



Compte-rendu

Atelier « copropriétés »

Les copropriétés à l'ère du numérique

17 décembre 2020

Introduction

« Copropriété et numérique » n'est pas un sujet nouveau. Les acteurs de la copropriété regardent avec intérêt de nouveaux dispositifs et modes de faire comme la dématérialisation de la gestion, la mise en réseau, les intranets, le paiement en ligne, le vote électronique, etc. Le questionnement s'articule autour des moyens mobilisables pour améliorer la participation à la vie collective des propriétaires et plus largement des habitants, et la fluidification du lien syndic/ copropriétaire, qui est le lien central du fonctionnement de la copropriété – le tout sans exclure les personnes éloignées du numérique.

Comment faire évoluer et s'adapter une entité « copropriété » figée dans un mode de fonctionnement contraint par des formes juridiques fortes alors que bien souvent, celle-ci est portée uniquement par de l'humain, des décisions prises autour d'une table, dans un couloir, une entrée d'immeuble, parfois à la suite de nombreuses et houleuses heures de discussion et de débats ?

Nous sommes pris dans un bouleversement sociétal qui a des impacts sur nos métiers et nos façons d'interagir avec les autres : les copropriétés en ont également été tributaires. Leur gestion ainsi que leur accompagnement ont été ébranlés lors du premier confinement. Les outils numériques sont alors apparus plus fortement comme une ressource et une opportunité, mais avec tous les questionnements, les freins et les inquiétudes qui les accompagnaient déjà.

Il existe aujourd'hui un large panel de structures et de sociétés qui développent des solutions numériques et des outils dématérialisés. Les syndicats eux-mêmes le font en interne afin d'améliorer ce mode de communication virtuel pour leur parc d'immeubles. Cet atelier du CRHH a donc pour objectif le partage de retours d'expériences et de présentations d'outils qui offrent des possibilités d'évolutions et qui peuvent donner à réfléchir. Les exemples présentés font partie de cet éventail d'outils et visent à illustrer trois pans du numérique :

- **Un logiciel de gestion, Coprolib'**, à l'attention de syndicats bénévoles qui concernent particulièrement les petites copropriétés désorganisées de centre ancien et les propriétaires bénévoles qui les gèrent tant bien que mal
- **Une plateforme collaborative** pour la gestion des incidents et développer le lien social, **ChouetteCopro**, qui est tout à la fois un service aux syndicats et aux habitants de la copropriété
- **Un logiciel de tenue des AG** à distance ou en visio, **Syment**
- **Un retour d'expérience** d'un administrateur de bien, la **régie Franchet**, qui a partagé ses réussites et ses doutes sur ces évolutions.



Intervenants

Logiciel de gestion à l'attention des syndicats bénévoles – l'exemple de Coprolib'

Depuis 10 ans, Coprolib' est présent sur 700 copropriétés et ASL dans toute la France. Il s'agit d'un outil qui se veut simple d'utilisation, complet, et sécurisé, destiné à appuyer les syndicats bénévoles dans la gestion et la comptabilité de leur copropriété. Aussi, la fonction collaborative de la plateforme permet au conseil syndical de contrôler en continu et de soutenir le syndic bénévole, et aux copropriétaires d'accéder à leur compte et de participer à la vie de l'immeuble. Un tutoriel permet d'accompagner les utilisateurs pas à pas dans toutes leurs missions. Les syndicats bénévoles bénéficient d'un support client par mail ou téléphone et de l'assistance de la communauté des copropriétaires de Coprolib'. Cet outil leur garantit également une gestion comptable conforme à la réglementation en vigueur.

Jean-Luc Bernette, concepteur du logiciel

Une plateforme collaborative pour la gestion d'incidents et le lien social – l'exemple de ChouetteCopro

Il s'agit d'une plateforme de communication qui vise à simplifier la résolution des petits problèmes du quotidien dans les immeubles et met en relation les occupants (locataires et copropriétaires), le syndic de la copropriété et les prestataires techniques. Elle permet à chacun de pouvoir signaler un incident technique, de suivre sa résolution et de consulter simplement les infos importantes de l'immeuble. En plus de gagner en rapidité dans la résolution de ces problèmes, elle peut permettre de mieux maîtriser les charges de copropriété par une gestion collaborative, voire de recréer du lien entre les occupants. Elle peut être sollicitée par une copropriété ou par un syndic qui souhaite la déployer sur l'ensemble de son patrimoine en gestion.

Philippe Joubert, président de ChouetteCopro

Un logiciel de tenue des AG à distance – l'exemple de Syment

Utilisé par plus de 10 000 résidences, il s'agit d'un logiciel numérique destiné aux syndicats et copropriétaires permettant la tenue des assemblées générales de copropriété à distance. Ces dernières peuvent être réalisées en anticipé par correspondance ou en temps réel grâce à la visioconférence. La plateforme se charge de la formalisation et de la diffusion des ordres du jour tout comme des procès-verbaux. SYMENT propose également des solutions pour faciliter la gestion des incidents, réaliser des enquêtes et sondages en copropriété et bénéficier d'un calendrier partagé.

Guillaume Perrodin, cofondateur de Syment

Un retour d'expérience d'un administrateur de biens – l'exemple de la Régie Franchet

La Régie Franchet assure depuis plus d'un siècle la gestion du patrimoine immobilier de propriétaires, copropriétaires et associations de la région lyonnaise. Elle a en charge aujourd'hui près de 150 copropriétés, de tailles et de caractéristiques variées (immeubles anciens, grands ensembles, immeubles neufs). Utilisant déjà des solutions numériques visant à améliorer la gestion de ses copropriétés, la Régie Franchet apportera son retour d'expérience sur ces outils et partagera les difficultés auxquelles sont confrontées les copropriétés.

Renaud Franchet, cogérant de la régie Franchet, Unis Lyon Rhône

En complément des supports des présentations des intervenants, vous retrouverez ci-dessous le relevé des échanges de l'atelier.

Discussion

La **régie Franchet** utilise certaines solutions présentées précédemment, et a souhaité faire un retour d'expérience de la digitalisation du point de vue d'un syndic professionnel.

Au niveau des syndicats professionnels, la digitalisation a commencé bien avant la Covid 19. Toutefois, le cœur du métier reste des relations humaines, ce que la digitalisation ne pourra remplacer. Pour un syndic, l'enjeu de la digitalisation est surtout de simplifier au maximum les tâches sans valeur ajoutée, qui prennent beaucoup de temps aux équipes et ne permettent pas d'être toujours disponible pour les copropriétaires. L'objectif est donc de gagner du temps sur les tâches administratives classiques pour pouvoir l'affecter davantage dans le terrain et la pédagogie auprès des copropriétaires.

Un des écueils actuels de la digitalisation est une législation qui a transposé les règles d'assemblées générales classiques sur celles à distance, ce qui conduit à des biais juridiques et n'apporte pas assez d'agilité et de souplesse.

Les votes à distance sont une solution à relativiser, compte tenu des possibles problèmes techniques rencontrés lors des visioconférences, mais aussi dans la mesure où cela nécessite davantage de pédagogie en amont (parfois plusieurs réunions de préparation pour les résolutions importantes) et n'est pas toujours économiquement viable.

La digitalisation est une opportunité intéressante mais ne constitue pas la baguette magique qui sauvera la copropriété, notamment de l'absentéisme en assemblée générale et du manque d'entretien du patrimoine. Une assemblée générale en physique reste et restera l'unique solution pour prendre une bonne décision collectivement, pour pouvoir se dire les choses et les comprendre. La relation de groupe est importante, tout comme le développement d'une synergie qui se fait difficilement derrière un écran.

Enfin, pour qu'une réhabilitation thermique puisse être votée et réalisée parfaitement dans le contexte actuel, il faut qu'elle soit portée par un conseil syndical fort ; que le syndic professionnel ou bénévole soit bien en place ; et que la copropriété soit accompagnée par des intervenants de type AMO. Ce triptyque est indispensable en copropriété, et la digitalisation ne pourra faire sans.

Urbanis apporte deux retours d'expérience complémentaires. L'opérateur a participé juste avant le premier confinement à une assemblée générale en physique d'une « grosse » copropriété de l'agglomération lyonnaise dans laquelle le vote électronique (boîtier individuel) a été utilisé. Ce choix s'est fait en prévision du vote d'un programme de travaux importants. La copropriété est essentiellement composée de personnes âgées ou de personnes d'origine étrangère, pour beaucoup ne disposant pas d'accès à internet ou peu familières avec les outils numériques. Le prestataire a donc joué un rôle pédagogique pour expliquer le fonctionnement du dispositif et le déroulement de la séance. Le coût de ce dispositif est relativement important pour une copropriété et n'est envisageable que pour les très grandes copropriétés.

Urbanis accompagne aussi une autre copropriété de 800 lots située dans l'agglomération lyonnaise dans le cadre d'un programme de réhabilitation thermique. Contrainte par le temps, la copropriété a décidé deux semaines avant l'assemblée générale de faire les votes par correspondance. Trois réunions d'informations ont été organisées au préalable en visioconférence (200 participants). Les travaux ont été votés (80 résolutions votées à distance) en grande partie grâce à la mobilisation forte et conjointe du conseil syndical, du syndic professionnel, de la maîtrise d'œuvre et des entreprises. Un choix exceptionnel dans une situation exceptionnelle, qui sera difficilement reproductible, mais qui montre que c'est possible quand toutes les énergies vont dans la même direction.

MaPrimeRénov' pour les copropriétés

Les copropriétés avec une majorité de lots en résidence secondaire seront-elles éligibles au dispositif MaPrimeRénov' ?

⇒ Pour être éligible au dispositif MaPrimeRénov', la copropriété devra être composée d'au moins 75 % de lots d'habitation en résidence principale.



Dans le cadre du dispositif MaPrimeRénov' destiné aux copropriétés fragiles, un rapport d'enquête sociale devra t-il être réalisé par un opérateur ?

⇒ Le futur dispositif MaPrimeRénov' destiné aux copropriétés fragiles suivra le même fonctionnement que l'actuel dispositif Habiter Mieux Copropriété, dans lequel un rapport d'enquête est effectivement nécessaire pour le versement des aides.

La demande de financement pour MaPrimeRénov' peut-elle être faite après le début des travaux ?

⇒ Le dépôt de la demande de financement pour MaPrimeRénov' devra être réalisé avant le début des travaux. La demande peut se faire avant ou après le vote de ces derniers en assemblée générale. Une exception a été accordée pour les dossiers qui ont fait l'objet d'un devis signé après le 1^{er} octobre 2020 : ils sont éligibles à Ma PrimeRénov' et les travaux peuvent commencer immédiatement. Le bénéficiaire devra créer son compte sur maprimerenov.gouv.fr et déposer sa demande d'aide à compter du 1^{er} janvier 2021.

Coprolib'

Pour une copropriété de 100 lots, quel serait le nombre optimal de membres au conseil syndical ?

⇒ Les règlements de copropriétés indiquent le nombre nécessaire de copropriétaires au conseil syndical. Ce dernier doit être fort, même lorsqu'il s'agit d'une copropriété avec un syndic bénévole. Il est conseillé qu'il soit représentatif du syndicat des copropriétaires, capable de contrôler l'étendue du travail du syndic, et qu'il dispose de compétences en animation et en communication. Pour une copropriété d'une centaine de lots, un conseil syndical de 7 à 8 personnes semble pertinent.

Comment se fait généralement la mise en relation entre Coprolib' et les syndicats bénévoles ?

⇒ En dix ans, Coprolib' n'a pas fait énormément de marketing. La communication se fait par le bouche-à-oreille, parfois par des associations qui recommandent l'outil à des copropriétés. Généralement, ce sont donc les copropriétés qui contactent directement Coprolib'. Il peut s'agir par exemple de membres de conseils syndicaux qui souhaitent changer de syndic et devenir autonomes en devenant syndic bénévoles, ou encore des syndicats bénévoles qui n'ont pas les outils adaptés pour mener à bien la gestion de leur copropriété et/ou qui souhaitent assurer la transition avec un successeur. À chaque fois, Coprolib' apporte une aide technique et pédagogique à la transition sur la gestion, l'intégration des données sur la plateforme, et la nouvelle organisation au sein de la copropriété.

Le coût affiché par Coprolib' est-il bien de 4 €/mois, et quelle part cela représente généralement dans le budget courant des copropriétés ?

⇒ Le coût est bien de 4 € TTC par mois et par lot principal. Pour une copropriété de 10 lots principaux par exemple, le montant s'élève ainsi à 480 € par an. Cela représente en moyenne 15 % du coût d'un syndic professionnel. Ce coût comprend la mise en route, le logiciel, la maintenance, et les services supports. Auvergne-Rhône-Alpes est une des régions sur lesquelles Coprolib' est le plus implanté (environ 200 copropriétés).

Coprolib' est-il en relation avec l'UNPI ?

⇒ Coprolib' travaille avec plusieurs associations qui le recommandent, mais n'a pas de relation particulière avec l'UNPI.



ChouetteCopro

Les locataires peuvent-ils également faire des signalements, ou seulement les copropriétaires occupants ?

⇒ Oui, les locataires peuvent s'inscrire sur la plateforme et faire des signalements.

85 % à 90 %, c'est le nombre de connexions moyennes des copropriétaires sur la plateforme ChouetteCopro par immeuble : quels critères permettent d'expliquer une plus grande connexion d'une copropriété à une autre ? Quel est le pourcentage de personnes qui font des signalements ?

⇒ Le nombre de connexions dépend de plusieurs critères : l'âge de l'immeuble, sa taille, et son positionnement géographique. Au-delà du nombre de personnes qui font des signalements, le taux d'ouverture des notifications mail s'élève en moyenne à 60 %, ce qui montre que les personnes sont en attente de retour d'informations sur la vie dans leur copropriété.

Quel est le coût de la prestation pour les copropriétés ?

⇒ Les principaux clients de ChouetteCopro sont les syndicats. Généralement, ils confient l'ensemble de leur parc de copropriétés. Dans ce cas-là, le coût est de quelques euros par an et par lot principal.

Tous les prestataires des copropriétés s'engagent-ils sur la plateforme ?

⇒ Les retours sont plutôt bons. La plateforme est faite de sorte que son utilisation soit très facile pour tous - aussi simple qu'un courriel.

Comment la plateforme peut être utile dans une phase de travaux importante sur une copropriété ?

⇒ Une phase de travaux est une période de perturbation pour une copropriété, qui peut durer et générer du stress pour les copropriétaires et les occupants. Ces phases peuvent être gérées par des outils tels que ChouetteCopro, avec un fort enjeu de communication pour les syndicats auprès des résidents.

Syment

Avez-vous des retours d'expérience de vote de travaux importants dans le cadre d'assemblées générales à distance ?

⇒ Dans le contexte actuel, les syndicats proposent aux copropriétés des assemblées générales avec des votes soit par correspondance soit en temps réel par visioconférence. Lorsqu'il y avait des travaux importants, il a été davantage privilégié le vote par correspondance tout en maintenant l'assemblée générale en visioconférence. Le travail de pédagogie en amont est très important, notamment pour la compréhension et l'articulation des résolutions.

Conclusion et prochains ateliers

La DREAL remercie les intervenants et les participants. Les ateliers « copropriétés du CRHH » permettent de capitaliser les expériences et d'échanger sur des sujets toujours d'actualité. Ils se poursuivront en 2021, a priori au moins dans un premier temps sous un format dématérialisé.

Un lien vers un questionnaire en ligne sera adressé aux participants pour recueillir d'une part leurs observations sur les ateliers tels qu'ils ont pu fonctionner depuis 2019, et d'autre part leurs attentes pour les prochains ateliers, tant en matière de contenu que de format.

Annexe 1 - Liste non exhaustive de ressources numériques

<p>Vote électronique</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agimmo - Quizzbox Copro - Sdti - Votim 	<p>Outils collaboratifs</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alacaza - Chouette copro - Citylity - Conseil-syndical-copropriété - Étages Unis - Followme - Inch - Ma-copropriete
<p>Syndic en ligne</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cotoit - Eseis syndic - Le bon syndic - Syndic one - Viva syndic - Zen-syndic 	<p>Appui au syndic bénévole</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comptacop - Copromatic - Coprolib - Copro facile - Matera - Syment - Vilogi
<p>Externalisation de la comptabilité</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comandex - Performance immo 	<p>Avocat en ligne</p> <ul style="list-style-type: none"> - Legalup

Annexe 2 - Liste des inscrits

Nom	Prénom	Structure
JOUBERT BERNETTE FRANCHET PERRODIN	Philippe Jean-Luc Renaud Guillaume	ChouetteCopro Coprolib' Régie Franchet Syment
LEGUILLETTE IMBERT MAZOIS GUERY PAYSSEERAND GRATALOUP SERVAN MALAUAUD LECARPENTIER FREZZA CAPEAU GROSDIDIER	Gaëlle Héloïse Nadine Jennnifer Sandrine Geoffrey Alain Christophe Chloé Edith Aurélia Charlotte	Commune de Bron Vaulx-en-Velin - Grand Projet de Ville CC Saint Pourçain Sioule Limagne CC Thiers Dore et Montagne CA Privas Centre Ardèche Communauté de L'Ouest Rhodanien Communauté de L'Ouest Rhodanien Loire Forez Agglomération Valence Romans Agglo Grenoble-Alpes Métropole Métropole de Lyon Région Auvergne-Rhône-Alpes
MENAI JAMMES GONZALEZ TORE DIOT DUBOSC COUROUBLE MORICHON DUPLAIN BAUREGARD THERY	Sémia Fabienne Ludovic Virginie Aymeric Nicole Frédérique Aurélié Maxime Stéphanie Josselin	DDT 01 DDT 15 DDT 42 DDT 73 DDT 91 DDTM 2A DDTM 2B DREAL Auvergne-Rhône-Alpes DREAL Auvergne-Rhône-Alpes DREAL Auvergne-Rhône-Alpes ANAH
GALMICHE DUMONTET GUEFFIER-PERTIN AUGERD TOMI	Yannick Maxime Chrystel Emmanuel Jean-Marc	Cristal Habitat Rhône Saône Habitat Union Sociale pour l'Habitat Procvivis Rhône Action Logement
PERRET FISCHER FLUMIANI JAVAZZO MOUTON PERRIER WERQUIN	Guy Bernard Thomas Jérôme Frédéric Bernard Charles	ARC Rhône-Alpes ARC Rhône-Alpes Bonnet SA gestion d'immeubles Lionrose immobilier et syndic Régie Thiébaud Syndic bénévole Werquin Finance Conseil
SALICIS CAVAILLES CONESA GERMAIN CAM CARETTE CHARLES CHAUSSE COURAUD HENON MICHAU-BAUCHARD PAVIUS PLUMET VINCENT VOVAN	Anaïs Nathalie Guillaume Myriam Laure Théo Guillaume Ségolène Sarah Vanessa Alizée Camille Aude Alice Trieu	Logiah Logiah Soliha Allier Soliha Rhône Grand Lyon Urbanis Urbanis Urbanis Urbanis Urbanis Urbanis Urbanis Urbanis Urbanis Urbanis Urbanis
GRISSAULT PEYRACHE PUPIER PERROT PICHOT DOMINIQUE DUTEL MASSE BINACHON	Adèle Malorie Marion Dominique Nicolas Henri Isabelle Jacques Thierry	ADIL 26 ADIL 26 ADIL 42 ADIL 69 ALEC 42 CNL CPME CSF Ordre des architectes