

Attirer *les jeunes* en copropriété



Livre blanc co-écrit par :



/ **sergic**



Sommaire

01

La formation et les écoles.

1. Constats et problématique
2. Recommandations et propositions
 - Identification de viviers de candidats et les actions de communication
 - Développement des relations avec les établissements de formation.
 - Rôle des entreprises dans la professionnalisation des jeunes recrues.
 - Évolution des contenus de formation.

02

Le management des gestionnaires juniors

1. Constats et problématique
2. Recommandations et propositions
 - Initiation des gestionnaires juniors à la prévention des conflits en copropriété
 - Connaissance du déroulement des assemblées générales
 - Formation pratique par palier, contrôlée et en alternance & rémunération
 - Formation continue pour perfectionner son apprentissage

03

L'image de marque du syndic

1. Constats et problématique
2. Recommandations et propositions
 - Valoriser les compétences du syndic.
 - Prévenir le syndic bashing.
 - Promouvoir le métier de syndic.



Préambule

« D'ici à 5 ans, la Belgique risque de manquer cruellement de syndics d'immeubles ».

C'est en ces termes que, le 9 novembre 2017, le quotidien belge Le Soir mettait en lumière une situation inquiétante que les professionnels redoutaient déjà depuis plusieurs années : la difficulté de plus en plus grande à recruter des collaborateurs.

Les besoins en main d'œuvre sont immenses. En Belgique, on compte 1,5 millions de logements en copropriété. En France, ce ne sont pas moins de 10 millions d'appartements qui composent un parc d'environ 430.000 immeubles en copropriété, dont 85% sont gérés par un syndic professionnel. Chaque portefeuille de gestion est composé de 1500 lots en moyenne. Un portefeuille est traditionnellement géré par un trinôme formé d'un gestionnaire, d'un assistant et d'un comptable. Selon ces données, la population des collaborateurs du syndic pourrait être estimée à environ 20.000 personnes.

Les raisons de la désaffection du métier de syndic sont multiples : méconnaissance du métier, mauvaise réputation, manque de formation, tensions entre copropriétaires, journées de travail à rallonge, assemblées générales en soirée. Les jeunes qui poursuivent des études en immobilier s'orientent vers d'autres métiers du secteur (transaction, gestion locative, promotion immobilière, property management), tandis que la copropriété n'attire pas plus de 5% des étudiants.

Métier méconnu, métier mal aimé. Pourtant, la profession de syndic est d'une très grande richesse tant sur le plan des compétences (juridique, technique, comptable) que sur le plan des relations humaines. Les gestionnaires de copropriété aiment à rappeler combien ils sont attachés à leur métier, un métier qu'ils jugent passionnant et varié, un métier qui leur permet d'apprendre tous les jours, un métier qui a du sens et où l'on ne s'ennuie jamais.

C'est dans ce contexte, en décembre 2018, que l'Association Nationale des Gestionnaires de copropriété (ANGC) s'est rapprochée des syndics belges et de Jean-Pierre Lannoy, syndic depuis 35 ans et Président du CEFIM, un centre de formation qui dispense chaque année plus de 150 formations en immobilier en Wallonie et à Bruxelles. L'idée de départ était de réunir l'ensemble des acteurs des deux pays, écoles, universitaires, dirigeants d'entreprises, chambres syndicales, gestionnaires et médias spécialisés, pour réfléchir sur les causes et les solutions à la crise.

Une première réunion s'est tenue à Bruxelles en février 2019, dans les bureaux du CEFIM, pour poser les constats et dégager les premières pistes de réflexions. Le colloque franco-belge était né. La deuxième réunion, accueillie à Lille dans les bureaux du groupe Sergic, permit de bâtir un plan de travail autour de trois ateliers : les écoles (animé par Sonia Valembouis-Duval, DRH du groupe Sergic), le management des juniors (animé par Jean-Pierre Lannoy), et l'image de marque du syndic (animé par Gilles Frémont). C'est autour de ces trois thèmes que le résultat de nos travaux fut présenté lors d'une troisième et ultime réunion à Paris, au siège de l'UNIS, la première organisation

syndicale française des syndics et administrateurs de biens. C'est également autour de ses trois thèmes que nous présentons ici les trois chapitres du livre blanc.

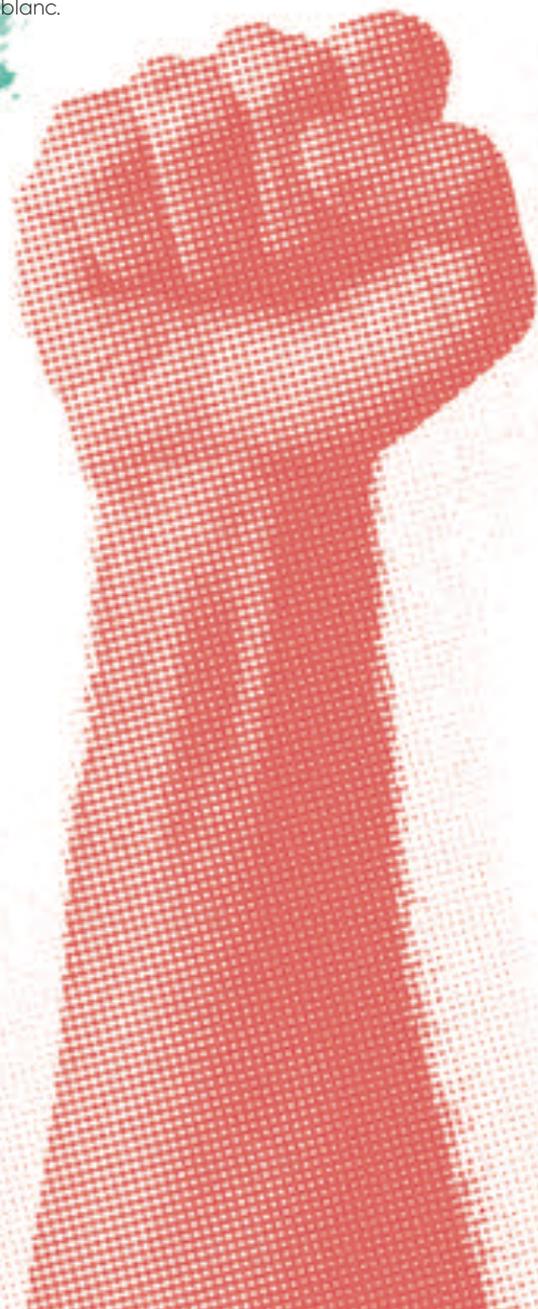
Comment attirer les jeunes en copropriété ?

Cette noble question a guidé nos réflexions tout au long de nos rencontres et tout au long de nos débats. Des débats construits sur l'écoute, l'échange de valeurs et le partage d'expériences. Belgique et France, deux pays aux régimes de la copropriété proches, se sont tournés main dans la main vers le même objectif.

Nous remercions chaleureusement l'ensemble des participants au colloque pour leur disponibilité et leurs apports et nous espérons, le plus simplement possible, être parvenus à livrer le fruit de nos travaux dans ce livre blanc.

« Faites de la copro ! »

Gilles Frémont
Président
fondateur de
l'ANGC



01

La formation et les écoles

En matière de formation des jeunes gestionnaires de copropriété, les débats qui ont conduit à la rédaction de ce livre blanc ont fait apparaître plusieurs constats, partagés par l'ensemble des acteurs de la profession.

Constats et problématique

Il n'existe pas de formation qui prépare à tous les aspects du métier de gestionnaire de copropriété.

Des titres professionnels et des diplômes visent des qualifications proches dans le domaine de l'administration de biens sans aller jusqu'au bout de l'identité spécifique du métier. Ces formations ne préparent que partiellement au métier et les jeunes diplômés qui intègrent nos agences ne sont pas toujours bien préparés aux missions qui les attendent.

Par ailleurs, le métier de gestionnaire de copropriété est mal connu des étudiants des formations immobilières. Ceux-ci sont plus naturellement attirés par les métiers de la transaction ou de la gestion locative. Plus médiatisés ils sont jugés plus rémunérateurs.

Un socle solide de connaissances juridiques, administratives et financières est indispensable mais pas suffisant pour exercer ce métier.

Les étudiants qui s'orientent vers nos métiers sont le plus souvent issus de filières juridiques, qui les préparent bien aux aspects réglementaires de leur mission.

Les aptitudes relationnelles, la capacité à gérer un groupe, la facilité à s'exprimer en public, la résistance au stress participent tout autant à l'exercice du métier. Les « soft skills » sont donc un élément incontournable du contenu de la formation.

Les domaines de la gestion technique, du développement durable et des outils digitaux sont également indispensables.

Par la diversité de ses interventions et son rôle de conseil auprès des habitants sur la gestion technique de leur copropriété, le gestionnaire se doit de maîtriser des savoirs minimums sur les règles de construction et d'entretien des bâtiments. Dans ce vaste sujet, la place occupée par les problématiques de rénovation et d'économies d'énergie en fait un sujet majeur que les jeunes gestionnaires devraient maîtriser dès leur formation initiale. L'apprentissage des logiciels immobiliers et des outils digitaux s'impose également à ce stade.

Un bon niveau de connaissances générales garantit de pouvoir s'adapter à un métier soumis à des évolutions rapides dans tous les domaines.

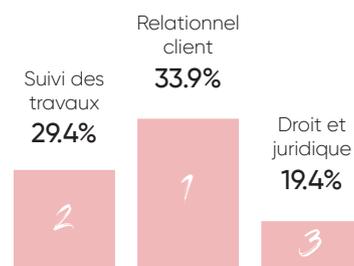
Compte tenu de la variété de ses missions, des évolutions rapides des réglementations et des normes techniques mais aussi des changements des habitudes de vie de la société, le gestionnaire de copropriété se doit d'être un professionnel ouvert à son environnement, disposant d'une excellente culture générale et à l'affût des transformations de son secteur. Cette aptitude est un pré requis à rechercher chez tous les candidats.

Un niveau Bac+3 semble être un socle minimal de maturité et de connaissances pour aborder la profession en tant que « junior ».

Ce qu'aime le plus les gestionnaires

La richesse de nos métiers, c'est la polyvalence. Nous avons tout de même demandé aux répondants ce qu'ils préféreraient dans leur métier, en voici le classement :

Source : enquête ANGC réalisée en 2020 auprès de 1017 collaborateurs



Diplôme

Source : enquête ANGC réalisée en 2020 auprès de 1017 collaborateurs

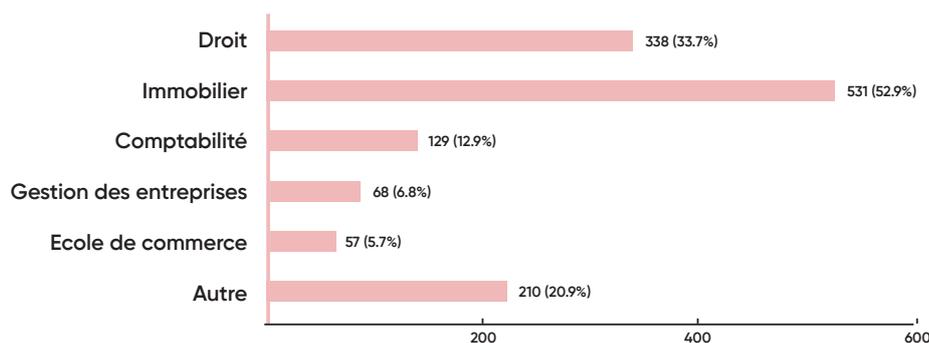
60% des répondants ont un bac +3 ou d'avantage et **10%** n'ont pas de diplôme ou le bac.

Le taux de répondants diplômés d'un bac+3 ou plus est de **64%** chez les gestionnaires, **69%** chez les directeurs, **65%** chez les dirigeants.

23% des gestionnaires ont au moins un bac+5.

22% des assistants ont le bac ou pas de diplôme, **48%** un bac+2 et **30%** ont au moins un bac+3.

Les domaines de formations sont variés :



Comment s'investir dans la relation avec les écoles ?

Dans le cadre de notre réflexion, nous nous sommes interrogés face aux constats, sur les relations entre les professionnels de la gestion de copropriété et les écoles, le monde de la formation professionnelle au sens large : en quoi des actions spécifiques avec des organismes de formation pourraient contribuer à :

- Instaurer une nouvelle image du métier de syndic et de nouvelles relations avec nos clients,
- Intégrer les innovations et les changements sociétaux qui poussent ces métiers à se réinventer,
- Attirer et fidéliser une nouvelle génération de collaborateurs formés pour incarner ces changements.

Recommandations et propositions

Dans le cadre de sa réflexion, le groupe de travail a identifié 4 axes à explorer :

1. L'identification de viviers de candidats et les actions de communication à mettre en œuvre.
2. Le développement des relations avec les établissements de formation.
3. Le rôle des entreprises dans la professionnalisation des jeunes recrues.
4. L'évolution des contenus de formation.

Ces 4 axes font l'objet de propositions concrètes.

Identifier les sources potentielles de candidats et mettre en place une communication spécifique

Ce premier axe aurait pour but de développer la notoriété des métiers de la copropriété en bâtissant des réseaux avec les établissements de formation, du privé ou de l'éducation nationale, au travers d'opérations de promotion :

- **Développer les actions de communication auprès des écoles ou lycées, forums des métiers, CIO**, au travers d'opérations de promotion classiques ou originales (voir plus loin). A cette occasion, communiquer sur la richesse et la variété du métier au quotidien.
- **Développer la connaissance des métiers de la copropriété dans les études dès la 1ère année d'études post bac**, voire avant, afin d'éveiller très tôt l'intérêt des étudiants pour nos métiers.
- **Mettre en place des partenariats avec des formations de terminale à bac +2** pour tisser un réseau de d'établissements et d'enseignants sur lesquels appuyer nos actions d'information et de communication.
- **Mobiliser les réseaux Education Nationale**. De nombreuses formations à nos métiers sont proposées par l'Education Nationale ou le réseau des universités, qui disposent d'instances de démultiplications puissantes (ex : Convention avec les rectorats, réseau des chefs de travaux, ...) qu'il nous faudra savoir mobiliser.
- **Mettre en place des challenges inter-écoles**. Ce type d'opération où se mêlent temps conviviaux et challenges intellectuels autour de situations professionnelles permettrait de développer les relations entre les filières d'études, de créer une émulation entre les étudiants et de promouvoir nos métiers auprès des écoles
- **Valoriser la notion de parcours** permettant d'aboutir aux différents métiers de la filière, selon les études choisies : études courtes jusqu'à Bac +3 pour des postes d'assistants et gestionnaires junior ; Etudes longues jusqu'à Bac + 5 pour des responsables de copropriété et futurs responsables d'agences ; reprises d'études et reconversion vers la filière depuis d'autres métiers (CQP Gestionnaire de copropriété).



Développer les relations avec les organismes de formation, publics et privés et les universités

Il s'agirait ici de contribuer à l'émergence des formations qui font défaut à la profession en co-construisant des parcours, voire des filières d'études adaptées et pertinentes :

- Créer des titres ou diplômes de niveau bac+3 à bac+5 sur la gestion de copropriété. Dans ce cadre, des expériences sont en cours à l'Université de Toulouse Capitole et à l'IUT-C de Roubaix pour la création de cursus dédiés aux métiers de la copropriété. Par ailleurs, une classe « comptabilité copropriété » est ouverte depuis 2018 au sein du BTS compta-gestion du Campus Montsouris à Paris, une autre ouvrira ses portes en 2020 pour les étudiants de 2e année du BTS compta-gestion du Lycée Gaston Berger à Lille. Enfin, un CQP « Gestionnaire de Copropriété » sera ouvert à l'automne, avec l'ESPI. Ces initiatives permettront de démontrer l'intérêt de ces formations dédiées lors de l'arrivée, sur le marché du travail des jeunes collaborateurs formés.
- Développer la reconnaissance des compétences des gestionnaires en poste. Des dispositifs de validation des acquis de l'expérience (VAE, ou VAPE) permettent de faire valoir une expérience professionnelle acquise sur le terrain pour obtenir un diplôme.

Développer des contenus adaptés au métier de gestionnaire de copropriété (ex : BTS PI). Cette pratique est déjà possible avec les établissements privés de formation, mais la plupart des établissements publics et universités disposent aussi d'une latitude pour proposer des options ou des enseignements complémentaires à leurs étudiants. Cela leur permettrait d'approfondir des enseignements spécifiques. La proximité avec les établissements d'enseignement permettrait de proposer des contenus en lien avec la copropriété et d'y faire intervenir des professionnels de nos entreprises.

Mener des projets tutorés dans les écoles, par les organisations professionnelles. Il s'agirait de proposer aux étudiants, en cours d'étude, des cas pratiques à préparer (sous le parrainage des organisations professionnelles, UNIS, FNAIM, ANGC, ...), afin de leur faire appréhender des situations professionnelles concrètes dans le cadre de leurs études.

Développer les nouvelles modalités pédagogiques. Les initiatives se développent actuellement (et s'accroissent suite à la période de confinement) pour rendre les enseignements de la copropriété plus attractives au travers de modalités pédagogiques innovantes : classes virtuelles, e-learning, AFEST,... Elles sont à exploiter pour rendre les voies d'accès à nos métiers plus attractives. Elles contribueront également à l'image positive de la copropriété.

Rendre l'entreprise actrice de la professionnalisation

Les entreprises sont les premiers acteurs de la bonne image du métier de gestionnaire de copropriété. A ce titre plusieurs actions peuvent être entreprises :

- **Développer de véritables cursus d'intégration en copropriété dans les entreprises**, permettant aux nouvelles recrues d'intégrer le métier plus sereinement (apprentissage des fondamentaux, accompagnement en AG, posture, AFEST...).
- **Développer le tutorat et le mentorat pour accompagner les nouvelles recrues** dans leur intégration, pendant mais aussi après une période d'alternance.
- **Favoriser les parcours de reconversion** (ex : CQP copropriété, comme indiqué plus haut).
- **Reconnaître la valeur ajoutée pour l'entreprise de l'alternance** comme un véritable outil de formation. Cela nécessite que nos entreprises soient organisées pour accueillir les alternants et nos managers et maîtres d'apprentissage formés à l'accueil de jeunes débutants.

Faire évoluer les contenus de formation pour y intégrer les nouvelles composantes métier

Jugées secondaires il y a encore quelques années, les « compétences douces » font désormais partie intégrantes des compétences d'un gestionnaire, auquel il est capital de préparer nos collaborateurs actuels et futurs :

- **Les soft skills** (empathie, assertivité, communication non-violente,...), aujourd'hui incontournables dans toutes les situations d'interaction avec les clients, les prospects, les conseils syndicaux et lors des Assemblées Générales.
- **La relation-clients** : Au-delà des « outils » que représentent les soft-skills, c'est un état d'esprit tourné vers le client qu'il faut repenser et insuffler chez les jeunes professionnels dès leur formation et dès leur intégration. Cela ne va pas sans une évolution de nos équipes dans ce sens.
- **La prise de parole en public et la maîtrise de la rhétorique** : Le métier de Gestionnaire est dans une grande mesure un métier de prise de parole. C'est un art à acquérir, à maîtriser et auquel les nouveaux entrants ne sont peut-être pas assez bien entraînés.
- **La communication au sens large** (écrite, orale, verbale et non verbale,...), en vue de maîtriser toutes les situations professionnelles.

Les priorités du groupe de travail

Parmi toutes ces pistes, trois se sont dégagées comme prioritaires :

1. **Le développement des actions de communication** auprès des écoles, lycées, Forums des métiers, CIO, ... Que les professionnels que nous sommes prenne leur responsabilité en la matière.
2. **La création dans les établissements privés ou publics de titres ou diplômes** sur les métiers de la Gestion de Copropriété.
3. **Le développement du tutorat et du mentorat** pour accompagner les nouvelles recrues pendant leur période d'alternance, lors de leur intégration en entreprise, sur une durée longue.



02 Le management des gestionnaires juniors

Personne ne contredira que celui qui exerce le métier de syndic doit disposer de facultés d'adaptation importantes face à des situations multiples.

Par les années d'expérience, le syndic de copropriété devient un véritable « couteau suisse », capable de pouvoir rapidement intervenir face à des situations techniques ou administratives diverses, tout en assurant une communication adéquate auprès des copropriétaires.

Constats et problématique

Même si de nombreuses écoles dispensent d'excellents cours théoriques adaptés à ce genre de situation, illustrés de cas pratiques, il n'en demeure pas moins que la réalité du terrain sera le lieu où le jeune syndic pourra mettre en pratique la théorie acquise.

Viendra alors la nécessaire période d'accompagnement et d'initiation à la vie professionnelle, étape cruciale dans la formation d'un bon syndic professionnel capable de répondre à ce que les copropriétaires attendent de lui.

Cette dernière étape est trop souvent oubliée, voir négligée pour des raisons économiques et de rentabilité avec un risque d'abandon et de changement d'orientation professionnelle du gestionnaire junior. De nombreuses années perdues et des désillusions professionnelles toujours négatives dans une carrière.

La formation d'un syndic passe donc de manière obligatoire par un accompagnement.

Le « client copropriétaire » ou les membres des conseils syndicaux, voire les participants aux assemblées générales, sont désireux d'obtenir un service rapide et de qualité. Tous ces acteurs seront peu enclins à aider le syndic junior à acquérir les bases pratiques de sa formation. C'est donc à l'entreprise de définir des espaces temps à affecter à cet objectif.

Si le suivi technique et comptable de la mission par le syndic expérimenté semble pouvoir être facilement organisé par l'entreprise (contacts avec les fournisseurs en vue de l'obtention de devis, analyse des offres, coordination des urgences, compréhension des décomptes, etc.), il n'en demeure pas moins que former un syndic junior à l'organisation et la tenue de conseils syndicaux (conseil de copropriété en Belgique) et encore plus aux assemblées générales, est bien plus complexe.

Pour rappel, le syndic dans le cadre de sa mission légale et en tant que représentant de la copropriété est une personne « exposée », dans la mesure où de nombreux reproches pourront lui être adressés à tort ou à raison. Rappelons également que le fait même de réunir plusieurs personnes en un lieu (copropriétaires ayant des intérêts différents ou non) favorise la recherche d'un « bouc-émissaire » dans la personne du syndic pour lui attribuer la responsabilité des difficultés collectives rencontrées.

Un gestionnaire junior non préparé et ne disposant pas de la maîtrise complète des dossiers de la copropriété devient le candidat idéal pour être considéré comme la cause de tous les problèmes.

Si le début de sa carrière commence par une dévalorisation de sa fonction, que le junior prendra à titre personnel, la démotivation est alors importante avec un risque accru d'abandon du projet professionnel.

Des actions d'accompagnement des syndics juniors lors des assemblées générales sont donc indispensables.



Recommandations et propositions

Initier les gestionnaires juniors aux techniques de préventions des conflits en copropriété

Une des difficultés majeures de la gestion des copropriétés résulte des carences de communications entre les acteurs de la copropriété (syndic – conseil syndical – copropriétaires). Cette carence génère fréquemment des conflits au sein de la copropriété par le manque d'homogénéité des intérêts et des besoins des copropriétaires eux-mêmes.

Adresser un simple mail à un copropriétaire, répondre au téléphone, informer les copropriétaires d'une difficulté technique de la copropriété doit se faire selon des règles propres à chaque copropriété.

Régler des litiges entre copropriétaires ou des différences de points de vue au sein de conseils syndicaux se base sur des méthodes liées à la prévention des conflits.

Ainsi le gestionnaire senior doit transmettre ces méthodes de manière à donner au gestionnaire junior les outils nécessaires à la résolution de ces conflits.

La formation à la gestion du flux de mails dès les premiers jours d'emploi paraît aujourd'hui incontournable.

Rappelons que plus le terrain de confiance est grand entre tous les acteurs de la copropriété, plus le syndic est performant.

Si le gestionnaire junior doit comprendre l'intérêt de faire usage des outils liés à la médiation en copropriété de manière à travailler dans un climat favorable, ces mêmes outils le protégeront lui-même du conflit.

Le fléau des mails

Lors de nos échanges avec les gestionnaires, le nombre de mails (notamment au retour des congés et de rendez vous) préoccupe et semble stresser les gestionnaires, notre enquête le confirme :

Pour **80.6%** des répondants, la gestion des mails est une charge psychologique permanente.

80% des répondants ne sont pas formés à la gestion des flux de mails.

66% ne pensent pas que les nouvelles interfaces coopératives sont susceptibles de faire diminuer le nombre de mails.

Plus de la moitié des gestionnaires reçoivent **plus de 50 mails par jour**.

Source : enquête ANGC réalisée en 2020 auprès de 1017 collaborateurs



Une parfaite connaissance du déroulement des assemblées générales

L'assemblée générale des copropriétaires reste le rendez-vous le plus important de la vie d'une copropriété. Son organisation préalable, son déroulement et l'exécution des décisions rendues constituent les étapes déterminantes du processus de fonctionnement d'une association de copropriétaires.

Le gestionnaire junior doit être accompagné dans ses étapes par une personne qualifiée disposant des compétences utiles et d'une large expérience en la matière.

Un syndic qui se présente à une assemblée générale sans connaissance suffisante de ses dossiers est la cible de toutes les critiques. Par son inexpérience, il ne peut contenir la violence des propos des copropriétaires et il est plus que probable que la capacité décisionnelle de la réunion en sera affectée. En d'autres termes, les objectifs de l'assemblée générale sont loin d'être atteints.

Le gestionnaire junior doit disposer d'un sens aigu de méthodes pédagogiques à l'égard des copropriétaires et ce afin de rappeler fréquemment les processus légaux de fonctionnement des copropriétés ou encore de l'opportunité de réaliser tel ou tel travail.

Il existe un réel management de l'assemblée générale de copropriété, le syndic junior doit en assimiler les impératifs et cette assimilation ne peut s'acquérir que de manière empirique.

Faciliter la tenue d'assemblée générale en journée plutôt qu'en soirée doit permettre au gestionnaire (et aux copropriétaires qui y participent) d'animer les débats avec plus de fraîcheur, de lucidité et de sérénité. L'assemblée générale en journée permet en outre de préserver un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

A propos des assemblées générales

Les assemblées générales sont souvent, avec les appels de fonds, ce qui évoque le plus le métier de syndic de copropriété pour le grand public.

C'est aussi une source de contrainte pour beaucoup de collaborateurs en raison de la tension et des horaires à rallonge.

Nous avons essayé d'en savoir plus sur ce sujet.

Nous avons demandé combien de temps durait la majorité des assemblées générales à notre panel :

65% des assemblées générales finissent entre 20h et 21h.
59% des assemblées ont une durée comprise entre 1 et 2h, et **35%** ont une durée comprise entre 2 et 3h.
12% des gestionnaires indiquent avoir plus de 20 assemblées générales par an qui se terminent après 21h

Source : enquête ANGC réalisée en 2020 auprès de 1017 collaborateurs

Une formation pratique par paliers et contrôlée ...

L'accompagnement du junior doit se faire étape par étape. Il est donc inutile de lui demander après 15 jours d'insertion dans la vie professionnelle active d'organiser une AG, voire d'éditer des convocations sur des sujets dont il ne maîtrise pas la portée.

Au vu d'une complexité juridique importante liée à la gestion des copropriétés, ce serait également une erreur de lui confier la gestion d'un contentieux ou encore d'intervenir dans un dossier technique compliqué.

Le portefeuille confié au gestionnaire junior doit être composé d'un nombre d'immeubles et de lots raisonnable (par exemple 20 immeubles pour 800 lots), plutôt faciles à gérer pour ne pas le décourager, avec quelques immeubles difficiles pour se faire la main progressivement. Il n'est pas rare que le gestionnaire junior ait d'abord débuté sa carrière par le poste d'assistant de copropriété pendant 1 à 3 ans.

Le syndic senior doit dès lors disposer du temps nécessaire pour s'investir dans cet accompagnement, ce qui en soi n'est pas facile face à des contraintes économiques d'entreprise.

La Belgique a organisé ce tutorat en créant, au sein de l'Institut des Professions Immobilières, le statut de « maître de stage ». Ce professionnel ayant au moins 5 années d'exercice professionnel et dépourvu de toute sanction disciplinaire assure ce tutorat conformément aux dispositions déontologiques, l'Institut ayant une vision constante sur l'évolution du stage à partir d'un reporting quotidien des activités du « syndic stagiaire ».

À l'issue de son stage, un nouvel examen (écrit et oral) détermine si le « stagiaire » peut disposer de la qualité de membre effectif. Il appartient également au « maître de stage » de suivre des formations.

Enfin, le client « copropriétaire » a une parfaite connaissance du statut de son gestionnaire par une identification obligatoire.



Et une formation en alternance

Si la formation d'un syndic junior suppose de disposer des acquis théoriques et pratiques, la formation en alternance constitue une excellente réponse à cette problématique.

En effet, le parcours de formation se compose alors d'une partie théorique dispensée par une école reconnue et est associé à un contrat de stage en entreprise rémunéré. Ainsi le gestionnaire junior dispose alors d'une vision à 360° du métier et de ses impératifs. L'équipe enseignante est présente pour suivre le futur gestionnaire dans son apprentissage théorique, l'entreprise donnant alors une image parfaite de la réalité de terrain.

Ce type de parcours a surtout pour effet d'éviter des décrochages professionnels et balise la formation jusqu'à la fin du parcours.

Une formation rémunérée à son juste prix

Le métier de syndic est un métier compliqué qui fait appel à de multiples compétences et suppose un investissement personnel important.

Le syndic doit faire preuve (plus que fréquemment) d'une grande patience. Cette profession n'est donc pas à la portée de tout le monde.

Les prestations se déroulent fréquemment au-delà des heures de travail.

Ce métier se complexifie chaque année, les exigences des copropriétaires sont de plus en plus importantes alors que les problématiques environnementales génèrent de nombreuses heures de réunion.

Dès lors, la rétribution doit être juste et correspondre aux nombres d'heures effectuées et ce même si le syndic junior doit être accompagné dans son parcours.

L'accompagnement d'un syndic junior est avant tout un investissement à long terme et son passage dans l'entreprise doit être le plus long possible pour acquérir les réflexes du bon syndic professionnel.

La formation professionnelle continue

Face à cette immersion dans le monde professionnel, il est judicieux que des espaces temps soient consacrés au syndic junior avec l'accompagnant, de manière à faire le point sur l'état des dossiers et sur sa propre progression, ceci afin de renforcer sa mise en confiance.

En outre, au vu de la complexité de la matière de la copropriété, le syndic junior doit acquérir les réflexes de la formation continue tant présente que distancielle. Ces espaces de formations devraient lui donner confiance et permettre de poursuivre son apprentissage, qui en soi ne sera jamais terminé.

On l'aura compris, l'accompagnement du gestionnaire junior est un coût pour l'entreprise, il faut cependant le considérer comme un investissement à long terme. Il convient ensuite de travailler sur la fidélisation du collaborateur aguerri (rémunération, intéressement, projet de carrière, diversification de l'activité, implication dans l'entreprise, etc.), de manière à ne pas perdre trop tôt le fruit de cet investissement.

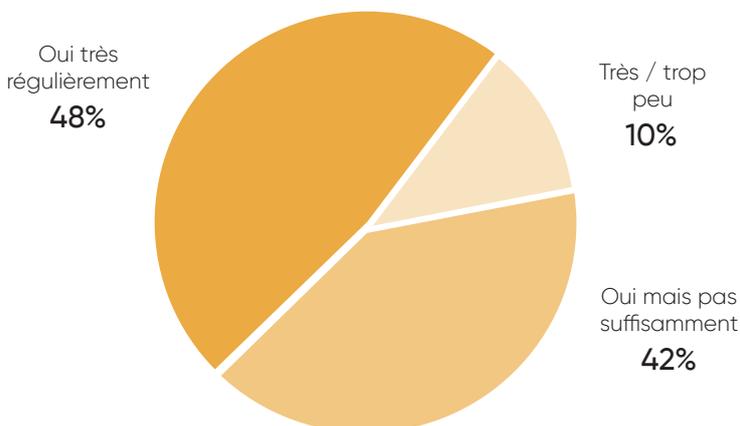
A propos de la formation continue



50% des gestionnaires ont reçu une formation par leur employeur sur les modifications induites par la loi ELAN et l'ordonnance du 30 octobre 2019.

50% des gestionnaires s'estiment suffisamment formés sur le métier... et **50%** estiment ne pas l'être.

A la question de savoir si les gestionnaires suivent d'eux-mêmes les dernières évolutions réglementaires (lois, jurisprudence...), voici la répartition des réponses :



Source : enquête ANGC réalisée en 2020 auprès de 1017 collaborateurs

03 L'image de marque d'un syndic

L'attractivité du métier de Gestionnaire de copropriété est indissociable de l'image de marque du syndic.

Nul ne peut nier que le syndic souffre d'une mauvaise image. Pourtant, dans l'ensemble, les copropriétaires sont majoritairement plutôt satisfaits de leur syndic. Pourquoi un tel décalage entre la perception du syndic en général et l'appréciation de son propre syndic ?

Constats et problématique

Le syndic et les étudiants en immobilier

Nous constatons que le métier de syndic n'a pas la cote chez les jeunes. Une très faible proportion d'étudiants en immobilier s'oriente vers les métiers de la copropriété (environ 5%). Le métier de syndic est perçu comme rébarbatif et ingrat, trop administratif. Les jeunes sont attirés par des métiers en apparence plus prestigieux, plus médiatisés, au nom plus attrayant, supposés plus opérationnels, moins contraignants ou mieux rémunérés. Les interventions des praticiens dans les écoles pour présenter le métier aux jeunes montrent une réelle méconnaissance du métier de syndic de leur part.

Comment rompre les stéréotypes auprès des étudiants ?

57% des français citent le métier d'agent immobilier comme 1^{er} métier dans l'immobilier selon une enquête réalisée en 2017 par l'UNIS auprès de 1000 français.

Le syndic et la parole politique

Les professionnels déplorent régulièrement des déclarations inappropriées de la part de responsables politiques. Un sentiment d'acharnement contre la profession se fait ressentir, le syndic étant tantôt pris directement pour cible, tantôt attiré dans une comparaison dévalorisante.

A titre d'exemple, le Premier ministre dans son intervention du 5 mars 2019 pointait le syndic, pourtant mandataire, comme un prestataire de services sans intuitu personae, trop cher et devant être mis en concurrence comme n'importe quel bien de consommation au nom du pouvoir d'achat.

Le Président de la République, dans une interview du 7 mai 2018 compare la France à une « espèce de syndic de copropriété ». Le candidat Dupont-Aignan, dans sa dernière campagne électorale en 2018, compare l'Europe à une copropriété dont le syndic, la commission de Bruxelles, ne défendrait pas ses intérêts. De tels propos rabaisent la profession et ont un impact psychologique éprouvant sur les praticiens qui œuvrent sur le terrain. De la parole politique à l'action législative, il n'y a ensuite qu'un pas. Les dernières lois mettent la profession sous pression. La tendance est à l'encadrement strict et à la sanction : contrat type de syndic réglementé par décret, pénalités pour tout document non transmis au conseil syndical, pénalités pour non respect du contrat type, pénalités pour non transmission de la fiche synthétique, honoraires d'état daté plafonnés, multiplication des tâches administratives non productives et non rémunérées...

Comment reconquérir une parole politique positive à l'égard des syndics ?

Le syndic et la presse pour consommateurs

Force est de constater que le syndic est une cible facile. La presse pour consommateurs focalise sur le niveau prétendument élevé de certains honoraires particuliers du

syndic, tout en occultant le niveau relativement faible des honoraires forfaitaires annuels. Le syndic est décrié comme un prestataire qui abuserait de sa clientèle alors qu'il est en réalité une branche de l'immobilier économiquement moins valorisée que les autres.

Les gros titres, allant parfois jusqu'à la caricature, ont pour effet de stigmatiser la profession et d'impacter le moral des collaborateurs qui travaillent quotidiennement au contact des copropriétaires. A titre d'exemple : « Copropriété, ces décrets qui visent à mettre les syndics au pas » ; « Copropriété : lourdes pénalités pour les syndics hors la loi » ; « Syndics, virez les mauvais ! ».

Comment contrebalancer les effets d'une information négative ? Comment se réapproprier et occuper le champ de la communication ?

Le syndic et les associations de défense des copropriétaires

Nous constatons de la part de certaines associations de défense des copropriétaires un discours agressif et ambigu, qui se nourrit de faits divers pour en faire des généralités, et ce faisant, jeter l'opprobre sur l'ensemble de la profession. Un climat délétère s'installe et finit à la longue par imprimer les esprits. Une réponse frontale aux provocations ne serait pas constructive, mais inversement un silence prolongé ferait naître la confusion.

Comment réagir face au dénigrement ? Comment dialoguer avec les associations de propriétaires ?



Recommandations et propositions

Dans le cadre de sa réflexion, le groupe de travail a identifié trois axes à explorer :

1. Valoriser les compétences du syndic.
2. Prévenir le syndic bashing.
3. Promouvoir le métier de syndic.

Ces trois axes font l'objet de propositions concrètes.

Valoriser les compétences du syndic

Au-delà de sa fonction historique de mandataire et comptable du syndicat des copropriétaires, nous devons **mettre en avant, dans la communication marketing, la qualité et la diversité des services du syndic**, la qualité de ses conseils, de son expertise métier et de son savoir-faire dans la relation client.

Auprès des pouvoirs publics, nous devons **affirmer le rôle central du syndic dans la mise en œuvre des politiques de la ville et des politiques environnementales** : gestion des nouveaux éco-quartiers dans l'immobilier neuf, accompagnement dans les opérations publiques de rénovation de l'habitat dans l'immobilier ancien.

Nous devons également affirmer **le rôle sociétal du syndic dans l'habitat collectif** : mettre en avant notre travail sur le terrain au contact des copropriétaires et promouvoir nos innovations technologiques en matière de communication. A ce propos, l'ordonnance du 30 octobre 2019 permet désormais au syndic de proposer au syndicat des copropriétaires une convention de prestations de services pour tout ce qui ne relève pas de sa mission légale, comme les activités de conciergerie ou de community management. Nous devons profiter de cette opportunité pour diversifier nos activités, renforcer notre présence dans les immeubles et fidéliser notre clientèle.

Savoir vendre les compétences du syndic pour revaloriser les honoraires et les ressources humaines, puis créer un cercle vertueux de la qualité.

Prévenir le syndic bashing

L'union fait la force. Nous devons **réagir ensemble aux discours négatifs par un propre discours, positif et non frontal**. Il nous faut exprimer d'une même voix nos valeurs, par des communiqués co-signés des différentes organisations représentatives de la profession.

Nous devons occuper le terrain médiatique de façon permanente et visible, pour prévenir les éventuelles critiques. Être dans l'action et la pédagogie plutôt que dans la réaction et la justification.

Certains d'entre nous pensent que nous devrions mettre en avant notre code de déontologie et réaffirmer le rôle du CNTGI (Conseil National de la Transaction et de la Gestion Immobilières) en matière de consultation et de contrôle, ou proposer une autre forme d'autorité régulatrice, chargée d'informer, de contrôler et de protéger.

Promouvoir le métier de syndic

Nous devons parler plus souvent du métier de syndic, dire qui nous sommes, ce que nous faisons, **associer le mot « syndic de copropriété » à des valeurs fortes telles que la confiance, l'humain, le professionnalisme et le prestige**.

Nous devons **promouvoir le métier de syndic auprès des jeunes** dans les écoles. Faire découvrir aux étudiants la richesse du métier et les perspectives de carrières permettra de susciter des vocations et, à tout le moins, de changer les regards sur une profession méconnue et ignorée.

Nous devons **assurer une présence forte dans les salons immobiliers**, en particulier le salon de la copropriété, pour offrir aux copropriétaires la possibilité de rencontrer leur syndic dans un lieu dédié à l'échange, aux innovations et à la formation. Aller à la rencontre de nos clients, c'est aussi leur proposer des journées portes ouvertes de nos entreprises, en toute transparence, et produire un effet « vis ma vie ».

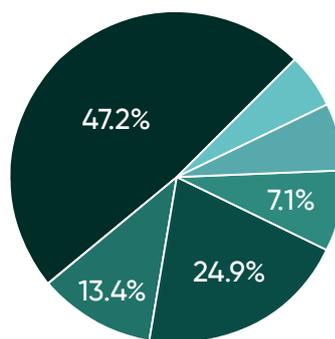
Nous devons **arborer fièrement la marque « syndic de copropriété »** pour envoyer un signal fort de reconnaissance et de confraternité.

Nous devons **mener des campagnes publicitaires sur l'image du syndic** et du métier de gestionnaire de copropriété (affiches, spots vidéos, articles de presse, réseaux sociaux), avec des messages impactants et positifs tels que « On recrute ! », ou « J' mon syndic ».

Nous devons **produire des reportages TV** sur la copropriété vue par le syndic professionnel; produire des séries TV où le syndic tient le premier rôle, montrer des visages, raconter nos « success stories », faire naître des figures de la copropriété...

Comment mettre en avant le métier de syndic

Source : Mémoire d'études Nicolas Renouf 2020 – sondage Google Forms auprès de 269 copropriétaires



- Film
- Série
- Pièce de théâtre
- Reportage
- Youtube
- Sans avis



Conclusion

Mickaël Nogal, Député de la 4e circonscription de Haute Garonne, Vice-Président de la Commission des Affaires Économiques de l'Assemblée Nationale et Président du Conseil National pour l'Habitat.

« Alors que notre pays connaît une crise sanitaire majeure, je tiens à saluer en premier lieu le travail exemplaire des professionnels de la copropriété qui ont su s'adapter à la crise pour maintenir la continuité de leurs services à l'endroit des copropriétaires.

En effet, cette profession tant polyvalente qu'exigeante, est au cœur de la vie des Français avec 10 millions de ménages qui sont en copropriété. Toutefois, et ce livre blanc le rappelle clairement, la copropriété subit une désaffection et un déficit de notoriété et d'image à cause certainement d'une méconnaissance du métier et d'un manque de formation. La profession doit donc se réinventer face aux changements en cours et ce renouveau passera par la jeunesse.

Je suis convaincu que l'amélioration de l'image de la copropriété se fera par une meilleure connaissance des dimensions plurielles du métier et cela passera donc par une communication plus importante dans les lycées et les forums professionnels mais aussi par la formation, si possible en alternance.

Alors que pour le moment, seuls 3 à 5% des étudiants en immobilier s'orientent vers les métiers de la copropriété, il sera important de contribuer à l'émergence de formations qui préparent à tous les aspects du métier de gestionnaire de copropriété. Vous pourrez compter sur mon soutien sur ce sujet et je serai pleinement à vos côtés concernant le projet d'une licence en droit et syndic de copropriété dans ma ville de Toulouse afin d'en faire une filière de formation d'excellence. Je vous appuierai auprès des autorités compétentes et des ministères concernés.

Dans la crise sanitaire que nous vivons, l'emploi des jeunes est d'autant plus important et il convient de rappeler que les métiers de copropriété offrent énormément de débouchés mais aussi des possibilités d'insertion et d'évolution rapides.

C'est pour cela que les entreprises doivent aussi se saisir de la question avec le développement de cursus d'intégration en copropriété dans les entreprises mais aussi le développement du tutorat et du mentorat afin de fournir un accompagnement personnalisé de chaque nouvelle recrue. Dans un métier aussi complexe et exposé que celui-ci, l'alternance semble être

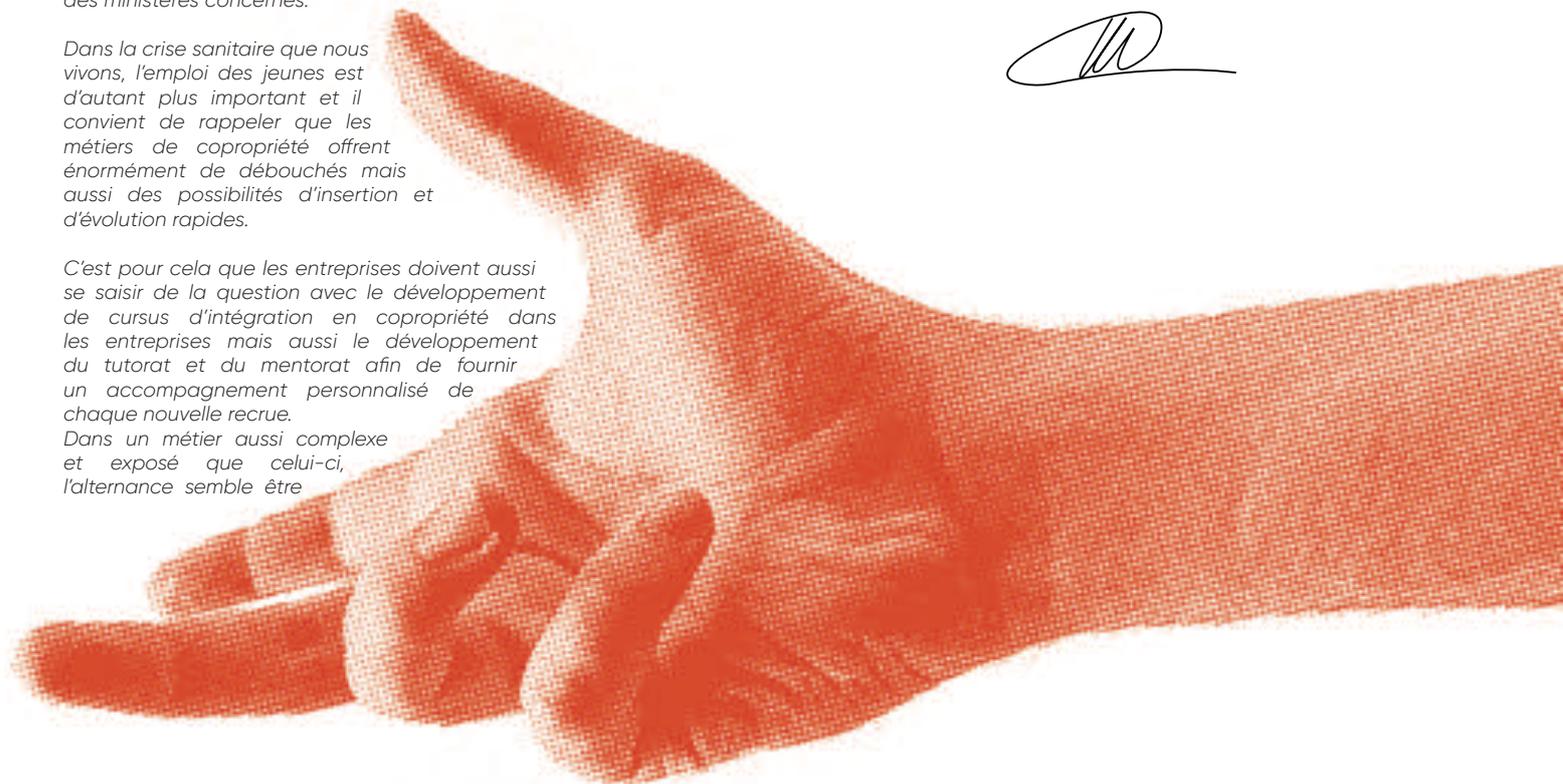
la meilleure des options pour apprendre de manière progressive entre théorie et pratique. Afin de pousser un maximum d'entreprises à franchir le pas dès cette rentrée, le Gouvernement a décidé d'allouer une aide de 8000€ pour l'embauche d'apprentis. Cette aide est éligible pour toute entreprise embauchant un apprenti jusqu'au 28 février 2021.

Vous pouvez compter sur mon soutien à ce que des professionnels compétents et qualifiés comme vous soient reconnus à leur juste valeur par l'ensemble de la population, en particulier pour la copropriété qui est un sujet particulièrement complexe. Je serai donc attentif à ce que les compétences du syndic soient mieux valorisées et que le rôle central du syndic dans la mise en œuvre des politiques de la ville soit mis en avant.

Merci à l'ANGC pour son action de promotion du métier de syndic et à travers lui les valeurs qu'il porte de confiance, d'humanité, de professionnalisme et de prestige.

Bien à vous. »

Mickaël Nogal
Député de la 4e circonscription de Haute-Garonne
Vice-Président de la Commission des Affaires Économiques de
l'Assemblée Nationale
Président du Conseil National pour l'Habitat



Les participants au colloque

Nous remercions l'ensemble des participants, belges et français, pour leur disponibilité et leur apport à ce colloque.

Co-organisateur

Gilles FRÉMONT (Gestionnaire de copropriété, Président fondateur de l'ANGC).

Jean-Pierre LANNOY (syndic et Président du CEFIM ASBL).

Sonia VALEBOIS-DUVAL (DRH du groupe Sergic).

Participants Belgique

Stefaan LELIAERT (Président de l'IPI - Institut Professionnel des Agents Immobiliers).

Nicolas WATILLON (Vice-Président de l'IPI - institut professionnel des agents immobiliers).

Vinciane HERVERS (Responsable du pôle Service de l'EFPP - Ecole intégrant la formation en alternance pour les agents immobiliers - courtier et syndic).

Rik DE STOOP (Directeur du Fonds social du Secteur Immobilier - Fs323)

Steve DRICOT (Conseiller sectoriel auprès du fonds social du secteur immobilier - Fs323).

Alain HEYMANS (Président de l'Association Belge des syndicats et administration de biens immobiliers - ABSA)

Sandrine GALET (Vice-Présidente de l'Association Belge des syndicats et administration de biens immobiliers - ABSA).

Cécile VAUSE (Trésorière et membre du Conseil National - Chambre Exécutive de l'IPI).

Marc MILCAMPS (Membre de l'Association Belge des syndicats et administration de biens immobiliers - ABSA).

Jonathan DELHEZ (coordinateur général au CEFIM ASBL).

Participant Canada

Michael CHETBOUN (Directeur Général Sequoia Gestion immobilière).

Participants France

Gilles DELESTRE (Président délégué de l'UNIS - Union Nationale des Syndicats de l'Immobilier).

Dario MULLONI (Responsable développement des compétences chez Sergic).

Alexis de COSTER (Responsable Administration de biens au Crédit Agricole Immobilier-Tête de réseau Square Habitat).

Romain DUTRIEUX (membre du conseil d'administration de l'ANGC, Gestionnaire de Copropriété grands ensembles chez Sergic Marçq-en-Barœul).

Paquita ARRENOUS (Directrice développement RH chez Foncia).

Sébastien LACOINTA (Responsable Ressources Humaines chez Crédit Agricole Immobilier).

Céline GILLET (Responsable Ressources Humaines chez Crédit Agricole Immobilier).

Lise COLLION (Responsable des relations sociales et de la formation chez Oralial).

Hanane BENTALEB (Directeur des Ressources Humaines chez Dauchez).

Cléa PASCAL (Directrice Associée de Suptertiaire)

Latifa HASSANI (Directrice de Suptertiaire).

Nadia BADAoui (Directrice de l'ESPI).

Véronique CHAUSSOY (Responsable de la formation copropriété à l'ESPI de Paris).

Olivier BRANE (avocat spécialisé en copropriété et droit comparé).

Isabelle BERENGER (Juriste Immobilier à l'UNIS - Union des Syndicats de l'Immobilier - Déléguée Nationale à la formation).

Henry BUZYCAZAUX (Président de l'IMSI - Institut du Management des Services Immobiliers).

Thierry CHEMINANT (Directeur pédagogique de l'ESI - Ecole Supérieure de l'Immobilier - FNAIM).

Antoine GUIVARC'H (membre du conseil d'administration de l'ANGC, Gestionnaire de copropriété chez cabinet Bauer).

Sylvain LEVY-VALENSI (Directeur Général de Radio Immo).

Yves STERVINOu (Président de la SAS EDILAIX).

Jean-Marc ROUX (Directeur scientifique de la revue « Les Informations Rapides de la Copropriété »).

Antoine LABRUYÈRE (Dirigeant et Consultant en recrutement de Labord Consultant)



Cahier réalisé par l'ANGC, Sergic et Cecim, imprimé avec le concours gracieux des Informations Rapides de la Copropriété. La rédaction des IRC n'a pas participé à la réalisation du contenu de ce cahier.