



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 6 février 2020

### **Syndic de copropriété, la révolution cool ?**

Pour la première fois, un syndic de copropriété, rompt les pratiques de la profession et s'engage à garantir à ses usagers un service transparent, réactif et plus humain.

**Le syndic est le mandataire du syndicat des copropriétaires. Ses missions consistent à veiller au bon fonctionnement de la copropriété et plus particulièrement à sa gestion administrative et financière, à l'entretien de l'immeuble et à l'exécution des décisions prises en Assemblée Générale. Bellman fait le point sur les pratiques courantes et dévoile son approche originale intégrant technologie, engagement, transparence, réactivité et des méthodes de gestion de projet inspirées du monde des start-ups. Avec son contrat sans engagement, Bellman fait de la satisfaction client, le moteur de son service.**

Fuite dans l'immeuble, panne d'ascenseur, dégradation des parties communes, digicode défectueux, gestion des poubelles, nuisances de voisinage... quel habitant n'a pas un jour été confronté à des problématiques qui relèvent de la responsabilité du syndic de copropriété ?

Dès lors, le parcours entre le signalement de ces problèmes et leurs résolutions, relève souvent pour l'habitant d'une accumulation d'appels, mails et autres relances adressées au syndic, d'une perception de lenteur et de manque de réactivité pour la prise en charge des problèmes. C'est problématique car il en va bien souvent de la sécurité de l'immeuble et du confort des copropriétaires.

Bellman révolutionne les pratiques de la profession grâce à des ressources humaines (ses gestionnaires et leur culture résolument orientée satisfaction client) et technologiques (son portail copropriétaire) entièrement repensées et dédiées à :

- la communication avec la copropriété,
- la gestion des prestataires,
- la gestion administrative,
- le suivi opérationnel et qualitatif des interventions,
- la mise à disposition des documents, leur validation et mise à jour (devis, factures, contrats...).

## o **La communication avec les copropriétaires**

L'une des attentes principales des copropriétaires est la réactivité du syndic. Chaque jour les gestionnaires de copropriété font face à un volume important d'appels et de sollicitations multicanales de la part des copropriétaires des immeubles dont ils assurent la gestion. Il apparaît que le niveau de réponse apporté est souvent perçu comme insuffisant, tant en terme de réponse appropriée (compréhension du besoin, nature de la problématique, précision de la réponse, etc.) que par rapport au délai d'intervention.

C'est pourquoi, dans un souci d'efficacité et d'amélioration constante de ces process, Bellman a recensé les besoins de ses clients et repensé la manière de communiquer avec les copropriétaires. La plus efficace est la méthode de communication asynchrone, offrant aux gestionnaires un meilleur contrôle de leur temps (ils peuvent prévoir un créneau de 2h dans la journée pour répondre à toutes les demandes des copropriétaires), de l'info (les gestionnaires ont le temps d'aller chercher la réponse précise aux questions en questionnant d'autres personnes par exemple des prestataires) et un respect du temps de chacun (les gestionnaires répondent quand ils sont au bureau et ne dérangent pas les copropriétaires dans leur journée en les appelant).

Le mail est donc la méthode privilégiée, ainsi que la communication via le portail copropriétaires, qui permet aux copropriétaires et gestionnaires d'échanger directement sur un dossier.

## o **Gérer les prestataires**

Sur le volet de la relation avec les prestataires, là aussi, Bellman n'hésite pas à s'attaquer à l'un des principaux écueils des pratiques de syndic qui est de confier systématiquement les interventions à un même portefeuille de prestataires.

Désormais les gestionnaires et les copropriétaires peuvent évaluer réactivité, qualité du travail et rapport qualité / prix de chaque prestataire grâce à un système de notation accessible depuis le portail en ligne dédié. Transparence et neutralité seront enfin des garanties offertes aux usagers au service d'une gestion objective et qualifiée des prestations.

Les appels d'offre sont automatiquement gérés par le gestionnaire via son logiciel interne, et côté copropriétaire, le conseil syndical a un droit de vote et peut commenter les propositions.

## **Une bonne gestion des prestataires : le vrai nerf de la guerre**

Le réel poste de dépenses, pour les copropriétaires sont les charges imputées par les différents tiers amenés à intervenir pour le bon fonctionnement de la copropriété.

Or, si le syndic fait le lien entre prestataires et copropriétaires, nombreux sont les freins qui entravent leurs relations, la plupart d'ordre économiques :

- retard de paiement des prestations réalisées,
- modalités de communication entre syndics et artisans (souvent les prestataires ne sont pas à l'aise avec l'informatique),
- difficulté à obtenir un cahier des charges clair,
- pratiques illicites pour favoriser l'obtention d'un chantier.

Pour contrer ces problèmes, Bellman permet :

- **de régler les prestataires dès que la prestation fournie a été validée par le gestionnaire et le conseil syndical**

Grâce aux visites de chantier des gestionnaires, des preuves de bonne réalisation des travaux sont systématiquement mises à disposition des copropriétaires sur leur portail. Il s'agit notamment de photos et comptes rendus de passage des gestionnaires sur le chantier. La facture ne sera réglée qu'après validation par le conseil syndical.

- **en un clic d'envoyer à plusieurs prestataires le cahier des charges pour les travaux concernés, et de voir en temps réel les réponses de ces sociétés**

Les devis envoyés peuvent être commentés et évalués par le gestionnaire et les copropriétaires. Le gestionnaire présente sous forme de tableau comparatif les réponses des prestataires pour apporter une vision objective des résultats comparés au cahier des charges validé en amont.

- **de mettre en concurrence pour un chantier un grand nombre de prestataires**

Ils sont sélectionnés par le gestionnaire et le conseil syndical en fonction de l'avis d'autres copropriétaires (disponibles sur le portail copropriétaires). Le conseil syndical peut aussi proposer un prestataire avec qui il a l'habitude de travailler. Bellman n'a aucun partenariat avec des prestataires pour assurer aux copropriétaires une véritable neutralité.

En facilitant la transparence dans la communication, en légitimant les mises en concurrence saines, et en garantissant des prises en charge des besoins de chaque partie prenante à toutes les étapes de leurs relations à travers son portail de gestion, Bellman confirme son positionnement d'acteur transparent sur un marché opaque.

### **Le rapport qualité / prix**

Les gestionnaires travaillent généralement avec un ou deux prestataires par corps de métier alors qu'en toute logique il est important de faire marcher la concurrence pour obtenir le meilleur rapport qualité / prix.

Bellman développe un réseau de prestataires sans cesse enrichi pour proposer aux copropriétaires le meilleur rapport qualité / prix. Les gestionnaires pensent rarement à faire des appels d'offre pour renégocier les contrats de la copropriété alors que parfois, les contrats en cours sont 30% plus élevés que ce qui pourrait être négocié.

La première chose que fait Bellman en récupérant une copropriété est de réaliser un audit des charges par rapport aux copropriétés alentour. Cela permet de mettre en lumière en un clin d'oeil les postes de dépenses anormalement élevés, et donc, de soumettre le prestataire concerné à une mise en concurrence saine et nécessaire.

### **o La Gestion Administrative**

La gestion administrative d'un immeuble représente trois postes importants gérés par les gestionnaires et les comptables copropriété.

- **La tenue de la comptabilité**

Bellman tient sa comptabilité en temps réel. Les copropriétaires ont ainsi une vision instantanée de la gestion du budget par poste de dépense. Cette fonctionnalité permet entre autre de fournir un état daté gratuitement à toute personne souhaitant vendre son bien.

Le conseil syndical quant à lui, voit en temps réel l'état de la trésorerie et peut consulter à n'importe quel moment le grand livre de la copropriété, les règlements d'appels de fonds et impayés et le relevé des dépenses. Ce dernier est visible de tous les copropriétaires.

Analyse des situations financières et optimisation des charges de la copropriété sont ainsi privilégiées.

- **L'organisation des assemblées générales**

Le syndic prépare l'assemblée générale (AG) avec le conseil syndical. Il la convoque, la tient et la résume via la rédaction et l'envoi du procès verbal (PV) d'AG aux copropriétaires.

À cette occasion il va également présenter les comptes de la copropriété et tenter d'obtenir le quitus, c'est-à-dire la reconnaissance d'une gestion conforme aux obligations, avec décharge de responsabilités. Donc, donner quitus à son syndic signifie lui reconnaître une gestion conforme aux clauses du mandat.

Chez Bellman, le quitus n'est pas demandé.

Les procédures habituelles en AG (remplir la fiche de présence, compter les votes et les traduire par rapport aux tantièmes, l'édition du PV d'AG ...) sont automatisées via les outils Bellman ce qui permet d'envoyer les PV d'AG le lendemain de l'AG aux copropriétaires, au lieu de plusieurs semaines plus tard environ chez les autres syndics.

La présentation du PV d'AG a également été revue, simplifiée et clarifiée, ce qui donne davantage envie aux copropriétaires de lire ce document. Rendre la lecture plus simple et la présentation plus ludique est une méthode pour que les copropriétaires s'intéressent à la vie de leur immeuble.

- **Les visites de copropriétés**

Le syndic se doit d'effectuer des visites de ses immeubles, chaque année.

Le contrat de Bellman prévoit 6 visites dont une pour préparer l'AG avec le conseil syndical, une pour faire un point avec le conseil syndical en milieu d'année et quatre pour faire un tour complet de la copropriété, contrôler que tout aille bien et anticiper les éventuels problèmes et donner la cadence.

Les gestionnaires sont donc plus visibles, plus présents, leur gestion est complètement transparente. Et comme ils sont récompensés selon la satisfaction des copropriétaires, les intérêts respectifs sont alignés.

- **Le Rôle du Conseil Syndical**

Le conseil syndical n'a pas vocation à devenir expert dans les domaines de la gestion et de la comptabilité de copropriété. Et pourtant, par manque de réactivité et de

transparence de leur syndic, leur mission de contrôle de la gestion s'est transformée pour beaucoup, en mission de gestion.

La vision chez Bellman, est que la mission du syndic est de rendre visible son travail pour que les conseils syndicaux puissent le contrôler et l'évaluer. Nous pensons qu'il faut que les conseils syndicaux puissent s'impliquer à la hauteur de leur envie dans leur copropriété, et ceci n'est possible qu'avec une transparence totale.

Grâce aux outils utilisés par Bellman l'accès à l'information est facilité et lisible. La lecture est claire simplifiée et en temps réel.

## **CONTACTS PRESSE**

Jean-François Kitten

+33 (0)6 11 29 30 28 / [jf@licencek.com](mailto:jf@licencek.com)

Clarisse Lazerges

+33(0)9 72 33 47 63 / [c.lazerges@licencek.com](mailto:c.lazerges@licencek.com)

Lien vers le [Kit Presse](#)