



19 avril 2018,

## Étude FNAIM : Les Français satisfaits des relations avec leurs syndic

La FNAIM Pays de la Loire regroupant près de 300 adhérents a réalisé une enquête sur la copropriété auprès de 2 045 conseils syndicaux et copropriétaires. Ces résultats viennent d'être révélés lors des « 6<sup>èmes</sup> Rencontres de la Copropriété et de la Gestion Immobilière ».

### Synthèse de l'étude et réforme de la copropriété par Jean-Marc TORROLLION, Président de la FNAIM

« Ces résultats reconfortent et relativisent bien des a priori. Ils démontrent que la progression continue des professionnels FNAIM leur permet de délivrer un service de qualité les distinguant sur leur marché.

À l'heure où le gouvernement s'engage dans une réforme importante de la copropriété, nous souhaitons que la FNAIM, première fédération des professionnels de l'immobilier en France et en Europe, en soit un acteur déterminant. Avec ces 1 700 syndic adhérents et 4 millions de lots gérés, elle en a la parfaite légitimité. »

### Analyse des chiffres clés par Loïc CANTIN, Président FNAIM Pays de la Loire et Président Adjoint de la FNAIM :



➔ Près de 75% des sondés n'ont pas constaté d'amélioration dans leur copropriété depuis la promulgation de la loi ALUR.

« Ces chiffres illustrent la mauvaise perception de la loi ALUR par les copropriétaires. Ils démontrent que tout ne repose pas uniquement sur une nouvelle loi. Accompagner le Gouvernement dans sa prochaine réforme de la copropriété devrait in fine nous permettre de proposer à nos copropriétaires de nouveaux services qui impacteraient plus fortement cette perception. » précise Loïc Cantin.

Toutefois, près de 58% des sondés jugent que les nouvelles obligations (immatriculation des copropriétés, compte séparé, diagnostic global...) imposées par le législateur ont permis une amélioration du service.

« Bonne nouvelle, si selon les conseils syndicaux et copropriétaires, ces nouvelles obligations ont contribué à une amélioration du service. Nous considérons que les professionnels de l'immobilier, en s'y adaptant et en les animant ont pleinement participé à cette amélioration » ajoute-t-il.





→ Près de 84% des sondés jugent les prestations de leur syndic satisfaisantes ou très satisfaisantes.

→ En complément, un peu plus de 51% des sondés pensent que les médias véhiculent une image souvent négative de la profession.

« On constate un décalage entre la satisfaction réelle de nos clients et l'image parfois véhiculée par les médias nous concernant. Ce qui nous rassure c'est que nos clients reconnaissent notre rôle central de syndic. Cette forte satisfaction est aussi très encourageante pour nos collaborateurs qui sont impliqués et absolument passionnés par leurs métiers. » décrypte Loïc CANTIN.



→ Puis, les sondés jugent que, pour améliorer leurs prestations, les efforts des syndicats doivent prioritairement porter sur **leurs compétences techniques**.

« Bien sûr, la compétence technique est une des clés. C'est la raison pour laquelle la formation est un sujet central pour la FNAIM et son Ecole Supérieure de l'Immobilier (ESI) qui s'apprête justement à lancer une filière énergétique pour les spécialistes des copropriétés. » révèle Loïc CANTIN.

## Investissement personnel, fidélité et conseil syndical :

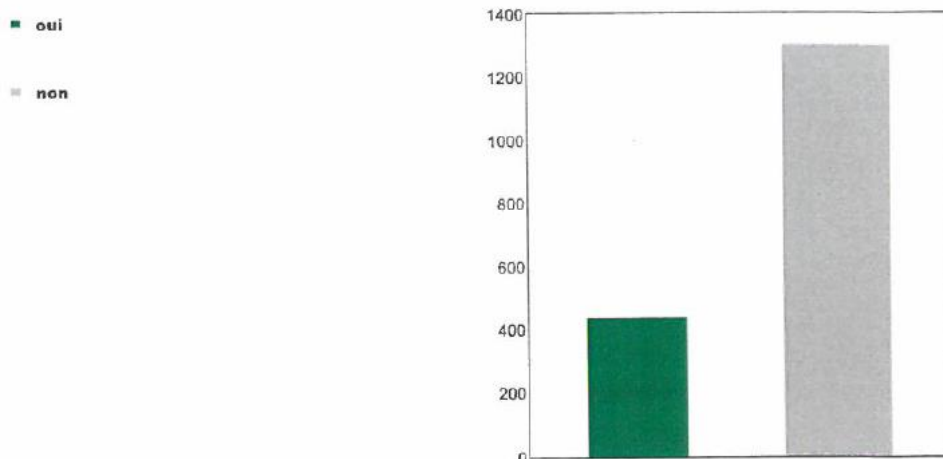
→ Près de 44% des interrogés **ont le même syndic depuis 10 ans** et près d'un tiers des membres du conseil syndical sont en place depuis plus de 6 ans.

« Ces chiffres démontrent à la fois la fidélité des conseils syndicaux et des copropriétaires mais également que la mise en concurrence obligatoire du syndic ne répond pas un réel besoin de nos clients qui préfèrent choisir librement de faire jouer la concurrence...ou non ! » commente Loïc CANTIN.

→ La majorité (près de 53%) des membres du conseil syndical interrogés indiquent consacrer **5 heures maximum par an** à leur rôle ; Jusqu'à 15% d'entre eux y consacrent tout de même **plus de 20 heures**.

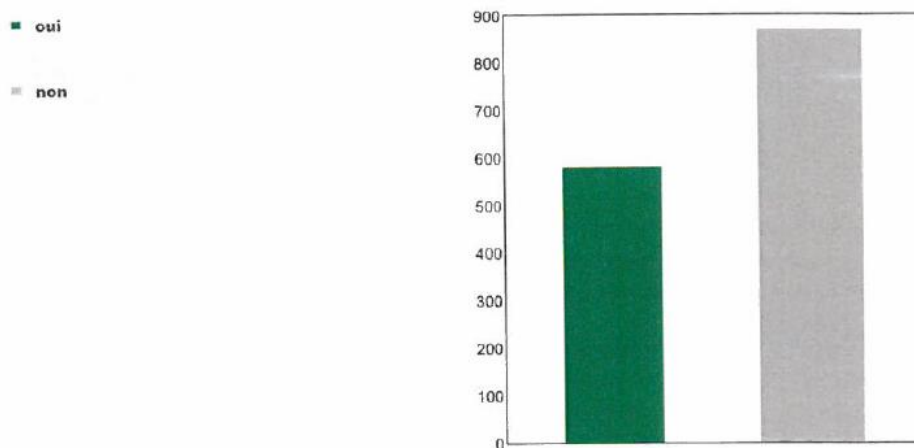
« Cette donnée indique que le rôle de conseil syndical peut être pris au sérieux sans pour autant être trop chronophage. L'engagement des conseillers varie en fonction de l'immeuble, sa complexité, sa taille, mais aussi des travaux qui peuvent s'y dérouler. Il appartient au syndic par son professionnalisme, sa transparence et par les outils qu'il propose de rendre cette tâche la plus fluide possible. Nous espérons en tout cas que ces chiffres inspireront de nouveaux volontaires à prendre la relève, car les copropriétés en ont besoin. » conclut Loïc CANTIN.

- Question 1 : A1/** La Loi ALUR a modifié en profondeur la loi du 10 juillet 1965. Avez-vous constaté des améliorations dans le fonctionnement de votre copropriété ?



Intitulé des réponses	Réponses	Pourcentage
Oui	435	25.1%
Non	1298	74.9%

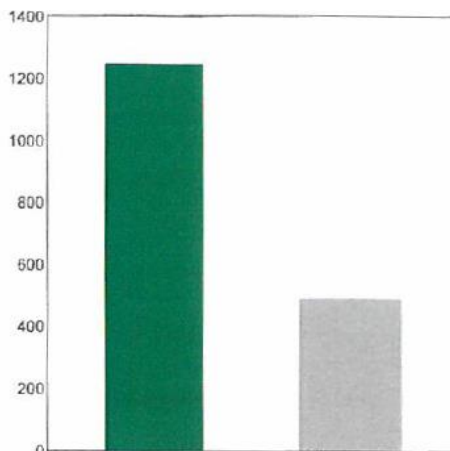
- Question 2 : A2/** Le nouveau contrat type de la loi ALUR est désormais applicable. S'agit-il, pour vous, d'une réelle amélioration ?



Intitulé des réponses	Réponses	Pourcentage
Oui	579	40.0%
Non	869	60.0%

- Question 3 : A3/ Le compte prévoyance/travaux est désormais obligatoire. Est-ce une bonne chose ?**

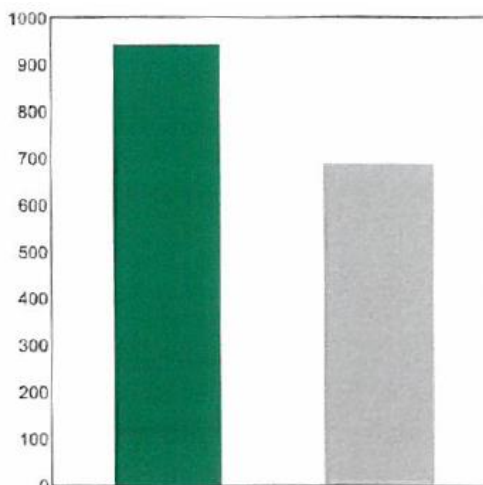
■ oui  
■ non



Intitulé des réponses	Réponses	Pourcentage
Oui	1245	71.8%
Non	489	28.2%

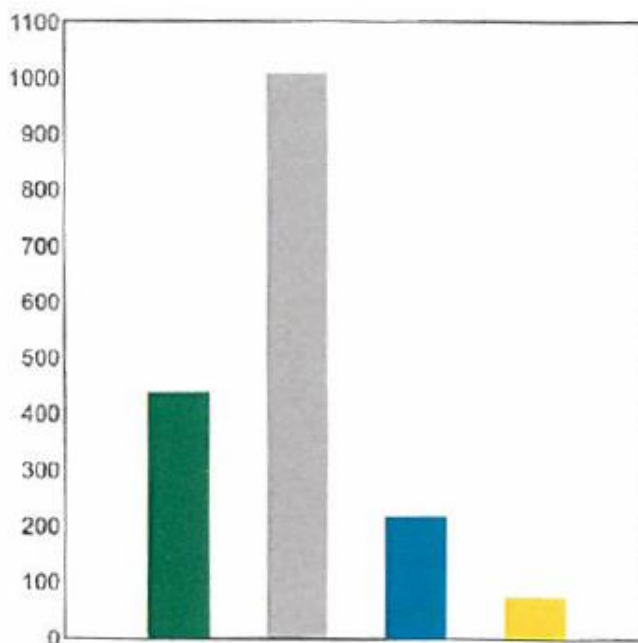
- Question 4 : A4/ Le législateur a rendu obligatoire de nouvelles obligations (immatriculation des copropriétés, compte séparé, diagnostic technique global, etc.). Pensez-vous que ces améliorations sont utiles et synonymes d'une réelle amélioration du service ?**

■ oui  
■ non



Intitulé des réponses	Réponses	Pourcentage
Oui	941	57.8%
Non	687	42.2%

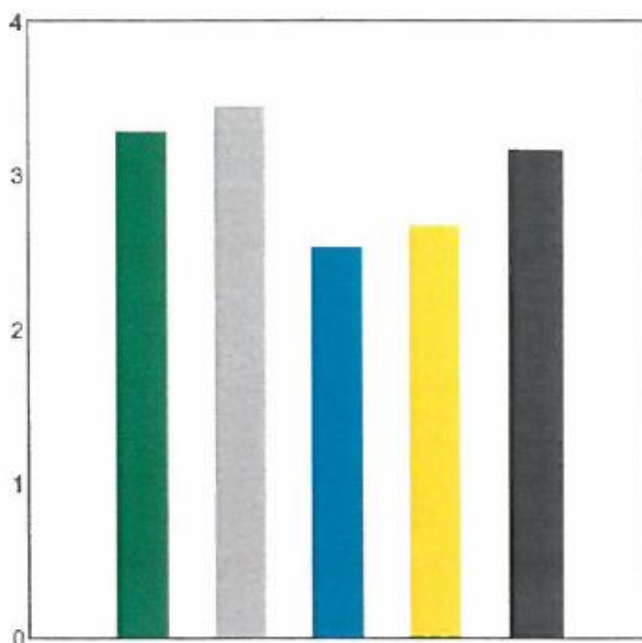
- **Question 5 : B1/** Comment percevez-vous globalement les prestations de votre syndic ?



Intitulé des réponses	Réponses	Pourcentage
Très satisfaisantes	438	25.2%
Satisfaisantes	1008	58.1%
Peu satisfaisantes	217	12.5%
Insuffisantes	73	4.2%

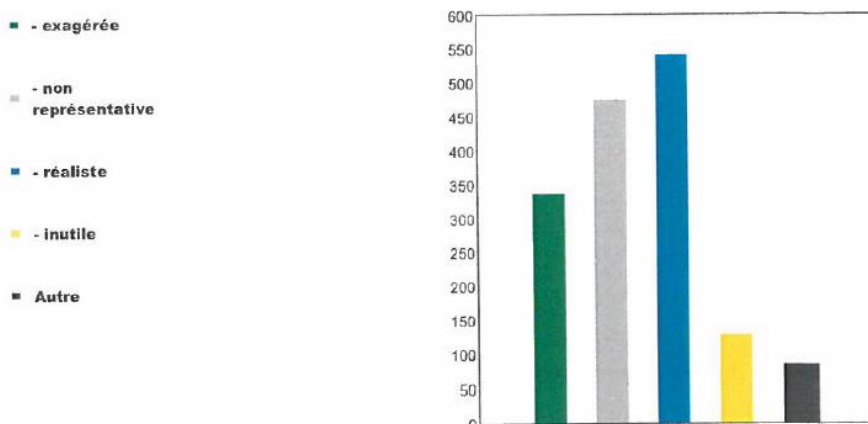
- **Question 6** : B2/ Pour améliorer ses prestations, sur quels points votre syndic doit-il porter ses efforts en priorité ? (à classer par ordre de priorité de 1 à 5).

- - communication / accueil
- - compétences technique
- - compétences comptable
- - compétences juridique
- - réactivité et disponibilité



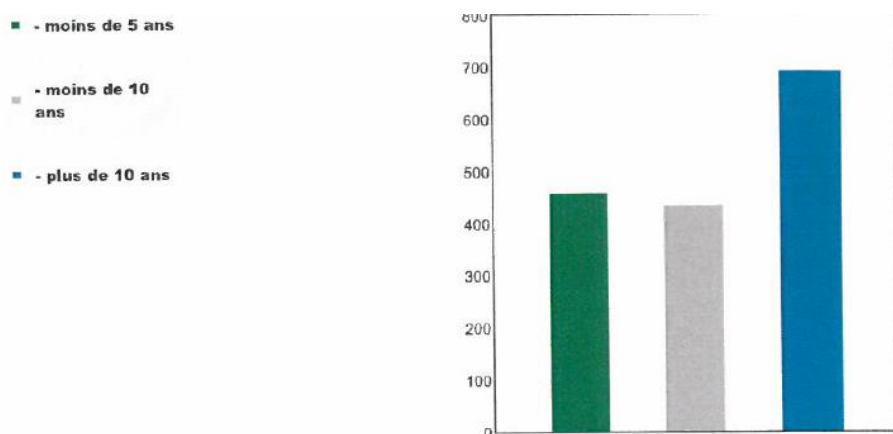
Intitulé des réponses	Score moyen
Communication/accueil	3.28
Compétences techniques	3.44
Compétences comptables	2.53
Compétences juridiques	2.67
Réactivité et disponibilité	3.16

- **Question 7 : B3/** Les médias relayent une image souvent négative de notre profession. Pensez-vous celle-ci ?



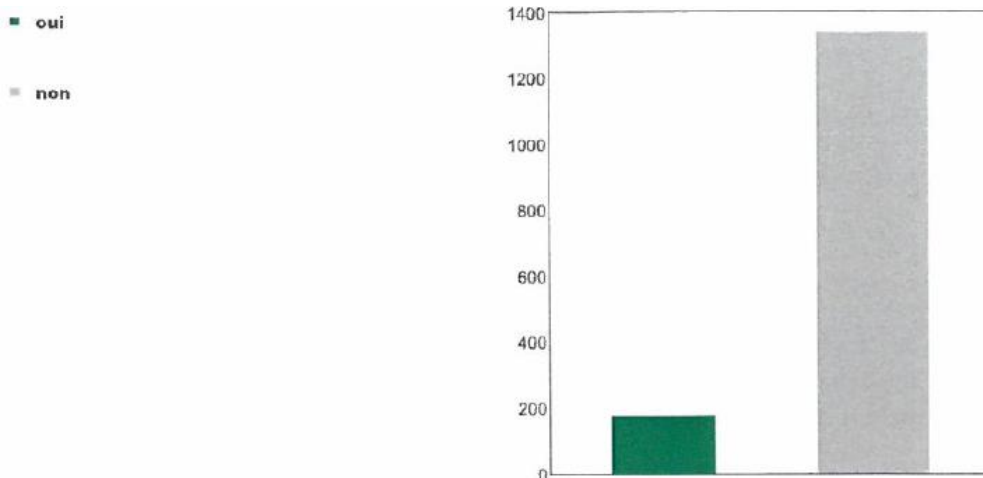
Intitulé des réponses	Réponses	Pourcentage
Exagérée	366	21.5%
Non représentative	474	30.3%
Réaliste	541	34.6%
Inutile	129	8.2%
Autre	84	5.4%

- **Question 8 : B4/** Depuis combien de temps votre syndic gère-t-il votre copropriété ?



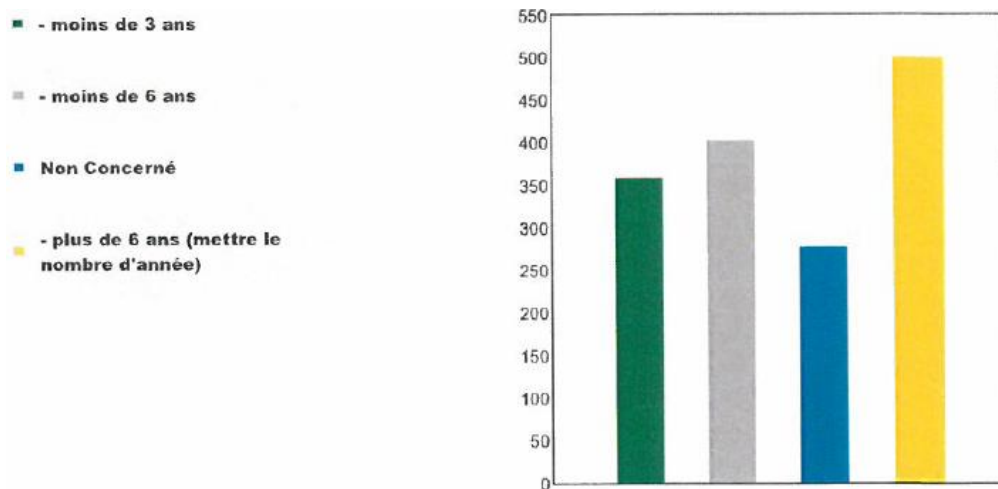
Intitulé des réponses	Réponses	Pourcentage
Moins de 5 ans	457	29.9%
Moins de 10 ans	433	27.4%
Plus de 10 ans	690	43.7%

• **Question 9 : B5/ Envisagez-vous de changer de syndic ?**



Intitulé des réponses	Réponses	Pourcentage
Oui	175	11.6%
Non	1338	88.4%

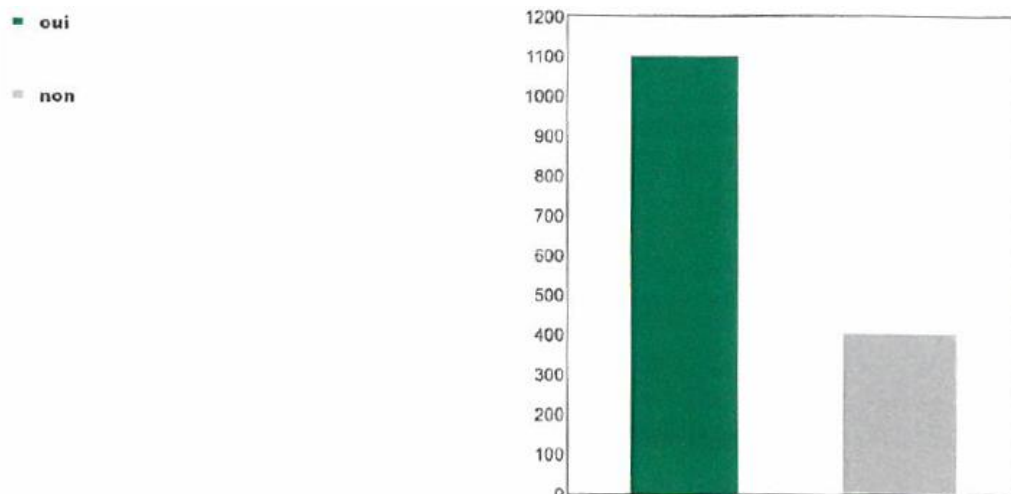
• **Question 10 : C1/ Depuis combien de temps êtes-vous membre du Conseil Syndical ?**



Intitulé des réponses	Réponses	Pourcentage
Moins de 3 ans	358	23.3%
Moins de 6 ans	402	26.2%
Non concerné	277	18.0%
Plus de 6 ans	500	32.5%

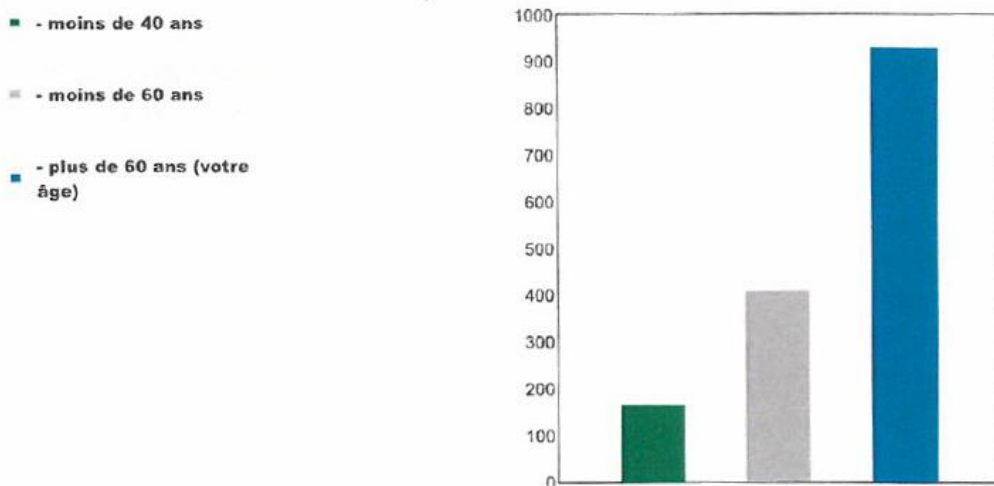


- **Question 11 : C2/ Seriez-vous prêt à vous représenter au Conseil Syndical ?**



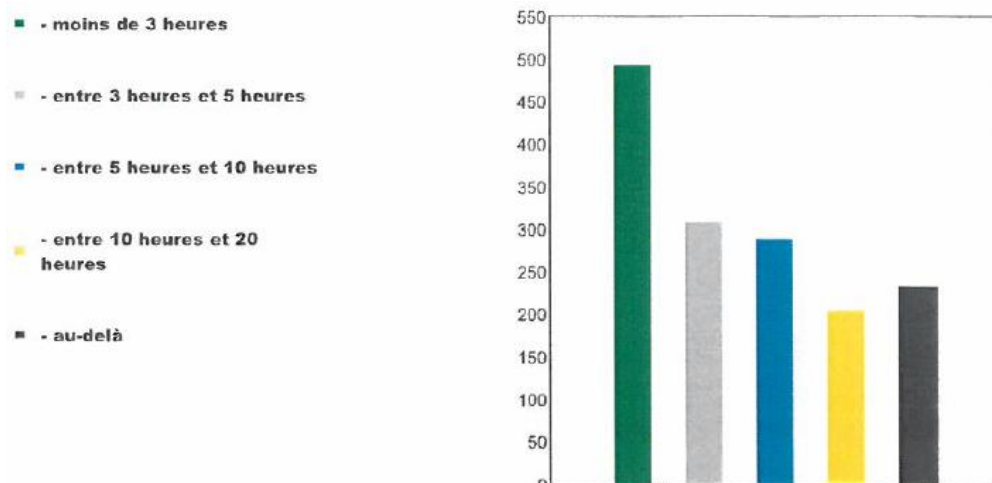
Intitulé des réponses	Réponses	Pourcentage
Oui	1099	73.3%
Non	401	26.7%

- **Question 12 : C3/ Quelle est votre tranche d'âge ?**



Intitulé des réponses	Réponses	Pourcentage
Moins de 40 ans	163	10.9%
Moins de 60 ans	408	27.2%
Plus de 60 ans	929	61.9%

- **Question 13 : C4/ Combien de temps consacrez-vous chaque année pour votre Conseil Syndical ?**



Intitulé des réponses	Réponses	Pourcentage
Moins de 3 heures	493	32.3%
Entre 3 heures et 5 heures	308	20.2%
Entre 5 heures et 10 heures	288	18.9%
Entre 10 heures et 20 heures	204	13.4%
Au-delà	232	15.2%

Suivez-nous sur les réseaux sociaux :



#### À propos de la FNAIM

La Fédération Nationale de l'Immobilier (FNAIM) est la première organisation syndicale des professionnels de l'immobilier en France. Ses adhérents exercent tous les métiers de la transaction, de la gestion, de la location, de l'expertise, du diagnostic, etc. Créée en 1946, elle est présente sur l'ensemble du territoire par son maillage de Chambres départementales et régionales.

La FNAIM accompagne au quotidien ses adhérents dans l'exercice de leurs activités. Elle leur dispense les formations, initiales et continues, qui différencient les professionnels FNAIM par leurs compétences et la qualité de services offerts aux particuliers. Elle veille au respect, par chacun de ses membres, de son Code d'Éthique et de Déontologie, garant de la protection des droits du consommateur.

Par sa représentativité, sa connaissance des marchés immobiliers, ses compétences juridiques et techniques, la FNAIM est un interlocuteur reconnu par les Pouvoirs Publics pour l'élaboration des politiques et des législations relatives au logement. Les statistiques qu'elle établit à partir des données recueillies auprès de ses adhérents et qu'elle diffuse gratuitement permettent de suivre au plus près l'évolution des marchés du logement en France. À la fois référence et partenaire, la Fédération veut faire partager une vision positive, équilibrée et sociale de l'immobilier. La FNAIM fait partie du Conseil National de la Transaction et de la gestion immobilières (CNTGI).