

ÉTUDE EXCLUSIVE VIAVOICE x GALIAN-SMABTP

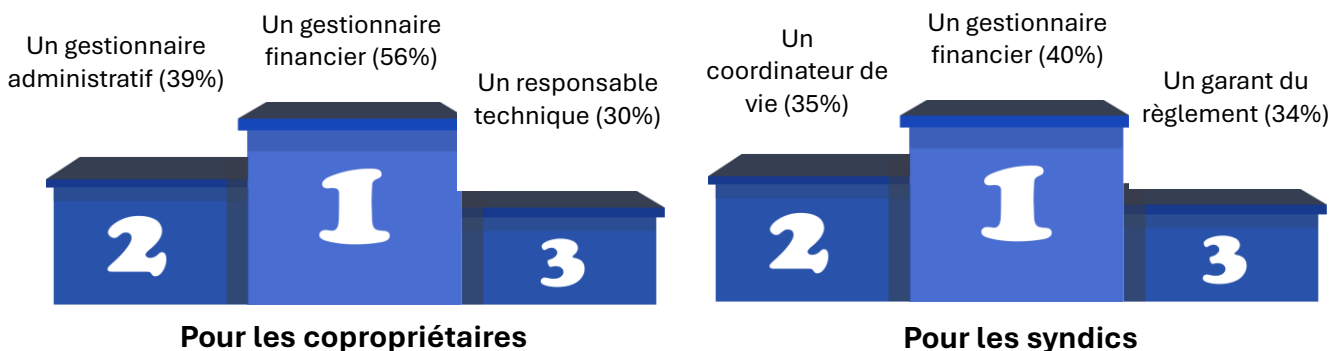
Interviews croisées des copropriétaires et des syndicats pour
« Construire la copropriété de demain »

GALIAN-SMABTP, l'assureur partenaire des professionnels de l'immobilier, dresse dans une étude exclusive, réalisée avec l'institut ViaVoice, les contours de la copropriété de demain, à travers un regard croisé entre copropriétaires et syndicats autour de leurs attentes, de leur relation, et des enjeux de la rénovation énergétique.

Copropriétaires / Syndics : une relation en pleine (r)évolution...

Copropriétaires et syndicats s'accordent sur une chose : le syndic doit être avant tout un gestionnaire financier. Mais leur perception de ses autres missions révèle un flou persistant, qui souligne l'importance pour les syndicats de clarifier leur rôle. En effet, pour les copropriétaires, leur métier revêt un caractère technique (gestionnaire administratif, responsable technique), là où pour le syndic le métier est plus 360° avec un rôle de coordinateur de la vie de la « cité » et de garant du bon respect des règles.

Ainsi, à la question « Pour vous un syndic, c'est avant tout... » :



Cette vision n'empêche pas les copropriétaires d'être très orientés dans leurs attentes vers plus de relation.

En effet, si les moyens d'échange se multiplient et leur diversité est plébiscitée par les copropriétaires (extranet, visioconférence...), ils ne sont pas prêts à troquer leur chargé de copropriété contre un assistant virtuel : 84% ne l'utilisent pas et ne souhaitent pas l'utiliser. « **La relation humaine reste la clé d'une bonne relation syndic – copropriétaires et ces derniers en ont pleinement conscience, même si une plus grande fluidité dans les relations est attendue.** » indique Cyril MESSIKA, Administrateur de GALIAN-SMABTP et codirigeant de Syndic Azur Groupe. « **Cette nouvelle relation nécessitera également d'être valorisée auprès des copropriétaires, qui confondent encore souvent charges de copropriété et prestations des syndicats. Une nouvelle voie s'ouvre, il sera nécessaire de trouver le juste prix.** ».

Des outils et des modes de communication à faire évoluer, mais qui seront probablement insuffisants pour remobiliser les copropriétaires. Ils sont en effet perçus comme moins investis dans la gestion de

la copropriété tant par les copropriétaires eux-mêmes (35% - même 41% par ceux présents au conseil syndical) que par les syndicats (32%).

...qui devra passer par la définition d'un horizon commun

Copropriétaires et syndicats ont des enjeux communs mais surtout des priorités différentes. Dans le cadre de cette évolution, il faudra répondre aux besoins et exigences de chacun pour instaurer une relation plus fluide et plus efficace (top 3) :

- « *définir des objectifs communs en adoptant une approche proactive* » (en 1^{ère} position pour les copropriétaires et 2^{ème} pour les syndicats).
- « *clarifier les rôles et les responsabilités de chacun* » (3^{ème} pour les copropriétaires, 1^{er} pour les syndicats)
- « *mettre en place des outils de communication simples et accessibles à tous* » (2^{ème} pour les copropriétaires)
- « *utiliser un vocabulaire clair et compréhensible par tous* » (3^{ème} pour les syndicats)

L'envie est là chez les copropriétaires : **72% souhaiteraient pouvoir échanger avec le syndic à d'autres moments que les Assemblées Générales.**

D'ailleurs **près d'un copropriétaire sur 2 (46%) et un syndic sur 2 (51%) souhaiteraient avoir un premier rendez-vous avant la prise de fonction ou avant l'achat quand il s'agit d'un nouveau copropriétaire.** L'occasion de parler budget et gestion financière (63% des copropriétaires vs. 39% des syndicats) des travaux et de l'entretien de l'immeuble (59% pour les copropriétaires vs. 53% pour les syndicats), des rôles et missions du syndic (29% pour les copropriétaires vs. 46% pour les syndicats).

S'ils sont donc d'accord sur le fond reste à savoir comment ? En effet, le temps disponible est déjà largement sous contrainte pour les chargés de copropriété qui n'aspirent pourtant qu'à mieux répondre aux attentes des copropriétaires. **Ainsi les syndicats souhaiteraient plus de temps pour échanger avec les copropriétaires (34%) et répondre aux exigences de fluidité de leurs clients.**

Par ailleurs, **les syndicats aimeraient mettre à disposition de leurs copropriétaires des outils pour faciliter cette démarche :**

- *Des fiches pratiques (50%)*
- *Un livret sur le rôle du syndic (49%)*
- *Un guide pratique de la copropriété (44%)*

Au quotidien les copropriétaires souhaitent des outils facilitateurs du quotidien. A noter que ces attentes sont portées par la disparition de métiers comme celui de concierge ou de gardien d'immeuble. Elles sortent du cadre d'exercice des syndicats, mais ouvrent de nouvelles perspectives au métier, à titre d'exemple, les copropriétaires sont intéressés par **des services additionnels comme la mise en relation dépannage (57%).**

« Les copropriétaires ont changé, à l'image de tous les consommateurs : plus informés, plus connectés, ils comparent leur expérience aux standards des leaders digitaux et attendent de l'immédiateté. Ces nouvelles attentes représentent un défi pour la profession certes, mais aussi, et surtout, une formidable opportunité de redéfinir, ensemble, un métier porteur de sens. Ce long chemin demandera de la pédagogie et du temps, mais permettra de restaurer une confiance parfois perdue », souligne Cyril MESSIKA.

Le syndic au cœur de la rénovation énergétique

1 copropriétaire sur 5 a déjà réalisé une rénovation dans au moins l'une de ses copropriétés. Mais pour un copropriétaire sur 2 d'un bien d'habitation destiné à la location, aucun projet de rénovation énergétique n'a été engagé ni prévu alors que la copropriété en aurait besoin.

Pour 85% des copropriétaires le rôle du syndic dans la rénovation énergétique est important et cela est d'autant plus palpable pour les copropriétaires qui ont des travaux en cours.

Des freins financiers à lever : sans surprise, 81% des copropriétaires déclarent que les principales difficultés sont liées au financement. Une embûche de taille confirmée par les syndicats : **94% affirment que la question du financement des travaux est aujourd'hui un frein à la rénovation énergétique des copropriétés.**

Pour près d'un copropriétaire sur 2 (45%) et un syndic sur 2 (50%) l'autre difficulté principale est de convaincre les copropriétaires. Cela marque encore le rôle d'information et de pédagogie du syndic.

Pour exercer ce rôle, les syndicats plaident pour des aides, des dispositifs de financement et un accès au crédit plus simple et plus rapide (66% pensent que cela inciterait davantage les copropriétés à engager des travaux).

Ils ont besoin, eux-mêmes, d'être mieux accompagnés (29% se sentent mal informés) pour mieux maîtriser les dispositifs d'aide et de financement (55%). Ils sollicitent également des outils pratiques (51%).

D'ailleurs les attentes des copropriétaires vis-à-vis du syndic sont fortes : 47% attendent d'eux de fournir des informations sur les financements et aides disponibles et 42% d'apporter des solutions de financement des travaux.

« Les défis des syndicats sont nombreux. En tant qu'assureur dédié aux professionnels de l'immobilier, nous nous devons de les accompagner et de faciliter leur quotidien. Nous intervenons bien sûr pour sécuriser leurs actions dans le cadre des garanties et assurances que nous leur délivrons. Nous travaillons avec les représentants de la profession à la création d'un nouveau type de garantie qui permettrait d'accompagner la délivrance de financement collectif dans le cadre de la rénovation des copropriétés. Faciliter la rénovation énergétique, c'est aussi inventer de nouvelles solutions pour les copropriétés. » précise Jean-Baptiste CROP, Directeur Général de GALIAN-SMABTP.

Methodologie de l'étude :

- Interviews réalisées en ligne du 18 au 23 avril auprès de 800 propriétaires de logements dans un immeuble collectif / en copropriété extraits d'un échantillon représentatif de la population propriétaires âgés de 18 ans et plus. Représentativité assurée par la méthode des quotas appliquée aux variables suivantes : sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle et régions.
- Interviews réalisées au téléphone du 17 avril au 6 mai auprès de 100 syndicats professionnels. Dispersion appliquée sur le nombre de copropriétés, la taille du syndic et les régions.

À propos de GALIAN-SMABTP

Créée par et pour les professionnels de l'immobilier, GALIAN-SMABTP s'appuie sur 60 ans d'expertise pour répondre directement à leurs besoins et à ceux de leurs clients, de la souscription à l'indemnisation. Grâce à son ADN coopératif et fort de la confiance de ses clients, GALIAN-SMABTP propose des produits innovants et des services sur-mesure pour



accompagner syndics de copropriétés, administrateurs de biens et agents immobiliers dans le développement de leur activité.

Chiffres clés :

- 116 M€ de chiffre d'affaires
- 60 ans d'expertise
- 97,4% de nos clients nous recommandent
- Plus de 10 000 copropriétés assurées
- Près de 200 000 lots assurés en Garantie des Loyers Impayés
- Près de 12 000 sociétaires
- Près de 13 Md€ de garanties financières délivrées.

Pour en savoir plus : <https://www.galian-smabtp.fr/>

Contacts presse GALIAN-SMABTP

Agence Rumeur Publique

Gaëtan HEU - 06 15 92 65 22

Cécile ROQUELAURE - 06 26 55 52 25