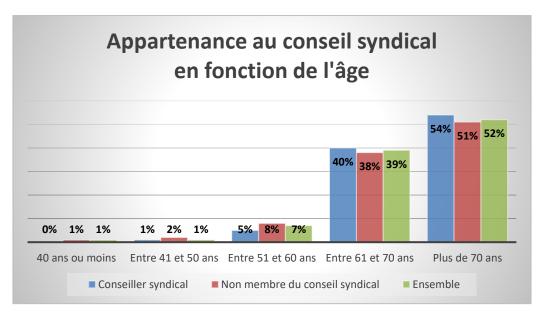
Dans le cadre de notre étude, <u>48 % du panel est composé de conseillers syndicaux</u>, contre 52 % de « simples » copropriétaires. Une répartition assez équilibrée dans l'ensemble.

#### II- AGE DU PANEL

Traditionnellement, les copropriétaires constituent un public assez âgé. L'acquisition d'un bien immobilier nécessite effectivement d'avoir un apport ou des ressources assez importante, conditions qu'il n'est pas toujours aisé de remplir pour de jeunes actifs. Cela se vérifie dans le cadre de cette enquête puisque <u>les moins de 50 ans ne représentent que 2 % de notre panel tandis que les plus de 70 ans constituent plus de la moitié du panel (52 %)</u>.

La répartition des tranches d'âges en fonction de l'appartenance ou non au conseil syndical montre, à partir de 60 ans, une très légère prédominance des conseillers syndicaux. Ainsi, 40 % d'entre eux ont entre 61 et 70 ans alors que la moyenne du panel est de 39 % et de 38 % pour les autres copropriétaires. De même, 54 % des membres du conseil syndical ont plus de 70 ans, contre 51 % pour les nonconseillers syndicaux et 52 % sur la moyenne du panel.



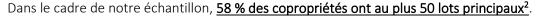


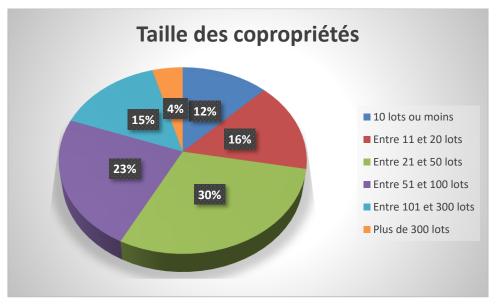
En revanche, pour les tranches d'âge comprises entre 40 et 60 ans, on constate le caractère minoritaire des conseillers syndicaux. Ainsi seulement 5 % des membres du conseil syndical ont entre 51 et 60 ans. En moyenne, 7 % des conseillers syndicaux ont moins de 61 ans alors que ce taux passe à 11 % pour les autres copropriétaires.

Cette différence s'explique par la disponibilité dont doivent faire preuve *a minima* les conseillers syndicaux dans le cadre de leur mission : relations constantes avec le syndic, contrôle des comptes, préparation de l'assemblée générale... ces fonctions s'accommodent généralement mal avec l'exercice d'une activité professionnelle, ce qui explique pourquoi les conseillers syndicaux de moins de 50 ans sont extrêmement rares.

#### **III- TAILLE DES COPROPRIETES**

Contrairement à ce que l'on pourrait penser, les copropriétés sont en moyenne assez petites, les grands ensembles immobiliers, surtout présents dans des agglomérations denses, constituant une exception. Ainsi, 54 % des copropriétés constituant des immeubles collectifs (par opposition aux copropriétés dites « horizontales » composées de maisons individuelles) comprennent 5 logements ou moins<sup>1</sup>.





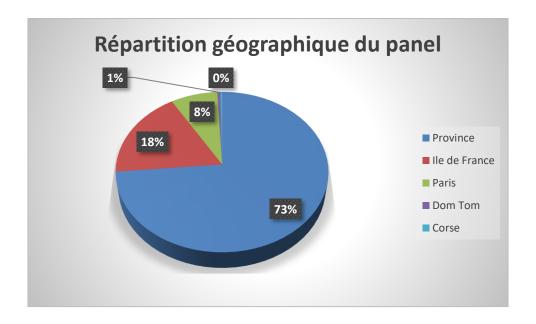
Dans le détail, 12 % des immeubles ont 10 lots principaux ou moins tandis qu'à l'autre extrémité, 4 % seulement de notre panel est composé de copropriétés de plus de 300 lots. Les immeubles les plus représentés sont ceux compris entre 21 et 50 lots (30 %).

#### IV- REPARTITION GEOGRAPHIQUE DU PANEL

Notre panel est composé très majoritairement de provinciaux (73 %) et de 18 % de franciliens (hors Paris). Les habitants de la Capitale ne représentent que 8 % des personnes sondées. Enfin, on notera le petit 1 % des habitants des DOM-TOM ainsi que la représentation quasi nulle (en fait 0,28 % arrondi à 0 %) des résidents corses.

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> INSEE références, édition 2017 – Fiches – propriétaires occupants.

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> Dans la pratique, il est d'usage de distinguer les lots principaux (ceux à usage de logements, de bureaux ou de commerces) des lots annexes (caves, combles, places de stationnement...).



# **LE SYNDIC**

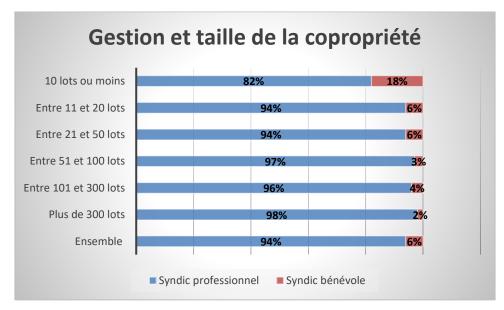
Que pensent les copropriétaires de leur syndic ? L'objectif est ici d'avoir une vision la plus précise possible de l'opinion des principales personnes concernées, loin des discours extrêmes peignant un tableau quasi apocalyptique ou, à l'inverse, totalement idyllique.

Lors de la première édition de cette étude, les résultats, à défaut d'être dithyrambiques, étaient assez mesurés puisqu'un peu moins d'un copropriétaire sur deux se déclarait satisfait de son syndic. Peu satisfaisants pour certains, mais loin d'un désamour. Celui-ci apparaîtra surtout en 2014, à l'occasion de la deuxième édition de notre baromètre. En effet, le taux de satisfaction des copropriétaires était de 39 %. Il est vrai que le contexte était assez particulier à l'époque. Nous étions alors en plein débats sur la loi ALUR avec la mise en place de nombreuses dispositions ayant pour objet la protection des copropriétaires : compte bancaire séparé obligatoire, mise en place d'un contrat type, instauration d'un code de déontologie et d'une commission de contrôle... Les prises de position des professionnels, les débats en assemblée générale ou l'absence d'explications sur des augmentations d'honoraires ont certainement joué sur l'avis des copropriétaires, expliquant ainsi ces mauvais résultats. La situation s'est-elle améliorée depuis ?

En 2016, le taux de satisfaction était remonté à 47 %. Une nette augmentation sans pour autant que la moyenne ne soit atteinte. Reste à savoir ce qu'il en est quatre ans plus tard.

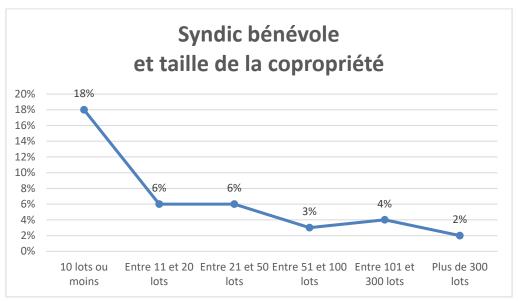
#### I- LE RECOURS A UN SYNDIC BENEVOLE

Dans le cadre de notre étude **6** % des copropriétés sont gérées par **un syndic bénévole**<sup>3</sup>, les copropriétaires optant pour ce type de gestion soit par choix (personne dans la résidence ayant des compétences particulières, volonté de faire des économies...) soit par défaut. En effet, certaines copropriétés, de par leur taille, sont peu prisées par les syndics, lesquels ne les considèrent pas comme suffisamment rentables. C'est pourquoi la gestion bénévole se rencontre très principalement dans les petites résidences.



<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> On parle également de « syndic non-professionnel », appellation plus précise que celle de « bénévole » car le copropriétaire qui exerce cette fonction au sein de sa résidence peut tout à fait être rémunéré. L'assemblée générale doit toutefois se prononcer sur le sujet.

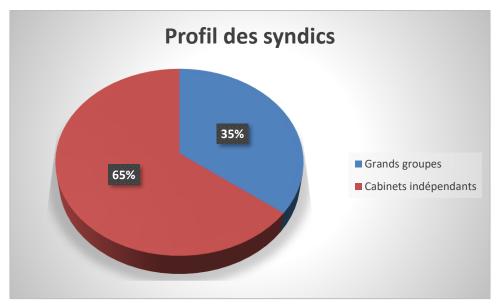
Ainsi, 18 % des copropriétés de 10 lots ou moins sont-elles gérées par un syndic non-professionnel. Cela s'explique par les caractéristiques mêmes de ces immeubles : faible budget prévisionnel, absence d'équipements communs ou presque (éventuellement une antenne de télévision...), absence d'employés (ces immeubles ont rarement un gardien mais un contrat de prestations de services avec une entreprise est possible)... De fait, la gestion de ces copropriétés demeure assez simplifiée, ce qui pousse bon gré mal gré certains à s'affranchir des services d'un syndic professionnel. En revanche, passé le seuil de 10 lots, le taux de gestion bénévole chute drastiquement, passant ainsi de 18 % à 6 % pour les copropriétés de 11 lots ou plus.



Sans surprise, <u>le recours à un syndic non-professionnel diminue ainsi avec la taille de la copropriété</u>. Plus celle-ci est importante et plus la probabilité de trouver des équipements communs (ascenseurs, chaufferie collective...) ou des employés (gardien...) est grande, complexifiant ainsi d'autant la gestion au quotidien. On notera toutefois que 2 % des copropriétés de plus de 300 lots comprises dans notre panel sont gérées par un syndic bénévole, ce qui est rarissime. On peut penser qu'il s'agit ici de syndicats coopératifs dont la gestion est dévolue au conseil syndical, son président assurant alors les fonctions de syndic.

#### II- GRANDS GROUPES vs CABINETS INDEPENDANTS

Le secteur de l'immobilier, plus précisément de la gestion immobilière, peut être scindé en deux catégories, l'une comprenant les grands groupes nationaux tels que Foncia, Citya, Nexity ou encore Sergic pour n'en citer que quelques-uns, l'autre les cabinets indépendants, non franchisés, présents uniquement au niveau local, parfois sur l'échelle de plusieurs communes pour les plus importants d'entre eux. Une différence qui ne concerne pas uniquement la taille, le chiffre d'affaire ou l'implantation géographique mais qui révèle en fait une approche spécifique dans la gestion des immeubles que ce soit par le montant des honoraires proposés ou les services mis à la disposition des copropriétaires (Intranet plus ou moins développé, possibilité de payer ses charges en ligne...). De fait, distinguer la perception qu'ont les copropriétaires de leur syndic selon les spécificités de celui-ci a un sens et peut influer sur les résultats.



Ainsi, dans le cadre de cette enquête <u>35 % des syndics appartiennent à un grand groupe</u>, <u>65 % d'entre</u> eux étant des cabinets indépendants.

#### III- APPRECIATION DU SYNDIC SELON LES PRESTATIONS ACCOMPLIES

Les copropriétaires ont été invités à se prononcer sur différentes prestations de leur syndic, à savoir :

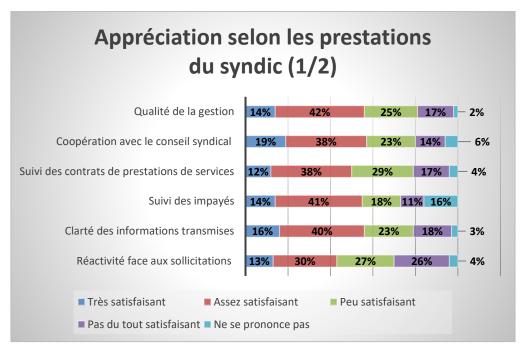
- ① Qualité de la gestion
- 2 Coopération avec le conseil syndical
- 3 Suivi des contrats de prestations de services
- Suivi des impayés
- ⑤ Clarté des informations transmises aux copropriétaires (contrats, devis, documents annexés à la convocation...)
- © Réactivité face aux sollicitations des copropriétaires et/ou du conseil syndical

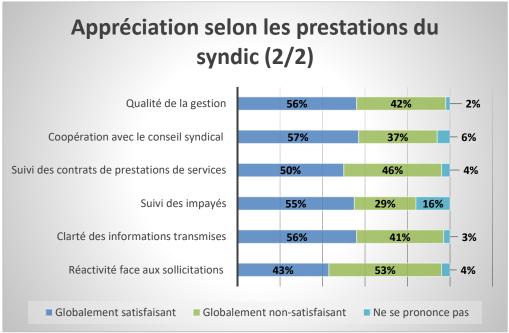
Sur chacun de ces points, les sondés ont précisé s'ils étaient *Très satisfaits*, *Assez satisfaits*, *Peu satisfaits* ou *Pas du tous satisfaits*. A noter que le questionnaire de satisfaction ne porte que sur les syndics professionnels, soit 94 % du panel. En effet, on ne saurait avoir à l'encontre d'un copropriétaire qui assure la fonction de syndic à titre bénévole les mêmes exigences qu'envers un professionnel rémunéré à cet effet<sup>4</sup>.

#### Appréciation prestation par prestation

Dans les graphes ci-après, <u>on constate que les syndics obtiennent tout juste la moyenne dans les différents items proposés</u>, sauf en ce qui concerne la réactivité face aux sollicitations des copropriétaires et conseillers syndicaux. Sur ce point, <u>seulement 43 % des sondés se déclarent satisfaits ou très satisfaits</u> <u>de leur syndic alors qu'ils sont 53 % à en être mécontents</u>.

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> Dans le même sens, l'article 1992 du Code civil précise que la responsabilité du mandataire « est appliquée moins rigoureusement à celui dont le mandat est gratuit qu'à celui qui reçoit un salaire ».





Globalement satisfaisant : somme Très satisfaisant et Assez satisfaisant Globalement non-satisfaisant : somme Peu satisfaisant et Pas du tout satisfaisant

Par ailleurs, on constate que les taux de *Pas du tout satisfaisant* sont supérieurs à celui des *Très satisfaisants* sur quatre items sur six, les exceptions concernant la coopération avec le conseil syndical d'une part, le suivi des impayés d'autre part, bien que dans ce dernier cas, le fort taux de sondés ne se prononçant pas (16 %) a très certainement une incidence.

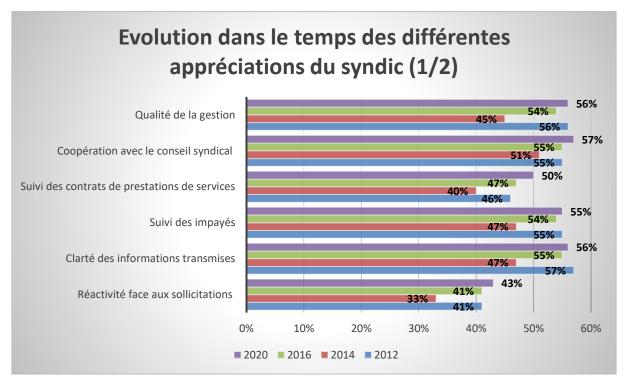
Les prestations sur lesquelles les copropriétaires sont les plus satisfaits sont, par ordre décroissant :

- Coopération avec le conseil syndical (57%)
- Qualité de la gestion (56 %)
- Clarté des informations transmises aux copropriétaires (56 %)
- Suivi des impayés (55 %)
- Suivi des contrats de prestations de services (50 %)
- Réactivité face aux sollicitations des copropriétaires et/ou du conseil syndical (43 %)

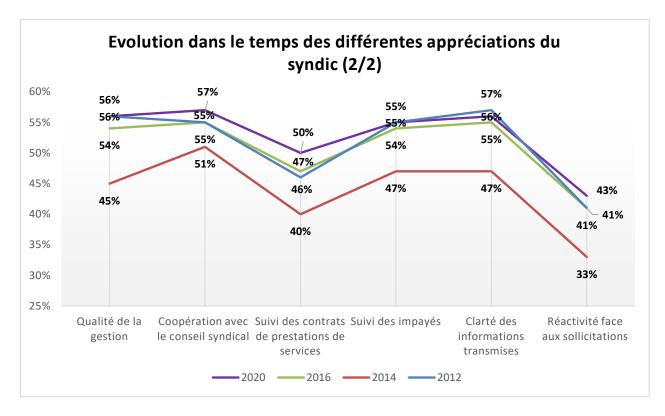
Même si les résultats ne montrent pas une franche adhésion des copropriétaires à leur syndic (aucun taux n'arrive à atteindre les 60 %), ils demeurent corrects et sont loin de constituer un rejet massif. Mais est-ce satisfaisant en soi ? Si l'on compare ces données avec celles de nos précédents sondages, on constatera la faible évolution des syndics sur chacune des prestations étudiées.

#### • Evolution dans le temps de l'appréciation des syndics (2012-2020)

Depuis 2012, date la publication de notre première enquête sur la satisfaction des syndics, nous pouvons voir que l'appréciation des syndics varie peu dans le temps et selon les items. Si l'on excepte 2014, année qui a marqué une réelle rupture entre les syndics et les copropriétaires<sup>5</sup>, les différents taux évoluent tous dans le même ordre de grandeur. Ainsi, en 2020, 56 % des copropriétaires sont globalement satisfaits de la gestion de leur syndic, un taux identique à celui de 2012 et très proche de 2016 (54 %). De même, l'appréciation pour le suivi des impayés par le syndic était de 55 % en 2012 et 2020 et de 54 % en 2016.



<sup>&</sup>lt;sup>5</sup> Il s'agit de l'année de publication de la loi ALUR (voir page 8 pour davantage d'informations).



<u>L'évolution des résultats est telle que les courbes des années 2012, 2016 et 2020 se chevauchent, ou presque.</u> On peut toutefois constater que pour trois prestations, l'année 2020 constitue les plus hauts résultats par rapport aux études précédentes, à savoir :

- la coopération avec le conseil syndical (57 % contre 55 %)
- le suivi des contrats de prestations de services (50 % contre 47 %)
- la réactivité face aux sollicitations des copropriétaires (43 % contre 41 %)

Pour deux autres prestations, les taux sont égaux à ceux d'enquêtes antérieures (qualité de la gestion avec 56 %, et suivi des impayés, avec 55 %). Seul un item a des résultats moins bons, la clarté des informations transmises (56 % contre 57 %).

L'année 2020 constitue donc une bonne année au regard des précédentes mais les écarts dans les taux de satisfaction demeurent extrêmement faibles. Difficile donc d'en conclure s'il s'agit d'un mouvement qui va se confirmer dans le temps ou si les taux vont continuer à évoluer, tant à la hausse qu'à la baisse, pour rester dans les mêmes ordres de grandeur. Par ailleurs, il serait hasardeux de dire que les résultats sont en hausse, certes de façon timorée, depuis 2014 et d'en conclure une amélioration de la pratique des syndics.

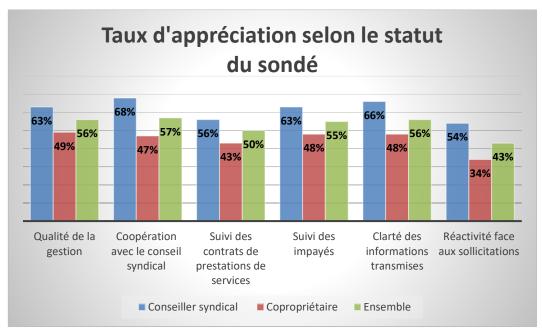
En effet, il convient de prendre en compte la situation particulière de l'année 2014, laquelle constitue un réel décrochage par rapport aux résultats des autres enquêtes. Pour preuve, elle cumule les plus mauvais taux, toutes prestations confondues.

L'année 2016 a ainsi constitué une année de rattrapage, les syndics revenant peu ou prou à leur niveau de 2012. 2020 peut donc s'analyser comme une année de consolidation, mais l'absence d'évolutions significatives nous permet de dire que les syndics, dans la grande majorité des cas, n'ont pas fait évoluer leurs pratiques de façon suffisamment notable. Pour preuve, l'item relatif à la réactivité du syndic qui demeure, enquête après enquête, un véritable point noir puisque ce taux est *systématiquement* le plus bas par rapport aux autres prestations et est, à chaque fois, inférieur à la moyenne, les résultats oscillant entre 33 % et 43 %.

#### Evaluation par les conseillers syndicaux

Les conseillers syndicaux ont pour fonction d'assister le syndic dans sa gestion. Ils font ainsi office d'intermédiaire entre le gestionnaire et les occupants de l'immeuble, relayant demandes et informations. En relation constate avec le syndic, les conseillers syndicaux ont donc un regard différent de celui du simple copropriétaire et sont donc plus à même d'émettre un jugement critique.

Lors de nos précédentes études, nous avions systématiquement noté un écart significatif dans les taux de satisfaction, selon que la personne sondée était ou non membre du conseil syndical. Et cette nouvelle édition ne déroge pas à la règle.



Ainsi, l'appréciation des conseillers syndicaux est-elle supérieure à celle des simples copropriétaires pour toutes les prestations étudiées. Et les écarts peuvent être très importants, tel l'item portant sur la coopération avec le conseil syndical, la différence étant de 21 points. Rien de surprenant à ce sujet, qui mieux qu'un conseiller syndical est plus à même de savoir si le syndic collabore efficacement ou non avec lui ? De même, on constate 20 points d'écart sur le domaine de la réactivité du syndic en cas de sollicitation, 54 % des conseillers syndicaux étant globalement satisfaits de leur gestionnaire à ce sujet, contre 34 % des copropriétaires. On peut en déduire que les syndics accordent une certaine importance au statut du demandeur et traitent plus rapidement les demandes des membres du conseil syndical. Le résultat est cependant loin d'être dithyrambique puisqu'à peine plus d'un conseiller syndical sur deux est ici satisfait.

En revanche, on constate une réelle amélioration qualitative dans le cadre de la gestion. Si l'appréciation des copropriétaires est à peine passable (49 %), elle est clairement bonne pour les conseillers syndicaux (63 %). De même pour la clarté des informations transmises, 66 % des membres du conseil syndical en étant satisfaits, contre 48 % pour les autres copropriétaires.

A l'instar de ce que nous constations lors des éditions précédentes de notre étude, les conseillers syndicaux font montre de beaucoup moins de sévérité à l'égard de leur syndic et se déclarent davantage satisfaits que leurs homologues copropriétaires.

Par ailleurs, la comparaison des résultats selon les taux d'appréciation montre également des sensibilités différentes au sein de la copropriété.

Conseiller syndical	Copropriétaire	Ensemble
[1]* Coopération avec le conseil syndical (68 %)	[1] Qualité de la gestion (49 %)	[1] Coopération avec le conseil syndical (57%)
[2] Clarté des informations transmises aux copropriétaires (66 %)	[2] Clarté des informations transmises aux copropriétaires (48 %)	[2] Qualité de la gestion (56 %)
[3] Qualité de la gestion (63 %)	[2] Suivi des impayés (48 %)	[2] Clarté des informations transmises aux copropriétaires (56 %)
[3] Suivi des impayés (63 %)	[4] Coopération avec le conseil syndical (47 %)	[4] Suivi des impayés (55 %)
[5] Suivi des contrats de prestations de services (56 %)	[5] Suivi des contrats de prestations de services (43 %)	[5] Suivi des contrats de prestations de services (50 %)
[6] Réactivité face aux sollicitations des copropriétaires et/ou du conseil syndical (54 %)	[6] Réactivité face aux sollicitations des copropriétaires et/ou du conseil syndical (34 %)	[6] Réactivité face aux sollicitations des copropriétaires et/ou du conseil syndical (43 %)

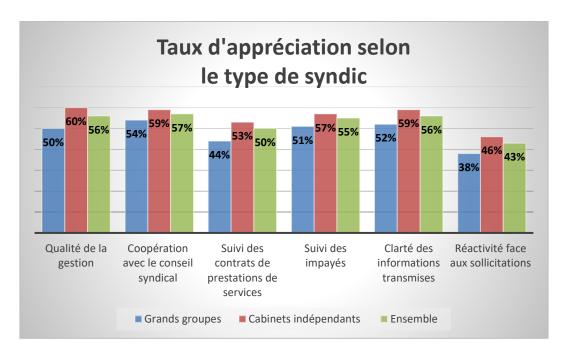
<sup>\*</sup> Rang

Si l'ensemble des sondés s'accorde pour dire que la réactivité des professionnels constitue un réel point faible (cet item est systématiquement en dernière position), il en va différemment pour le haut du classement. Ainsi les conseillers syndicaux plébiscitent-ils leur collaboration avec leur syndic tandis que les copropriétaires mettent cet item en 4ème position. C'est la qualité de la gestion qui est en tête pour ces derniers alors que ce point est classé 3ème par les membres du conseil syndical. Le classement des prestations montre donc quelques différences d'appréciation sur les principales qualités du syndic, et ce malgré d'importantes disparités dans les taux de satisfaction. A ce titre, on notera que le meilleur taux chez les conseillers syndicaux est de 68 % alors qu'il n'est que de 49 % chez les simples copropriétaires.

#### Appréciation selon la taille du syndic

La distinction entre grand groupe et cabinet indépendant revêt une certaine pertinence dans la mesure où les syndics d'envergure nationale sont souvent plus à même de proposer des services complémentaires aux copropriétaires, ce qui peut potentiellement avoir une incidence sur le taux de satisfaction. Mais, à l'inverse, les petits cabinets sont souvent appréciés pour leur proximité et leur gestion plus « humaine », éléments qui semblent parfois faire défaut à leurs homologues nationaux. Ces derniers souffrent d'ailleurs d'une importante rotation dans leurs équipes de gestionnaires, rendant difficile les relations avec le conseil syndical, les interlocuteurs changeant régulièrement. Autant de points justifiant que l'on s'intéresse à la satisfaction des syndics selon leur taille.

Comme on peut le voir sur le graphe ci-après, il existe une différence importante d'appréciation selon les situations. Les syndics d'envergure nationale ont ainsi <u>un taux d'appréciation systématiquement inférieur à celui de leurs homologues indépendants</u>. Et les écarts sont assez importants puisqu'ils varient entre 5 (coopération avec le conseil syndical) et 10 points (qualité de la gestion). <u>On note donc une plus grande appétence des copropriétaires pour leur cabinet de quartier que pour les grands groupes.</u> Preuve donc qu'il existe encore une place et une demande pour ces gestionnaires indépendants alors même que la question de la concentration des syndics se pose de plus en plus.



Les grands groupes ont des taux d'appréciation inférieurs à la moyenne dans deux items, le suivi des contrats de prestations de services (44 %) et la réactivité face aux sollicitations des copropriétaires et conseillers syndicaux (38 %). Sur ce dernier point, les cabinets indépendants n'atteignent pas non plus la moyenne puisque leur taux de satisfaction est de 46 %, soit toutefois un écart de 8 points avec les cabinets nationaux. Dans tous les cas, la réactivité des syndics, indépendamment de leurs caractéristiques, demeure leur principale faiblesse.

Grands groupes	Cabinets indépendants	Ensemble
[1]* Coopération avec le conseil syndical (54 %)	[1] Qualité de la gestion (60 %)	[1] Coopération avec le conseil syndical (57%)
[2] Clarté des informations transmises aux copropriétaires (52 %)	[2] Clarté des informations transmises aux copropriétaires (59 %)	[2] Qualité de la gestion (56 %)
[3] Suivi des impayés (51 %)	[2] Coopération avec le conseil syndical (59 %)	[2] Clarté des informations transmises aux copropriétaires (56 %)
[4] Qualité de la gestion (50 %)	[4] Suivi des impayés (57 %)	[4] Suivi des impayés (55 %)
[5] Suivi des contrats de prestations de services (44 %)	[5] Suivi des contrats de prestations de services (53 %)	[5] Suivi des contrats de prestations de services (50 %)
[6] Réactivité face aux sollicitations des copropriétaires et/ou du conseil syndical (38 %)	[6] Réactivité face aux sollicitations des copropriétaires et/ou du conseil syndical (46 %)	[6] Réactivité face aux sollicitations des copropriétaires et/ou du conseil syndical (43 %)

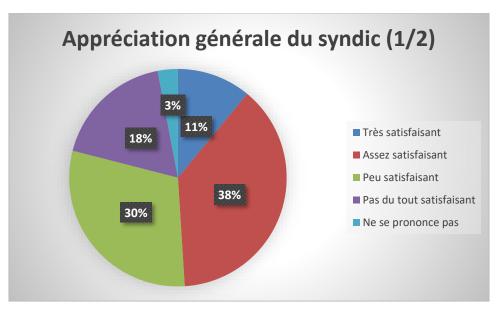
#### \* Rang

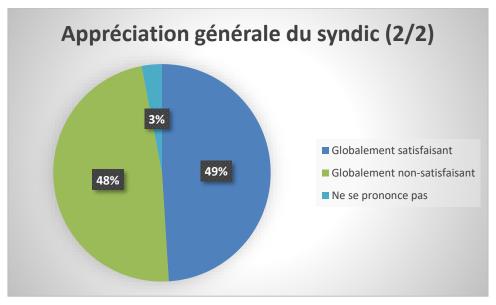
Au-delà des taux qui sont très variés selon les cas, le classement des prestations étudiées met en exergue des appréciations totalement différentes en fonction du syndic. La principale qualité ou, du moins, l'item sur lequel les copropriétaires sont le plus satisfaits envers les grands groupes concerne leur coopération avec le conseil syndical (54 %). Or, un tel taux se trouve en 5<sup>ème</sup> position pour les cabinets indépendants.

A l'inverse, c'est la qualité de la gestion qui est appréciée chez ces derniers avec 60 % de copropriétaires globalement satisfaits, un taux rarement atteint dans le cadre de notre étude. Chez les grands groupes, la qualité de la gestion arrive en 4ème position, avec un taux de 50 %, soit tout juste égal à la moyenne. Les seuls cas où les différents classements se rejoignent concernent les deux derniers items, à savoir le suivi des contrats de prestations de services et la réactivité des syndics face aux sollicitations des copropriétaires, respectivement en 5ème et dernière position.

#### III- APPRECIATION GENERALE DU SYNDIC

La satisfaction que les copropriétaires ont pour leur gestionnaire dépend de multiples facteurs sur lesquels chacun accordera plus ou moins d'importances selon ses propres considérations. C'est pourquoi l'appréciation portée par les copropriétaires ne saurait être déterminée de façon purement arithmétique comme étant la moyenne des avis émis poste par poste. C'est ce que montrent les graphes suivants.





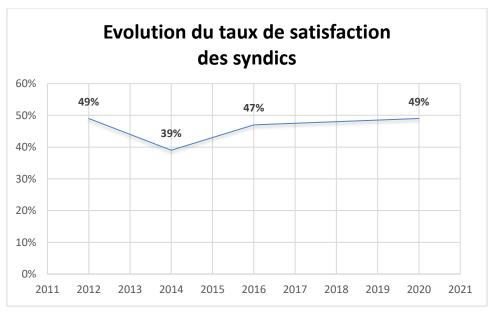
Nous constatons que les copropriétaires pas du tout satisfaits de leur syndic sont plus nombreux que ceux qui, à l'opposé, se sont déclarés très satisfaits (18 % contre 11 %). Cette situation s'inverse toutefois

dans les avis intermédiaires, les sondés étant plus nombreux à se déclarer assez satisfaits que peu satisfaits (38 % contre 30 %).

Il en résulte donc des résultats très sérés puisque 49 % des copropriétaires se déclarent globalement satisfaits de leur syndic alors qu'ils sont 48 % à en être insatisfaits. Surtout, on notera que la barre symbolique des 50 % n'est pas atteinte.

Ce résultat montre bien que l'appréciation des syndics dépend des considérations personnelles des copropriétaires au-delà des qualités qu'ils vont malgré tout leur reconnaître. Ainsi, les copropriétaires s'étaient globalement montrés satisfaits sur tous les items sauf en ce qui concerne la réactivité du professionnel, le taux d'appréciation étant de 43 %. Pour le reste, la moyenne était attente, de peu mais elle l'était. D'ailleurs, lorsque l'on calcule le taux moyen de satisfaction selon les résultats item par item, nous obtenons une moyenne de près de 53 %, soit une différence de 4 points par rapport au taux d'appréciation générale du syndic.

Cela signifie que les copropriétaires ont beau reconnaître des qualités à leur gestionnaire, ils n'en sont pas moins très critique à son égard. Selon nous, et cela sera confirmé plus loin, ces résultats s'expliquent par la mauvaise performance des syndics en matière de réactivité alors même qu'il s'agit d'un sujet sur lequel les copropriétaires attachent le plus d'importance, au point de prendre le dessus sur les autres aspects de la gestion du syndic.



Depuis 2012, date de la première édition de notre enquête, nous constatons que l'appréciation générale des syndics n'a que peu évoluée et n'a jamais dépassé le seuil de 50 %. En 2020, le taux est très proche de celui de 2017 (47 %) et identique à celui de 2012 (49 %). Si nous sommes loin d'un désamour entre syndics et copropriétaires, il ne s'agit pas non plus d'un plébiscite, les résultats étant à peine passables.

En revanche, <u>les taux sont davantage nuancés lorsque l'on prend en compte le statut du copropriétaire</u> <u>et le type de syndic</u>.

Statut d	u sondé	Type de	e syndic
Conseiller syndical	Copropriétaire	Grand groupe Cabinet indéper	
59 %	42 %	44 %	53 %

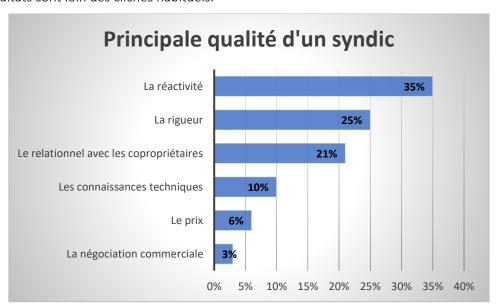
Ainsi, 59 % des conseillers syndicaux se déclarent globalement satisfaits de leur gestionnaire, soit 10 points de plus que la moyenne. A l'opposé, les copropriétaires font preuve d'une certaine désapprobation, même si elle n'atteint pas encore un seuil critique puisqu'ils ne sont que 42 % à être satisfaits de leur syndic. En 2016, ce taux était de 39 % démontrant déjà l'ancienneté du problème.

Les professionnels arrivent donc à travailler correctement avec les conseillers syndicaux mais peinent à communiquer avec le reste des copropriétaires. La faute, peut-être, au conseil syndical qui ne fait pas suffisamment le lien avec les autres occupants de l'immeuble sur les dossiers en cours, mais également au syndic qui tarde à répondre aux sollicitations qui lui sont faites ou qui ne se montre jamais sur le terrain. En tout état de cause, un tel écart dans les taux d'appréciation (17 points) est révélateur d'un problème de communication ou de bon fonctionnement de la copropriété.

La différence d'appréciation est également notable, bien que dans de moindres proportions, lorsque nous avons affaire à des grands groupes ou à des cabinets indépendants. Ces derniers ont un taux de satisfaction de 53 % alors qu'il est de 44% pour leurs homologues nationaux, soit un écart de 9 points. La preuve, s'il en est, que les grands groupes peinent davantage à convaincre les copropriétaires que les petites structures.

#### IV- LA PRINCIPALE QUALITE D'UN SYNDIC

Indépendamment de l'avis que les copropriétaires peuvent porter sur leur syndic, nous avons voulu savoir quelle devait être, selon eux, la principale qualité d'un gestionnaire. Pour ce faire, nous avons préétabli une liste de propositions (prix, réactivité, rigueur...) et imposé aux sondés une réponse unique. Nous avons volontairement retiré la notion de « compétence », celle-ci paraissant comme naturelle. Et les résultats sont loin des clichés habituels.



Ainsi, la principale qualité d'un syndic devrait être sa <u>réactivité</u> (35 %) alors qu'il s'agit du point sur lequel les copropriétaires sont le moins satisfaits. On constate également d'importants écarts entre les différentes propositions. A titre d'exemple, la rigueur, qui arrive en 2ème position dans notre classement, accuse une différence de 10 points avec la réactivité. Et si la différence est faible avec la 3ème proposition (le relationnel et ses 21 %), elle est considérable avec les trois qualités arrivant en fin de peloton. On constate ainsi 11 points d'écart entre la 3ème et 4ème proposition. Plus précisément, les trois qualités de tête se détachent clairement pour les copropriétaires, les trois dernières apparaissant comme superfétatoires puisqu'elles recueillent respectivement 10 %, 6 % et 3 % des suffrages. A ce titre, la place du prix comme qualité ou non du syndic est très intéressante. Celle-ci arrive ainsi en 5ème position avec seulement 6 %. En 2016, cet item était en 4ème position avec 9 % des voix, un taux à peine meilleur.

Il en résulte que le prix n'est pas considéré comme faisant partie des principales qualités du syndic, contrairement à ce que l'on pourrait penser. Cela ne signifie pas que cette question n'intéresse pas les copropriétaires et nombreux sont les syndics qui peuvent raconter le bras de fer en assemblée générale que représente une simple réévaluation des honoraires de 1 ou 2 %. L'on pourrait également reprocher

à la profession, dans son ensemble, d'avoir entretenu le trouble quant à la notion de juste rémunération du syndic, certains n'hésitant pas à pratiquer un *dumping* tarifaire agressif afin de se montrer le plus compétitif possible, de sorte qu'il est désormais difficile pour un copropriétaire d'avoir une idée correcte de ce que devrait être la rémunération d'un syndic. Pour autant, ce sondage démontre que la pédagogie et la transparence en matière tarifaire sont appréciées et que les copropriétaires sont à même de passer outre les questions liées à la rémunération dès lors que la qualité de gestion et la réactivité sont présentes.

Enfin, on notera que les copropriétaires n'exigent pas de leur syndic d'avoir des connaissances techniques poussées ou d'être de grands négociateurs, ces propositions arrivant respectivement en 4<sup>ème</sup> et dernière position.

L'appréciation des qualités d'un syndic varie également selon que le copropriétaire soit ou non membre du conseil syndical.

Conseiller syndical	Copropriétaire	Ensemble
[1]* La réactivité (44 %)	[1] La réactivité (28 %)	[1] La réactivité (35 %)
[2] La rigueur (24 %)	[2] Le relationnel avec les copropriétaires (27 %)	[ <b>2</b> ] La rigueur (25 %)
[3] Le relationnel avec les copropriétaires (15 %)	[ <b>3]</b> La rigueur (26 %)	[3] Le relationnel avec les copropriétaires (21 %)
[4] Les connaissances techniques (11 %)	[4] Les connaissances techniques (10 %)	[4] Les connaissances techniques (10 %)
[5] Le prix (4 %)	[5] Le prix (8 %)	<b>[5]</b> Le prix (6 %)
[6] La négociation commerciale (2 %)	[6] La négociation commerciale (1 %)	[6] La négociation commerciale (3 %)

<sup>\*</sup> Rang

Si, dans tous les cas, les connaissances techniques, le prix et les capacités de négociation commerciale figurent en bas du classement, il en va différemment pour celles en tête. Sur ce point, les simples copropriétaires n'ont pas de position tranchée, la réactivité, le relationnel et la rigueur ayant des résultats très proches avec respectivement 28 %, 27 % et 26 %. A l'inverse, les conseillers syndicaux ont une position clairement établie et mettent en avant la réactivité comme principale qualité que doit avoir un syndic, avec un taux de 44 %. La rigueur dans la gestion et le relationnel viennent loin derrière avec 24 % et 15 %. Pourtant, alors même que les copropriétaires et les conseillers syndicaux ont placé la réactivité en première position, on constate un écart de 16 points entre les deux taux.

#### **V- CONCLUSION**

Année après année, les résultats demeurent relativement similaires. Si les syndics peuvent se rassurer en voyant que leur profession n'est finalement pas si mal perçue que cela, elle peine pourtant à convaincre. Le fait que le taux de satisfaction n'ait jamais atteint la barre symbolique des 50 % est à ce titre assez représentatif de l'avis des copropriétaires, ces derniers étant prompts à reconnaître les qualités de leurs gestionnaires mais aussi à ne pas laisser passer leurs points faibles.

Par ailleurs, malgré les promesses que pourrait faire la profession, il est un risque que le taux de satisfaction stagne, voire diminue. En effet, le développement de plus en plus important des grands cabinets, avec des politiques de rachats des cabinets indépendants, va accentuer encore plus la concentration des syndics entre les mains de quelques enseignes seulement. Or, avec un taux de satisfaction de 44 % seulement, ces dernières peinent à convaincre les copropriétaires. Par ailleurs, la question de la possibilité d'effectuer une réelle mise en concurrence se posera assurément. Il existe

donc, selon nous, une réelle place pour les cabinets indépendants, à charge pour eux de saisir cette opportunité et de mettre en avant les qualités appréciées par les copropriétaires, notamment un bon relationnel et une certaine réactivité.

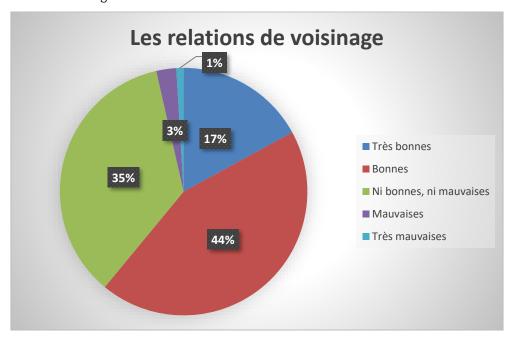
Cette étude confirme également la place que revêt le montant des honoraires du syndic. Alors bien sûr, d'aucuns n'hésiteront pas à dire le contraire et à narrer toutes les difficultés qu'ils rencontrent en assemblée générale pour augmenter leurs honoraires de quelques petits pourcents. Et cela est vrai. Mais peut-être ne faudrait-il pas oublier la nécessité d'une réelle pédagogie en ce domaine, de bien distinguer ce qui constitue la rémunération du syndic du montant des charges appelées chaque trimestre.

### VIE ET ORGANISATION DE LA COPROPRIETE

Il est courant de comparer la copropriété à une petite démocratie. Pour autant, c'est oublier qu'il s'agit avant tout d'un lieu d'habitat collectif, avec toutes les interactions sociales qui en découlent : relations de voisinage, qu'elles soient bonnes ou mauvaises, mesures liées à la crise sanitaire ou, dans un autre registre, nécessité, ou non, de prévoir des installations à destination des plus jeunes ou des seniors. Autant de points qui méritent que l'on s'y attache, avec parfois des résultats assez surprenants.

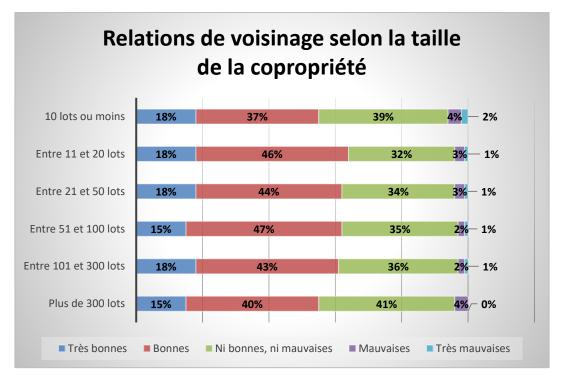
#### I- LES RELATIONS DE VOISINAGE

L'Enfer, est-ce vraiment les autres, pour reprendre la fameuse citation de Sartre ? Le voisin focalise souvent l'attention et les craintes car il constitue une personne avec laquelle vous êtes obligé de vivre. La réalité est-elle si négative que cela ? Nous avons demandé à nos sondés comment ils qualifieraient leurs relations de voisinage. Et les résultats sont très bons.



En effet, 44 % du panel déclarent que leurs relations sont « bonnes », et 17 % qu'elles sont « très bonnes ». A l'inverse, seulement 3 % des sondés indiquent entretenir des relations mauvaises, voire très mauvaises, avec les autres occupants de l'immeuble. Les relations de voisinage se passent donc plutôt bien dans la grande majorité des cas, ou, au pire, sont simplement diplomatiques, comme en attestent les 35 % de copropriétaires qui ont indiqué que leurs relations n'étaient ni bonnes, ni mauvaises. Les relations conflictuelles demeurent donc heureusement rares. La question se pose toutefois de savoir si ces relations peuvent être liées ou non à la taille de la copropriété.

Plus cette dernière est petite et plus les rapports sociaux ont de l'importance, un simple conflit pouvant avoir des répercussions sur l'ensemble de l'immeuble et sa gestion. Mais l'inverse est également vrai, une résidence de petite taille pouvant faciliter les prises de contacts et l'organisation d'évènements de convivialités. Pour autant, alors même que nous pensions que ce critère aurait une incidence sur les résultats, cela n'est pas le cas.



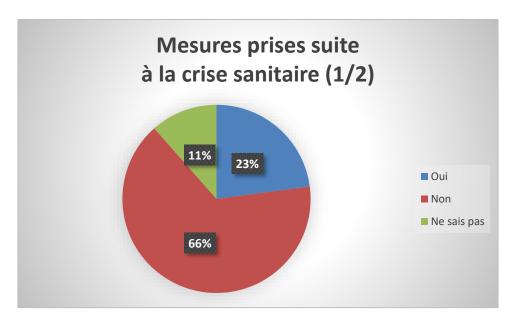
Dans l'ensemble, les taux demeurent très semblables, que l'on soit dans une copropriété de petite taille (moins de 10 lots principaux) ou, au contraire, dans une résidence de plus de 300 logements. Ainsi, dans ces deux cas, les relations de voisinage sont qualifiées de très bonnes par respectivement 18 % et 15 % des sondés. En parallèle, les rapports avec les voisins ne sont qualifiés de mauvais ou de très mauvais dans, au pire, 6 % des cas, le taux variant sinon entre 3 % et 4 %.

De fait, il apparait que la taille de la copropriété n'a pas d'incidences significatives sur la qualité des relations de voisinage.

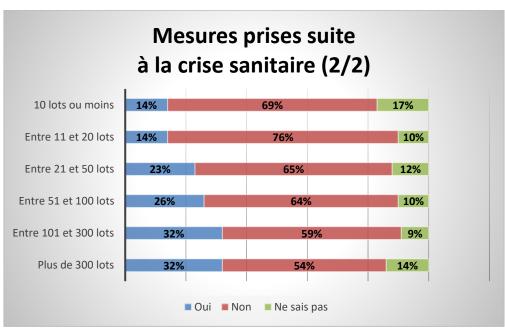
#### II- CRISE SANITAIRE ET COPROPRIETE

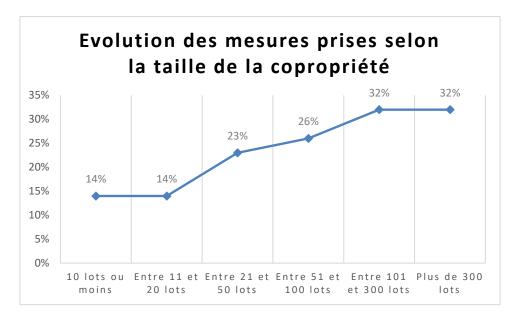
La crise sanitaire a eu un impact très important sur notre vie quotidienne. Les confinements, gestes barrière et autres distanciations physiques ont sans aucun doute joué sur le moral de nos concitoyens, et notamment les personnes âgées ou vulnérables. C'est pourquoi nous avons voulu nous intéresser sur les initiatives qui auraient pu être prises par les copropriétaires.

Dans l'ensemble, <u>un peu moins d'un quart des sondés (23 %) indique que des mesures ont été prises au sein de leur copropriété</u>, qu'il s'agisse d'affichage dans les parties communes, d'une simple mise à disposition de gel hydroalcoolique ou de prises de contacts régulières avec certains résidents. Par ailleurs, de nombreuses interrogations ont d'ailleurs été suscitées par ce contexte sanitaire. Ainsi est-il possible d'imposer le port du masque dans les parties communes de l'immeuble ? Ou, autre exemple, les regroupements étant prohibés sur la voie publique, qu'en est-il dans la cour commune de l'immeuble, laquelle constitue une propriété privée ? Des conseillers syndicaux et/ou des syndics ont dû ainsi prendre des mesures qui, indépendamment de toute considération juridique, étaient surtout basées sur du bon sens.



On constate une certaine incidence de la taille de la copropriété dans le fait d'avoir mis en place des mesures liées à la crise sanitaire. Si les petites résidences ont été plus discrètes sur ce sujet (14 % des résidences de 20 lots ou moins), le taux augmente de façon assez importante pour atteindre 32 % dans les grands ensembles immobiliers.





Nous aurions pu penser que les petites copropriétés auraient davantage pris des dispositions suite à la crise sanitaire, ceci en raison de la proximité entre les différents occupants de l'immeuble : il n'en est rien. Très clairement, les copropriétaires ont estimé nécessaire la mise en place de mesures *ad hoc* là où les risques étaient les plus importants, c'est-à-dire dans les résidences de grande taille.

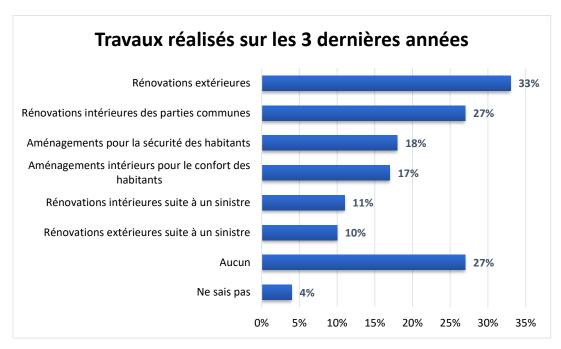
La courbe ci-dessus l'illustre effectivement : si l'on constate un tassement dans les copropriétés de 20 lots ou moins, le taux de mise en place de mesures liées au contexte sanitaire augmente de façon presque linéaire. Tout juste constate-t-on des résultats identiques pour les résidences ayant entre 101 et 300 lots et celles dotés de plus de 300 lots, à savoir 32 %.

#### III- TRAVAUX REALISES OU A VENIR

La lutte contre le réchauffement climatique constitue le principal défi que devront surmonter les copropriétaires. Cela suppose la réalisation de travaux importants, à déterminer, et qu'il faudra financer. Sur ce point, différentes aides existent ainsi que l'obligation de constituer un fonds de travaux. Pour autant, le coût de ces opérations risque d'être difficilement supportable pour nombre de copropriétaires, d'autant qu'il sera nécessaire, en parallèle, de continuer à entretenir l'immeuble. C'est pourquoi nous avons voulu savoir si des travaux, qu'ils soient importants ou non, avaient été réalisés récemment ou si, du moins, il était prévu de le faire. Nous nous sommes focalisés sur plusieurs types d'opérations :

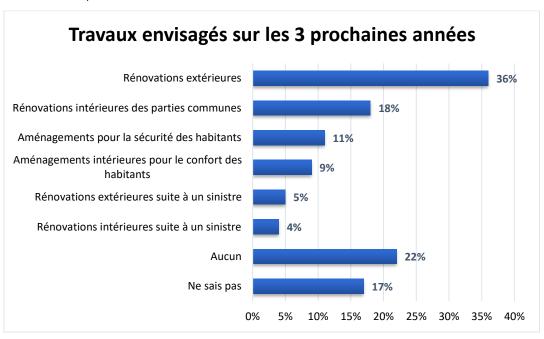
- les rénovations intérieures des parties communes (réfection de la cage d'escaliers...) ou extérieures de l'immeuble (ravalement, travaux d'économie d'énergie...) ;
- les aménagement pour la sécurité des habitants (interphone, digicode...) ou leur confort (local à vélos...) ;
- les rénovations intérieures ou extérieures suite à un sinistre (dégâts des eaux, incendie...).

Des copropriétaires peuvent naturellement avoir réalisé plusieurs types de travaux.



Tout d'abord, nous pouvons constater que <u>27 % des sondés n'ont réalisé aucuns travaux de quelque</u> <u>nature que ce soit</u>. Si des raisons objectives peuvent être avancées (réflexion en cours, immeuble neuf...), elles ne peuvent en aucun cas être majoritaires et justifier une telle proportion de copropriétés n'ayant réalisé ni des travaux d'entretien, ni des opérations plus importantes. Dans d'autres cas, à l'inverse, plusieurs opérations ont été menées à bien (rénovations intérieures et extérieures de l'immeuble par exemple). On notera également que les sinistres affectant les parties communes continuent de grever le budget des copropriétaires puisque les interventions intérieures et extérieures de l'immeuble, suite à un tel évènement, concernent respectivement 11 % et 10 % des sondés.

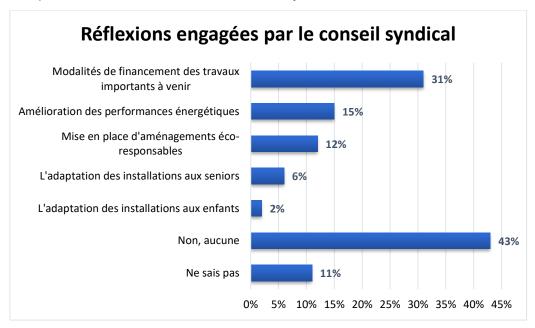
En parallèle, 1 copropriétaire sur 3 a réalisé des travaux de rénovations extérieures, qu'il s'agisse de travaux d'économie d'énergie ou de ravalement. Un résultat très correct au regard du coût et de la complexité de ces opérations.



Concernant les travaux projetés sur les trois années à venir, les opérations de rénovation extérieure sont largement mises en avant, avec 36 % des sondés. Les autres types de travaux recueillent des résultats de moindre importance, tels les rénovations intérieures (18 %) ou les aménagements en vue d'améliorer la sécurité (11 %) ou le confort (9 %) des habitants.

En revanche, nous constatons que dans 22 % des cas, aucune opération n'est projetée. Un taux à comparer avec les 27 % des sondés qui ont déclaré ne pas avoir réalisé de travaux sur les trois dernières années. De fait, même si l'on constate une certaine prise de conscience quant à la nécessité d'entreprendre des travaux d'économie d'énergie ou d'entretien lourd de l'immeuble, cela ne va pas encore de soi pour un nombre important de copropriétaires. Il ne faut cependant pas perdre de vue que ces travaux sont couteux et peuvent nécessiter des montages financiers complexes. Un élément important à prendre en compte si l'on souhaite avoir une politique ambitieuse en matière de rénovation énergétique du parc immobilier.

Enfin, nous avions voulu avoir si des réflexions particulières avaient été initiées au sein du conseil syndical, avec ou sans mandat de l'assemblée générale, sur des points précis. Celles-ci ne sont pas concrétisées systématiquement mais elles donnent une idée sur le caractère volontariste ou non des conseillers syndicaux et leur sensibilisation à certains sujets.



Tout d'abord, nous constatons que très majoritairement (43 % des cas), aucune réflexion n'a été initiée par le conseil syndical de manière générale. Si la réalisation récente ou programmée de certains travaux peut éventuellement expliquer un tel résultat, il n'en demeure pas moins que les copropriétaires auraient dû, à cette occasion, s'interroger sur l'amélioration de la performance énergétique par exemple, ce qui n'est manifestement pas le cas.

En revanche, 31 % des conseillers syndicaux se sont interrogés sur les modalités de financement de futurs travaux importants. Un résultat intéressant qui montre que cette problématique est prise au sérieux et que les copropriétaires ont une approche prévisionnelle de la gestion de leur immeuble.

Enfin, on notera la faible place qu'occupent les réflexions sur les seniors ou les enfants, avec respectivement 6 % et 2 % des sondés. Dire que ces sujets n'intéressent pas les copropriétaires est aller un peu vite en besogne. Il ne faut pas perdre de vue que toutes les résidences ne sont pas forcément conçues pour que ce type de réflexions puissent se faire : inexistence d'espaces verts rendant impossible la création d'une aire de jeux ou de repos, disposition des lieux ne permettant pas l'installation d'une rampe d'accès... Pour autant, nombre de copropriétés se devraient de réfléchir à ces questions, notamment en ce qui concerne l'accessibilité aux personnes âgées ou à mobilité réduite. Il n'est pas rare de trouver des immeubles où l'accès au hall d'entrée ou à l'ascenseur se fait via un

escalier. Et quelques marches suffisent malheureusement pour constituer un obstacle infranchissable, ou presque. Sur ce point, il nous paraît important que les copropriétaires s'approprient cette question et n'hésitent pas à mettre à l'ordre du jour de l'assemblée générale la réalisation de certains travaux. C'est non seulement faire preuve de solidarité mais cette démarche participe également à la valorisation du patrimoine de l'immeuble, assurant ainsi une accessibilité au plus grand nombre.

### L'ASSEMBLEE GENERALE

Elément incontournable de la vie en copropriété, l'assemblée générale est le lieu où se débattent toutes les questions concernant la gestion de l'immeuble : vote du budget, désignation du syndic et des conseillers syndicaux, autorisation de travaux... Toutes les sommes appelées auprès des copropriétaires durant l'année le seront en raison d'un vote préalable et indispensable de l'assemblée générale. D'où la nécessité d'y participer si l'on souhaite que sa copropriété soit correctement gérée. Or, dans les faits, ces assemblées sont de plus en plus désertées.

#### I- LA PARTICIPATION AUX ASSEMBLEES GENERALES

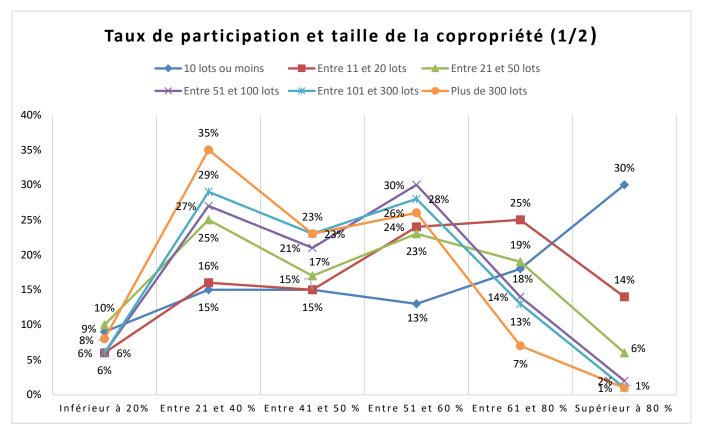
L'absentéisme aux assemblées générales est tel que le législateur a dû intervenir à plusieurs reprises pour diminuer le seuil de la majorité requise pour certaines résolutions (travaux de sécurisation par exemple) ou en instaurant la possibilité de procéder à une sorte de « vote de rattrapage » (instauration de passerelle de majorité). Et les résultats de notre étude montrent effectivement un réel problème en ce domaine.

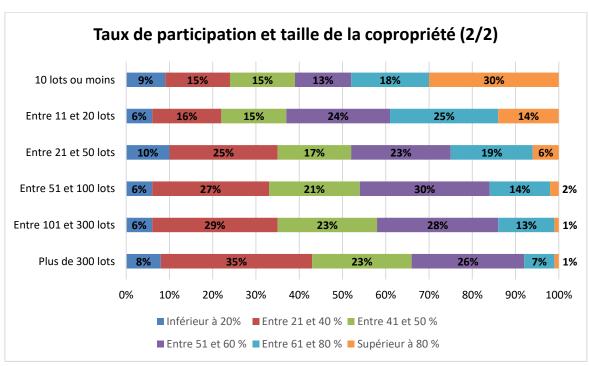
<u>Sur l'ensemble de notre panel, la moyenne de participation aux assemblées générales est d'à peine 50 %.</u> Un taux similaire à celui déjà constaté lors de notre enquête de 2012.

Si l'on peut toujours invoquer la crise sanitaire pour justifier ce résultat, il convient de ne pas oublier que plusieurs dispositifs ont été mis en place afin de faciliter la participation des copropriétaires aux assemblées générales, à savoir la possibilité d'y assister en visio-conférence ou encore le vote par correspondance. Ces mesures auraient donc dû contrebalancer *a minima* les impacts de la crise sanitaire sur le taux de participation aux assemblées générales. Ces dispositions étant relativement récentes, il sera intéressant, dans quelques années et en dehors de tout contexte particulier, d'en évaluer l'efficacité.

Le taux de participation est également fonction, indirectement, de la taille de la copropriété. Cela paraît logique : il est plus facile d'être présent à 80 % dans une copropriété d'une petite dizaine de lots que dans un ensemble immobilier comprenant une centaine d'appartements. Ainsi constate-t-on dans les graphes suivants que la participation chute dès le taux de 60 % atteint. La seule exception concerne précisément les petites copropriétés de 10 lots ou moins dont le taux de participation le plus important est celui supérieur à 80 %.

Le taux de participation compris entre 51 et 60 % demeure relativement stable d'une copropriété à l'autre, hormis pour les immeubles de moins de 10 lots où il obtient son score le plus bas. Pour le reste, il avoisine les 25 % environ. A l'inverse, les taux compris entre 21 et 40 % d'une part, 41 et 50 % d'autre part, ne cessent d'augmenter avec la taille de la copropriété, passant ainsi respectivement de 15 à 35 % et de 15 à 23 %.





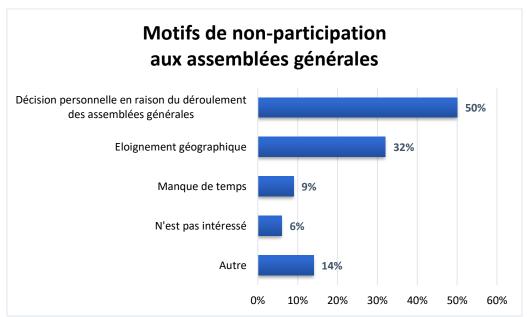
Le dernier tableau ci-dessous illustre également la corrélation entre la taille de la copropriété et la participation aux assemblées générales, les taux de présence supérieur à 50 % décroissant sans discontinuer.

Taille de la copropriété	Taux de participation inférieur ou égal à 50 %	Taux de participation supérieur à 50 %	
10 lots ou moins	39 %	61 %	
Entre 11 et 20 lots	37 %	63 %	
Entre 21 et 50 lots	52 %	48 %	
Entre 51 et 100 lots	54 %	46 %	
Entre 101 et 300 lots	58 %	42 %	
Plus de 300 lots	66 %	34 %	

Ainsi, 61 % des copropriétés de 10 lots ou moins ont un taux de participation supérieur à 50 % contre seulement 34 % des immeubles de plus de 300 logements. De fait, la participation de la moitié des copropriétaires n'est plus assurée dès lors que l'on se trouve dans une résidence d'à peine une cinquantaine de lots.

#### II- LES MOTIFS D'ABSENCE AUX ASSEMBLEES GENERALES

86 % des copropriétaires de notre panel ont déclaré participé à toutes les assemblées générales, ou presque. Un taux qui ne peut qu'interpeler tant il est supérieur à la moyenne constatée, à savoir à peine 50 %. Un tel écart s'explique par le fait que les personnes qui ont répondu à notre sondage sont impliquées dans la gestion de leur immeuble. En revanche, il nous a paru intéressant de nous pencher sur les motifs justifiant une non-participation à l'assemblée annuelle. Et les raisons sont multiples.



Le principal argument avancé pour justifier l'absence de participation aux assemblées générales est le déroulement de ces réunions : manque d'intérêt des débats, lassitude, prise à partie par d'autres copropriétaires... ce sont effectivement des motifs qui nous sont remontés régulièrement de sorte que certains « baissent les bras » et finissent par se désintéresser de la gestion de l'immeuble.

L'autre point justifiant l'absentéisme est l'éloignement géographique (32 %). Un argument objectif et qui se justifie puisqu'il n'est pas toujours aisé de participer à une assemblée lorsque l'on réside à plusieurs centaines de kilomètres de l'immeuble en question.

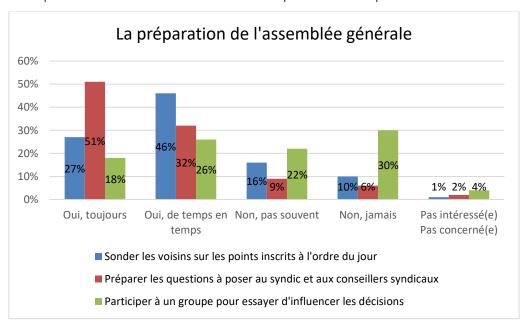
Enfin, le manque de temps ou le désintérêt pur et simple porté à la gestion de l'immeuble ne sont que peu invoqués (avec respectivement 9 % et 6 % des réponses).

#### III- LA PREPARATION DE L'ASSEMBLEE GENERALE

Certains copropriétaires préparent activement ce rendez-vous annuel. Cette préparation se décline autour de trois axes principaux :

- les discussions avec les voisins afin de recueillir leur avis sur les différents points inscrits à l'ordre du jour ;
- la définition des questions à poser en séance, aussi bien au syndic qu'aux membres du conseil syndical ;
- la participation à un groupe de travail afin d'influencer les décisions.

Dans l'ensemble, on peut constater que les copropriétaires de notre panel sont particulièrement proactifs puisque plus de la moitié d'entre eux prépare systématiquement les questions à poser en séance alors qu'ils ne sont que 6 % à ne jamais le faire. De même, 46 % d'entre eux se rapprochent de temps en temps de leurs voisins afin de connaître leur position sur les points inscrits à l'ordre du jour.



La participation à un groupe de travail demeure plus rare dans l'ensemble, ce qui se comprend car il s'agit surtout des conseillers syndicaux qui agissent ainsi, d'aucuns mettant en place des commissions thématiques afin de traiter d'un sujet particulier, la rénovation énergétique par exemple. D'ailleurs, de manière plus globale et sans que cela ne constitue réellement une surprise, la préparation de l'assemblée générale est bien plus importante de la part des conseillers syndicaux que des simples copropriétaires.

Ainsi, plus d'un conseiller syndical sur trois sonde-t-il systématiquement ses voisins sur les différents points inscrits à l'ordre du jour de l'assemblée. Mais les copropriétaires non-membres du conseil syndical ne sont pas en reste non plus puisqu'ils sont 47 % à effectuer ce sondage de temps en temps, signe que ces derniers s'intéressent également à la gestion de leur immeuble.

	Oui, toujours	Oui, de temps en temps	Non, pas souvent	Non, jamais	Pas intéressé(e) Pas concerné(e)
	Sonder les v	oisins sur les point	s inscrits à l'ordre c	lu jour	
Membre du conseil syndical	36 %	45 %	12 %	6 %	0 %
Non-membre	17 %	47 %	19 %	15 %	2 %
Ensemble	27 %	46 %	16 %	10 %	1 %
	Préparer les quest	ions à poser au syr	ndic et aux conseille	ers syndicaux	
Membre du conseil syndical	65 %	25 %	5 %	3 %	2 %
Non-membre	37 %	38 %	14 %	10 %	2 %
Ensemble	51 %	32 %	10 %	6 %	2 %
F	Participer à un grou	ipe de travail pour (	essayer d'influence	r les décisions	
Membre du conseil syndical	28 %	30 %	18 %	21 %	3 %
Non-membre	8 %	23 %	27 %	39 %	4 %
Ensemble	18 %	26 %	22 %	30 %	4 %

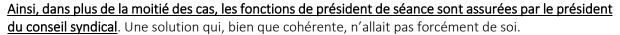
De même, on constate que 65 % des conseillers syndicaux préparent systématiquement les questions à poser au syndic. Ce résultat est d'ailleurs étonnant car ces derniers étant en relation constante avec le syndic en cours d'année, on peut s'interroger sur l'opportunité de prévoir des questions à poser en séance. Ce point est révélateur, selon nous, des problèmes de communication pouvant exister avec le gestionnaire, les conseillers syndicaux posant alors durant l'assemblée générale les questions auxquelles ils n'ont pas obtenu de réponse en cours d'année. A ce sujet, il n'est pas inutile de rappeler que la réactivité constitue l'une des qualités considérées comme la plus importante pour les copropriétaires.

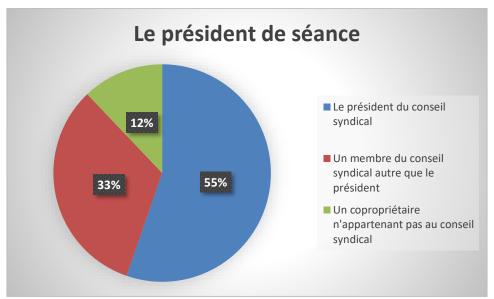
Enfin, si la participation à un groupe de travail constitue surtout l'apanage des conseillers syndicaux, les autres copropriétaires ne sont pas pour autant inactifs en ce domaine. Ainsi, 23 % de ces derniers y participent-ils de temps en temps. Cela montre également que les commissions thématiques instituées au sein du conseil syndical ne sont pas fermées mais, au contraire, ouvertes aux autres copropriétaires.

#### VI- L'ORGANISATION DES DEBATS

L'assemblée générale commence par un rituel immuable, à savoir la désignation, parmi les copropriétaires, du président de séance et des assesseurs d'une part, et du secrétaire d'autre part, le syndic assurant de plein droit ce poste.

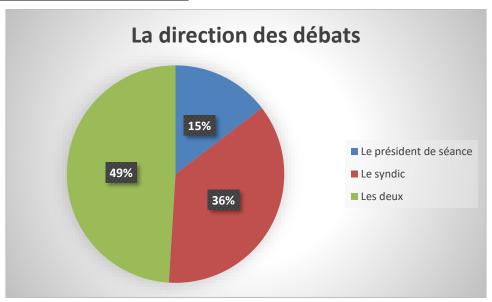
Le rôle du président est de mener la police des débats. A cette fin, il donne la parole aux différents copropriétaires qui souhaitent intervenir, proclame les résultats et peut même demander à ce que l'ordre des résolutions soumises au vote soit modifié si cela s'avère nécessaire. Dans la pratique, le président coanime avec le syndic, lequel est souvent plus à même de répondre aux questions qui peuvent être posées en séance. S'agissant d'un binôme en quelque sorte, nous avons voulu savoir comment se déroule cette coanimation et, le cas échéant, s'il n'y avait pas un risque que le syndic, en tant que professionnel, ne monopolise la parole. Mais, avant cela, il nous a paru intéressant de s'interroger sur le président de séance lui-même, et notamment s'il s'agissait ou non d'un membre du conseil syndical.





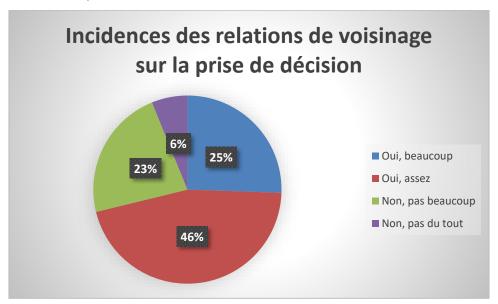
En effet, le président du conseil syndical, de par ses fonctions, est le plus à même de diriger l'assemblée générale et de faire le point sur les réflexions en cours, de par ses relations avec le syndic et sa participation au contrôle des charges. Pour autant, il convient de ne pas oublier que les membres du conseil syndical doivent établir un bilan de leur activité et qu'ils rendent compte de leur gestion à l'assemblée générale. De fait, d'aucuns pourraient estimer que le président de séance ne peut être un conseiller syndical afin d'éviter d'être à la fois juge et partie. Une analyse que l'on rencontre parfois mais qui s'avère rare. En pratique, ce n'est que dans 12 % des cas où le président est désigné en dehors du conseil syndical. Les copropriétaires font donc très majoritairement un choix logique en élisant un conseiller syndical.

Concernant la direction des débats, le président de séance n'est nullement effacé. Si le syndic assure cette fonction de fait dans 36 % des cas, <u>elle se fait de façon conjointe dans près de 49 % des copropriétés concernées par notre panel.</u>

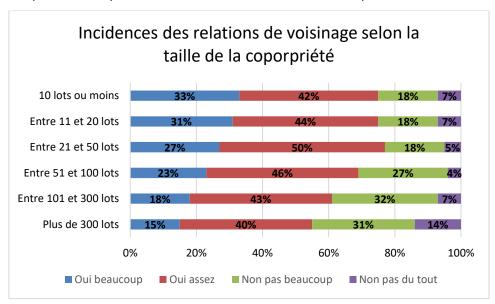


Les copropriétaires élus pour assurer la fonction de président tiennent donc leur rôle et assurent la direction des débats, le plus souvent en collaboration avec le syndic.

Enfin, nous nous sommes interrogés sur les incidences des relations de voisinage dans la prise de décision. Autrement dit, les rapports que l'on peut avoir avec les autres occupants de l'immeuble interagissent-ils avec le processus décisionnel ?



A une écrasante majorité, les copropriétaires répondent par l'affirmative puisqu'ils sont 71 % à estimer qu'il existe un lien de corrélation entre ces éléments. Si cela peut s'entendre pour certaines résolutions, telles la désignation des membres du conseil syndical par exemple ou une autorisation de travaux accordée à un copropriétaire, le lien peut paraître plus tenu lorsqu'il s'agit de l'approbation des comptes ou du vote de travaux d'entretien. Sauf à n'avoir ici qu'une confiance très modérée en la personne des conseillers syndicaux et en leur capacité à exercer leurs fonctions avec efficacité... Cependant, cette corrélation varie selon la taille de la copropriété. Ainsi, 33 % des résidents de copropriétés de 10 lots ou moins estiment que les relations de voisinage jouent un rôle important dans la prise de décision alors qu'ils ne sont que 15 % à le penser dans les ensembles immobiliers de plus de 300 lots.



Il est vrai que les relations de voisinage jouent un rôle plus important dans les petits immeubles, ce qui explique pourquoi ce facteur décroit avec la taille de la copropriété. A l'inverse, le taux de copropriétaires estimant que ces relations n'ont que peu d'impacts croît avec le nombre de lots, passant ainsi de 18 % à 31 %, avec un léger rebond à 32 % pour les résidences de plus de 100 lots.

En revanche, le taux de copropriétaires estimant que les relations sociales ont un impact modéré reste assez stable selon les immeubles puisqu'il oscille entre 40 % (pour les copropriétés de plus de 300 lots) et 50 % (pour les copropriétés ayant entre 21 et 50 lots).

#### VII- L'ASSEMBLEE GENERALE A DISTANCE

Crise sanitaire oblige, l'immense majorité des assemblées générales n'a pu se tenir dans des configurations normales, les syndics procédant soit en l'organisation de réunions en visio-conférence, soit à des votes exclusivement par correspondance. Bien que prévus par les textes, ces dispositifs ont été mis sur le devant de la scène par le contexte actuel de sorte qu'ils sont devenus le mode normal d'organisation des assemblées générales depuis plusieurs mois alors même qu'ils ne sont censés être qu'un moyen supplétif d'expression des copropriétaires. Pour autant, nous avons voulu savoir si ces derniers étaient finalement intéressés par ces nouveaux modes de participation aux assemblées générales par cette participation aux assemblées générales à distance et s'ils pouvaient, le cas échéant, continuer à y recourir en dehors de tout contexte sanitaire. Et d'après les résultats, les assemblées en présentiel ont encore de nombreux jours devant elles.

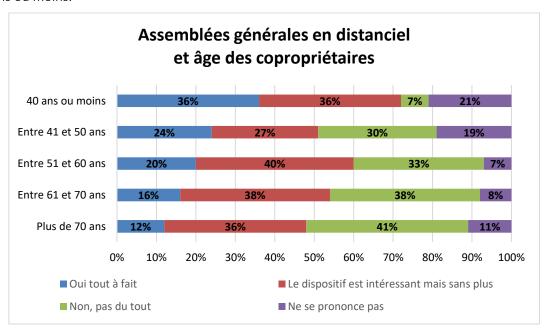


Ainsi, seulement 14 % des sondés estiment que l'utilisation d'outils à distance constituent un mode de participation intéressant aux assemblées générales. Et 37 % déclarent ce *modus operandi* intéressant, mais sans plus. En revanche, ils sont 39 % à n'y voir aucun intérêt.

	Oui, tout à fait	Le dispositif est intéressant mais sans plus	Non, pas du tout	Ne se prononce pas
Membre du conseil syndical	13 %	40 %	39 %	8 %
Non-membre	16 %	34 %	38 %	12 %
Ensemble	14 %	37 %	39 %	10 %

Le statut de conseiller syndical n'a que peu d'incidences sur les réponses des sondés. Nous trouvons des taux identiques pour les personnes qui n'accordent aucune importance à la possibilité d'assister à distance aux assemblées générales. Tout au plus les conseillers syndicaux sont-ils plus prompts à y reconnaître un léger intérêt, 40 % d'entre eux trouvant ces dispositifs intéressants mais sans plus, contre 34 % pour les simples copropriétaires.

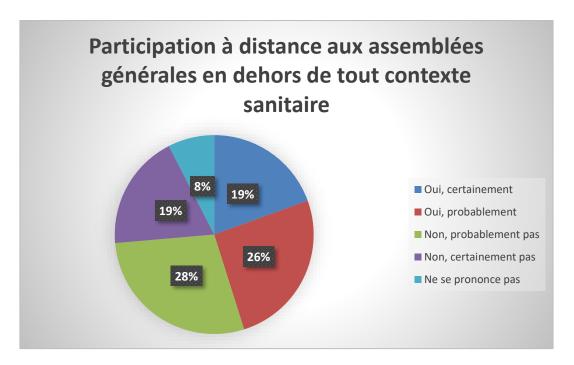
En revanche, sans surprise, l'âge a un impact sur l'acceptabilité d'un tel dispositif, bien que l'on ne soit pas non plus sur un réel plébiscite. Ainsi, 36 % des copropriétaires de 40 ans ou moins sont tout à fait d'accord pour trouver très intéressante la possibilité de participer à distance aux assemblées générales. Le taux passe à 20 % pour les personnes âgées de plus de 50 ans et à 12 % pour les plus de 70 ans. A l'inverse, le taux des sondés qui déclarent ne trouver aucun intérêt à ces dispositifs augmente avec l'âge, 41 % des copropriétaires de plus de 70 ans trouvant que cela n'a pas d'intérêt, contre 7 % pour les 40 ans ou moins.



En revanche, le taux des sondés qui estiment le dispositif intéressant mais sans plus fluctue selon les âges, sans obéir à un canevas précis. Il est ainsi identique pour les copropriétaires ayant 40 ans ou moins et les copropriétaires de plus de 70 ans, à savoir 36 %. Et il est de 40 % pour les plus de 50 ans.

Dans tous les cas, il n'y a pas de rejet massif des modes de participation en distanciel aux assemblées générales puisque le taux des sondés n'y trouvant aucun intérêt n'est jamais majoritaire, sa plus haute valeur étant de 41 % chez les copropriétaires de plus de 70 ans.

Notre panel y voit donc un intérêt assez relatif et cela se confirme lorsqu'il leur est demandé s'ils souhaitent continuer à recourir aux dispositifs de participation aux assemblées générales en distanciel après la crise sanitaire. Ainsi, seulement 19 % des sondés déclarent recourir certainement aux dispositifs permettant de participer à distance aux assemblées générales après la fin de la crise sanitaire, et 26 % indiquent y recourir probablement, mais sans certitude. A l'inverse, 28 % indiquent qu'ils ne vont probablement pas renouveler l'expérience et 19 % des sondés précisent qu'ils ne vont certainement pas participer à distance aux prochaines assemblées générales.

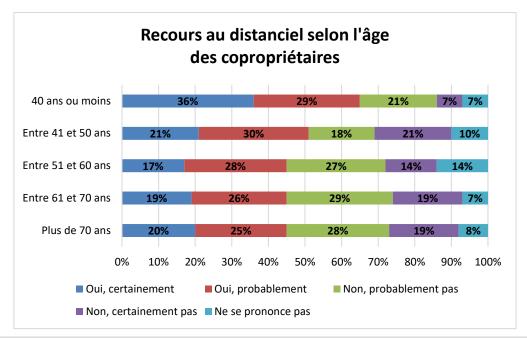


Le dispositif est donc assez clivant et autant de personnes sont prêtes à se l'approprier qu'à l'écarter dès que possible. Et aucune réelle appétence ne se dégage auprès des conseillers syndicaux, 50 % d'entre eux déclarant sans doute ne pas participer aux futures assemblées générales à distance, contre 45 % pour les simples copropriétaires.

	Oui, certainement	Oui, probablement	Non, probablement pas	Non, certainement pas	Ne se prononce pas
Membre du conseil syndical	21 %	22 %	30 %	20 %	6 %
Non-membre	18 %	29 %	27 %	18 %	9 %
Ensemble	19 %	26 %	28 %	19 %	8 %

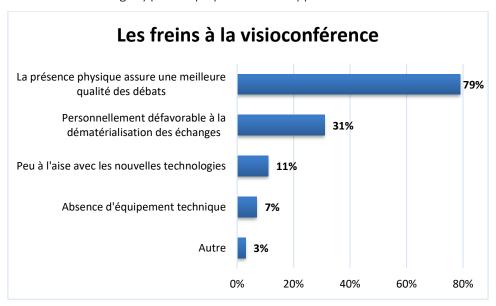
En fait, ici encore, c'est l'âge du panel qui va avoir une incidence sur les réponses des copropriétaires. Ainsi, 36 % des 40 ans ou moins déclarent être certains de recourir à nouveau à un dispositif de participation à distance pour les prochaines assemblées générales alors que ce taux frôle les 20 % pour les copropriétaires plus âgés, qu'ils aient plus que 50 ans (17 %) ou de 70 ans (20 %). La part des indécis, ceux qui indiquent qu'ils recourront probablement mais sans certitude à ces modes de participation, oscille entre 25 % et 30 %, ce dernier taux étant atteint par les copropriétaires ayant entre 41 et 50 ans.

Concernant les copropriétaires qui se refusent de recourir à nouveau à toute participation à distance pour les prochaines assemblées générales, on constate que les résultats sont assez erratiques. Ainsi, seulement 7 % des moins de 40 ans ont déclaré ne certainement pas utiliser un mode de participation en distanciel alors que ce taux est de 21 % chez les 41-50 ans. Il descend ensuite à 14 % chez les 51-60 ans pour ensuite se stabiliser à 19 % dans les tranches d'âges plus élevées.



En conclusion, si l'âge a une incidence sur cette question, il ne s'agît pas pour autant d'un critère déterminant. Il apparaît surtout qu'une assemblée générale se conçoive comme un évènement en présentiel, facilitant ainsi les débats.

C'est du moins ce qui ressort lorsque l'on interroge les copropriétaires qui ne souhaitent pas recourir à la visioconférence. L'aspect technique n'est que peu mis en avant (absence d'ordinateur ou difficulté à utiliser les nouvelles technologies) pour expliquer la faible appétence à la visioconférence.



Ainsi, 79 % des sondés estiment que l'assemblée générale, par son essence même, constitue un évènement qui doit se tenir en physique afin de pouvoir assurer une meilleure qualité des débats.

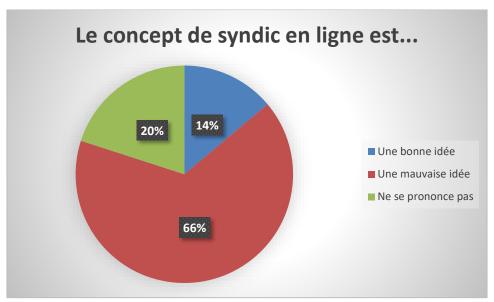
# **LE SYNDIC**

Au-delà de l'avis que les copropriétaires peuvent porter sur leur syndic, nous avons tenu à les sonder sur deux points, le développement des cabinets en ligne d'une part, la proactivité de leur gestionnaire d'autre part. Il s'agit ici de sujets d'actualité puisque liés à la dématérialisation des échanges et à la nécessité de réfléchir sur les prochains travaux à réaliser dans la copropriété. Et sur ce dernier point, les copropriétaires peuvent avoir des attentes bien précises.

#### I- LE SYNDIC EN LIGNE

Depuis plusieurs années, certains cabinets ou enseignes tentent le concept du « syndic en ligne ». Loin de considérer la traditionnelle agence de quartier comme un modèle obsolète, il s'agit de proposer une nouvelle offre aux copropriétaires. Du moins, telle est la présentation qui en est faite.

Concrètement, les échanges se font exclusivement par mail et/ou par téléphone, sans aucune rencontre physique, ni de participation à l'assemblée générale, le tout en contrepartie d'honoraires moindres par rapport à un syndic classique. A titre d'exemple, l'un des leaders du marché propose comme tarif de départ un peu moins de 120 € par an et par lot, alors que le prix peut atteindre sans difficulté 180 €, voire 200 €, pour un syndic classique. Pour autant, les copropriétaires sont-ils réceptifs à une telle offre ?



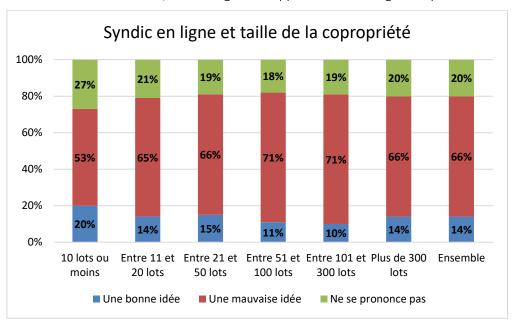
Seulement 14 % des sondés voient d'un œil favorable cette pratique, <u>les 2/3 de notre panel estimant au contraire qu'il s'agit d'une mauvaise idée</u>. A l'heure où les copropriétaires indiquent sans ambigüité que le relationnel et la réactivité du syndic constituent des atouts de grande importance, il est clair que le concept d'un syndic entièrement en ligne ne pouvait que rebuter un grand nombre. Cela va dans le sens du refus du développement de la visioconférence pour l'assemblée générale.

Lors de notre précédente étude, publiée en janvier 2017, nous avions posé exactement la même question et les résultats s'étaient avérés moins sévères. En effet, 23 % des sondés estimaient qu'il s'agissait d'une bonne idée, contre 59 % qui abondaient dans le sens contraire. On notera, dans les deux cas, une forte proportion de personnes sans opinion sur la question (18 % en 2017, 20 % en 2020). Effet de la crise sanitaire ou non, les copropriétaires sont aujourd'hui plus nombreux à estimer que le syndic en ligne est une mauvaise idée.

Et les conseillers syndicaux ont une position plus trachée sur cette question. Habitués à être en relation constante avec leur syndic, ils voient avec une grande circonspection l'arrivée de ces cabinets puisqu'ils sont 70 % à estimer qu'il s'agit d'une mauvaise idée, contre 62 % pour les simples copropriétaires.

	Une bonne idée	Une mauvaise idée	Ne se prononce pas
Membre du conseil syndical	11 %	70 %	18 %
Non-membre	16 %	62 %	22 %
Ensemble	14 %	66 %	20 %

Pour autant, ce type de gestion est-il fait pour toutes les copropriétés ? Le syndic en ligne paraît surtout adapté aux petits immeubles, lesquels sont bien souvent délaissés par les syndics professionnels en raison d'une faible rentabilité. Pour autant, même au sein de ces copropriétés, le principe d'une telle gestion est loin de faire l'unanimité, et ce malgré une appétence davantage marquée.



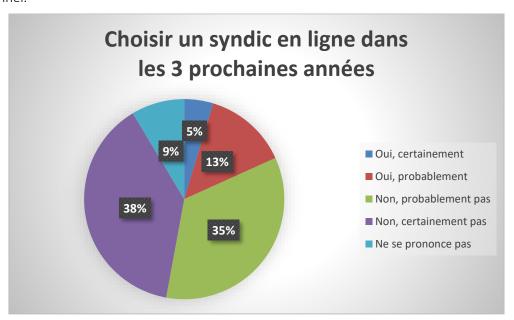
Ainsi, 27 % des copropriétaires résidant dans un immeuble de 10 lots ou moins estiment qu'il s'agit ici d'une bonne idée. Mais passé ce seuil, le pourcentage de sondés favorables chute et tourne autour des 20 %, à l'instar de la moyenne générale, et ce quelle que soit la taille de la copropriété. En revanche, les variations concernant le taux des personnes estimant qu'il s'agit d'une mauvaise idée sont plus importantes. En toute logique, ce taux atteint son plus bas niveau dans les immeubles de 10 lots ou moins (53 % d'opinion défavorable), mais monte à 71 % pour les copropriétés ayant entre 51 et 100 lots d'une part, et entre 101 et 300 lots d'autre part. De fait, si l'opinion des copropriétaires paraît légèrement meilleure dans le cas des petits immeubles, nous sommes loin d'un réel enthousiasme. Et sans surprise, ces résultats ont une incidence sur le nombre de copropriétaires prêts à recourir à un syndic en ligne.

Ainsi, seulement 5 % des sondés déclarent qu'ils vont certainement recourir à un syndic en ligne dans les 3 prochaines années, et 13 % indiquent qu'ils le feront peut-être mais sans certitude. Le taux de copropriétaires globalement intéressés par ce dispositif est donc de 18 %. Des résultats très différents de ceux constatés en 2017 puisque, lors de notre précédente étude, le taux de copropriétaires intéressés était de 30 %. Une chute de 12 points donc, montrant une grande méfiance quant à la pratique des syndics en ligne.

Deux éléments peuvent éventuellement justifier une telle situation.

Le premier concerne la crise sanitaire. La diminution des rapports sociaux, les confinements successifs, le recours aux assemblées générales dématérialisées ou par correspondance ont pu engendrer un sentiment de grande lassitude et, surtout, le souhait de renouer avec davantage de relations humaines. Tout le contraire de ce que propose et représente un syndic en ligne.

Le second serait des expériences malheureuses avec de tels professionnels, renvoyant les copropriétaires qui ont tenté cette approche à opter pour une gestion plus classique avec un cabinet traditionnel.



Enfin, quant aux résultats, on notera que le taux le plus important concerne ceux qui sont assurés de ne jamais faire appel à un syndic en ligne (38 %).

	Oui, certainement	Oui, probablement	Non, probablement pas	Non, certainement pas	Ne se prononce pas
Membre du conseil syndical	3 %	10 %	37 %	42 %	7 %
Non-membre	6 %	17 %	32 %	35 %	10 %
Ensemble	5 %	13 %	35 %	38 %	9 %

Ici encore, le statut du répondant a une incidence. Ainsi les conseillers syndicaux sont-ils plus nombreux à refuser la mise en place d'un syndic en ligne (42 % contre 35 % pour les simples copropriétaires). Et à l'inverse, les membres du conseil syndical ne sont que 3 % à dire qu'ils feront appel à un tel syndic, contre 6 % pour les autres copropriétaires. De fait, non seulement il n'y a pas de réelles appétences pour ce type de gestion, mais en plus les conseillers syndicaux y sont extrêmement réfractaires.

#### II- LES ATTENTES DES COPROPRIETAIRES ENVERS LEUR SYNDIC

Si les copropriétaires attendent de leur syndic réactivité et rigueur, ils souhaitent également que celuici soit proactif et fasse des propositions en vue d'améliorer leur quotidien. Nous nous sommes focalisés sur quatre thématiques, à savoir :

- ① Le confort
- ② La sécurité
- 3 La réduction du coût des travaux
- ① La réduction de l'impact environnemental de la copropriété (travaux d'économie d'énergie et de diminution des gaz à effet de serre)

Nous avons demandé aux copropriétaires s'ils souhaitaient que leur syndic fasse des propositions sur chacun de ces sujets. Sans surprise, la demande est forte, davantage sur certains points.

	Pour le confort des habitants	Pour la sécurité des habitants	Pour réduire les coûts des travaux à venir	Pour réduire l'impact environnemental de la copropriété
Oui	73 %	88 %	94 %	71 %
Non	15 %	6 %	2 %	11 %
Ne se prononce pas	12 %	6 %	4 %	18 %

71 % des copropriétaires souhaiteraient que leur syndic soit davantage proactif en matière de travaux d'économie d'énergie. Un taux important mais qui est le plus faible au regard des autres. Si les questions de confort obtiennent un score similaire (73 %), tout ce qui a attrait à la sécurité est invoqué par 88 % de notre panel. Il y a donc une réelle demande des copropriétaires sur cette question, davantage que pour les opérations de réduction de l'impact environnemental.

Mais le point où l'attente est la plus importante concerne <u>la réduction du coût des travaux à venir</u>, quelle que soit la nature de ces derniers. Cela suppose donc que le syndic soit à même de se renseigner sur les différentes aides publiques existantes, qu'il donne son avis sur les emprunts proposés par divers établissements ou qu'il mette en place un plan pluriannuel de travaux afin de lisser le plus possible leur coût. En tout état de cause, il y a sur ce sujet une très forte attente des copropriétaires, à charge pour les syndics mais également les conseillers syndicaux, de travailler de concert afin de faciliter la réalisation des travaux nécessaires et, en anticipant la question de leur financement, d'éviter que la copropriété ne soit en difficulté financière.

### **CONCLUSION**

Qualités du syndic, attentes particulières envers ce dernier, appétence ou non pour la gestion en ligne, fonctionnement de l'assemblée générale, relations de voisinage... autant de sujets concernant la vie quotidienne des copropriétaires et sur lesquels ils se sont positionnés. Si certains résultats ne font que confirmer ceux de nos baromètres antérieurs (stagnation du taux d'appréciation globale des syndics, principale qualité qu'un gestionnaire doit avoir, participation tout juste moyenne aux assemblées générales...), d'autres, au contraire, ont montré une certaine évolution.

Ainsi, le syndic en ligne a clairement perdu en appétence. Alors qu'il intéressait 30 % des copropriétaires en 2017, ils ne sont plus que 18 % à envisager plus ou moins de sauter le pas. Le contexte sanitaire a sans doute joué un rôle répulsif contre tout ce qui est dématérialisé et il serait intéressant de voir dans les années à venir comment évolue la position des copropriétaires sur cette question. A l'inverse, le relationnel et la réactivité du syndic continuent d'être fortement appréciés par les copropriétaires, confirmant que le prix n'est qu'accessoire dès lors que la qualité de la gestion est présente. De même, les assemblées générales continuent d'être peu prisées, réunissant laborieusement à peine la moitié des copropriétaires. Si le vote par correspondance et le recours à la visioconférence ont pour but de favoriser la participation à cette réunion, la faible appétence des copropriétaires pour les échanges dématérialises risque de rendre marginaux ces nouveaux outils. Mais les avis peuvent évoluer et nul doute que d'aucuns sauront y trouver un intérêt.

Les relations de voisinage constituent en revanche une première dans le cadre de notre baromètre. Sur ce point, nous avons été agréablement surpris de constater qu'elles sont bonnes, voire très bonnes, dans la majorité des cas, loin de certains clichés inhérents à la vie en collectivité. La gestion de la crise sanitaire a cependant constitué un loupé en ce domaine, moins d'un quart des copropriétés ayant pris des mesures particulières à ce sujet.

De manière générale, les résultats sont loin de peindre un tableau noir ou défavorable du syndic, le taux de satisfaction recueilli ne montrant pas un réel rejet. En revanche, force est de constater qu'il n'y a pas d'amélioration chez les syndics, les pommes de discorde telles que le défaut de réactivité perdurant. De même, il existe toujours une forte différence d'appréciation entre la gestion des cabinets indépendants et celle des grands groupes. Alors même que l'on pourrait penser que ces derniers, avec leur force de frappe financière, seraient davantage appréciés des copropriétaires au regard des services proposés, il n'en est rien. Et il s'agit ici d'une constante depuis la première édition de notre baromètre en 2012. Or, une telle différence ne peut qu'inquiéter au regard de l'avenir de la profession. Face au développement de certaines officines, qui rachètent à tour de bras de nombreux cabinets, la question de la possibilité pour les copropriétaires de procéder à une mise en concurrence se posera sérieusement. Déjà en 2008, une réflexion devait être mise en place au sein du Conseil national de la consommation sur la question de la concentration des syndics, mais ces travaux n'ont finalement pas eu lieu. Aujourd'hui, il devient urgent de s'interroger sur ce phénomène et les conséquences qui pourront en résulter. Car assurément, l'image des syndics en patira.

Enfin, se pose la question du contrôle de l'activité de ces professionnels. Alors même que les agents immobiliers constituent l'une des rares profession non-ordinale dotée d'un *corpus* déontologique, aucun organe n'a été mis en place pour en assurer le respect. Sur le papier, il existe bien une Commission de contrôle, créée en 2014 par la loi ALUR, mais sept ans plus tard, celle-ci n'a toujours pas été instaurée. Pire, alors qu'il était prévu qu'elle soit dotée d'un pouvoir disciplinaire avec la possibilité d'infliger des sanctions telles que le blâme ou l'interdiction d'exercice, elle a été dépouillée de toute prérogative en ce domaine par la loi ELAN de 2018. Désormais, sa seule marge de manœuvre consiste éventuellement à signaler un comportement répréhensible à la DGCCRF. Nous sommes loin de l'ambition initiale de sorte que la Commission de contrôle a perdu, non seulement de sa superbe, mais également de son intérêt.

<u>C'est pourquoi il est indispensable de mettre enfin en place cette autorité de contrôle et de la doter d'un véritable pouvoir disciplinaire.</u> Une telle mesure ne pourra qu'être bénéfique pour toutes les parties, les copropriétaires d'une part qui pourront faire sanctionner certaines pratiques, les syndics, d'autre part, qui participeront à assainir leur profession tout en améliorant leur image. A défaut de mesures fortes et courageuses, la situation ne pourra que se détériorer.