

4^{EME} EDITION DU BAROMETRE CLCV-NOTRE TEMPS

Satisfaction des syndics, relations de voisinage, crise sanitaire... Les copropriétaires évaluent leur syndic

Pour la 4^{ème} fois, *Notre Temps* et la CLCV s'associent afin de donner la parole aux copropriétaires et recueillir leur avis sur leur syndic, la vie et l'organisation de leur immeuble. **Au total, 2 537 personnes ont répondu à cette étude.**

Moins d'un copropriétaire sur deux satisfait de son syndic

49 % des copropriétaires sont globalement satisfaits de leur syndic. Un taux similaire à celui de 2016 (47 %) mais bien meilleur que celui de 2014 (39 %). On notera que les résultats varient selon le statut du sondé - les conseillers syndicaux jugeant moins sévèrement leur gestionnaire (59 % d'appréciation positive) que les « simples » copropriétaires (42 %) - ou le type de syndic - les grands groupes ayant un taux de satisfaction inférieur à la moyenne (44 %) par rapport aux cabinets indépendants (53 %). Ces différences sont une constante et se retrouvent dans toutes les éditions de notre baromètre depuis 2012. Cela signifie qu'en près de 10 ans, **les syndics n'ont pas réellement amélioré leur communication envers les copropriétaires** et que les grands groupes poursuivent des pratiques managériales déconnectées de la qualité de services.

De la réactivité, de la rigueur et du relationnel

Selon les copropriétaires, la principale qualité (en dehors de la compétence) que devrait avoir un syndic est **la réactivité** (35 %), loin devant la rigueur (25 %) et le relationnel (21 %). Les connaissances techniques, le prix et la négociation commerciale arrivent en bas du classement avec respectivement 10 %, 6 % et 3 %. En 2016, notre baromètre mettait en avant exactement ces trois mêmes qualités dans un ordre légèrement différent (rigueur et réactivité étaient *ex aequo* avec un taux de 28 %). Les copropriétaires sont donc constants sur ce sujet et confirment que le prix, contrairement aux idées reçues, ne constitue pas leur préoccupation principale.

Des assemblées générales toujours aussi peu prisées

Sur l'ensemble de notre panel, **le taux de participation des copropriétaires aux assemblées générales est d'à peine 50 %**, un résultat similaire à celui de nos précédentes études. S'il ne s'agit pas d'un réel désintérêt, ce taux demeure largement insuffisant dans le cadre d'une bonne gestion. Les copropriétaires qui ne participent pas à l'assemblée générale justifient leur décision, soit pour des motifs personnels liés au déroulement de la réunion tels l'absence de réels débats ou un désaccord avec le conseil syndical, le syndic (50 %), soit en raison de l'éloignement géographique (32 %). Seulement 6 % indiquent clairement qu'ils ne sont pas intéressés par l'assemblée générale.

Des relations de voisinage plutôt bonnes

S'il est d'usage de répéter à l'envi que « l'enfer, c'est les autres », les copropriétaires ne semblent pas particulièrement préoccupés sur cette question. **44 % des sondés déclarent que leurs relations de voisinage sont bonnes et 17 % qu'elles sont très bonnes.** Alors que l'on pouvait penser que la taille de l'immeuble aurait une incidence sur les relations de voisinage, il n'en est rien, ce critère n'ayant pas d'impact significatif.

Les incidences de la crise sanitaire et l'avènement (ou non) du numérique

La crise sanitaire a contraint les copropriétaires à revoir leurs habitudes et à penser à d'autres modes de participations aux assemblées générales. Pour autant, la plupart souhaitent revenir à un mode à la normale, celui du « monde d'avant ». **Seulement 14 % des sondés estiment que la visioconférence constitue un mode intéressant de participation aux assemblées générales** alors qu'ils sont 39 % à y être opposés et 37 % à trouver que le dispositif est utile mais sans plus. Il n'y a pas de rejet massif ou majoritaire, juste une faible appétence. Pour 79 % des copropriétaires, la présence physique assure une meilleure qualité des débats.

Quant au syndic en ligne, **66 % des copropriétaires estiment qu'il s'agit d'une mauvaise idée**, 14 % seulement voient d'un œil favorable ce type d'offres. Ce taux est plus élevé dans les copropriétés de petite taille (moins de 10 lots) au sein desquelles le concept de syndic en ligne atteint 20 % d'opinions favorables.

Enfin, seulement 23 % des copropriétés ont mis en place des mesures à la suite de la crise sanitaire (affichage, gel hydroalcoolique dans les parties communes). Ce taux augmente avec la taille de la résidence et atteint 32 % dans les copropriétés de plus de 300 lots principaux.