



Communiqué de presse - Paris, le 15/09/2020

Sondage IFOP / Bellman :

Les français toujours à la recherche du bon syndic

1 Français sur 3 veut changer de syndic

Bellman et l'IFOP dévoilent une étude exclusive menée auprès d'un échantillon de 990 copropriétaires, extrait d'un échantillon global de 5 011 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus. Une étude TNS Sofres réalisée en juillet 2010 révélait que 75% des français étaient satisfaits de leur syndic. 10 ans plus tard, le taux de satisfaction se dégrade. Aujourd'hui seulement 66% des français déclarent être satisfaits de leur syndic et ils sont même 36% à vouloir en changer. Les copropriétaires dans les grandes agglomérations sont les plus insatisfaits. Dans le choix de leur syndic, plus de 70% des Français privilégieraient des syndicats pratiquant un juste prix en rapport avec leur service. Ces chiffres traduisent une certaine défiance et une grande partie d'entre eux souhaite que le gouvernement encadre davantage les pratiques des syndicats. Par exemple, 90% des copropriétaires veulent que le gouvernement oblige les syndicats à justifier le pourcentage de rémunération qu'ils appliquent aux budgets travaux votés. Enfin, signe d'un décalage entre les attentes des copropriétaires et des syndicats, plus de 85% des copropriétaires souhaitent une meilleure communication et une véritable digitalisation des documents échangés avec les syndicats.

Les copropriétaires toujours en recherche d'un syndic performant

Les Français sont attachés au syndic professionnel, puisqu'en France, 68% leurs ont confié la gestion de leur copropriété. En Ile-de-France, ce chiffre passe à 73% et à Paris, à 80%. Pourtant, ils n'en sont pas entièrement satisfaits. Seulement 22% des français se déclarent très satisfaits de leur syndic de copropriété et à Paris, ils ne sont que 16% à se déclarer pleinement satisfaits. Les Français reprochent à leur syndic un trop grand turn-over. **56% des français ont eu plus de deux gestionnaires pour leur copropriété et 27% en ont eu plus de trois.** Or, il est très important que le gestionnaire assure une continuité dans la gestion de la copropriété. Changer trop souvent peut nuire à l'avancement de projets de travaux ou encore compliquer la communication. Dans les grandes agglomérations, **le trop grand nombre de copropriétés gérées par**



les gestionnaires peut être un facteur d'insatisfaction. Il est très courant que les gestionnaires des grandes agglomérations aient à gérer entre 50 et 60 immeubles.

A l'heure du triomphe des néo banques, des néo assurances et du smartphone, 67% des français pensent que les syndic utilisent des outils obsolètes. Les particuliers, habitués à la fluidité de la dématérialisation sont confrontés à des pratiques d'un autre temps avec leur syndic. On peut par exemple citer les procédures chronophages en assemblées générales (des fiches de présence à remplir à la main, des votes que l'on doit fastidieusement compter et traduire en tantièmes, l'édition de convocations ou de procès verbaux d'assemblées générales imprimés et envoyés en RAR, la facturation de photocopies, etc.).

Pour Antonio Pinto DG et cofondateur de Bellman :

"La dégradation du taux de satisfaction des copropriétaires vis-à-vis de leur syndic n'est pas étonnante. D'un côté, les copropriétaires ont pris l'habitude d'utiliser des services d'une efficacité folle, mais ils ne retrouvent pas cela pour tous ce qui concerne leur logement. De l'autre côté, le fonctionnement des syndic traditionnels et leurs outils ont peu ou pas évolué en 20 ans. Le turn-over des gestionnaires est un symptôme de ce tournant loupé. Ils sont eux-mêmes en recherche d'une structure moderne, leur apportant des outils performants et une culture d'entreprise obsédée par la satisfaction client. Il faut donc créer un syndic d'un nouveau genre, avec des gestionnaires 100% alignés avec les intérêts des copropriétaires et qui disposent d'outils leur permettant d'être 10x plus performant qu'avant."

Un niveau de satisfaction faible selon les services rendus

L'étude révèle que 34% des Français copropriétaires sont insatisfaits de la gestion de leur syndic. Ainsi ils ne sont que 29% à se déclarer très satisfaits de la tenue de la comptabilité de leur copropriété par le syndic, qui reste souvent obscure dans sa présentation. Seuls 27% sont très satisfaits de la disponibilité du gestionnaire par mail alors que 36% se déclarent insatisfaits de leur disponibilité par téléphone. Ils ne sont que 22% à être très satisfaits de la capacité du gestionnaire à agir dans l'intérêt de la copropriété. D'une manière générale la réactivité du gestionnaire face aux demandes ne satisfait pleinement que 22% des Français et ils sont même 32% à se déclarer insatisfaits. 34% sont insatisfaits par le réseau de prestataires du syndic. Et si 19% se déclarent très satisfaits du caractère proactif des gestionnaires, ils sont 35% à être insatisfaits. La communication du syndic à l'égard des copropriétaires vis à vis de l'avancement des dossiers de la copropriété ne satisfait amplement que 20% des copropriétaires et 31% se déclarent insatisfaits. D'une manière générale cette défiance envers les syndic de copropriété se caractérise avec 38% des copropriétaires qui considèrent que le prix ne se justifie pas par rapport à la qualité de service.



36% des français veulent changer de syndic et ce chiffre monte à 44% en région parisienne

44% des français interrogés ont le même syndic depuis au moins 6 ans et ils sont même 11% à avoir le même syndic depuis plus de 20 ans. Les copropriétaires ne changent pas de syndic malgré une insatisfaction notable. Ce désir de changement est le plus prégnant chez les jeunes propriétaires : 51% des 35/49 ans contre 44% des 50/64 ans. Cela concerne pour 41% des résidences principales et 31% sont en Ile de France. Plus les copropriétés sont récentes, plus les copropriétaires souhaitent changer de syndic. 45% des copropriétés sous gestion depuis 6 à 10 ans et 36% des copropriétés sous gestion depuis plus de 10 ans. Les jeunes copropriétaires sont naturellement les plus favorables à un changement de syndic.

Les freins au changement

Dès lors, il est donc légitime de se demander pourquoi les français insatisfaits ne franchissent pas le pas. L'étude révèle que **pour 35% des copropriétaires interrogés la méconnaissance d'une alternative à leur syndic actuel est déterminant dans le non changement de syndic et que pour 38% d'entre eux c'est important. Il s'avère donc que 73% des français ne connaissent pas d'alternative à leur syndic actuel. Pour 58% d'entre eux le fait de ne pas connaître les démarches pour changer de syndic est déterminant ou important.** Même s'ils sont insatisfaits, les copropriétaires se contentent de leur syndic et ne le mettent pas en compétition par méconnaissance de solutions alternatives.

Pour changer de syndic, il faut qu'un candidat ait obtenu la majorité absolue des voix du syndicat des copropriétaires en assemblée générale. Mais pour préparer ce changement les copropriétaires doivent pouvoir échanger en amont, or, **58% n'ont ni les coordonnées ni les moyens de communiquer avec les autres copropriétaires et 58% n'ont pas les coordonnées du conseil syndical pour pouvoir engager la discussion avec eux.**

65% des copropriétaires n'osent pas changer de syndic car des travaux sont en cours dans la copropriété et ont peur qu'ils soient suspendus, alors même qu'un nouveau syndic est tout à fait à même d'assurer la continuité d'un chantier.

Enfin pour 68% des répondants, le fait qu'il y ait des litiges dans la copropriété est un point important et déterminant pour changer de syndic. Les copropriétaires préfèrent qu'ils soient réglés avant de changer de syndic. Même chose que pour la gestion des travaux, le fait de changer de syndic ne va pas remettre en question la bonne gestion des litiges en cours.



Une volonté de réformes pour plus de transparence et de digitalisation

L'étude révèle que les Français souhaitent que le gouvernement prenne des mesures pour encadrer le fonctionnement des syndicats. 90% des copropriétaires veulent que le gouvernement oblige les syndicats à justifier le pourcentage de rémunération qu'ils appliquent aux budgets travaux votés en assemblée générale pour le suivi administratif et technique du chantier. Pour 87% des Français, l'état daté ne devrait plus être facturé. Signe d'un décalage entre les attentes des copropriétaires et les syndicats, une immense majorité (87%) des copropriétaires souhaitent que le gouvernement incite les syndicats à mettre en place de meilleurs outils de communication et de collaboration avec les syndicats de copropriétaires. Parallèlement, ils sont 85% à vouloir que les syndicats fournissent l'ensemble des documents de façon digitalisée (comptabilité, factures, devis, contrats, appels d'offre, etc.). Ils sont même 76% à souhaiter un contrat révocable à tout moment, sans motif pour les syndicats de copropriétaires.

Les critères de choix d'un syndic de copropriété

Enfin, il ressort de cette étude que certains critères sont primordiaux pour le choix d'un syndic de confiance. Pour 77% des Français interrogés, il est essentiel de choisir un syndic qui agit systématiquement dans l'intérêt de la copropriété. La pratique d'un prix juste par rapport à la qualité du service rendu est une priorité pour 76% des Français. Si 72% désirent des gestionnaires réactifs, ils sont 62% à vouloir privilégier une réactivité par mail. Enfin 64% estiment qu'il est important que le gestionnaire sache bien gérer des travaux et des sujets légaux.

À propos de Bellman

Bellman a été créé en 2019 par deux ingénieurs frustrés par leurs syndicats. Avec l'aide de gestionnaires de copropriété et de comptables, Antonio Pinto (CEO) et Jonathan Ratier (CTO) ont créé le syndic de leur rêve : un syndic réactif et transparent, qui met la satisfaction du copropriétaire au cœur de toutes ses décisions.

Aujourd'hui Bellman, c'est un portail en ligne accessible à nos gestionnaires de copropriétés et comptables pour qu'ils puissent gérer en temps réel les dossiers et la comptabilité, et aux copropriétaires pour qu'ils voient en temps réel ce qu'on fait pour leur copropriété. Ce portail fonctionne intelligemment pour automatiser un maximum de tâches, pour remonter des alertes et être plus efficace au quotidien. L'objectif chez Bellman est de pouvoir se concentrer sur l'essentiel : la relation humaine, l'expérience copropriétaires, l'excellence opérationnelle et le service client.

Pour en savoir plus sur Bellman : <https://bellman.immo/>



CONTACTS PRESSE

Jean-François Kitten / +33 (0)6 11 29 30 28 / jf@licencek.com

Clarisse Lazerges / +33(0)9 72 33 47 63 / c.lazerges@licencek.com