

SYNDICS, MODERNISATION DU MONDE DE LA COPROPRIETE...
LES COPROPRIETAIRES ONT LA PAROLE

3^{EME} EDITION DU BAROMETRE *CLCV* – *NOTRE TEMPS*

SOMMAIRE

SYNTHESE : LES PRINCIPAUX CHIFFRES	5
RESULTATS DE L'ENQUETE	7
I- CARACTERISTIQUES DU PANEL	9
I- Modalités de réalisation de l'enquête	9
II- Copropriétaires et conseillers syndicaux	9
III- Taille des copropriétés	10
IV- Répartition géographique du panel	11
II- LE SYNDIC	13
I- Le recours à un syndic bénévole	13
II- Grosses structures et cabinets indépendants	15
III- Satisfaction vis-à-vis du syndic professionnel	15
1. Satisfaction point par point	15
2. Evaluation générale du syndic	22
3. La principale qualité d'un syndic	24
4. Conclusion	27
III- LA COPROPRIETE DE DEMAIN	29
I- La convocation à l'assemblée générale par voie dématérialisée	29
1. L'avis des copropriétaires sur l'intérêt du dispositif	30
2. Le recours à la convocation électronique	31
3. Les motifs invoqués pour refuser le recours à la convocation électronique	33
4. Conclusion	34
II- La mise en place d'un Extranet de la copropriété	34
1. La mise en place de l'Extranet	35
2. Utilisation de l'Extranet	36
3. Le contenu de l'Extranet	37
4. Extranet : quelle satisfaction des utilisateurs ?	41
5. Conclusion	42
III- Le syndic en ligne	42
1. Le principe du syndic en ligne	43
2. Choisir un syndic en ligne	45
3. Conclusion	47
IV- CONCLUSION	49

SYNTHESE CHIFFRES-CLES

- Sondage réalisé en octobre 2016 auprès de **4 251 personnes**
- 7 % des copropriétés présentes dans le panel sont gérées par un syndic bénévole
- Concernant les prestations du syndic,
 - les points sur lesquels les copropriétaires sont les plus satisfaits concernent :
 - la coopération avec le conseil syndical (55 %)
 - la clarté des informations transmises (55 %)
 - la qualité de la gestion (54 %)
 - le suivi des impayés (54 %)
 - les points sur lesquels les copropriétaires sont les moins satisfaits concernent :
 - le suivi des contrats (47 %)
 - la réactivité face aux sollicitations (41 %)
 - sur chacune de ces prestations, l'avis des conseillers syndicaux est systématiquement plus favorable que celui des « simples » copropriétaires
- Concernant l'appréciation générale du syndic,
 - 47 % des copropriétaires en sont globalement satisfaits (60 % chez les conseillers syndicaux). *A contrario*, 51 % en sont mécontents.
 - En 2012, ce taux d'appréciation était de 49 % et, en 2014, de 39 %.
- Concernant la principale qualité que devrait avoir un syndic,
 - La rigueur et la réactivité arrivent à égalité avec 28 %
- La convocation à l'assemblée générale par voie électronique est considérée comme intéressante par 57 % des sondés, et 53 % envisagent de recourir à ce dispositif ou l'ont déjà fait
- Plus d'1 copropriété sur 3 est dépourvue d'Extranet, et ce en raison d'une carence du syndic qui n'a pas inscrit cette question à l'ordre du jour de l'assemblée générale. 63 % des copropriétaires qui ont un Extranet l'utilisent et 56 % en sont globalement satisfaits
- Le principe du « syndic en ligne » est majoritairement perçu comme une mauvaise idée (59 % des sondés). 30 % des copropriétaires envisagent éventuellement d'y recourir.

RESULTATS DE L'ENQUETE

En 2012, en partenariat avec *Notre Temps*, nous avons interrogé les copropriétaires sur la façon dont ils jugeaient, non seulement leur syndic, mais plus généralement le fonctionnement même de leur résidence : implication des conseillers syndicaux, participation aux assemblées générales, qualité des débats... Il s'agissait très clairement de leur donner la parole et d'avoir une vision plus qualitative du monde de la copropriété. Connaître le taux de participation aux assemblées générales en constitue un bon exemple et nous interroge sur l'appréhension qu'ont les primo-accédants de leur statut de copropriétaire, de ce qu'il implique en termes de participation à une gestion collective.

En 2014, actualité oblige, c'est la loi ALUR qui nous a intéressés et la façon dont les copropriétaires en appréciaient les réformes. Il est vrai qu'entre l'ouverture obligatoire du compte bancaire séparé, la constitution du fonds de travaux, l'instauration d'un contrat de syndic-type ou encore la mise en place d'une commission de discipline pour les professionnels de l'immobilier, les sujets ne manquaient pas. Cela était surtout l'occasion de permettre aux copropriétaires, qui accessoirement sont quand même les principaux concernés, de donner leur avis sur le travail du législateur. Et dans l'ensemble, ces réformes ont été très bien accueillies.

Enfin, suivant notre rythme biennuel, nous avons continué notre action, toujours en partenariat avec *Notre Temps*, nous penchant cette fois-ci sur la copropriété de demain, celle du numérique et du tout dématérialisé. Sujet d'importance à la croisée entre la nécessité de vivre avec de nouveaux outils informatiques et de profiter des avantages qu'ils apportent d'une part, et la possibilité pour un public généralement âgé de s'adapter au numérique d'autre part. Un sujet de société en soi.

Mais en plus d'aborder des sujets précis liés à l'actualité, chacune de ces enquêtes portait sur le syndic, sa compétence de manière générale ou au regard de certaines de ses activités (gestion des impayés, réactivité face aux sollicitations des copropriétaires...). Notre volonté était de mettre en place un baromètre de satisfaction et d'en mesurer l'évolution. Car s'il est une profession qui a mauvaise presse, c'est bien celle-ci.

C'est précisément l'objet de cette étude : montrer, entre autre, l'évolution de la satisfaction des copropriétaires vis-à-vis de leur syndic.

Et rendez-vous est d'ores et déjà pris dans deux ans pour la quatrième édition de ce baromètre.

I- MODALITES DE REALISATION DE L'ENQUETE

Cette étude a été réalisée à partir d'un sondage électronique envoyé aux personnes destinataires des newsletters éditées par *Notre Temps* et la CLCV. Il a également été mis en ligne sur nos sites www.clcv.org et www.actioncoproprietaires.org. A noter qu'en aucun cas il n'était nécessaire d'être adhérent à la CLCV pour répondre à ce questionnaire.

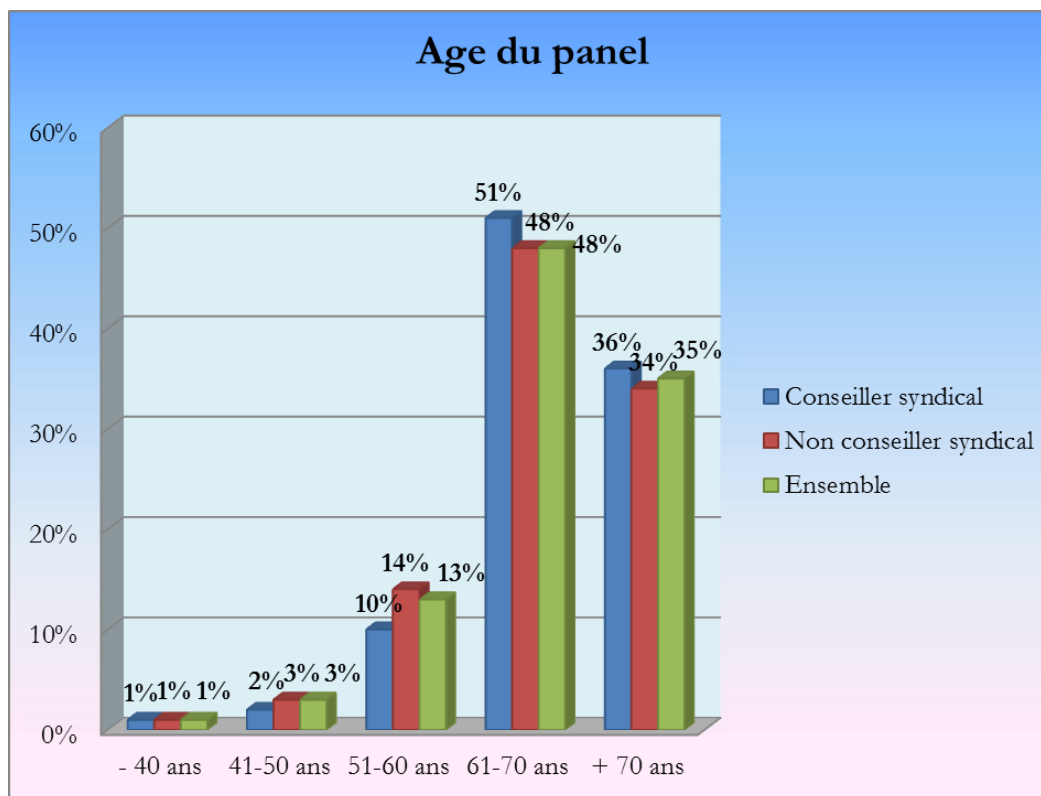
Le sondage a été mis en place courant octobre 2016 et, au final, **4 251 personnes** y ont répondu. Si, comme nous le verrons ci-après, nous constatons une légère surreprésentation des personnes âgées, la taille même de l'échantillon de cette enquête nous permet de dire qu'elle est un minimum représentative de la réalité du terrain et du ressenti des copropriétaires.

II- COPROPRIETAIRES ET CONSEILLERS SYNDICAUX

On a coutume de dire que le conseil syndical est la pierre angulaire de la copropriété et a un rôle à jouer dans la bonne gestion de l'immeuble. C'est pourquoi il est intéressant de connaître l'avis des conseillers syndicaux eux-mêmes, lequel diffère généralement de ceux des copropriétaires. Cela est logique : étant en relation constante avec le syndic, les membres du conseil syndical sont naturellement bien placés pour juger des qualités et défauts de leur gestionnaire.

Sur l'ensemble des sondés, **42 % sont conseillers syndicaux**. Nous avons donc dans notre panel une base non négligeable de personnes impliquées dans la gestion de leur copropriété.

Concernant l'âge du panel, celui-ci est sans surprise.



Il s'agit très majoritairement d'un public âgé puisque **83 % des sondés ont 61 ans ou plus**.

Sur l'ensemble des tranches d'âges, on constate que les conseillers syndicaux sont plus nombreux à partir de 61 ans. Ainsi, 14 % des « simples » copropriétaires ont entre 51 et 60 ans, contre 10 % pour les conseillers syndicaux, alors que ces derniers sont 51 % entre 61 et 70 ans (contre 48 %). Et 36 % des membres du conseil syndical ont plus de 70 ans alors qu'ils sont 34 % pour les copropriétaires.

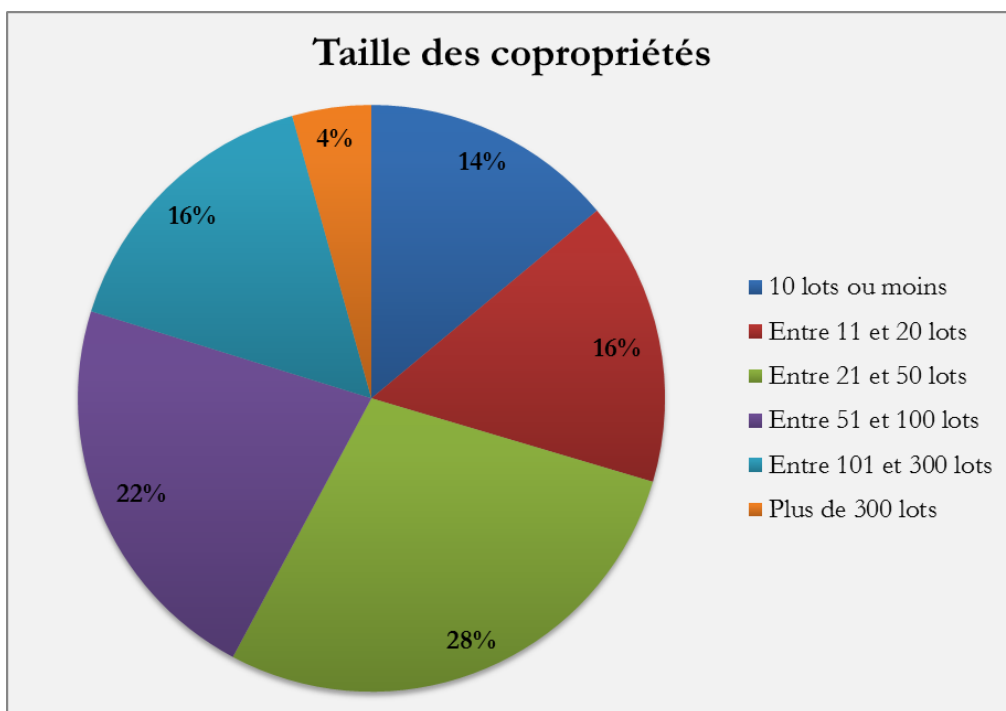
Un public majoritairement âgé, 83 % des sondés ayant plus de 60 ans.

Les différences sont faibles (entre 3 et 4 points) mais montrent clairement qu'il est nécessaire, pour être conseiller syndical, d'avoir une certaine disponibilité plus compatible avec un statut de retraité qu'avec une vie professionnelle.

Les moins de 50 ans n'ont ici qu'une place symbolique, puisqu'ils ne représentent que 4 % du panel, preuve s'il en est que les copropriétaires sont, de manière générale, assez âgés, les personnes plus jeunes ayant d'autres statuts d'occupants (hébergées, locataires...).

III- TAILLE DES COPROPRIETES

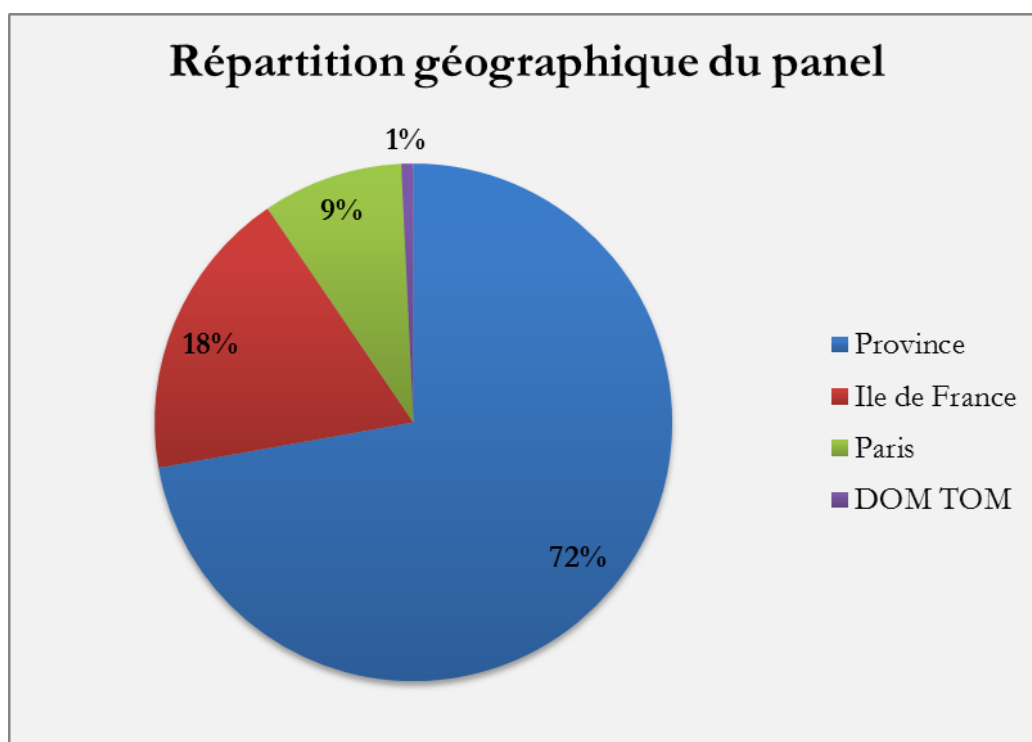
La taille des copropriétés visées dans cette étude est assez modeste puisque **58 %** d'entre elles ont 50 lots principaux ou moins.



Les copropriétés de plus de 100 lots représentent 20 % du panel. Dans l'ensemble, on retrouve peu ou prou la répartition nationale en termes de taille des immeubles puisque nous avons une représentation majoritaire des petites copropriétés et un faible nombre de grands immeubles (seulement 4 % de plus de 300 lots principaux).

IV- REPARTITION GEOGRAPHIQUE DU PANEL

Contrairement aux précédentes enquêtes, nous avons souhaité cette année étudier la provenance géographique des sondés et voir si des écarts pouvaient être constatés entre Paris et la Province sur certaines questions.



Très majoritairement, le public est provincial puisqu'il représente 72 % des sondés, contre 27 % de Franciliens.

On notera le petit « 1 % » pour les DOM-TOM. L'effectif étant trop faible, nous n'avons eu d'autres choix que de l'écartier lorsque nous avons procédé, sur certaines questions, à des croisements en fonction de la localisation géographique de la copropriété.

II- LE SYNDIC

Que pensent les copropriétaires de leurs syndicats ? La réponse à cette question est loin d'être aisée tant les relations existantes entre un gestionnaire et ses mandants ne peuvent être réduites à un manichéisme simpliste. Entre le « *tous les mêmes* » et l'abnégation inhérente à la profession que d'aucuns essaient de nous faire croire, il existe des positions plus subtiles, ou réalistes, les copropriétaires n'hésitant pas à pointer les faiblesses de leur syndic tout en reconnaissant leurs qualités.

A l'heure où la profession s'est dotée officiellement d'un *corpus* déontologique et où une commission de discipline devrait être mise en place d'ici peu, connaître l'image qu'ont les copropriétaires de leur syndic est en soi intéressant. Mieux, comme il s'agit de la troisième itération de cette étude, nous pourrions étudier, le cas échéant, les éventuelles variations d'une année à l'autre.

Les questions liées à la satisfaction envers le syndic ne concernent que les professionnels.

La raison en est fort simple : on ne saurait avoir envers un copropriétaire bénévole qui donne de son temps les mêmes attentes que vis-à-vis d'un professionnel rémunéré à cet effet.

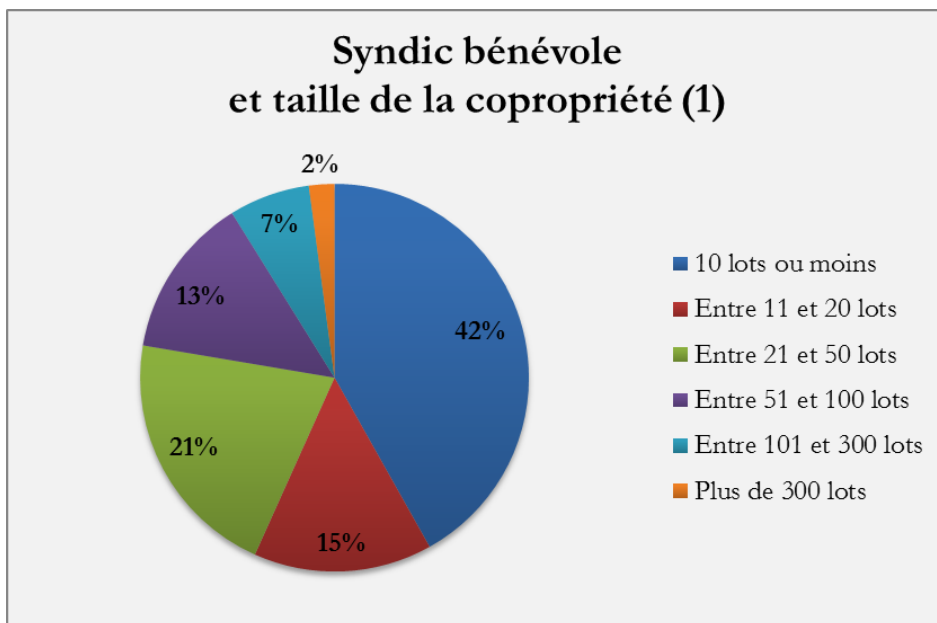
I- LE RECOURS A UN SYNDIC BENEVOLE

Dans le cadre de cette étude, **7 % des copropriétés présentes dans notre panel sont gérées par un syndic bénévole**. Généralement, le recours à ce type de gestion est justifié par la volonté de faire des économies ou s'explique par la difficulté de trouver un professionnel qui accepte de gérer une petite copropriété. Sur ce point d'ailleurs, il est surprenant que l'on fasse peser sur une copropriété de quelques lots uniquement les mêmes obligations que pour une résidence plus importante.

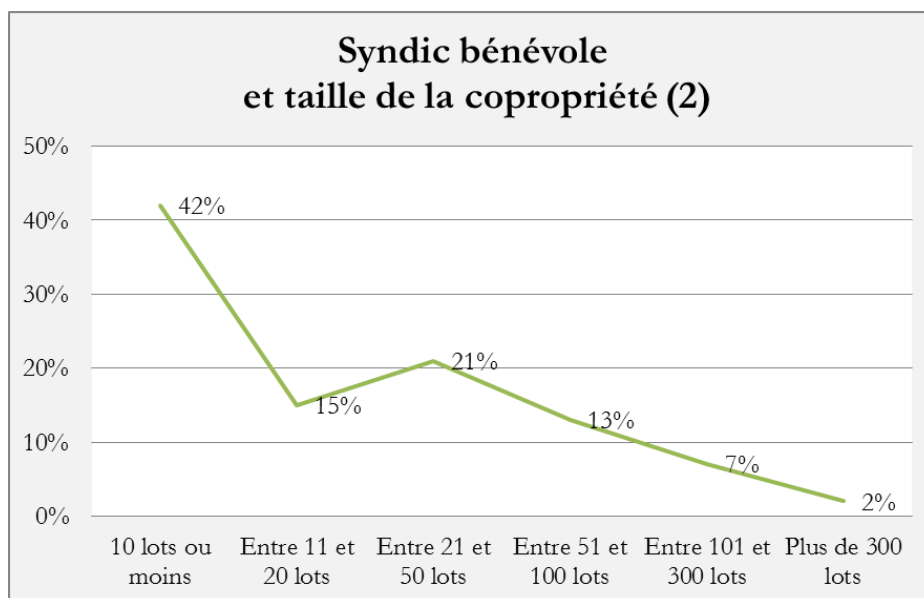
7 % des copropriétés sont gérées par un syndic bénévole.

En effet, nous constatons que la division d'anciennes maisons de ville en copropriété de 3-4 lots peut parfois s'accompagner de graves problèmes de gestion en cas de mésentente entre les occupants. Car, dans ce type d'immeuble, les relations sociales et de voisinage, en raison du faible nombre de copropriétaires, l'emportent sur les rapports juridiques et les règles de droit, de sorte qu'il n'est pas rare de se retrouver face à une situation complètement bloquée, l'assemblée générale étant dans l'incapacité de désigner, par exemple, un syndic ou de voter des travaux. **C'est pourquoi nous soutenons l'idée qu'il faille créer un statut spécifique des petites copropriétés afin de faciliter leur gestion et le processus décisionnel, évitant ainsi des situations de blocage.**

Comme nous le voyons dans les graphiques ci-après, sans surprise, le syndic bénévole concerne surtout les petites copropriétés. Dans notre échantillon, 57 % des résidences ayant opté pour ce mode de gestion ont moins de 21 lots. Ce taux passe à 78 % si l'on y inclut les copropriétés de 50 lots ou moins.



En revanche, nous sommes extrêmement surpris que de grandes copropriétés de plus de 300 lots fonctionnent en autogestion. Il faut dans ces cas une grande organisation et pouvoir s'appuyer sur un conseil syndical solide et impliqué. En dehors de ces cas particuliers, le recours à un syndic bénévole diminue avec la taille de la copropriété. Le graphe ci-dessous montre d'ailleurs une décroissance quasi linéaire.



Enfin, on constate une légère prééminence de la Province dans le recours à un syndic bénévole. Cela peut éventuellement se comprendre dans la mesure où, dans certaines zones géographiques, il est plus difficile de trouver un professionnel.

Ainsi, 8 % des résidences de notre panel sont gérées par un copropriétaire en

Province, contre 5 % en Ile-de-France et seulement 1 % à Paris.

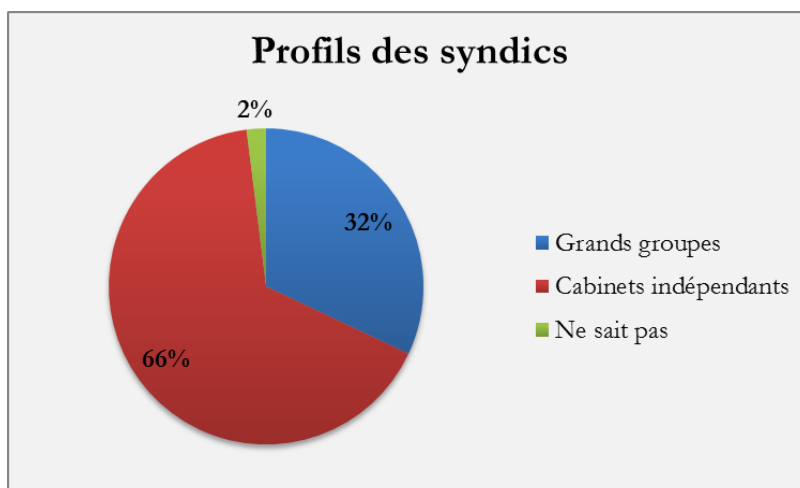
Province	8 %
Ile-de-France	5 %
Paris	1 %

II- GROSSES STRUCTURES ET CABINETS INDEPENDANTS

93 % des copropriétés de notre panel sont gérées par un syndic professionnel. Au-delà de la distinction opérée avec les syndicats bénévoles, nous nous sommes également intéressés au type de gestionnaire, à savoir s'il s'agissait d'un grand groupe ou, au contraire, d'un cabinet indépendant.

Nous avons donc fourni une liste de syndicats (Foncia, Citya, Sergic...) que nous avons qualifiés de « Grands groupes », les autres étant alors définis *a contrario* comme des « cabinets indépendants ».

1/3 (32 %) de notre échantillon est composé de cabinets appartenant à un grand groupe, contre 2/3 (66 %) de syndicats indépendants.



A noter que, curieusement, 2 % des sondés ne connaissent pas leur syndic. Si l'on retrouve cette méconnaissance chez certains locataires habitant en copropriété (ce qui est compréhensible dans la mesure où le locataire n'a aucun lien de droit avec le syndic), cela est nettement plus surprenant de la part d'un copropriétaire.

III- SATISFACTION VIS-A-VIS DU SYNDIC PROFESSIONNEL

Comme indiqué, le questionnaire de satisfaction ne porte que sur les syndicats professionnels, soit 93 % de notre échantillon. Il y a trois axes dans les questions abordées.

Le premier concerne la gestion du syndic et l'appréciation des copropriétaires sur des thématiques bien précises. Le deuxième, plus global, vise l'appréciation générale du syndic. Enfin, le dernier concerne la principale qualité que devrait avoir un syndic.

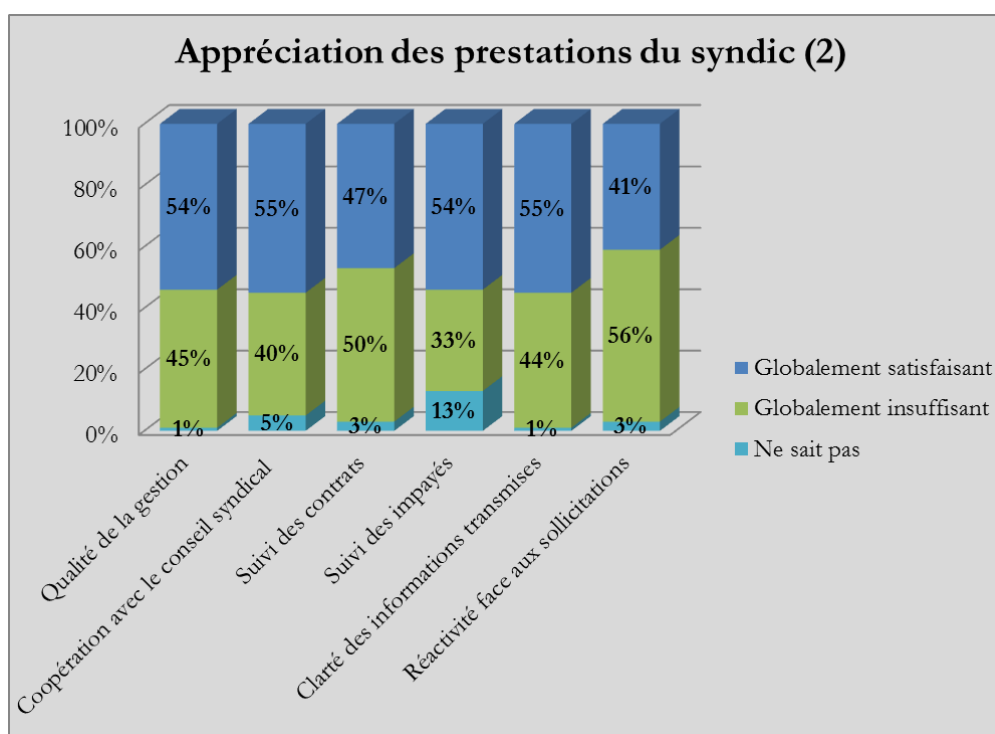
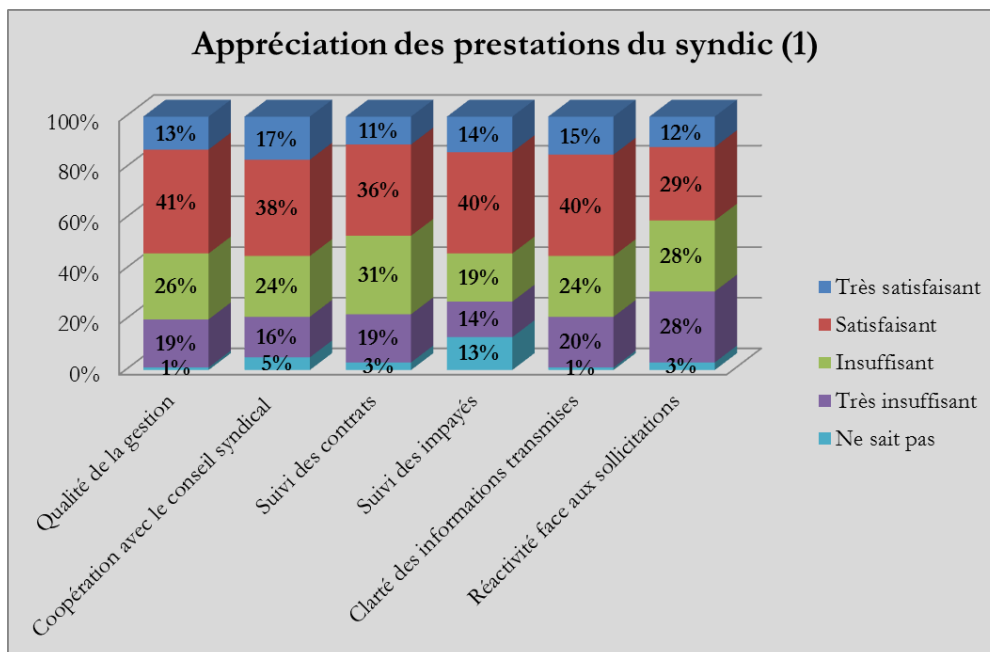
1. Satisfaction envers le syndic point par point

Nous avons demandé aux sondés de juger leur gestionnaire sur les points suivants :

- qualité de la gestion ;
- coopération avec le conseil syndical ;
- suivi des contrats de prestations de services ;
- suivi des impayés ;
- clarté des informations transmises aux copropriétaires ;
- réactivité face aux sollicitations des copropriétaires et/ou du conseil syndical.

Pour chacun de ces items, les copropriétaires ont été appelés à choisir entre *Très satisfaisant*, *Satisfaisant*, *Insuffisant* ou *Très insuffisant*.

Les graphiques ci-dessous montrent les réponses des copropriétaires sur chacun de ces points.



Globalement satisfaisant : somme *Très satisfaisant* + *Satisfaisant*

Globalement insuffisant : somme *Insuffisant* + *Très insuffisant*

Dans l'ensemble, les appréciations sont correctes, même si aucune ne se démarque positivement, au contraire. Ainsi, en globalisant les résultats, le meilleur score est de 55 %, un taux certes supérieur à la moyenne mais qui ne reflète pas une franche adhésion non plus.

Par ailleurs, on constate que les *Très insuffisant* sont systématiquement supérieurs aux *Très satisfaisant*, hormis pour le suivi des impayés (les taux sont égaux, mais avec un nombre important de *Ne sait pas*).

Des résultats tout juste corrects mais qui ne reflètent pas une franche adhésion.

Les points sur lesquels les copropriétaires sont les plus satisfaits sont :

- la coopération avec le conseil syndical (55 %)
- la clarté des informations transmises (55 %)
- la qualité de la gestion (54 %)
- le suivi des impayés (54 %)

A l'inverse, les points sur lesquels les copropriétaires sont le moins satisfaits concernent :

- le suivi des contrats (47 %)
- la réactivité face aux sollicitations des copropriétaires (41 %)

Quatre items dépassent la moyenne et deux autres y sont inférieurs. Sur ce point, et nous reviendrons dessus plus loin, nous constatons que la réactivité face aux sollicitations des copropriétaires constitue le « point noir » des syndicats, comme l'avaient déjà montré nos précédentes études de 2012 et 2014.

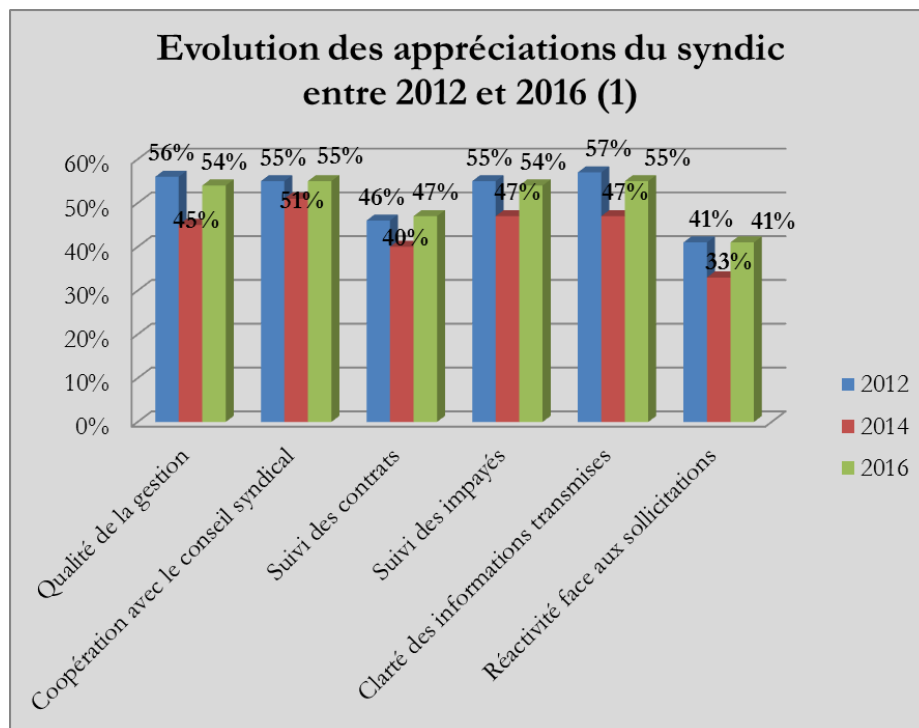
Pour une profession largement décriée, **ces résultats montrent que la situation est loin d'être aussi alarmiste que l'on pourrait le croire.** Toutefois, il ne s'agit nullement d'un plébiscite et les copropriétaires critiques à l'égard de la gestion de leur syndicat demeurent nombreux.

a. Evolution des taux de satisfaction vis-à-vis des syndicats entre 2012 et 2016

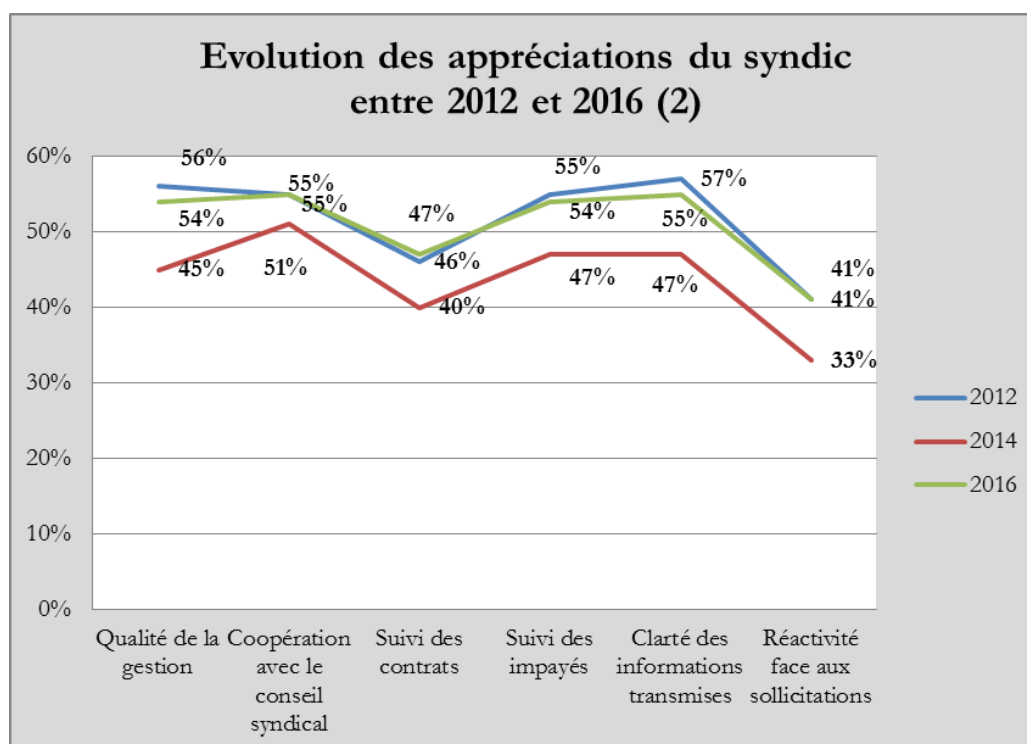
C'est en 2012 que nous avons réalisé, toujours en partenariat avec *Notre Temps*, la première édition de notre baromètre de satisfaction. Cette étude montrait une appréciation moyenne des syndicats et mettait déjà en exergue certains points, notamment la question de la réactivité du professionnel face aux sollicitations dont il fait l'objet.

En 2014, une nette dégradation de la situation était constatée, avec une baisse généralisée du taux de satisfaction pour *tous* les items. La chute était loin d'être négligeable puisque l'écart moyen de diminution était de 8 points. Il était même de 11 points pour ce qui concerne l'item relatif à la qualité de la gestion. Très clairement, il s'agissait d'une mauvaise année pour les syndicats, jugés sévèrement par les copropriétaires.

En 2016, la situation s'est considérablement améliorée. Les taux de *tous* les items sont supérieurs à ceux de 2014 et rejoignent ceux de 2012.



Ainsi, les résultats pour la coopération avec le conseil syndical et la réactivité face aux sollicitations sont égaux sur ces deux années (55 % et 41 %). Et pour les autres, ils sont extrêmement proches : l'écart le plus important est seulement de 2 points. Le graphique ci-dessous met d'ailleurs en exergue la similarité des résultats de 2012 et 2016.



L'année 2014 demeure donc à part : elle se distingue d'ailleurs très bien dans le tableau. La question se pose alors de savoir pourquoi il existe une telle différence.

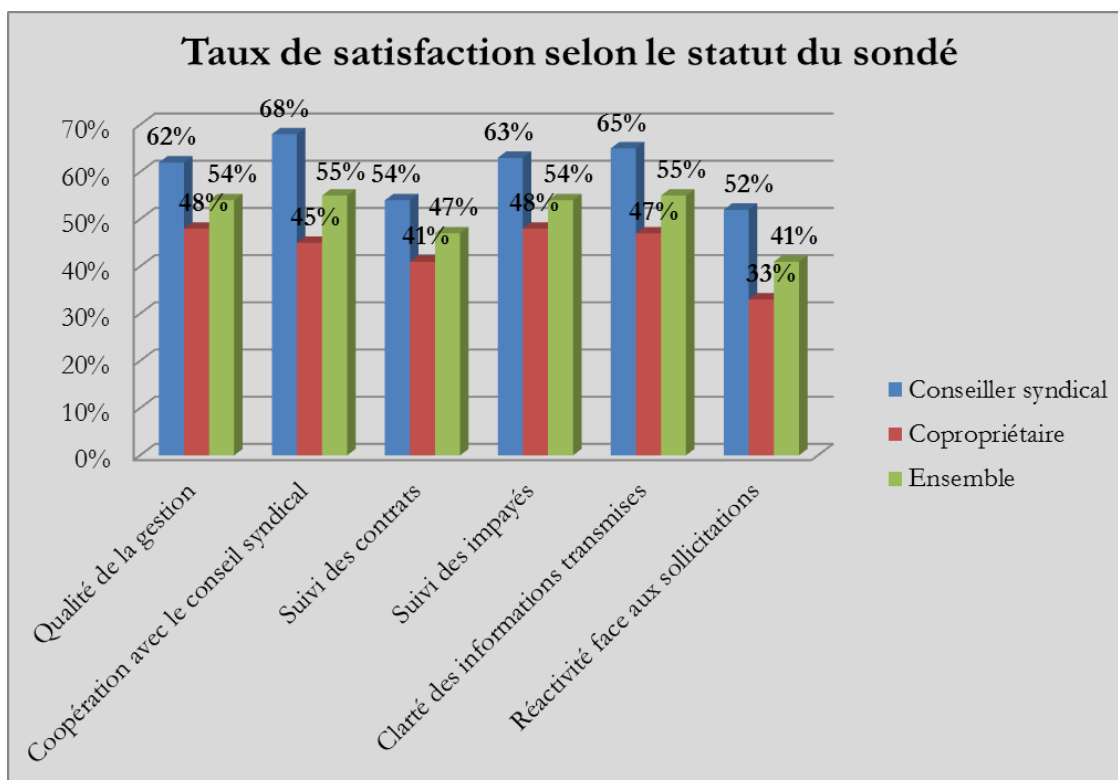
Selon nous, il est important de prendre en compte le contexte dans lequel la précédente étude avait été réalisée : la loi ALUR venait à peine d'être publiée¹ et les professionnels ont fait montre d'une grande opposition sur ce texte, tant en ce qui concerne les éléments relatifs à la copropriété (mise en place obligatoire du compte bancaire séparé, par exemple) que pour ses dispositions concernant les rapports locatifs (l'encadrement des loyers notamment).

Les copropriétaires sont revenus à leur niveau de satisfaction de 2012.

Certaines pratiques tarifaires (augmentation des honoraires en raison du compte séparé et ce avant même que la mesure ne soit effective...) combinées à des prises de position purement corporatistes et contraires à l'intérêt des copropriétaires expliquent une telle différence et un « désaveu », en quelque sorte, envers les syndicats. La loi étant désormais plus lointaine, les débats datent de plus de deux ans, les copropriétaires semblent être revenus à leur niveau initial de satisfaction, celui que nous avons constaté en 2012.

b. Evaluation du syndic par les conseillers syndicaux

L'avis que portent les copropriétaires sur leur syndic varie selon qu'ils appartiennent ou non au conseil syndical. Cette différence d'appréciation n'est pas surprenante dans la mesure où les conseillers syndicaux sont théoriquement plus en relation avec le gestionnaire qu'un copropriétaire *lambda* et donc plus à même de juger ses qualités et défauts. La comparaison dans le graphique ci-dessous n'a été faite qu'en prenant en compte les personnes globalement satisfaites, c'est-à-dire qui ont répondu, pour chaque item, *Très satisfaisant* ou *Satisfaisant*.



¹ Loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (dite Loi ALUR).

La satisfaction des conseillers syndicaux est *systématiquement* meilleure, non seulement à celle des autres copropriétaires, mais également à la moyenne du panel. Par ailleurs, les résultats sont tous supérieurs à 50 %.

Les écarts sont d'ailleurs assez importants selon le statut du sondé : sur la qualité de la gestion par exemple, on constate une différence de 14 points. Sur la coopération avec le conseil syndical, cet écart est encore plus flagrant (23 points) mais cela se comprend tout à fait : qui d'autre qu'un conseiller syndical est à même de juger de ses relations avec le syndic ? Le taux le plus important de satisfaction concerne précisément la coopération avec le conseil syndical (68 %), ce qui est un résultat très correct. En revanche, le point sur lesquels les conseillers syndicaux sont le moins satisfaits concerne la réactivité du syndic, qui atteint tout juste la moyenne avec 52 %.

A l'inverse, l'avis des simples copropriétaires est *systématiquement* inférieur aux moyennes du panel et des conseillers syndicaux. Par ailleurs, leurs taux de satisfaction sont tous inférieurs à 50 %. Les meilleurs résultats concernent la qualité de la gestion et le suivi des impayés (48 % chacun), le plus mauvais, la réactivité du syndic (33 %).

Les conseillers syndicaux ont une meilleure opinion de leur syndic que les « simples » copropriétaires.

Pour autant, l'ordre des appréciations varie-t-il selon le statut des sondés ? Autrement dit, que l'on soit conseiller syndical ou uniquement copropriétaire, retrouve-t-on les mêmes points de satisfaction ou d'insatisfaction ?

CONSEILLER SYNDICAL	COPROPRIETAIRE	ENSEMBLE
[1]* Coopération avec le conseil syndical (68 %)	[1]* Qualité de la gestion (48 %)	[1]* Coopération avec le conseil syndical (55 %)
[2] Clarté des informations transmises (65 %)	[1] Suivi des impayés (48 %)	[1] Clarté des informations transmises (55 %)
[3] Suivi des impayés (63 %)	[3] Clarté des informations transmises (47 %)	[3] Qualité de la gestion (54 %)
[4] Qualité de la gestion (62 %)	[4] Coopération avec le conseil syndical (45 %)	[3] Suivi des impayés (54 %)
[5] Suivi des contrats (54 %)	[5] Suivi des contrats (41 %)	[5] Suivi des contrats (47 %)
[6] Réactivité face aux sollicitations (52 %)	[6] Réactivité face aux sollicitations (33 %)	[6] Réactivité face aux sollicitations (41 %)

* Rang

Ainsi, pour un copropriétaire, c'est la qualité de la gestion que l'on retrouve en 1^{ère} place alors que cet item figure en 4^{ème} position chez les conseillers syndicaux. De même, le suivi des impayés, également en tête du classement chez les copropriétaires redescend à la 3^{ème} marche chez les membres du conseil syndical.

On notera que le classement des avis du conseil syndical correspond peu ou prou à celui de la moyenne de l'ensemble du panel, à une inversion près (qualité de la gestion et suivi des impayés).

En revanche, sur deux items, les avis sont totalement convergents : le suivi des contrats et la réactivité du syndic (respectivement en 5^{ème} et dernière position quel que soit le statut du sondé).

De fait, si l'on constate une différence d'appréciation légitime en fonction du statut du sondé sur certaines prestations (la coopération avec le conseil syndical en est l'exemple parfait), les avis se rejoignent lorsque les sondés sont sur un pied d'égalité malgré leur différence de statut : la réactivité face aux sollicitations par exemple.

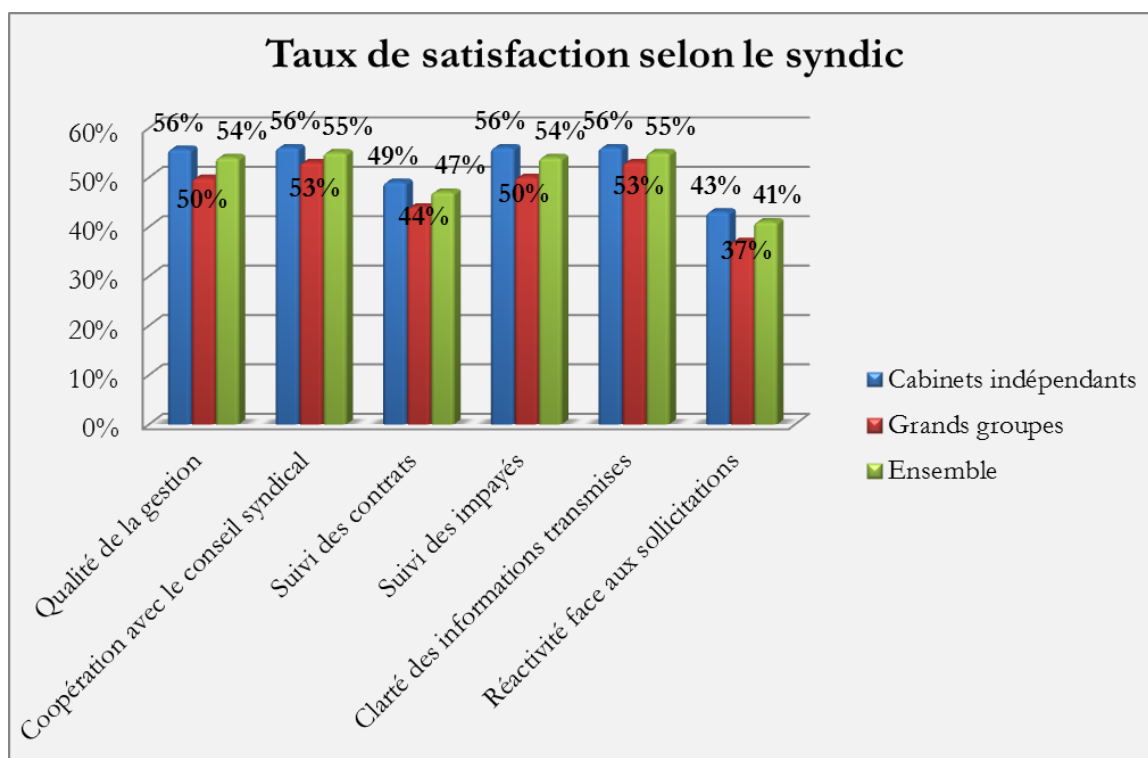
c. Evaluation du syndic selon son appartenance à un grand groupe

Au-delà du statut de la personne sondée, nous nous sommes intéressés au type-même de syndic, à savoir son appartenance ou non à un grand groupe. Comme nous l'avons indiqué, 32 % des copropriétaires approchés ont un gestionnaire ayant une envergure nationale. Cette distinction se justifie par le fait que nous avons toujours constaté, dans le cadre de précédentes études, des différences importantes de satisfaction et de tarifs selon précisément le syndic.

Ainsi, le taux de satisfaction envers des cabinets dits « indépendants » est systématiquement supérieur à celui des gestionnaires appartenant à un grand groupe. La différence d'appréciation est de 5 points en moyenne et peut atteindre 6 points sur certains items (la

qualité de la gestion par exemple). Nous avons constaté des résultats similaires lors de nos précédentes études avec un taux de satisfaction systématiquement moindre pour les cabinets d'envergure nationale.

Les cabinets indépendants sont mieux appréciés que ceux appartenant à un grand groupe.



Cela pose clairement la question des pratiques de ces professionnels. Un tel écart ne peut s'expliquer que s'il existe une politique commerciale différente de celle des cabinets indépendants, politique qui ne se fait pas forcément dans l'intérêt des copropriétaires puisque ces derniers, années après années, sanctionnent plus durement les grands groupes.

Concernant le classement des items en fonction de leur appréciation, nous constatons qu'il est assez homogène.

CABINETS INDEPENDANTS	GRANDS GROUPES	ENSEMBLE
[1]* Coopération avec le conseil syndical (56 %)	[1]* Coopération avec le conseil syndical (53 %)	[1]* Coopération avec le conseil syndical (55 %)
[1] Clarté des informations transmises (56 %)	[1] Clarté des informations transmises (53 %)	[1] Clarté des informations transmises (55 %)
[1] Qualité de la gestion (56 %)	[3] Qualité de la gestion (50 %)	[3] Qualité de la gestion (54 %)
[1] Suivi des impayés (56 %)	[3] Suivi des impayés (50 %)	[3] Suivi des impayés (54 %)
[5] Suivi des contrats (49 %)	[5] Suivi des contrats (44 %)	[5] Suivi des contrats (47 %)
[6] Réactivité face aux sollicitations (43 %)	[6] Réactivité face aux sollicitations (37 %)	[6] Réactivité face aux sollicitations (41 %)

* Rang

Tout d'abord, les classements issus de l'ensemble du panel et des grands groupes sont identiques. Celui des cabinets indépendants montre des taux de satisfaction très proches selon les items (4 sur 6 ont d'ailleurs un pourcentage identique, à savoir 56 %). De fait, la différence de résultats n'entraîne pas de modifications notables dans le classement : seuls les taux varient.

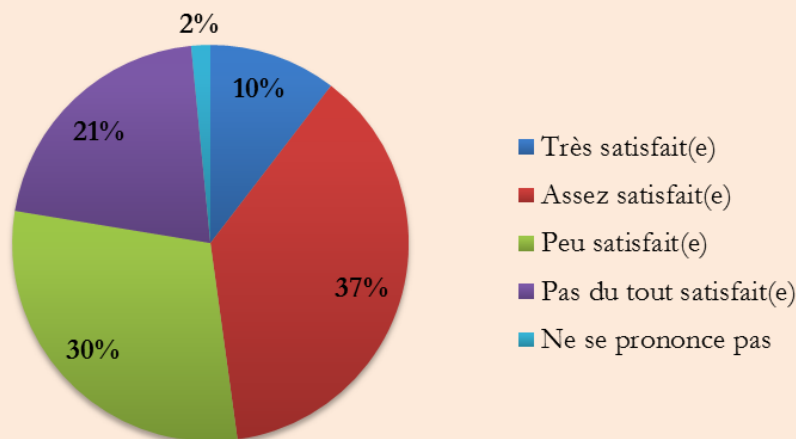
Tout au plus pouvons-nous dire que la qualité de gestion et le suivi des impayés sont mieux perçus chez les indépendants (ces points figurent en 1^{ère} position) que chez leurs homologues appartenant à un grand groupe (ces prestations sont en 3^{ème} place).

En revanche, le suivi des contrats et la réactivité face aux sollicitations ferment toujours le classement, quel que soit le type de syndic.

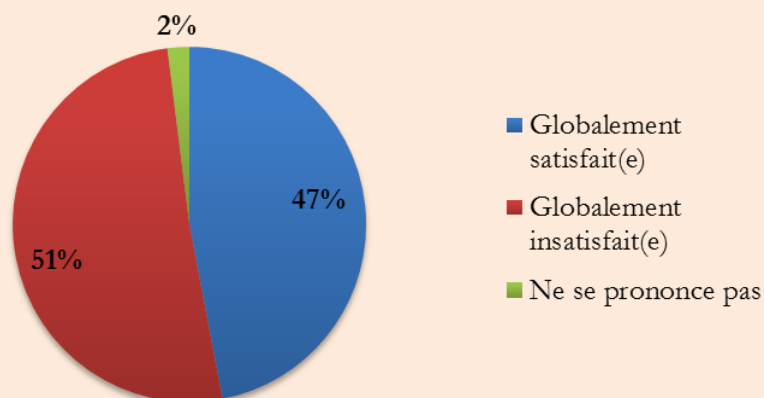
2. Evaluation générale du syndic

Au-delà de l'appréciation portée sur des prestations bien précises, nous avons demandé à notre panel de juger, de façon générale, son syndic. **De manière générale, les copropriétaires sont satisfaits de leur syndic à hauteur 47 %.** Le résultat est intéressant car il montre bien que l'appréciation portée sur son gestionnaire va au-delà de celle que l'on peut avoir pour chacune des prestations qu'il accomplit.

Appréciation générale du syndic (1)



Appréciation générale du syndic (2)



La moyenne des taux d'appréciation est de 51 %. Or, sur l'appréciation générale du syndic, le résultat est de 47 %, ce qui montre bien que nous sommes dans un domaine où le relationnel et le ressenti ont beaucoup d'importance.

Par ailleurs, si le nombre de copropriétaires *Assez satisfaits* constitue le résultat le plus important (37%), les personnes *Pas du tout satisfaites* sont largement supérieures à celles *Satisfaites*, avec respectivement 21 % et 10 %, soit un écart de 11 points.

Par rapport aux enquêtes des années précédentes, nous constatons qu'ici encore, le taux de satisfaction est venu se rapprocher de celui de 2012, bien qu'il lui soit légèrement inférieur.

En moyenne, les copropriétaires sont satisfaits à hauteur de 47 % de leur syndic. Mais ce taux d'appréciation générale est inférieur à celui porté sur les prestations accomplies par le syndic.

EVOLUTION DU TAUX DE SATISFACTION ENTRE 2012 ET 2016		
2012	2014	2016
49 %	39 %	47 %

Ainsi, le taux de satisfaction augmente de 8 points entre 2014 et 2016. Ici encore, à l'instar des questions posées pour chaque prestation du syndic, l'année 2014 apparaît comme une exception.

Par ailleurs, les résultats varient également selon le statut du sondé ou la nature du syndic.

	STATUT DU SONDE		TYPE DE SYNDIC	
	Conseiller syndical	Copropriétaire	Cabinets indépendants	Grands groupes
Taux de satisfaction	60 %	39 %	50 %	43 %

Le taux de satisfaction augmente considérablement chez les conseillers syndicaux puisqu'il atteint **60 %**, soit une différence de 13 points par rapport à l'ensemble du panel. Sans surprise, les résultats sont nettement moins bons chez les simples copropriétaires qui ne sont que **39 %** à être satisfaits de leur syndic.

Les écarts sont moins flagrants mais demeurent notables lorsque l'on s'attache au gestionnaire lui-même. Ainsi, les cabinets indépendants obtiennent-ils un taux de satisfaction de **50 %** tandis que ceux appartenant à un grand groupe n'ont que **43 %**.

Si le taux de satisfaction atteint 60 % chez les conseillers syndicaux, il n'est que de 39 % chez les « simples » copropriétaires.

Enfin, on notera que les résultats varient peu selon la zone géographique. Ils sont quasiment identiques entre Paris et l'Ile-de-France, bien qu'inférieurs à la moyenne nationale.

	PARIS	ILE-DE-FRANCE	PROVINCE
Taux de satisfaction	44 %	45 %	49 %

La Province se montre à peine moins sévère avec un taux de 49 %.

3. La principale qualité d'un syndic

En sus des désormais habituelles questions sur les prestations du syndic, nous avons interrogé les copropriétaires sur ce que devrait être, selon eux, la principale qualité d'un gestionnaire. Nous avons d'office écarté la notion de compétence, laquelle paraissait logique et naturelle, pour nous focaliser sur les points suivants :

- la réactivité ;
- le prix ;
- le relationnel avec les copropriétaires ;
- les connaissances techniques ;
- la négociation commerciale ;
- la rigueur.

Une seule réponse était possible. Et, comme nous pouvons le voir sur le graphe ci-après, les résultats sont surprenants, mais cohérents.



Ainsi, les principales qualités retenues sont, à égalité, **la rigueur et la réactivité avec 28% pour chacune de ces propositions**. Immédiatement après vient le relationnel avec les copropriétaires, qui obtient 22%. Concrètement, cela démontre effectivement que les copropriétaires attachent énormément d'importance aux relations avec le syndic. La notion de réactivité s'entend au sens large avec notamment l'aptitude à s'occuper de travaux urgents et à faire le nécessaire en cas de besoin, mais également en cas de sollicitation par un copropriétaire. Cette notion est liée au relationnel et les résultats assez proches le démontrent. Or, c'est précisément sur ce sujet que les syndics montrent le plus de faiblesse. **Autrement dit, ils sont sévèrement jugés sur les points qui, pour les copropriétaires, sont parmi les plus importants.**

La rigueur et la réactivité sont les principales qualités que devraient avoir un syndic.

Par ailleurs, on notera les différences de résultats entre les trois premières qualités du classement et les trois dernières : celles-ci ne représentent que 22% des réponses. On constate d'ailleurs une différence de 13 points entre les qualités figurant respectivement en 3^{ème} et 4^{ème} position. On constate que le prix n'est pas considéré comme une qualité essentielle, sauf pour 9 % des sondés.

Si l'on s'attache au statut du sondé (simple copropriétaire ou conseiller syndical), on constate quelques différences dans le classement. Pour un membre du conseil syndical, c'est la réactivité qui prime avant tout, et largement même, avec un taux de 36 % alors que pour les copropriétaires, ce point arrive en 3^{ème} position avec 23 %. Vis-à-vis de ces derniers, c'est la rigueur qui est considérée comme le plus important.

Toutefois, on constate que les qualités qui constituent le trio de tête ont des taux assez proches (28 % / 26 % / 23 %), les différences étant bien plus marquées chez les conseillers syndicaux.

CONSEILLER SYNDICAL	COPROPRIETAIRE	ENSEMBLE
[1]* La réactivité (36 %)	[1]* La rigueur (28 %)	[1]* La rigueur (28 %)
[2] La rigueur (29 %)	[2] Le relationnel avec les copropriétaires (26 %)	[1] La réactivité (28 %)
[3] Le relationnel avec les copropriétaires (15 %)	[3] La réactivité (23 %)	[3] Le relationnel avec les copropriétaires (22 %)
[4] Les connaissances techniques (10 %)	[4] Le prix (11 %)	[4] Le prix (9 %)
[5] Le prix (6 %)	[5] Les connaissances techniques (8 %)	[4] Les connaissances techniques (9 %)
[6] La négociation commerciale (4 %)	[6] La négociation commerciale (4 %)	[6] La négociation commerciale (4 %)

* Rang

Par ailleurs, on peut noter que le relationnel est considéré comme plus important pour les copropriétaires (26 %) que pour les conseillers syndicaux (15 %). Une telle différence peut paraître assez surprenante dans la mesure un conseil syndical est normalement en relation constante avec le syndic.

Enfin, la question du prix arrive légèrement plus haut chez les copropriétaires mais sans que cela ne modifie vraiment la perception de cet élément : ils ne sont que 11 % à en faire une qualité principale, contre 6 % chez les conseillers syndicaux. Lorsque l'on s'attache à la nature du syndic, selon qu'il appartienne ou non à un grand groupe, nous ne constatons que peu de différences.

CABINETS INDEPENDANTS	GRANDS GROUPES	ENSEMBLE
[1]* La réactivité (29 %)	[1]* La réactivité (30 %)	[1]* La rigueur (28 %)
[1] La rigueur (29 %)	[2] La rigueur (27 %)	[1] La réactivité (28 %)
[3] Le relationnel avec les copropriétaires (22 %)	[3] Le relationnel avec les copropriétaires (19 %)	[3] Le relationnel avec les copropriétaires (22 %)
[4] Les connaissances techniques (9 %)	[4] Le prix (11 %)	[4] Le prix (9 %)
[5] Le prix (8 %)	[5] Les connaissances techniques (9 %)	[4] Les connaissances techniques (9 %)
[6] La négociation commerciale (3 %)	[6] La négociation commerciale (3 %)	[6] La négociation commerciale (4 %)

* Rang

Tout d'abord, arrivent en tête dans les deux hypothèses la réactivité et la rigueur, et ce avec des résultats assez proches (entre 27 % et 30 % selon les cas). Le prix, quant à lui, varie entre 8 % et 11 % selon le syndic. De fait, le statut du sondé ou la nature du syndic n'ont finalement que peu d'incidences sur la détermination de la qualité principale que doit avoir un gestionnaire.

Reste à savoir si ces avis sont partagés de façon homogène ou non sur l'ensemble du territoire.

PARIS	ILE-DE-FRANCE	PROVINCE	ENSEMBLE
[1]* La réactivité (38 %)	[1]* La réactivité (32 %)	[1]* La rigueur (29 %)	[1]* La rigueur (28 %)
[2] La rigueur (25 %)	[2] La rigueur (29 %)	[2] La réactivité (26 %)	[1] La réactivité (28 %)
[3] Le relationnel avec les copropriétaires (17 %)	[3] Le relationnel avec les copropriétaires (19 %)	[3] Le relationnel avec les copropriétaires (23 %)	[3] Le relationnel avec les copropriétaires (22 %)
[4] Les connaissances techniques (11 %)	[4] Les connaissances techniques (9 %)	[4] Le prix (10 %)	[4] Le prix (9 %)
[5] Le prix (5 %)	[5] Le prix (7 %)	[5] Les connaissances techniques (9 %)	[4] Les connaissances techniques (9 %)
[6] La négociation commerciale (4 %)	[6] La négociation commerciale (4 %)	[6] La négociation commerciale (3 %)	[6] La négociation commerciale (4 %)

* Rang

La principale différence concerne la réactivité, qualité principale pour 38 % de Parisiens contre « seulement » 26 % de Provinciaux. Le stress urbain et le rythme citadin expliquent peut-être cet écart. De même, on constate une différence de 6 points sur la notion de relationnel avec les copropriétaires, cet item constituant davantage une qualité pour les Provinciaux que pour les Parisiens ou Franciliens. Mais il n'en demeure pas moins que cette qualité figure en 3^{ème} position, quelle que soit la localisation géographique du sondé.

Dans le même esprit, le prix constitue davantage une qualité en Province que dans la capitale.

Des Parisiens davantage centrés sur la réactivité et des Provinciaux plus attachés à la rigueur ou au relationnel avec les copropriétaires.

4. Conclusion

Les années se suivent et se ressemblent, ou pas. Le baromètre 2016 a ceci de particulier qu'il revient complètement sur les résultats de 2014 pour finalement atteindre ceux de 2012. Ainsi, alors que nous avons assisté à une chute du taux de satisfaction des syndics de 10 points entre 2012 et 2014 (il était passé de 49 % à 39 %), il est remonté en 2016 de 8 points, le ramenant à 47 %.

Cette remontée se constate, non seulement sur les prestations du syndic, mais également sur son appréciation générale. Comme nous l'indiquions, le contexte de 2014 lié à la loi ALUR a dû y être pour beaucoup. La « passion » étant retombée, les copropriétaires semblent être revenus à de meilleurs sentiments vis-à-vis de leurs gestionnaires.

Toutefois, l'amélioration de la situation ne signifie pas qu'elle soit satisfaisante pour autant : moins d'un copropriétaire sur deux est satisfait de son syndic, ce qui laisse une marge considérable de progression.

La moins grande sévérité des conseillers syndicaux envers leur syndic est une constante depuis la création de notre baromètre en 2012. Avec un taux de satisfaction de 60 % chez les membres du

conseil syndical, la collaboration entre ces deux entités semble se dérouler de façon assez satisfaisante, mais il reste à convaincre les autres copropriétaires, lesquels ne sont que 39 % à être globalement satisfaits de leur syndic. Surtout que les pistes d'amélioration sont aisées à trouver.

En effet, le point sur lequel les sondés sont les moins satisfaits est précisément celui auquel ils accordent énormément d'importance : la réactivité et le relationnel avec les copropriétaires. Depuis 2012, la réactivité du syndic constitue un point noir, cet item recueillant à chaque fois les plus mauvais résultats (33 % de satisfaits en 2014 par exemple).

Enfin, les copropriétaires ne sont pas intéressés uniquement par le montant des honoraires du syndic. En 2006-2007, pendant les débats relatifs à la définition des prestations de gestion courante des syndicats organisés au sein du Conseil national de la consommation (la CLCV était d'ailleurs rapporteur de ce groupe de travail), les professionnels avaient à plusieurs reprises abordé la question du montant des honoraires et du prix

« réel » d'un syndic, sous-entendu que ces derniers étaient sous-payés. Sans rentrer dans le débat sur l'origine de cette prétendue « sous-évaluation » tarifaire (le *dumping* de certains professionnels n'y est d'ailleurs pas pour rien) nous avons clairement fait savoir à l'époque que les copropriétaires n'étaient nullement opposés à payer plus, dès lors que **la qualité y est et que les honoraires sont transparents**. Cette enquête démontre tout à fait nos dires.

Reste désormais à savoir comment l'appréciation des copropriétaires va évoluer dans les prochaines années. Le bon ou mauvais fonctionnement de la Commission de contrôle des professionnels de l'immobilier, innovation de la loi ALUR clairement soutenue par les copropriétaires, pourrait avoir une incidence sur les résultats. Mais, en tout état de cause, il sera intéressant de voir si les (mauvais) résultats de 2014 n'ont constitué qu'une exception. Rendez-vous en 2018 pour le savoir...

Les syndicats pèchent précisément sur les points qui ont le plus d'importance pour les copropriétaires, à savoir la réactivité et le relationnel.

III- LA COPROPRIETE DE DEMAIN

Evolution des technologies oblige, le monde de la copropriété se doit de vivre avec son temps et prendre en compte les nouveaux outils numériques existants. Si, lors de la publication de la loi de 1965 fixant le statut de la copropriété, la convocation à l'assemblée générale par voie électronique n'était même pas envisageable, elle fait désormais partie de la réalité. La question se pose de savoir dans quelles mesures ces innovations sont utiles pour les copropriétaires et, surtout, ce qu'en pensent ces derniers. Car il ne faut pas oublier que nous avons affaire à un public âgé qui peut être réticent à utiliser l'outil informatique.

Nous avons interrogé notre panel sur des questions liées précisément à l'irruption du numérique dans la copropriété, ce que nous appelons « la copropriété de demain », terme peut-être maladroit car d'aucuns pourraient faire valoir, à juste titre, qu'il s'agit d'ores et déjà du monde actuel.

Nous nous sommes ainsi focalisés sur trois points : la possibilité d'envoyer par voie dématérialisée la convocation à l'assemblée générale, la mise en place d'un Extranet et l'apparition des syndic en ligne.

I- LA CONVOCATION A L'ASSEMBLEE GENERALE PAR VOIE DEMATERIALISEE

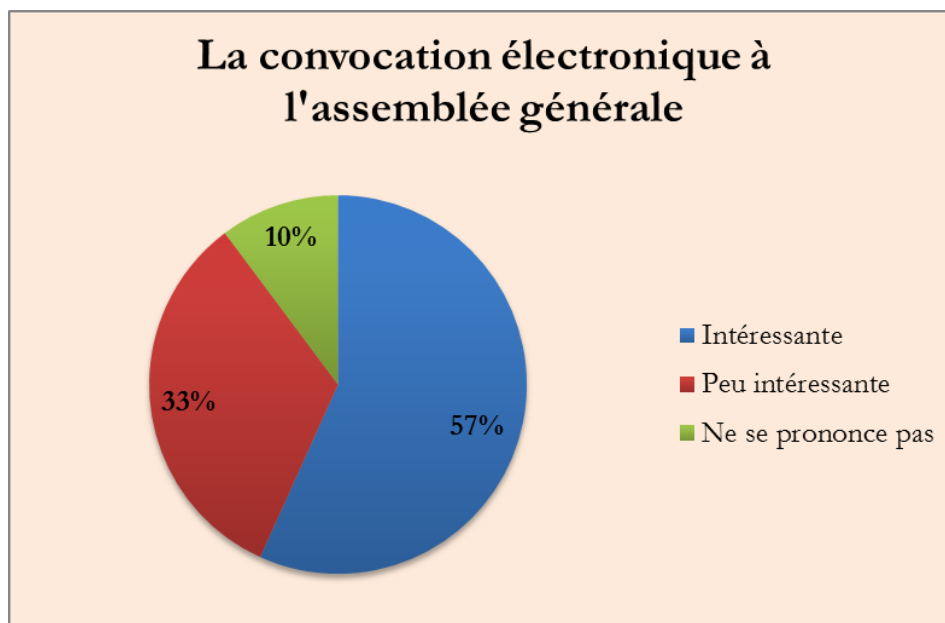
L'assemblée générale constitue l'événement le plus important dans la vie d'une copropriété. Son organisation obéit à un formalisme très strict. Il en est ainsi de la convocation qui, pendant de nombreuses années, n'a pu se faire que par voie postale (en LRAR) ou par remise en main propre contre émargement. Une timide ouverture a été faite au fax, ce qui est assez étonnant car ce système n'apporte aucune sécurité quant à la réception effective des documents et à l'intégrité de leur contenu. En fait, c'est la loi ALUR de mars 2014 qui a ouvert la voie à la dématérialisation des modes de communication dans la copropriété, notamment pour la convocation en assemblée générale.

Sur le principe, ce mode est intéressant : il permet notamment à une personne active d'échapper à la corvée du samedi matin consistant à récupérer son recommandé auprès du bureau de poste rattaché à son domicile, et évite l'impression de nombreux documents, ce qui représente une certaine économie et apporte un petit coup de pouce à l'environnement. Le dispositif comporte cependant des inconvénients puisqu'il oblige le copropriétaire à se doter d'une installation informatique et à savoir l'utiliser. On peut également arguer d'un transfert de coût puisque c'est le copropriétaire lui-même qui, le cas échéant, procèdera à l'impression des documents joints à la convocation de l'assemblée générale. Les avantages économiques et environnementaux tombent alors.

A l'heure actuelle, la possibilité de recevoir par voie électronique la convocation à l'assemblée générale relève de la liberté individuelle et du volontariat de sorte que l'on ne peut en aucun cas décider que ce moyen de communication constituera le seul utilisé. Les copropriétaires qui souhaitent continuer de recevoir leur convocation en LRAR ou par remise en main propre n'ont aucune formalité particulière à accomplir.

1. L'avis des copropriétaires sur l'intérêt du dispositif

Si les copropriétaires semblent trouver ce dispositif intéressant, il ne s'agit pas d'un plébiscite, loin de là puisqu'il ne recueille que **57 % d'avis favorables**. On notera le taux important de personnes sans opinion. Or, celles-ci, comme nous allons le voir, ont plutôt une certaine réticence à faire usage de ce nouveau moyen de convocation.



Un tiers du panel (**33 %**) ne semble pas intéressé par cette innovation technologique.

Ces résultats ne varient pas en fonction du statut du sondé. Qu'il soit membre du conseiller syndical ou simple copropriétaire, la proportion de personnes trouvant ce *medium* intéressant demeure stable, à 1 ou 2 points près.

	Intéressante	Peu intéressante	Ne se prononce pas
Conseiller syndical	58 %	32 %	9 %
Copropriétaire	56 %	34 %	11 %
Ensemble	57 %	33 %	10 %

En revanche, les écarts sont plus significatifs lorsque l'on s'attache à l'âge des copropriétaires.

Comme nous pouvons le voir dans le tableau ci-après, l'intérêt que ressentent les copropriétaires sur la possibilité de convoquer une assemblée générale par voie électronique décroît régulièrement avec l'âge. Si le taux est de 67 % pour les moins de 40 ans, il passe à 59 % pour ceux ayant entre 51 et 60 ans et arrive à 52 % pour les plus de 70 ans, soit un écart de 15 points.

En parallèle, les taux des personnes qui trouvent le dispositif peu intéressant ou qui ne se prononcent pas augmentent également avec l'âge.

57 % des copropriétaires jugent ce moyen de convocation intéressant, mais les personnes âgées sont plus réticentes.

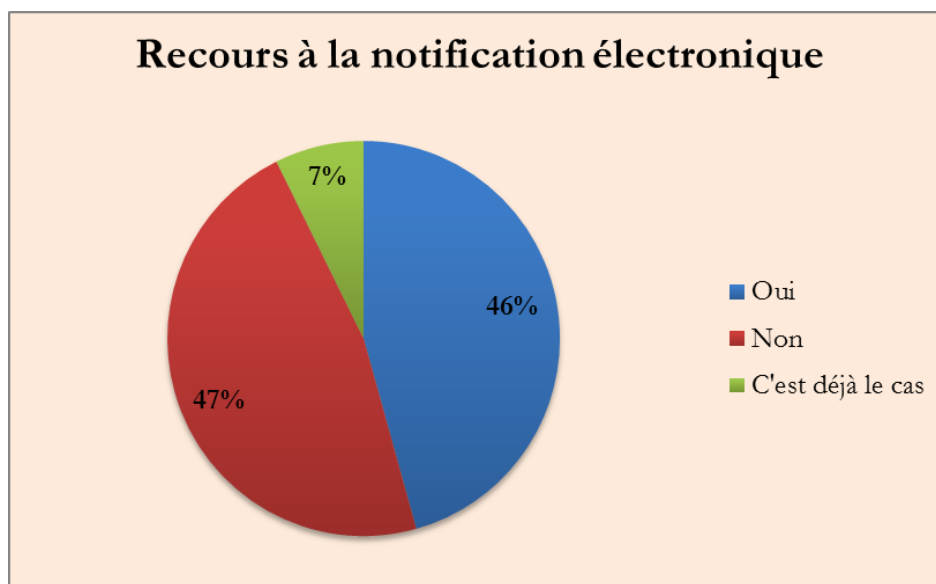
Âge	Intéressante	Peu intéressante	Ne se prononce pas
Moins de 40 ans	67 %	28 %	5 %
Entre 41 et 50 ans	65 %	27 %	8 %
Entre 51 et 60 ans	60 %	32 %	8 %
Entre 61 et 70 ans	59 %	32 %	9 %
Plus de 70 ans	52 %	36 %	12 %
Ensemble	57 %	33 %	10 %

La problématique est clairement ici d'ordre générationnel, les personnes plus âgées n'étant que peu séduites par cette nouveauté.

2. Le recours à la convocation électronique

Le fait de trouver le principe-même de la convocation électronique intéressant suffit-il à vouloir en bénéficier ?

46 % des sondés envisagent de recourir à ce nouveau dispositif et 7 % l'ont d'ailleurs déjà fait, soit un total de 53 %. On notera que le taux est légèrement inférieur à celui de 57 % relatif à l'intérêt porté à la notification électronique. Certaines personnes, malgré l'utilité qu'elles y voient, préfèrent ne pas en faire usage.



A l'inverse, le taux de 47 % est supérieur à la somme des personnes qui, soit n'étaient pas intéressées, soit étaient sans opinion (33 % + 10 % = 43 %). Des copropriétaires qui ne se prononçaient pas préfèrent finalement ne pas recourir à ce service.

Par ailleurs, ici encore, le statut du sondé n'a pas d'incidences significatives sur la réponse.

Ainsi, que la personne soit membre du conseil syndical ou uniquement copropriétaire, les taux des réponses sont quasiment identiques.

	Oui	Non	C'est déjà le cas
Conseiller syndical	47 %	45 %	8 %
Copropriétaire	45 %	48 %	7 %
Ensemble	46 %	47 %	7 %

Tout au plus peut-on constater un refus légèrement marqué concernant les copropriétaires, et encore, il n'est que de 3 points (48 % contre 45 % pour les conseillers syndicaux).

L'âge est un élément important dans le recours ou non à la convocation par voie dématérialisée, bien que les taux observés ne présentent pas la même linéarité que pour les réponses relatives à l'intérêt effectif porté sur ce nouveau mode de communication.

Âge	Oui	Non	C'est déjà le cas
Moins de 40 ans	49 %	44 %	7 %
Entre 41 et 50 ans	62 %	33 %	5 %
Entre 51 et 60 ans	49 %	42 %	9 %
Entre 61 et 70 ans	48 %	45 %	7 %
Plus de 70 ans	40 %	53 %	7 %
Ensemble	46 %	47 %	7 %

Ainsi, ce sont les copropriétaires ayant entre 41 et 50 ans qui sont les plus motivés vis-à-vis de la dématérialisation, puisqu'ils sont 67 % à envisager de passer le cap ou à l'avoir déjà fait.

A titre de comparaison, les moins de 40 ans ne sont « que » 56 %. De même, ces derniers sont 7 % à recevoir déjà par mail la convocation à l'assemblée générale alors qu'ils sont 9 % à l'avoir fait pour les 51-60 ans.

En revanche, à partir de 51 ans, les personnes qui envisagent de bénéficier de cette technologie ou qui l'ont déjà fait sont de moins en moins nombreuses.

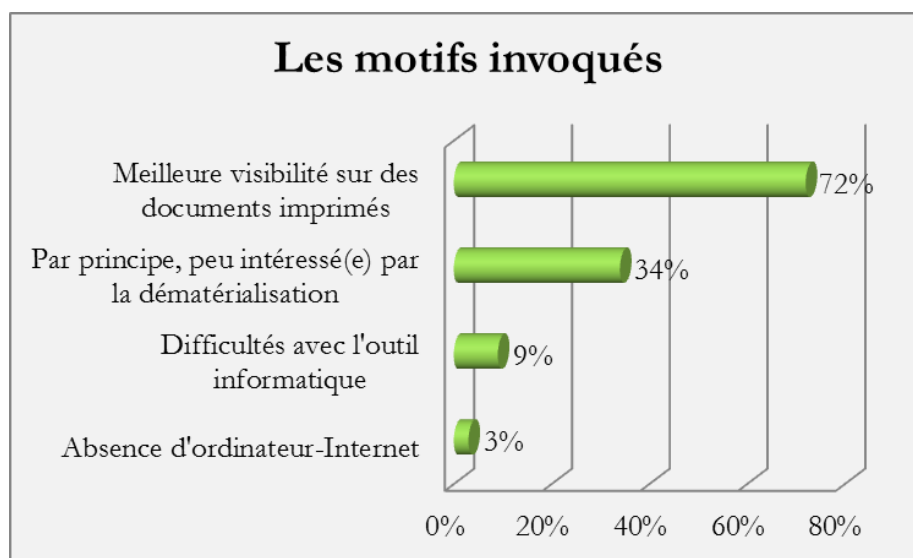
On passe ainsi de 58 % pour les 51-60 ans à 47 % pour les plus de 70 ans.

53 % des copropriétaires envisagent de recourir à la convocation électronique ou l'ont déjà fait.

3. Les motifs invoqués pour refuser le recours à la convocation électronique

Nous avons demandé aux personnes qui ne souhaitaient pas recourir à la convocation électronique (soit 47 % de notre panel) d'expliquer leur réponse. En fait, contrairement à ce que l'on pourrait croire, la principale cause du rejet de la notification par mail n'est pas technologique.

Il s'agit surtout d'une question pratique : la plupart des opposants affirment ainsi avoir une meilleure visibilité des documents en version papier plutôt que sur un écran d'ordinateur (72 %). Cela se comprend d'autant plus qu'il faudrait alors procéder à l'impression des documents reçus, ce qui se ferait aux frais du copropriétaire. D'où un transfert de coût qui a certainement été pris en compte par les répondants au sondage.



Plusieurs réponses possibles

Les obstacles d'ordre technique sont relativement faibles : qu'il s'agisse de difficultés à utiliser un ordinateur ou tout simplement d'une absence totale d'équipement informatique, ces points ne concernent que 12 % du panel. Par contre, sans surprises, ces réponses ont été davantage invoquées par les personnes âgées.

Motifs	- 40 ans	41-50 ans	51-60 ans	61-70 ans	+ 70 ans
Meilleure visibilité sur des documents imprimés	65 %	66 %	68 %	73 %	72 %
Peu intéressé(e) par la dématérialisation	47 %	46 %	39 %	34 %	31 %
Difficultés avec l'outil informatique	0 %	6 %	6 %	6 %	12 %
Absence d'ordinateur-Internet	0 %	3 %	5 %	2 %	3 %

Si le taux de non-équipement demeure assez faible et varie entre 0 % (pour les moins de 40 ans) et 5 % (pour la tranche 51-60 ans), il augmente de façon plus importante pour ce qui concerne les difficultés à manier l'outil informatique. Ce motif est inexistant chez les moins de 40 ans, se stabilise à 6 % sur les tranches d'âges intermédiaires pour décoller et atteindre 12 % chez les copropriétaires de plus de 70 ans.

4. Conclusion

Si la possibilité de recourir à la convocation de l'assemblée générale par voie dématérialisée intéresse les copropriétaires, il ne s'agit nullement d'un véritable adoubement, les taux restant très mesurés et ne dépassant la moyenne que de peu. Cela n'enlève en rien à l'utilité objective du dispositif, mais montre qu'il ne s'agit pas d'un point sur lequel les copropriétaires sont demandeurs ou en attente. Le nombre de personnes qui, de toute façon, ne sont pas intéressées par la dématérialisation (33 %) est révélateur.

Un lien peut être effectué ici avec notre enquête de 2014. Nous avons demandé aux copropriétaires ce qu'ils pensaient de différentes réformes de la loi ALUR, et notamment de la possibilité de convoquer les assemblées générales par voie électronique. Pour chacune des réformes citées (compte bancaire séparé, fonds de travaux obligatoire...) nous avons demandé à notre panel de de l'époque s'il s'agissait d'une réforme *Indispensable*, *Assez importante*, *Peu importante* ou *Pas du tout importante*. Au final, les sondés ont estimé à 21 % qu'il s'agissait d'une réforme *Indispensable* et à 35 % qu'elle était *Assez importante*. L'avis était donc favorable à hauteur de 56 %, ce qui correspond peu ou prou à la proportion de copropriétaires qui, dans la présente étude, envisagent effectivement de recourir à la notification électronique.

L'âge est un élément déterminant ici, et ce pour des raisons bien compréhensibles d'utilisation de l'outil informatique : plus le copropriétaire est âgé et moins il a d'appétence pour la dématérialisation.

De toute façon, on pouvait difficilement penser que cette innovation de la loi ALUR allait trouver preneur immédiatement. Il est évident qu'un temps d'adaptation est nécessaire, qu'il faille un changement des mentalités et un accompagnement des copropriétaires les plus âgés ou réticents.

II- LA MISE EN PLACE D'UN EXTRANET DE LA COPROPRIETE

Parmi ses innovations, la loi ALUR a imposé aux syndicats professionnels de proposer à l'assemblée générale un accès en ligne sécurisé aux documents dématérialisés relatifs à la gestion de l'immeuble. C'est ce que l'on nomme plus généralement un Extranet. Celui-ci doit être mis en place depuis le 1^{er} janvier 2015, mais certains syndicats n'ont pas attendu cette date pour le proposer à leurs copropriétés. L'obligation ne porte pas sur la mise en place effective de cet outil mais sur la proposition qui doit en être faite à l'assemblée générale laquelle peut en refuser la création.

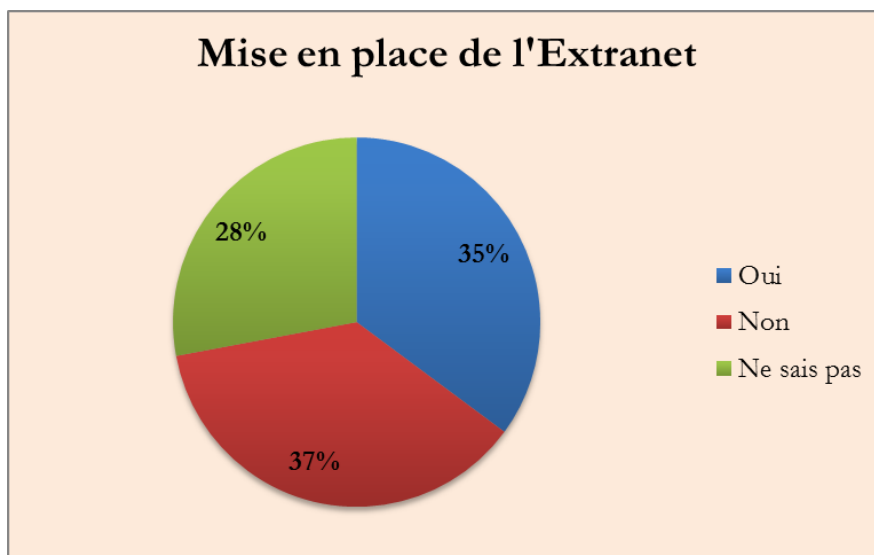
Les textes sont muets sur le contenu exact de l'Extranet ; tout au plus sait-on que l'accès aux documents doit se faire de façon différenciée avec, d'une part, les pièces accessibles aux seuls conseillers syndicaux et, d'autre part, celles qui au contraire peuvent être consultées par l'ensemble des copropriétaires.

Seuls les syndicats professionnels sont concernés par cette mesure. Cela est logique : on pouvait difficilement concevoir d'imposer une telle disposition à un particulier, le plus généralement bénévole, et qui gère la copropriété sur son temps libre.

Nous avons donc voulu savoir si, plus de 18 mois après son entrée en vigueur, cette mesure était appliquée ou non. Mais, au-delà de cela, c'est le contenu même de l'extranet qui nous a intéressés, les pratiques des syndicats variant ici d'un cabinet à un autre.

1. La mise en place de l'Extranet

35 % seulement des immeubles semblent être dotés d'un Extranet. Toutefois, ce résultat doit être nuancé. **En effet, on constate un nombre très important de copropriétaires qui ne savent pas si un Extranet a été mis en place dans leur résidence.** Une telle méconnaissance est assez surprenante car le syndic en fait généralement état lors de l'assemblée générale. Par ailleurs, les identifiants personnels permettant à un copropriétaire de se connecter sur l'Extranet figurent dans son appel de charges. Il est donc assez surprenant que plus d'un copropriétaire sur quatre ne sache si un Extranet existe ou non chez lui.



En tout état de cause, au-delà de l'imprécision sur le taux d'immeubles effectivement dotés de cet outil, **on peut dire qu'au moins 37 % des copropriétés n'ont pas d'Extranet.** Lorsque l'on s'attache aux syndicats qui n'ont pas procédé à ce formalisme, on constate que ce sont surtout les cabinets indépendants qui sont concernés.

En effet, **41 %** des copropriétés gérées par un syndic indépendant n'ont pas d'Extranet, alors que ce taux n'est que de **29 %** pour les professionnels appartenant à un grand groupe. Qu'il y ait un écart significatif n'est pas surprenant, les grands groupes bénéficiant de moyens plus importants.

Des copropriétaires qui ne savent pas avec précision s'ils ont ou non un Extranet.

1 copropriété sur 3 n'a pas d'Extranet parce que le syndic n'a pas inscrit cette question à l'ordre du jour de l'assemblée générale.

Reste à savoir ce qui justifie l'absence de mise en place de l'Extranet. Sur ce point, les réponses des copropriétaires sont assez unanimes. **Dans 95 % des cas, c'est en raison de l'absence de résolution inscrite à l'ordre du jour par le syndic sur ce sujet.** Les 5 % restant concernent le refus de l'assemblée générale de mettre en place l'Extranet. Dans cette hypothèse, le syndic n'est pas fautif puisqu'il a rempli son obligation d'interroger l'assemblée générale sur ce sujet, libre à cette dernière de se prononcer dans un sens ou dans un autre.

Et la nature du syndic (cabinet indépendant ou grand groupe) n'a pas d'incidence ici : dans les deux cas, les taux de non inscription à l'ordre du jour sont quasi-identiques (96 % pour les grands groupes et 94 % pour leurs homologues indépendants).

On peut donc dire qu'en moyenne, dans près d'une copropriété sur trois, le syndic n'a pas respecté son obligation d'inscrire la question de la mise en place d'un Extranet à l'ordre du jour de l'assemblée générale.

Enfin, on constate que les syndicats de Province sont plus à la traîne sur ce point. 40 % des sondés indiquent ne pas avoir d'Extranet alors qu'ils sont 32 % en Ile-de-France.

	PARIS	ILE-DE-FRANCE	PROVINCE
Absence de mise en place de l'Extranet	37 %	32 %	40 %

A Paris, le taux de non mise en place de l'Extranet est de 37 %, ce qui correspond à la moyenne de l'ensemble du territoire.

2. Utilisation de l'Extranet

Que l'Extranet soit mis en place est une chose, mais est-il utilisé pour autant par les copropriétaires ? **63 % des copropriétaires qui ont un Extranet l'utilisent, 37 % n'en font aucun usage.** Sans surprise, l'âge est un facteur important, comme il l'est de manière générale pour tout ce qui concerne l'utilisation des nouvelles technologies.

Utilisation de l'Extranet	- 40 ans	41-50 ans	51-60 ans	61-70 ans	+ 70 ans
Oui	82 %	65 %	67 %	67 %	55 %
Non	18 %	35 %	33 %	33 %	45 %

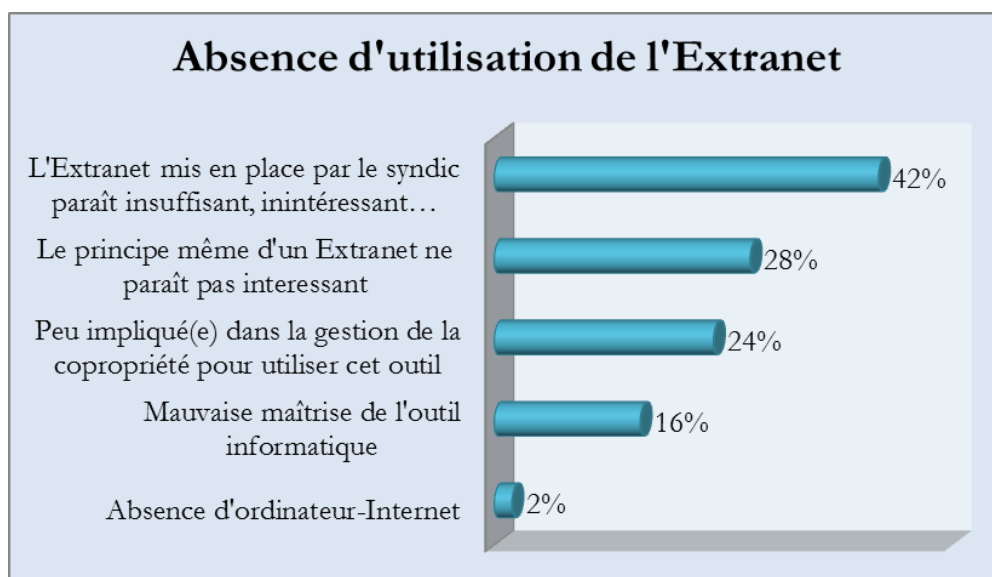
On constate une différence très importante entre les deux extrêmes de notre tableau. Si les moins de 40 ans utilisent à 82 % l'Extranet, les plus de 70 ans ne sont que 55 % à le faire, soit une différence de 27 points. Dans les autres tranches d'âge, le taux d'utilisation est stable et tourne autour de 65 %-67 %.

Le statut du sondé a également une incidence, mais dans une moindre proportion. Ainsi, le taux d'utilisation chez les conseillers syndicaux est de 68 %, contre 57 % chez les copropriétaires. Cette différence

s'explique de par les fonctions du conseiller syndical : celui-ci a généralement davantage besoin d'accéder à certains documents, certaines archives dans le cadre de sa mission.

2 copropriétaires sur 3 utilisent l'Extranet.

Lorsque l'on interroge les personnes qui n'utilisent pas l'Extranet, les réponses peuvent être de différentes natures. Dans certains cas, à l'instar des questions concernant le recours ou non à la convocation électronique pour l'assemblée générale, il existe des obstacles techniques liés à une absence de matériel ou à une mauvaise maîtrise de l'outil informatique (18 %). Pour d'autres, les raisons sont clairement personnelles et dénotent d'un désintérêt pour la gestion de l'immeuble. Ainsi, **24 %** des copropriétaires ont indiqué ne pas être suffisamment impliqués dans la vie de leur résidence pour consulter l'Extranet. Et pour **28 %** des sondés, il s'agit tout simplement d'un désintérêt pour le principe-même de l'Extranet, ce qui laisse supposer également qu'ils ne sont que peu impliqués dans leur copropriété.



Plusieurs réponses possibles

Mais au-delà de ces motifs, il en est un qui est extérieur en fait au copropriétaire et qui relève du syndic. **En effet, 42 % des personnes qui n'utilisent pas l'Extranet se justifient en invoquant le peu d'intérêt du contenu mis en place par leur gestionnaire.** Ce taux passe à **47 %** lorsque l'on interroge les conseillers syndicaux qui ne font pas usage de l'Extranet.

A noter que **10 %** des conseillers syndicaux qui n'utilisent pas cet outil l'ont justifié en indiquant ne pas être suffisamment impliqués dans la gestion de leur copropriété. Emanant de membres du conseil syndical, une telle réponse ne peut que surprendre.

3. Le contenu de l'Extranet

A l'heure actuelle, le contenu de l'Extranet est totalement libre. Le législateur n'a pas cru bon, malheureusement, de prévoir un décret d'application pour apporter ici davantage de précisions. Espérons que malgré cette lacune, les pouvoirs publics pourront pallier cet oubli.

En conséquence, les syndicats disposent de la plus grande liberté pour alimenter le contenu de l'Extranet, qu'il s'agisse de documents ou de services. C'est pourquoi nous avons voulu connaître avec plus de précisions ce qu'offraient ces Extranets. Pour ce faire, nous avons listé une série de documents et de services et demandé aux utilisateurs s'ils étaient ou non proposés chez eux.

a. Les documents contenus dans l'Extranet

Nous avons proposé neuf types de documents différents et, pour chacun d'eux, nous avons demandé aux copropriétaires s'il y figurait ou non. Les résultats obtenus sont assez surprenants.

A titre préalable, rappelons que nous n'avons posé cette question qu'aux seules personnes qui ont déclaré utiliser l'Extranet. Tout d'abord, nous pouvons constater un nombre important de personnes qui déclarent ne pas savoir si un document se trouve ou non sur l'Extranet. Le taux peut aller de 13 % (documents annexés à la convocation de l'assemblée générale) à 25 % (l'état descriptif de division), ce qui montre un problème de bonne utilisation de l'Extranet. Ensuite, nous pensons qu'il existe des incohérences dans les résultats.

DOCUMENTS	OUI	NON	NE SAIT PAS
Le règlement de copropriété	56 %	31 %	13 %
L'état descriptif de division	27 %	48 %	25 %
Le carnet d'entretien	38 %	43 %	19 %
Les différents diagnostics concernant la copropriété	31 %	48 %	21 %
L'ordre du jour de la prochaine assemblée générale	47 %	39 %	14 %
Les documents annexés à la convocation	54 %	33 %	13 %
Les procès-verbaux des dernières assemblées générales	66 %	21 %	13 %
Les factures, devis, contrats... concernant la copropriété	46 %	40 %	14 %
Le compte-rendu de l'activité du conseil syndical	35 %	52 %	13 %

Ainsi, l'ordre du jour de l'assemblée générale ne figure que dans **47 %** des cas alors que les documents joints à la convocation le sont dans **54 %** des Extranets.

Or, on conçoit difficilement que le syndic ait scindé ces documents alors même qu'ils se rapportent au même événement (l'organisation de la prochaine assemblée générale) et que cela ne lui demande pas un supplément de travail de mettre uniquement les pièces annexes en omettant l'ordre du jour.

Dans le même registre, il est surprenant que l'état descriptif de division soit si peu présent (27 %) alors qu'il est généralement inclus dans le règlement de copropriété. Par ailleurs, il s'agit de l'un des documents de base de la copropriété : le syndic qui omettrait de l'inclure dans l'Extranet alors qu'il y a inséré le règlement de copropriété ferait preuve d'une bien grande légèreté.

En revanche, pour d'autres documents, les résultats peuvent être pris en compte et constituer de bons indicateurs. C'est le cas du règlement de copropriété par exemple, bien connu des copropriétaires. Il s'agit d'un document fondamental et il est surprenant qu'il ne figure que dans 56 % des Extranets. Le fait qu'il n'existe pas forcément de version dématérialisée du règlement, surtout pour les immeubles anciens, peut expliquer ce résultat.

Enfin, on constate que certains documents concernant le bâti de la copropriété figurent peu dans les Extranets, le carnet d'entretien (38 %) ou les différents diagnostics de l'immeuble (31 %).

Si l'on compare la présence de ces documents en fonction de la nature du syndic, à savoir un cabinet indépendant ou au contraire un grand groupe, on peut constater certaines différences à l'avantage de ce dernier.

DOCUMENTS	CABINET INDEPENDANT	GRAND GROUPE	ENSEMBLE
Le règlement de copropriété	54 %	59 %	56 %
L'état descriptif de division	29 %	25 %	27 %
Le carnet d'entretien	38 %	38 %	38 %
Les différents diagnostics concernant la copropriété	32 %	30 %	31 %
L'ordre du jour de la prochaine assemblée générale	43 %	53 %	47 %
Les documents annexés à la convocation	52 %	57 %	54 %
Les procès-verbaux des dernières assemblées générales	64 %	69 %	66 %
Les factures, devis, contrats... concernant la copropriété	42 %	52 %	46 %
Le compte-rendu de l'activité du conseil syndical	32 %	38 %	35 %

Sur les neuf documents que nous avons listés, les cabinets appartenant à un grand groupe ont un taux supérieur de présence sur l'Extranet pour six d'entre eux. Mis à part le carnet d'entretien (38 % quel que soit le syndic), les indépendants se démarquent uniquement sur l'état descriptif de division et les différents diagnostics de l'immeuble (de 2 points seulement).

La plus forte différence concerne les factures, devis et autres documents de la copropriété : 52 % des Extranets mis en place par des grands groupes mettent ces pièces à disposition des copropriétaires contre 42 % pour leurs homologues indépendants.

Dans les mêmes proportions, l'ordre du jour de l'assemblée générale se retrouve bien plus fréquemment chez les grands groupes (53 % contre 43 %).

Sur ce point, ces derniers affichent clairement leur différence et proposent un outil contenant de nombreux documents utiles pour les copropriétaires. Mais au-delà, les Extranets proposent-ils également des services ? Ici encore, tout dépend du syndic.

Les Extranets sont généralement plus complets, en termes de documents ou de services, lorsqu'ils sont tenus par un syndic appartenant à un grand groupe.

b. Les services proposés dans le cadre de l'Extranet

Nous avons listé quelques services et demandé aux copropriétaires qui utilisent leur Extranet s'ils étaient effectivement présents ou non.

SERVICES	OUI	NON	NE SAIT PAS
La faculté de paiement en ligne	50 %	40 %	10 %
La position comptable individuelle des copropriétaires	68 %	24 %	8 %
Un forum de discussions entre copropriétaires et/ou conseillers syndicaux	8 %	77 %	15 %
Des informations sur la vie de la copropriété (date de la prochaine assemblée générale...)	33 %	55 %	12 %

Sur les quatre propositions effectuées, deux se démarquent du lot et sont généralement incluses dans les Extranets. Il s'agit de la faculté de paiement des charges en ligne (**50 %**) et de la position comptable individuelle des copropriétaires (**68 %**). Le forum de discussions demeure très marginal (8 %). Reste les informations sur la vie de la copropriété : **seulement 1 Extranet sur 3 le propose**. Cela est dommage car il s'agit d'un outil intéressant qui permet d'impliquer davantage les copropriétaires dans la vie de leur immeuble.

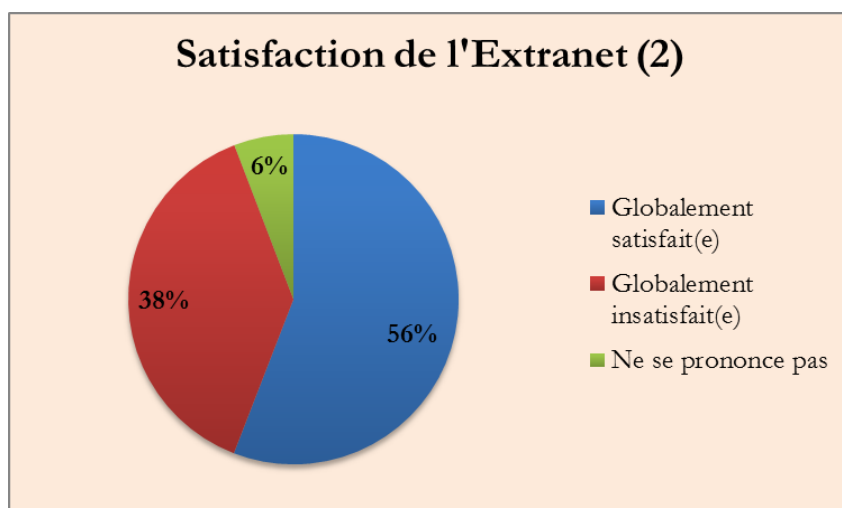
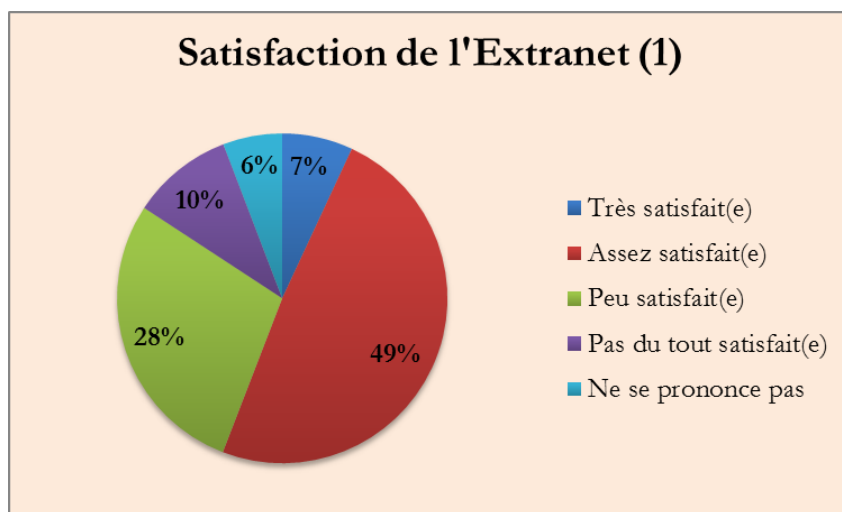
Ici encore, la nature du syndic a une certaine importance dans les services proposés, à l'avantage également des grands groupes. Si le forum de discussions est effectivement peu prisé dans les deux cas, la faculté de paiement en ligne est largement proposée par les cabinets d'envergure nationale : 62 % contre 43 % pour les indépendants. La différence est également importante sur le point concernant les informations relatives à la vie en copropriété : 39 % pour les grands groupes contre 29 % pour les autres cabinets.

SERVICES	CABINETS INDEPENDANTS	GRANDS GROUPES	ENSEMBLE
La faculté de paiement en ligne	43 %	62 %	50 %
La position comptable individuelle des copropriétaires	71 %	64 %	68 %
Un forum de discussions entre copropriétaires et/ou conseillers syndicaux	8 %	9 %	8 %
Des informations sur la vie de la copropriété (date de la prochaine assemblée générale...)	29 %	39 %	33 %

En revanche, et cela est assez surprenant, la position comptable apparaît davantage chez les cabinets indépendants qu'auprès de leurs homologues nationaux (71 % contre 64 %). Cela est d'autant plus étonnant qu'il s'agit d'une information généralement liée à la faculté de paiement en ligne dès lors que celle-ci est proposée.

4. Extranet : quelle satisfaction des utilisateurs ?

56 % des utilisateurs de l'Extranet s'en disent *Satisfaits* ou *Très satisfaits*, contre 38 % qui en sont plutôt mécontents.



Nous sommes face à un outil qui est globalement assez apprécié, mais loin de tout excès dithyrambique, les résultats ne dépassant que de peu la moyenne. Des améliorations sont tout à fait possibles, ce qui devrait entraîner un plus grand soutien des copropriétaires au sujet de l'Extranet.

Lorsque l'on s'attache au statut de la personne interrogée, on constate également de grandes disparités.

Ainsi, **61 %** des conseillers syndicaux qui utilisent l'Extranet en sont globalement satisfaits, contre **47 %** pour les simples copropriétaires. Ces derniers sont d'ailleurs assez partagés sur le sujet puisqu'ils sont également **46 %** à en être globalement insatisfaits. Il y a donc vraiment une approche très différente par rapport aux conseillers syndicaux. Ces derniers utilisant davantage l'Extranet dans le cadre de leurs fonctions, ils sont, selon nous, plus à même de juger des qualités et insuffisances de cet outil.

	Très satisfait	Assez satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Ne se prononce pas
Conseiller syndical	8 %	53 %	26 %	8 %	5 %
	61 %		34 %		
Copropriétaire	5 %	42 %	33 %	13 %	7 %
	47 %		46 %		
Ensemble	7 %	49 %	28 %	10 %	6 %
	56 %		38 %		

5. Conclusion

Si les copropriétaires se montrent dans l'ensemble satisfaits de leur Extranet, encore faut-il que celui-ci ait été mis en place. Or, plus d'une copropriété sur trois n'en est pas dotée, principalement en raison d'une faute du syndic qui n'a pas inscrit ce point à l'ordre du jour de l'assemblée générale.

Par ailleurs, le contenu même des Extranets pourrait être amélioré, notamment en incluant *a minima* tous les documents importants pour l'immeuble. Il s'agit essentiellement du règlement de copropriété, mais également de l'état descriptif de division, du carnet d'entretien et des différents diagnostics techniques. Ces documents devraient se trouver sur tous les Extranets car ils constituent la base des informations concernant la copropriété, mais cela est loin d'être le cas (on ne trouve le carnet d'entretien que dans 38 % des cas, par exemple).

Enfin, il est dommage que l'Extranet ne soit pas davantage utilisé comme un outil de communication. Il ne s'agit pas forcément de mettre en place des forums de discussion, bien que certains existent, mais d'informer régulièrement le copropriétaire voire, plus généralement, l'occupant, des événements qui ponctuent la vie de la résidence : la date de la prochaine assemblée générale ou la période envisagée de sa tenue (si l'ordre du jour n'est pas encore définitif par exemple), les réunions du conseil syndical, le changement de code de la porte d'entrée... Ces éléments apportent un plus à la vie en collectivité et il serait intéressant d'en tenir compte.

III- LE SYNDIC EN LIGNE

Nous avons tous l'image du syndic ayant son cabinet donnant sur rue avec une devanture voyante juste ce qu'il faut et des annonces en vitrine. Et si ce modèle était obsolète ? Ou, sans aller jusque-là, s'il ne constituait plus la seule possibilité pour un gérant d'exercer ?

Depuis quelque temps est apparu un nouveau type de professionnel : le syndic en ligne. En échange d'honoraires moindre par rapport à un syndic classique, celui est, comme son nom l'indique, entièrement dématérialisé. Les relations se font par mail et /ou téléphone mais aucun rendez-vous sur place n'est prévu, sauf peut-être quelques cas particuliers. De même, l'assemblée générale n'est pas forcément tenue par le syndic, ce qui constitue une rupture importante avec la pratique actuelle, mais par un copropriétaire.

Pour le moment, ce dispositif n'est proposé que pour des petites copropriétés. Cela paraît normal, une telle gestion étant difficilement concevable pour de grands ensembles immobiliers. Il est vrai que la gestion des petites copropriétés pose problème : nous sommes ici face à des

occupants qui, parfois, n'ont pas le sentiment de vivre en copropriété (c'est surtout vrai dans le cadre d'anciennes maisons de ville divisées en deux ou trois lots) et dont les syndicats classiques se désintéressent pour des raisons financières, ces immeubles n'étant que peu rentables.

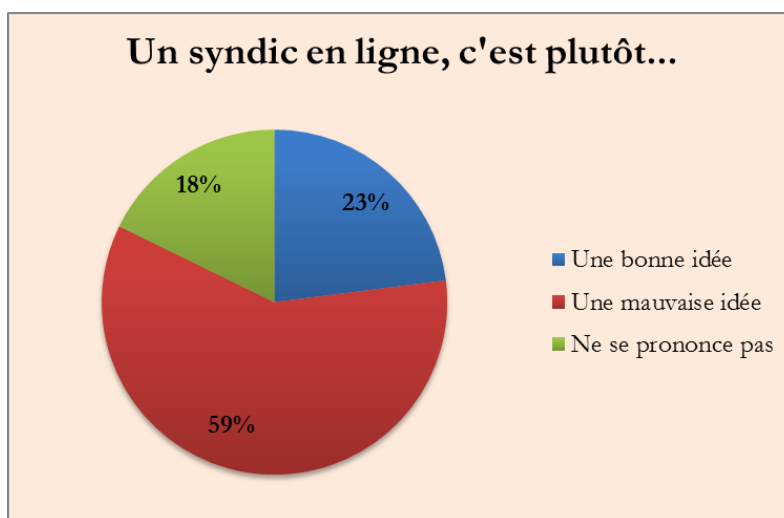
A la CLCV, nous sommes assez réservés sur le principe même de syndic en ligne. Le particularisme des petites copropriétés ne saurait être géré uniquement de cette façon, mais nécessite au contraire une prise de conscience des pouvoirs publics de l'inadaptation de la législation actuelle à leur situation. Par ailleurs, la fonction-même de syndic nécessite, selon nous, des échanges constants et physiques avec les copropriétaires. On ne saurait procéder à un contrôle des charges sans avoir un échange direct avec le gérant. De même, il est normal qu'en assemblée générale le syndic rende compte de sa gestion lui-même : il serait paradoxal qu'un copropriétaire sollicite à sa place l'approbation des comptes et le *quitus*. Enfin, juridiquement, ce type de pratiques peut paraître fragile : le syndic ne peut en aucun cas se faire substituer. Or, n'est-ce pas ce qu'il se passe lorsqu'un copropriétaire assure à sa place une assemblée générale ou procède aux rendez-vous avec les interlocuteurs de la résidence (mairie, prestataires de services, experts...) ? Mais peut-être n'est-ce qu'une vision de l'esprit : le syndic en ligne répondrait alors à une véritable demande ou, du moins, serait une réponse à un besoin identifié (faciliter la gestion des petites copropriétés).

59 % des sondés estiment que le syndic en ligne est une mauvaise idée. Ce taux passe à 67 % chez les conseillers syndicaux.

Pour le savoir, nous avons demandé à notre panel ce qu'il pensait précisément de ce type de gestionnaire et, surtout, s'il envisageait d'y faire appel.

1. Le principe du syndic en ligne

Nous avons présenté à notre panel le syndic en ligne comme étant un professionnel dont tous les contacts étaient dématérialisés, en échange d'honoraires inférieurs au prix du marché. Nous avons demandé aux copropriétaires si cela leur paraissait être ou non une bonne idée. La réponse est assez claire.



Ainsi, **59 %** des sondés estiment qu'il s'agit plutôt d'une mauvaise idée et **23 %** seulement trouvent cela intéressant. Sur le principe donc, même s'il ne s'agit pas d'un rejet massif, le dispositif ne séduit pas totalement. Mais au final, cela signifie quand même qu'il existe une certaine demande pour cette offre d'un nouveau genre. Reste à voir si la réponse offerte est satisfaisante.

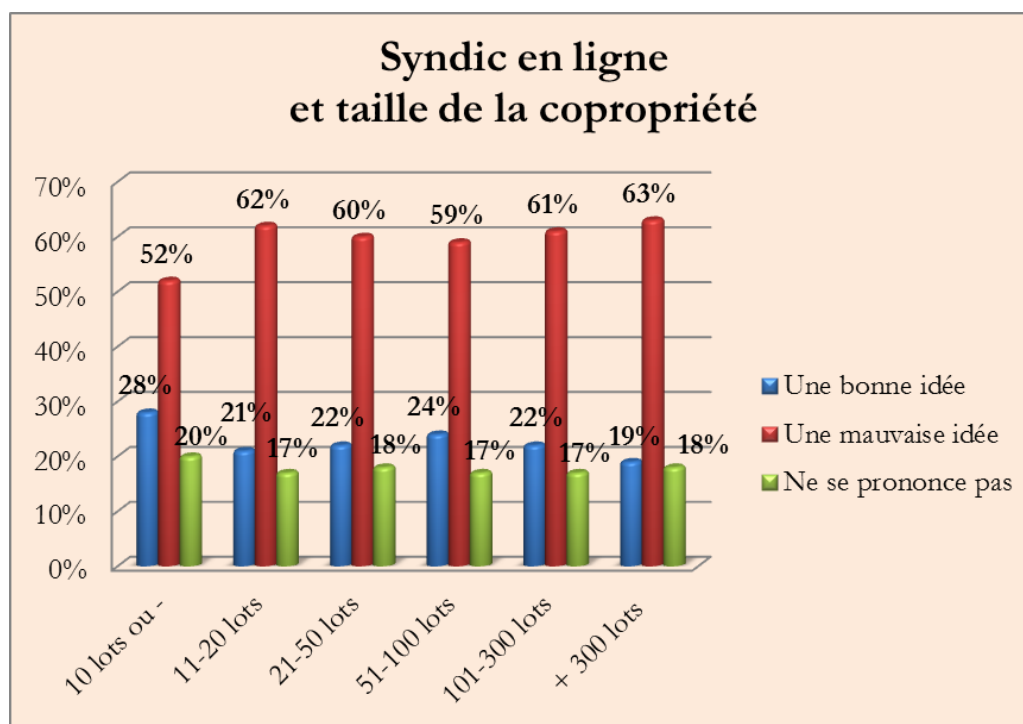
Les avis sont davantage partagés lorsque l'on prend en compte le statut du sondé : **67 %** des conseillers syndicaux trouvent qu'il s'agit d'une mauvaise idée, soit 8 points de plus que la moyenne sur l'ensemble du panel. Ils ne sont que **18 %** à y être favorables sur le principe, contre **27 %** pour les simples copropriétaires.

	Une bonne idée	Une mauvaise idée	Ne se prononce pas
Conseiller syndical	18 %	67 %	15 %
Copropriétaire	27 %	54 %	19 %
Ensemble	23 %	59 %	18 %

Là encore, la différence de résultat s'explique tout à fait au regard de la mission des conseillers syndicaux : ne communiquer avec le syndic que par voie dématérialisée constitue un frein à l'exercice de leur fonction. Du moins, cela est perçu comme tel.

Le syndic en ligne étant plutôt destiné aux copropriétés de petite taille (une dizaine de logements), constate-t-on une différence lorsque l'on croise les réponses des personnes sondées avec la taille de leur immeuble ? En fait, quelle que soit la taille de la copropriété, le syndic en ligne est perçu comme une mauvaise idée.

Si c'est auprès des petites copropriétés que l'on constate les meilleurs scores, ceux-ci demeurent médiocres avec seulement **28 %** de personnes qui trouvent qu'il s'agit d'une bonne idée.



Pour le reste, les taux des réponses montrant une réserve par rapport à cette nouvelle offre commerciale sont dans le même ordre de grandeur (aux alentours de 61 %). Les copropriétaires de grands ensembles immobiliers sont les plus réticents du panel (63 %) mais la différence est faible par rapport aux autres copropriétés (62 % pour les copropriétés de 11-20 lots par exemple).

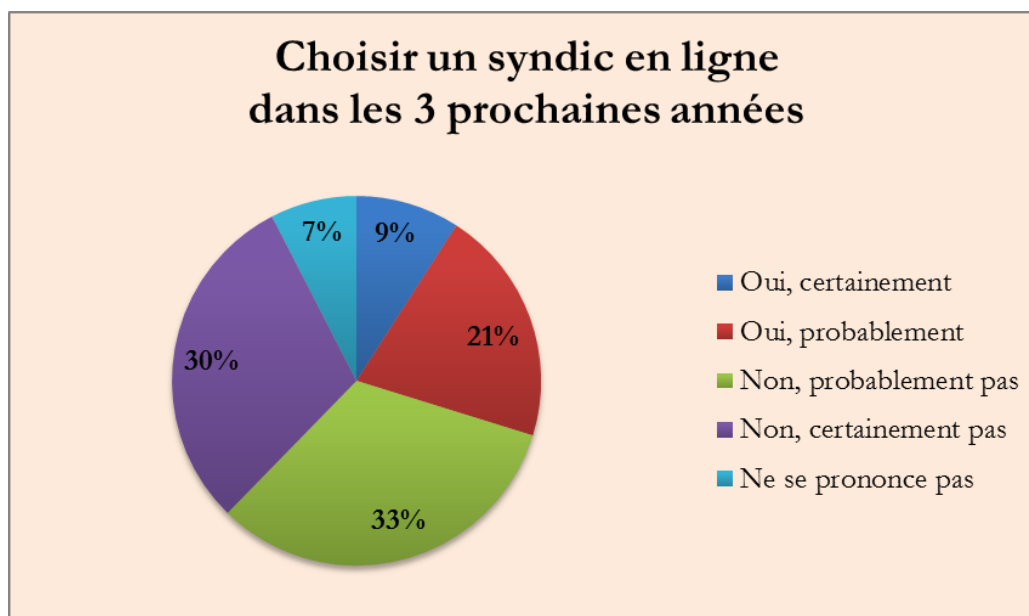
Par conséquent, de prime abord, le syndic en ligne ne séduit qu'une minorité de personnes et aucun type de copropriété en particulier, malgré le positionnement

Les petites copropriétés sont les plus intéressées par le principe du syndic en ligne, avec 28 % d'avis favorables.

commercial vers les immeubles de petite taille.

2. Choisir un syndic en ligne

Au-delà de l'idée que se fait tout un chacun sur le syndic en ligne, nous avons demandé à notre panel s'il accepterait, à moyen terme (dans les trois ans), de souscrire un tel service. Les réponses sont légèrement contrastées par rapport à la question précédente, mais la tendance reste la même.



Ainsi, **30 %** des copropriétaires envisagent de recourir à un syndic en ligne, de façon certaine ou, du moins, probablement. Soit un taux supérieur à celui des personnes qui estiment qu'il s'agit plutôt d'une bonne idée (23 %). On peut penser qu'il y a eu un transfert de réponses avec les *Ne se prononce pas* (18 % à la précédente question, 7 % pour celle-ci).

Toutefois, le taux de personnes qui assurent ne pas opter pour une telle gestion est élevé (30 %). Si l'on prend en compte les réponses portant sur un refus « relatif » (les *Non, probablement pas*), le taux de personne qui paraissent certaines ou non de choisir un syndic en ligne est de **63 %**, un score à comparer avec les **59 %** de personnes qui estiment qu'il s'agit plutôt d'une mauvaise idée. Et ici encore, les différences sont flagrantes selon le statut du sondé.

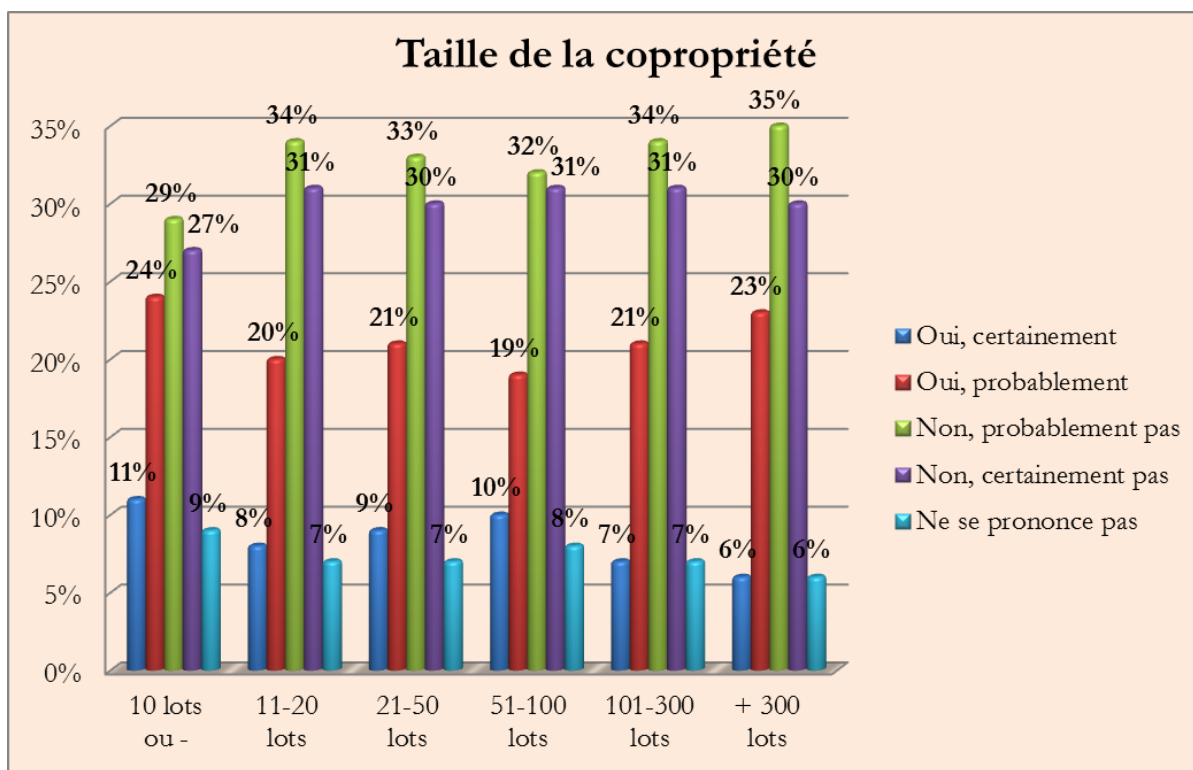
30 % des sondés envisageraient de choisir un syndic en ligne, mais les conseillers syndicaux sont plus réfractaires avec seulement 23 %.

	Oui, certainement	Oui, probablement	Non, probablement pas	Non, certainement pas	Ne se prononce pas
Conseiller syndical	6 %	17 %	36 %	35 %	6 %
Copropriétaire	11 %	24 %	30 %	27 %	8 %
Ensemble	9 %	21 %	33 %	30 %	7 %

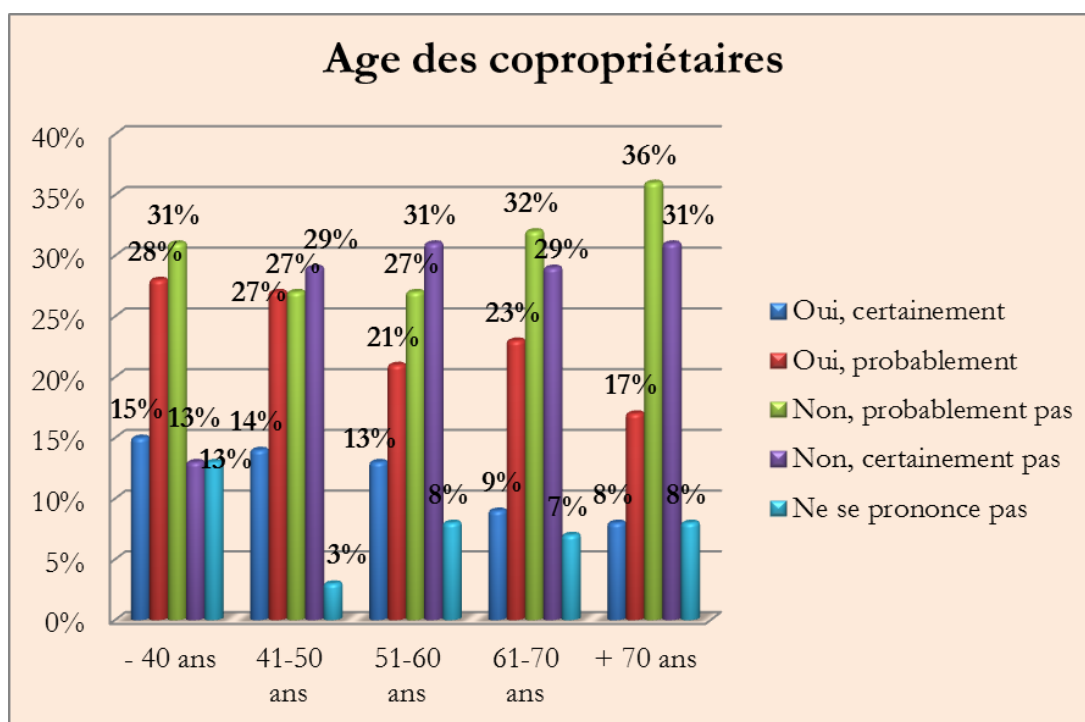
Les conseillers syndicaux ne sont que **23 %** à envisager plus ou moins de faire appel à un syndic en ligne, contre **35 %** pour les simples copropriétaires. Et le nombre de personnes qui ne

souscriraient certainement pas ce service est également bien plus important chez les membres du conseil syndical, avec 35 %, contre 27 % chez les copropriétaires.

Si l'on prend en compte la taille de la copropriété, on constate que les « Non » sont systématiquement supérieurs aux « Oui », indépendamment du nombre de lots de l'immeuble.



Le refus du syndic en ligne est juste légèrement moins marqué dans les petites résidences, et encore, cela demeure très relatif avec « seulement » 56 % de personnes qui n'envisagent pas de recourir à un syndic en ligne. Enfin, la question se pose de savoir si l'âge a ou non une incidence dans la réponse des copropriétaires.



Sans surprise, on constate que les personnes âgées de plus de 70 ans sont les plus réticentes au syndic en ligne, avec 67 % de « Non ». A l'inverse, les moins de 40 ans paraissent être les plus intéressés, bien que là encore, l'intérêt soit relatif puisqu'ils ne sont que 43 % à avoir répondu « Oui ».

Si l'on se focalise sur les personnes qui vont certainement faire appel à un syndic en ligne, on constate que les taux demeurent assez stables jusqu'à 60 ans (ils oscillent entre 13 % et 15 %). C'est à partir de 61 % que le taux baisse de façon importante et passe à 9 %, puis à 8 %.

3. Conclusion

Il est vrai que la gestion des petites copropriétés pose un problème. Nous sommes ici à un carrefour entre les rapports juridiques et les relations de voisinage et bien souvent, ce sont ces dernières qui priment, avec toutes les conséquences qui en découlent. Il suffit que la vie dans l'immeuble soit un peu tendue et il est quasiment certain que le processus décisionnel de l'assemblée générale sera paralysé (si tant est que des assemblées générales soient organisées...). Choisir un syndic professionnel dans ces immeubles généralement gérés par un copropriétaire bénévole peut constituer une solution pour apaiser la situation : le syndic apparaît ici comme une personne neutre de sorte que sa gestion ne sera pas forcément remise en cause ou permettra de rendre les rapports moins passionnés.

Pourtant, les petites copropriétés constituent un réel angle mort pour les syndics. Ces derniers ne les acceptent que très rarement, et ce pour des raisons de rentabilité. Dans ce contexte, l'idée du syndic en ligne se comprend : une gestion allégée avec un formalisme minimal pour un coût maîtrisé. Pour autant, elle constitue selon nous une « fausse bonne idée ». Ce qui intéresse le plus les copropriétaires, c'est précisément le relationnel avec leur gérant, ce qui n'existe pas avec cette offre. **En se focalisant uniquement sur le prix, les professionnels n'ont pas pris en compte ce qui intéresse le plus les copropriétaires, à savoir le relationnel.**

IV- CONCLUSION

Ce baromètre poursuit un double objectif : cerner l'image qu'ont les copropriétaires de leur syndic et recueillir leur avis sur différents sujets concernant la copropriété.

En 2012, c'était son fonctionnement global qui nous intéressait, avec l'étude des interactions entre syndic, conseil syndical et assemblée générale. Très clairement, il apparaissait que le taux d'absentéisme en réunion avait une incidence directe sur la qualité des débats. De même, le lien entre un conseil syndical impliqué et un syndic de qualité était démontré.

En 2014, c'est la loi ALUR qui nous a poussés à interroger les copropriétaires. Comment ces derniers se positionnaient-ils par rapport à toutes ces nouvelles réformes ? On voyait un réel soutien de leur part sur certaines dispositions (la limitation des prestations exceptionnelles des syndics par exemple, ou encore la création d'une commission de discipline pour les professionnels de l'immobilier).

Aujourd'hui, c'est l'évolution du monde de la copropriété et son adaptation, choisie ou subie, à l'ère du numérique, qui nous a intéressés. Si la possibilité de convoquer une assemblée générale par voie électronique a été présentée comme une innovation, on peut surtout s'interroger sur les raisons qui pourraient expliquer pourquoi cette mesure n'a pas été prise plus tôt. A l'inverse, rendre obligatoire la mise en place d'un Extranet constitue une démarche surprenante du législateur, lequel s'est immiscé dans les services à proposer aux copropriétaires. Indépendamment de l'intérêt que cet outil représente, était-ce vraiment son rôle d'intervenir sur ce sujet ? Il serait préférable qu'il se penche davantage sur le régime instauré par la loi de 1965 et l'éventuelle nécessité de procéder à une réforme d'importance.

Cette étude souligne l'importance qu'ont pour les copropriétaires la réactivité et le relationnel. Même si 30 % des copropriétaires pourraient envisager de recourir à un syndic en ligne, ce qui montre l'existence d'un certain marché potentiel, il ne s'agit pas d'un véritable engouement et nul doute que l'absence de relations directes y est pour beaucoup.

Enfin, nous l'avons vu, le prix n'est pas considéré comme prioritaire, mais encore faut-il qu'il y ait une réelle qualité de services. Une prochaine étude pourrait tout à fait porter sur ce sujet.

Il est indispensable que les syndics améliorent leurs pratiques, notamment sur tout ce qui concerne les relations avec les copropriétaires. Depuis la création de ce baromètre, leur réactivité constitue systématiquement leur point faible. Si le taux de satisfaction a augmenté par rapport à 2014, il demeure inférieur à 50 %, ce qui constitue une symbolique forte : moins d'un copropriétaire sur deux est satisfait de son syndic. Il existe donc une grande marge de progression. Mais attention : les copropriétaires sont très réceptifs à l'actualité et le fait que le plus mauvais taux de satisfaction ait, pour le moment, été observé en 2014, année de la loi ALUR, est assez révélateur. Pour s'améliorer aux yeux du grand public, les syndics devront revoir leurs pratiques tant localement, dans leurs relations quotidiennes avec les copropriétaires, qu'au niveau national, dans leurs prises de positions. Il ne faut pas oublier qu'il s'agit d'une profession récente, qui fait parfois parler d'elle en raison de pratiques contestables, et qu'elle n'a toujours pas réussi à se conférer une certaine exemplarité, voire honorabilité. Plus de deux ans après sa création sur le papier par la loi ALUR, la Commission de discipline peine toujours à se mettre en place. Nous serons, et les copropriétaires avec nous, très vigilants sur sa composition, l'organisation de ses travaux, et la nature des décisions qui y seront prises.

Pour conclure, et suite aux enseignements de cette étude, nous demandons :

- qu'une réflexion globale sur une réforme du droit de la copropriété, notamment des petits immeubles, soit organisée ;
- que la Commission de discipline soit mise en place le plus rapidement possible, avec une composition paritaire entre les représentants des professionnels et des consommateurs.

