



bonjour
condo!

bonjour
copro!

HALLO!
residentie!
Mede-eigendom kortweg

Bruxelles, Montréal.

Septembre 2011.

Initiés il y a quelques mois par les portails d'informations liés à la Copropriété au Québec et en Belgique, (www.bonjourcondo.com - www.bonjourcopro.be et www.halloresidentie.be), les premiers résultats de l'enquête tentent de définir les préoccupations premières des copropriétaires et leurs souhaits.

Le but de l'initiative a pour but de mieux comprendre le phénomène « copropriété » et ainsi de permettre aux acteurs de créer des outils utiles ou adopter des attitudes constructives pour vivre en copropriété.

L'initiative a été également relayée en France par des sites partenaires.

L'enquête avait pour but connaître l'avis des acteurs des (copropriétaires, syndics, gestionnaires, fournisseurs) sur :

- L'importance à attribuer aux grandes questions de la copropriété (l'état du bien, la bonne entente, la transparence, la rationalisation des coûts, l'efficacité énergétique, la sécurité dans les immeubles)
- De connaître l'évaluation de leur copropriété
- De proposer un formulaire permettant de pouvoir communiquer des réflexions personnelles.

L'ENTRETIEN GENERAL DU BIEN :

La première constatation générale est d'importance.

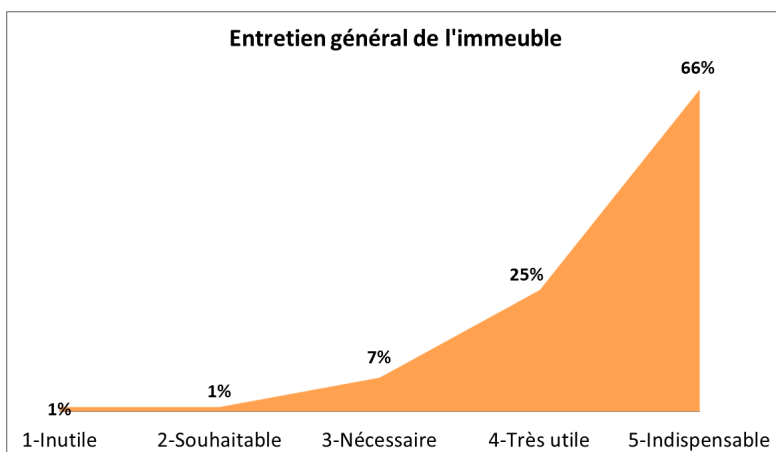
Malgré des régions géographiques éloignées¹ et une implantation de la copropriété bien différente et dotée de processus de fonctionnement juridique particulier, il n'existe aucune différence significative dans les attentes des copropriétaires.

Le critère portant sur l'entretien général de l'immeuble est considéré par une très large majorité comme *indispensable*.

Ce premier résultat suppose que les copropriétaires sont largement favorables à tout mettre en œuvre pour atteindre cet objectif et se montrent préoccupés par les aspects techniques de la copropriété. L'importance de l'état du bâtiment domine.

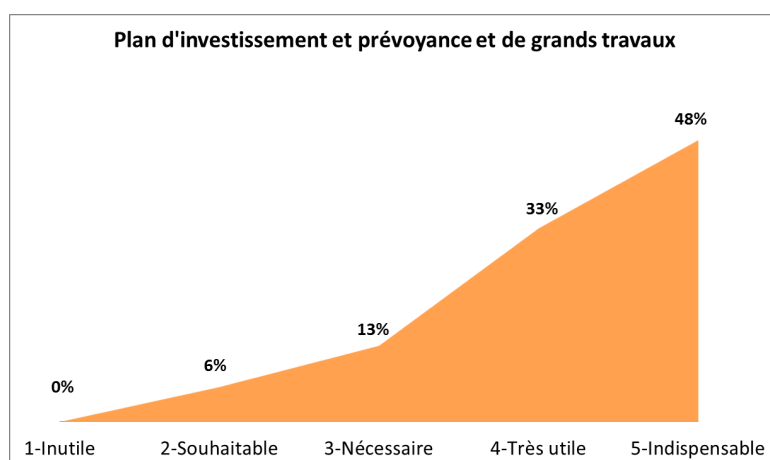
Un souhait est de mettre en place des outils rationnels de contrôle de l'état technique du bien immobilier et d'adopter des règles de conduite précises en ce domaine.

1. On peut estimer qu'il existe au Québec 160.000 condos, 1.200.000 appartements en Belgique et 8.000.000 en France pour respectivement 110.000 et 560.000 copropriétés.



On aurait pu cependant espérer que dans les mêmes proportions, les personnes interrogées considèrent comme indispensable l'adhésion à la participation à un fond de prévoyance ou de réserve.

Cela ne semble pas être le cas car on constate une certaine réticence à y adhérer. Le motif se situe peut être dans :



- Un manque de confiance dans l'organisation des fonds de prévoyance ou de réserve.
- Sans son manque de transparence
- Le risque de perdre des avoirs en cas mutation d'un lot.

Ces réticences pourraient éventuellement être rencontrées par des adaptations législatives.

Les réactions des personnes interrogées :

La très grande majorité des copropriétés du Québec n'ont pas de :

- certificat d'état d'immeuble.
- d'un carnet d'entretien.

en conséquence, le fond de prévoyance ne reflète pas les exigences futures et sont sous financés

Canada
(Québec)

Le gestionnaire ne visite pas assez régulièrement les lieux afin de constater l'état des lieux, la qualité de l'entretien ménager et la performance du concierge.

Belgique

Les règles doivent être bonifiées :

- pour éviter l'abus de pouvoir de certains copropriétaires au C.A. ;
- augmenter le fonds de prévoyance ;
- instaurer un plan d'investissement et d'état de l'immeuble ;
- donner plus de pouvoir à l'Assemblée générale afin de rendre la gestion plus démocratique.

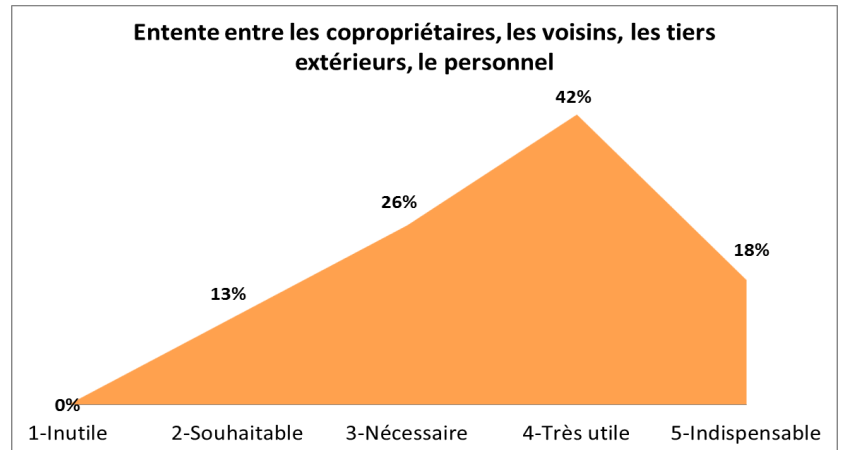
Canada
(Québec)

LA BONNE ENTENTE ENTRE LES COPROPRIETAIRES :

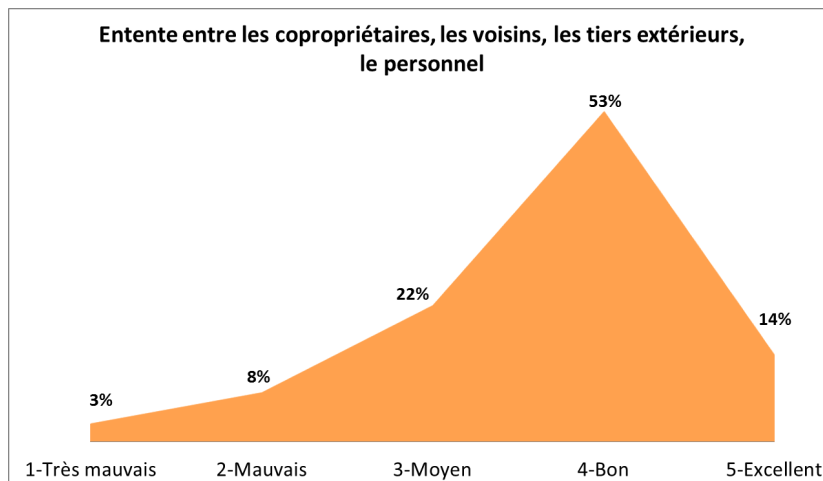
L'influence de la bonne entente entre les copropriétaires semble également être un facteur d'importance même si elle n'est pas considérée comme « *indispensable* », les copropriétaires reconnaissent devoir être à l'écoute de tout processus visant à prévenir et résoudre les conflits en copropriété .

Le développement et l'encouragement à faire usage de modes alternatifs de résolution des conflits sont encore à souligner.

Les personnes interrogées comprennent qu'une mésentente entre les copropriétaires constitue une difficulté importante dans la bonne gestion de l'immeuble et influence le bon suivi technique de l'immeuble (non paiement des charges, recours contre les décisions des assemblées générales etc..)



A signaler que la plupart des personnes interrogées estiment que l'entente dans leur copropriété est « *bonne* » voir même « *excellente* » et donc de nature à contredire l'image d'associer en général la copropriété au conflit.



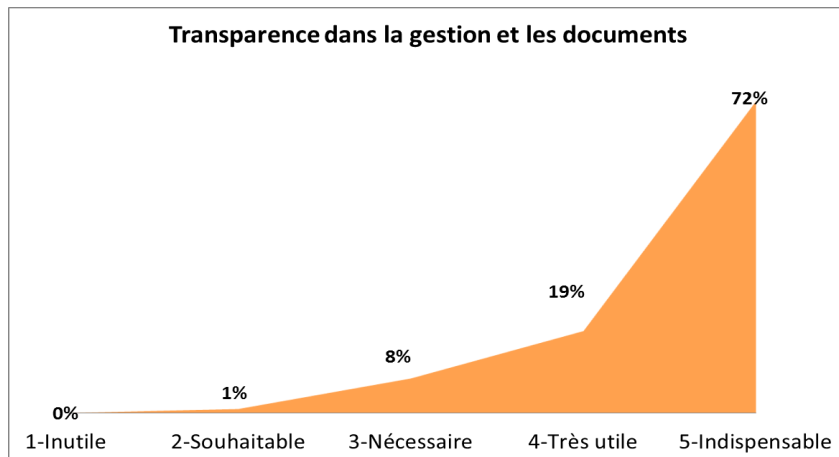
Les réactions des personnes interrogées :

Les gens ne disent pas bonjour, sont irrespectueux des autres. Je pense qu'une rencontre annuelle entre copropriétaires pour apprendre à se connaître permettrait d'éviter beaucoup de problèmes, car quand on connaît son voisin, on se comporte plus civiquement.

Canada
(Québec)

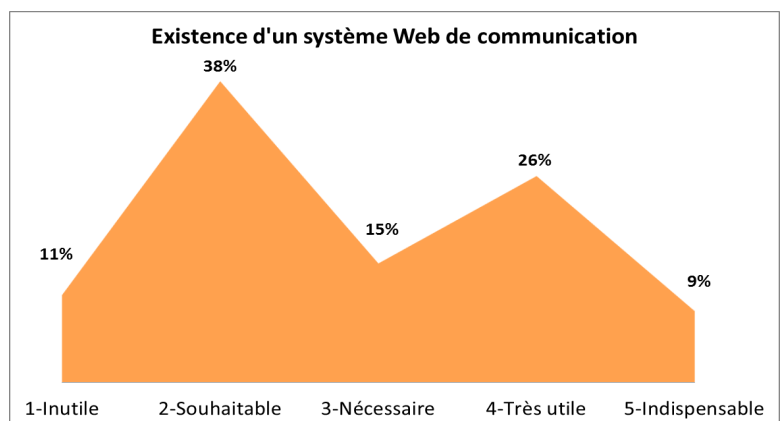
TRANSPARENCE DANS LA GESTION :

Alors que la dernière adaptation législative Belge prônait la transparence dans le fonctionnement des associations de copropriétaires, on constate, sans surprise, que les sondés estiment également « *indispensable* » de garantir cette transparence, la qualifiant à un niveau supérieur à l'état du bien.

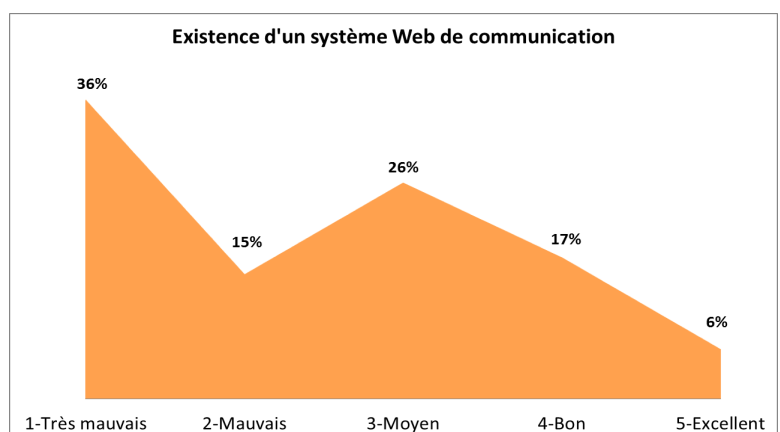


Sachant toutefois qu'il est devenu impossible d'atteindre cette transparence dans le respect des droits tant du copropriétaire que de l'association des copropriétaires sans la mise en place d'un outil WEB, peu de copropriétaires interrogés considèrent l'importance de la présence d'un outil de communication informatique comme *souhaitable* et non pas *indispensable*.

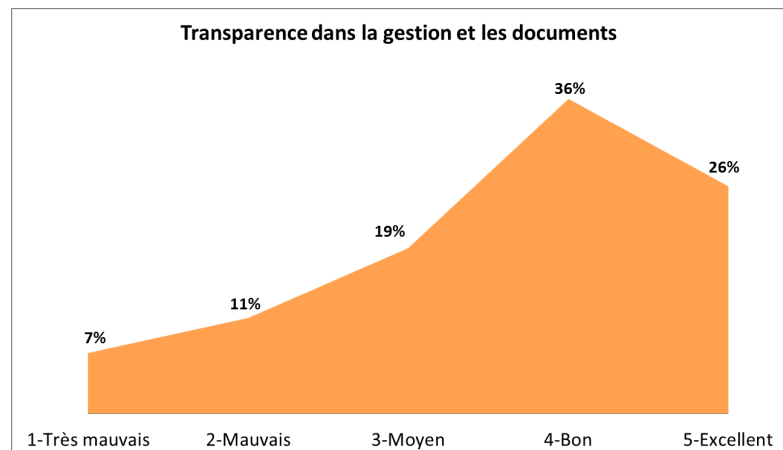
Un travail important de convivialité est encore à mettre en œuvre d'autant que les personnes interrogées se montrent très critiques quant aux outils web actuels installés au sein de leur copropriété. Seulement 17% les considèrent comme bon et seulement 6% excellent.



On peut également déduire que les sites web du futur devront inclure un aspect « communication » pour mieux interpréter et faire comprendre les données de la copropriété autrement l'outil informatique devra être dynamique et non statique.

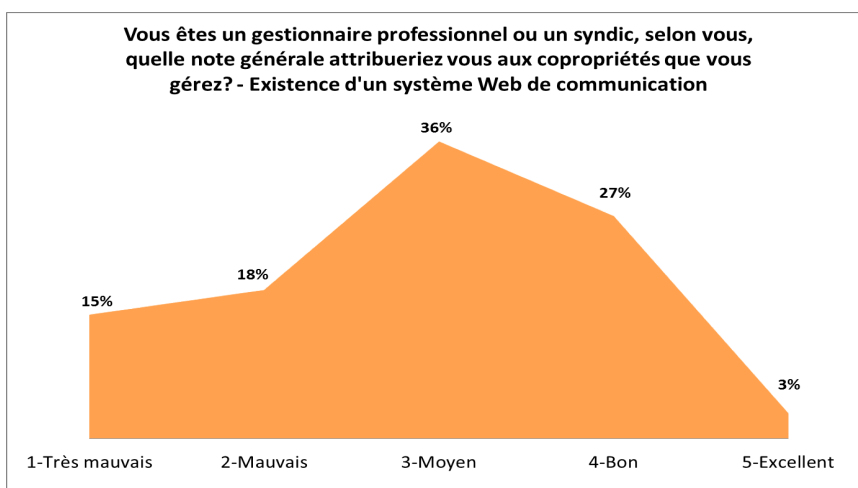


Etonnant toutefois, le constat que 60% des personnes ayant répondu à l'enquête estime déjà disposer d'une bonne transparence dans la gestion et les documents de leur copropriété.



L'image de la Copropriété ne serait elle pas aussi négative que l'on pourrait croire ?

Ce qui laisserait supposer que la mauvaise image de la copropriété doit certainement plus à certains cas médiatiques ou médiatisés qu'à la réalité de la vie en copropriété.



Il convient également de souligner que les professionnels ou les syndics se montrent également critique face aux outils informatiques mis en place, un grand chantier pour les équipes informatiques.

Les réactions des personnes interrogées :

Ce serait d'avoir une façon de communiquer entre nous afin par exemple de se mettre ensemble pour faire effectuer certains travaux.

*Canada
(Québec)*

Le compte séparé avec autorisation de paiement par internet par le président du conseil syndical obligatoire et le fonds travaux obligatoire avec dépôt en caisse des dépôts ou comptes personnels des copropriétaires bloqués par autorité administratives devraient être obligatoires.

L'application de la sanction de nullité de plein droit du mandat de syndic liée à la non ouverture du compte séparé devrait se faire par référé d'heure à heure et aux frais du syndic fautif qui devrait être ensuite obligatoirement poursuivi en flagrance par les autorités sur le plan pénal pour faux et usage de faux.

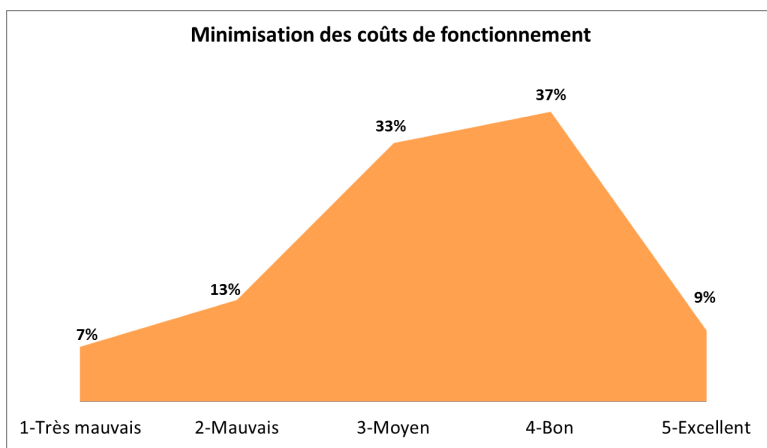
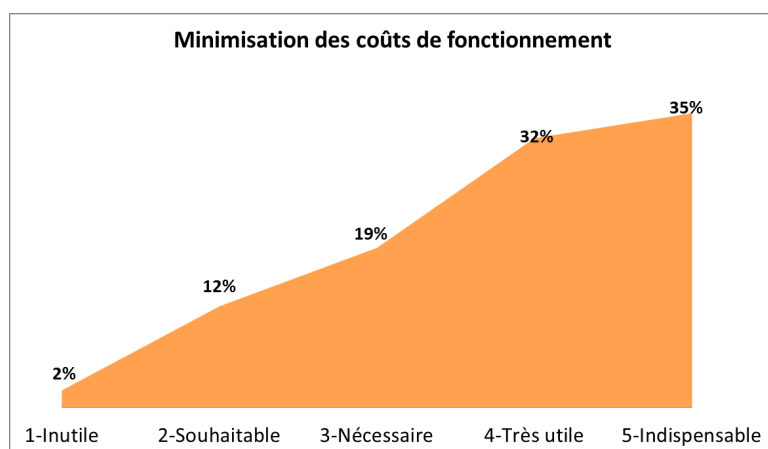
Les conseillers syndicaux devraient avoir l'obligation de recourir aux services d'un professionnel agréé ou d'une association agréée pour le contrôle des comptes tous les 3 mois.

France

MINIMISATION DES COÛTS DE FONCTIONNEMENT:

On ne s'étonne pas que la plupart des personnes interrogées considèrent comme « *indispensable* » voir « *très utile* » d'atteindre une minimisation des coûts de fonctionnement de la copropriété.

Bien que ce critère est à considérer comme relatif, dépendant des désirs de confort des copropriétaires, l'introduction d'outils de transparence (outils web, visualisation des factures, publicité de l'état des comptes etc..) devrait agir de manière importante sur les possibilités de minimiser le coût de fonctionnement des copropriété.



A noter également qu'à travers l'évaluation des copropriétaires dans leur copropriété, on constate une relative satisfaction sur les efforts réalisés dans la minimisation des coûts de fonctionnement.

Les réactions des personnes interrogées :

La minimalisation des charges de fonctionnement pousse certains copropriétaires à souhaiter la suppression du poste de la gardienne-conciergerie pour la remplacer par des intervenants extérieurs.

Ce serait une grave erreur pour l'entretien, la sécurité, la propreté des parties communes qui en pâtirait gravement et l'économie apparente se transformerait en inconfort et nuisances très importantes.

Malheureusement malgré des explications très documentées du conseil syndical de la copropriété, il est très très difficile de faire admettre à l'ensemble des copropriétaires que la gardienne est indispensable.

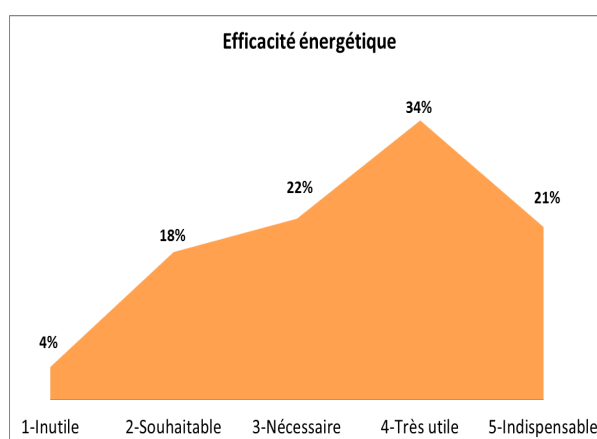
Comment expliquer que la recherche d'économies de fonctionnement a ses limites ?

Autre pays francophone

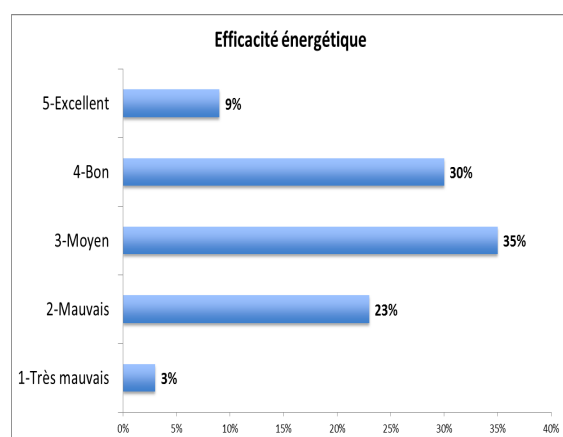
L'EFFICACITE ENERGETIQUE :

Etonnamment la question de l'efficacité énergétique, qui bien que considérée majoritairement comme « *très utile* » n'est pas évaluée comme « *indispensable* ».

Il convient toutefois d'adopter une réserve quant à une vision différente que peut avoir les pays au vu de ses ressources énergétiques, de ses initiatives à l'incitation à l'économie d'énergie, et à des systèmes de subsides mis en place par les Etats respectifs.

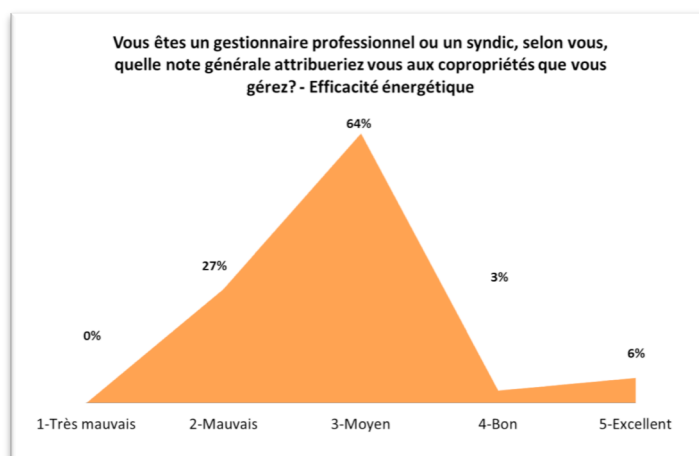


A noter que l'usage d'outils de communications récoltant des données spécifiques de la copropriété devrait faciliter la réalisation d'une approche commune aux trois pays, le problème premier étant de disposer de mesures objectives (nature de la consommation, quantité de la consommation etc...).



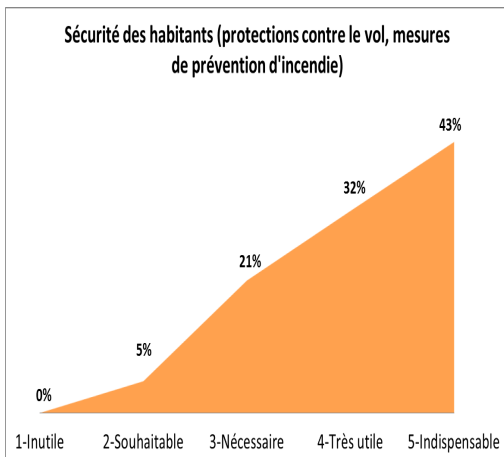
On constate également que malgré une approche différente, les copropriétaires considèrent majoritairement l'évaluation de leur copropriété comme « moyenne », laissant supposer des attentes de la part de l'équipe de gestion.

Ces attentes sont également confirmées par les professionnels de la gestion qui évaluent comme « moyenne » l'efficacité au sein des copropriétés qu'ils gèrent.



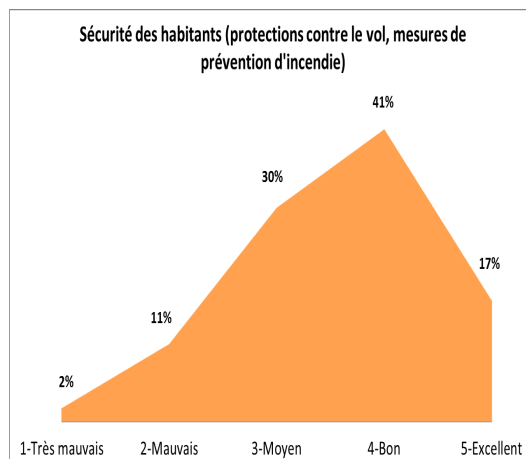
LA SECURITE DANS LES IMMEUBLES :

Loin d'être étonnant, c'est un très grand intérêt majoritaire sur la sécurité des immeubles qui est exprimé dans le domaine de la prévention vol , incendie l'incendie.



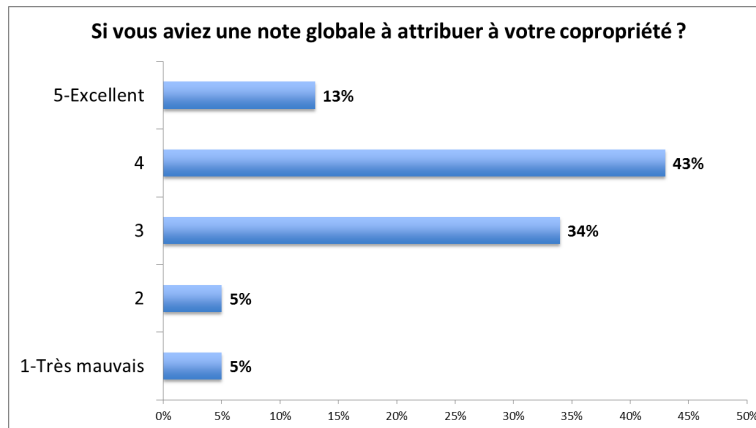
La plupart des Etats disposent d'une législation de plus en plus pointue pour les nouveaux immeubles. Reste à pouvoir donner aux copropriétaires une image réelle des conditions de sécurité de leur immeuble avec la difficulté que les mesures de prévention contre le vol peuvent s'opposer aux mesures de préventions en cas d'incendie.

On constate cependant que les personnes interrogées se montrent satisfaites de la sécurité de leur immeuble, l'estimant bonne à moyenne.



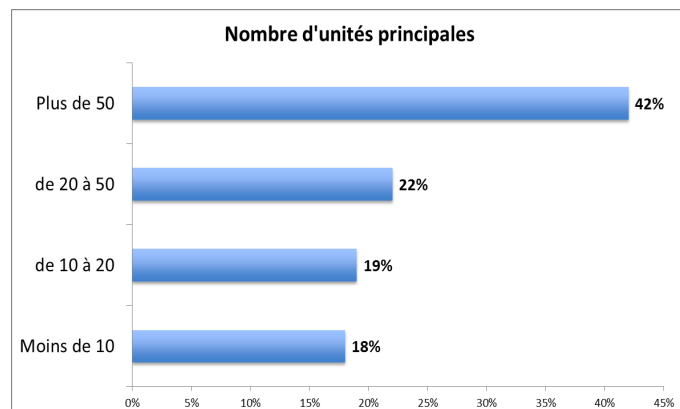
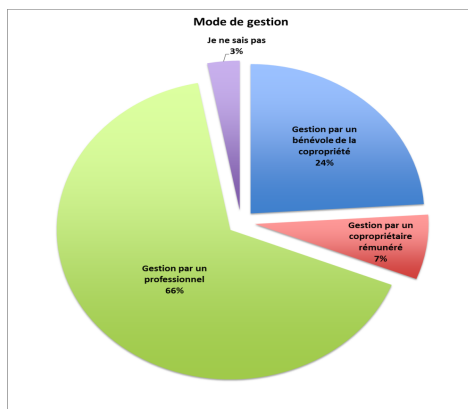
CONCLUSIONS :

Les personnes ayant répondu à cette enquête attribuent à leur copropriété une *bonne* note ce qui constitue une bonne nouvelle.



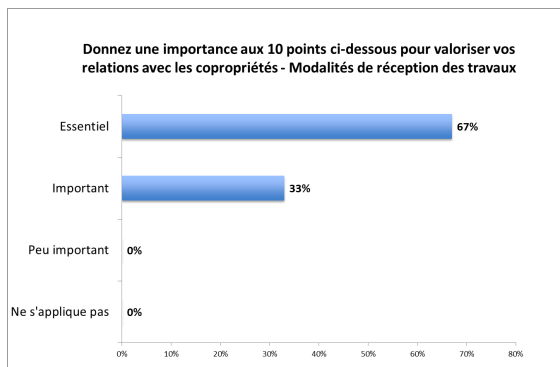
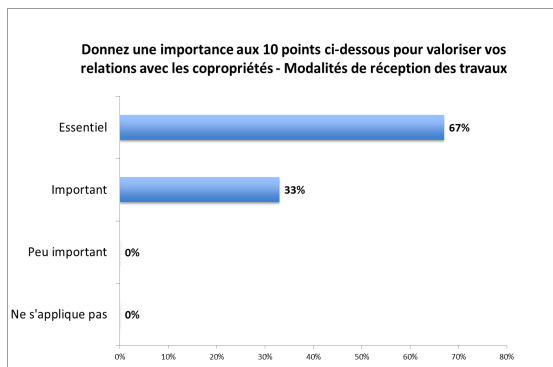
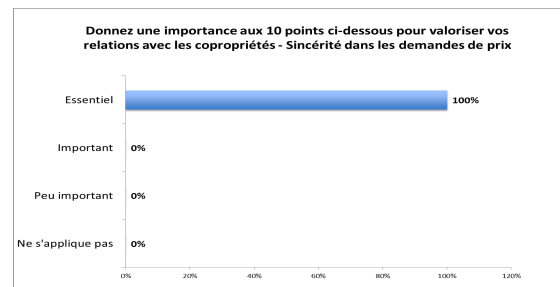
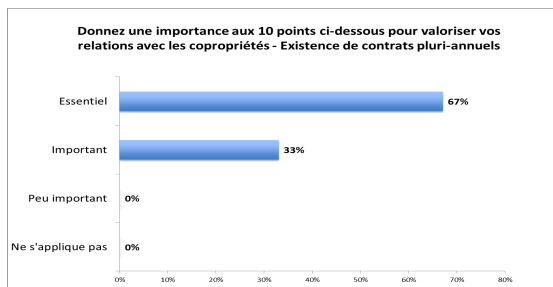
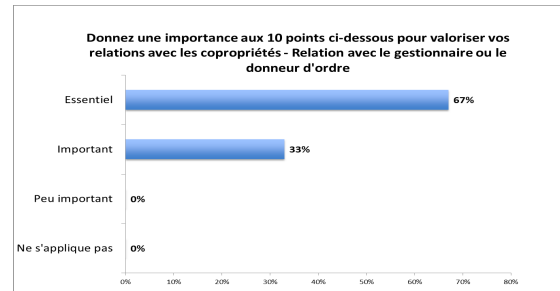
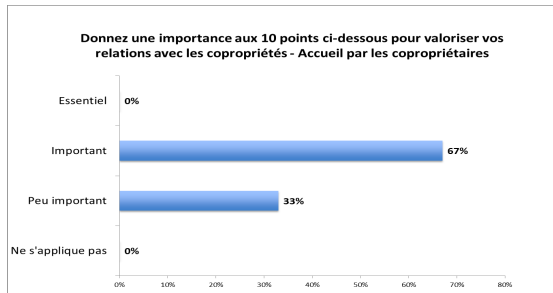
Ce constat est de nature à quelque peu contre dire l'opinion générale et à saluer tous les acteurs du secteur (membres de Conseil d'administration, membres de Conseil de Copropriété, gestionnaires, syndics) qui tentent d'améliorer les processus de fonctionnement en mettant en œuvre une multitude d'initiative ou encore et pour certains pays de professionnaliser le métier de gestionnaire ou encore de créer des outils utiles pour encore mieux définir les besoins et intérêts des copropriétaires.

Les personnes interrogées précisent que le mode de gestion de leur copropriété se fait majoritairement par un professionnel. Ce résultat est pondéré toutefois dans la mesure où la grande enquête semble avoir plus d'écho auprès de copropriétaires de grands ensembles .



Le but de la **Grande Enquête** résulte avant tout d'un souhait de mieux connaître les attentes des copropriétaires pour valoriser le « *produit – Copropriété* » qui dans les prochaines années va connaître non seulement un développement important mais en plus constituer une réponse aux objectifs liés à la problématique du développement durable .

La **Grande Enquête** a également tenu à donner la parole aux fournisseurs de la copropriété (fournisseurs de services, corps de métier, équipe d'intervention). Même si le peu de réponse n'est pas de nature à établir une opinion générale, il n'empêche que là également il y a de grandes attentes.



La poursuite de cette **Grande Enquête** se fera donc à travers la mise en place d'un produit d'évaluation des copropriétés afin d'aider d'optimiser les ressources et donc de générer des économies. Il pourrait être associé à un baromètre de satisfaction des copropriétés.

Cette évaluation aura pour but d'activer une volonté collective d'atteindre non seulement une transparence dans la compréhension des rouages de fonctionnement de la copropriété mais également pour mieux faire comprendre les contraintes objectives à veiller au bon entretien de l'immeuble, le tout dans le respect des particularités inhérent à chaque pays.

Espérons ainsi que cette initiative sera de nature à répondre aux multiples commentaires reçus dans le cadre de cette initiative reproduisant ici quelques extraits :

Les réactions des personnes interrogées :

*Ce sondage est une excellente idée. Elle permettra de cibler les points à améliorer.
Le but ultime est de protéger nos investissements.*

*Canada
(Québec)*