LES DOSSIERS

Ensemble

DOSSIER THÉMATIQUE DE L'AORIF - N°30 - DÉCEMBRE 2019

Anticiper la mise en copropriété pour mieux gérer dans la durée

Guide pratique à destination des organismes Hlm franciliens

AORIF
L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT D'ILE-DE-FRANCE

NOUS TENONS À REMERCIER POUR LEUR PARTICIPATION ACTIVE À LA RÉFLEXION :

- Les membres du comité de pilotage (Chrystel GUEFFIER-PERTIN – USH ; Lydie HAMADI – Groupe Arcade ; Stephanie JOURDAN – CDC Habitat ; Hervé LESERVOISIER – 1001 Vies Habitat ; Valérie SAMSEL – Groupe 3F).
- L'ensemble des organismes ayant participé à notre enquête.
- Les collectivités et organismes interviewés (Christophe DECHARD – Hauts-de-Seine Habitat ; Eric FORTUNY - Créteil Habitat ; Jean-José HELLIN - TMH ; Pierre LIETARD - Grand Paris Sud Seine Essonne Sénart ; Nathalie MARTIN - Batigère).

LES DOSSIERS D'ENSEMBLE N° 30 est une publication éditée par l'AORIF - L'Union sociale pour l'habitat d'Ile-de-France - 15, rue Chateaubriand 75008 Paris - Tél. : 01 40 75 70 15 - contact@aorif.org - www.aorif.org - www.aorif-adherents.org

Publication pilotée et coordonnée par Adeline Bombezin, Unité d'expertise territoriale - AORIF, avec l'appui de Louise Malplat, Unité Observation - AORIF.

Réalisation de l'étude par Nicolas Mer et Kevin Taillardat du cabinet Wavestone.

Photo de couverture : Antin Résidences (Groupe Arcade-VYV) - Résidences Corot et Monet à Villeneuve-la-Garenne (92) - Architecte : IDF Architecture © Photo : Cyrus Cornut (photo du catalogue de l'exposition « COOPÉRATIONS, l'habitat social francilien en transition »).

Responsable des publications : Vincent Rougeot

Conception-réalisation : Gavrinis

N° ISSN : 1762-908X - Imprimé sur papier PEFC

ÉDITORIAL

Les organismes Hlm franciliens font face à un contexte en pleine évolution (législatif, économique, territorial…) qui impacte fortement les modes de gestion et appelle à une transformation de leurs organisations et de leurs modes d'intervention pour poursuivre au mieux leurs missions.

Dans cet environnement bouleversé, la question de la gestion en copropriété prend une place qui ne cesse de croître à mesure que la problématique s'impose aux organismes Hlm. Cette nouvelle dimension se concrétise au sein des organisations, à travers la définition de stratégies ad hoc, la mise en place d'équipes dédiées, et la construction d'outils et de process spécifiques en réponse à des enjeux tout particuliers.

Ce guide, s'appuyant sur une enquête d'envergure auprès de l'ensemble des organismes franciliens, permet, d'une part de donner à voir la structuration en cours des organismes Hlm sur les sujets de copropriété et, d'autre part, de présenter l'ensemble des fondamentaux de gestion nécessaires à la poursuite de cette structuration, afin de renforcer la professionnalisation de notre secteur d'activité.

Cette professionnalisation des organismes franciliens et du mouvement Hlm constitue l'un des défis forts des prochaines années pour les organismes Hlm, et sera certainement l'une des conditions de l'adaptation de leurs réponses aux besoins des territoires et de leurs habitants.

Les organismes Hlm, professionnels de l'habitat dans sa diversité – forts de leur expérience, de leurs équipes, de leur organisation, de leur connaissance des territoires – font, et feront encore davantage partie demain, des acteurs de premier plan de la copropriété.

Jean-Luc Vidon
Président de l'AORIF

SOMMAIRE

QUELQUES PROPOS LIMINAIRES **5**

LES PROPRIÉTAIRES-BAILLEURS HLM FRANCILIENS : CHIFFRES CLÉS **11**

LES INDISPENSABLES DE LA GESTION EN COPROPRIÉTÉ **14**

1 • Définir une stratégie de production et de vente 16

2 • Préparer la mise en copropriété en fonction de l'origine de la copropriété 19

3 • Se structurer pour exercer son rôle de copropriétaire - bailleur 25

4 • S'inscrire dans l'éco-système de la copropriété 28

5 • Mettre en place les conditions d'exercice de son métier de bailleur social 32

6 • Mettre en place un partenariat vertueux avec les collectivités 35

CONCLUSION **37**

ANNEXES **38**

01. QUELQUES PROPOS LIMINAIRES

QUELQUES PROPOS LIMINAIRES

1/ Méthodologie

DE QUOI TRAITE CE GUIDE ?

Ce guide est axé sur l'activité de mise en copropriété et de gestion en copropriété - au sens strict - assurée par les organismes Hlm, à travers leur rôle de propriétaire-bailleur au sens de la Loi n° 65-557 du 10 juillet 1965 fixant le statut de la copropriété des immeubles bâtis. **Il ne traite pas directement de l'activité de syndic.**

QUELLE A ÉTÉ LA MÉTHODOLOGIE DE CONSTRUCTION DE CE GUIDE ?

Ce guide a été construit en s'appuyant sur différents outils méthodologiques :
- La capitalisation des travaux existants sur le sujet de la gestion de la copropriété ;
- La réalisation d'une enquête en ligne de plus de 70 questions auprès des 140 organismes franciliens ;
- La réalisation d'entretiens avec des organismes Hlm, gestionnaires en copropriété, et d'entretiens avec des collectivités ayant une expérience forte sur les questions de copropriété ;
- Des temps de réflexion avec un comité de pilotage constitué d'organismes Hlm experts du sujet.

Ces différentes approches ont permis de construire **un document qui,** d'une part, **concrétise une vision liée à la gestion en copropriété propre aux organismes Hlm franciliens**, et d'autre part, **formule des préconisations à l'adresse des organismes franciliens, permettant de structurer leur activité.**

À QUI S'ADRESSE CE GUIDE ?

Ce guide est à destination :
- **Des collaborateurs opérationnels** intervenant sur le process de la gestion en copropriété, afin de leur mettre à disposition des outils permettant de conforter cette activité au sein de leur structure ;
- **Des dirigeants d'organismes souhaitant structurer davantage cette activité au sein de leur organisation,** notamment en leur donnant des clefs de lecture essentielles à l'appréhension des enjeux en la matière.

QUELS SONT LES OBJECTIFS DE CE GUIDE ?

Afin de répondre à ces nouveaux enjeux, ce guide recouvre **3 objectifs :**

- **Faire un état des lieux du niveau de structuration des organismes franciliens en matière de mise en copropriété et de gestion en copropriété ;**

- **Apporter un cadre d'action opérationnel** aux organismes franciliens qui souhaitent se structurer sur ce sujet, en donnant à voir les bonnes pratiques et les outils clés qu'il convient de s'approprier et de diffuser au sein des organisations ;

- **Mettre à disposition des organismes franciliens des documents références et un corpus documentaire qui leur permettront d'approfondir la réflexion au sein de leurs organisations et de dialoguer avec les territoires.**

QU'ENTEND-ON PAR COPROPRIÉTÉ ?

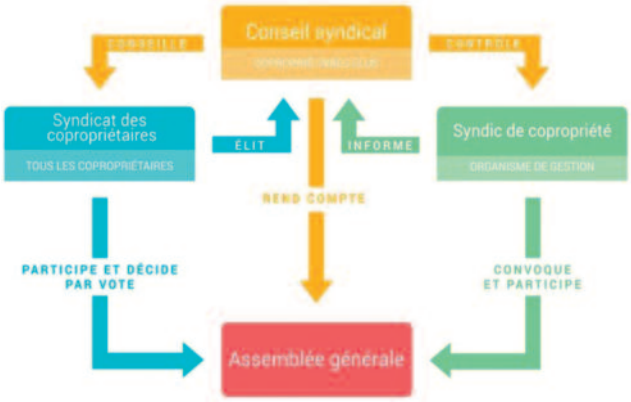
Une copropriété est un immeuble ou un groupe d'immeubles bâtis dont la propriété est répartie entre plusieurs personnes : les copropriétaires. Chaque copropriétaire possède un lot qui inclut une partie privative d'une part, et une quote-part des parties communes exprimée en tantièmes, d'autre part.

Ce régime de la copropriété est souvent associé à d'autres formes juridiques qui permettent d'organiser des bâtiments, des parcelles foncières avoisinantes ou des équipements au sein d'ensembles urbains plus larges.

Synthèse des différentes formes d'associations syndicales et foncières existantes

Acronyme	ASL	ASA	ASCO	AFUL	AFUA	AFUCO
Nom	Associations Syndicales Libres	Associations Syndicales Autorisées	Associations Syndicales Constituées d'Office	Associations Foncières Urbaines Libres	Associations Foncières Urbaines Autorisées	Associations Foncières Urbaines Constituées d'Office
Droit public		X	X		X	X
Droit privé	X			X		
Fondement juridique	Article L.322-1 du Code de l'Urbanisme / Ordonnance n° 2004-632 du 1er juillet 2004 Décret n° 2006-504 du 3 mai 2006					
Objet	Les Associations Syndicales de Propriétaires (ASP) sont utilisés pour organiser la gestion de biens communs à plusieurs propriétaires (volontaires ou non), pouvant eux-mêmes être déjà soumis au régime de la copropriété par ailleurs.			Les AFU permettent le regroupement de propriétaires (volontaires ou non) ayant pour but de réorganiser leur foncier (remembrement), d'équiper et de viabiliser leurs terrains (assainissement, voirie, création d'équipements collectifs).		

QUELS SONT LES ACTEURS DE LA COPROPRIÉTÉ ?



- **Le conseil syndical,** composé de copropriétaires élus par l'AG, a un rôle consultatif. Il assiste le syndic et contrôle sa gestion.
- **Le syndicat des copropriétaires** composé de l'ensemble des copropriétaires, administre les parties communes et assure la conservation de l'immeuble.
- **Le syndic de copropriété** est désigné par le syndicat de copropriétaires lors de l'AG. Il exécute les décisions prises en AG, assure la gestion de l'immeuble sous le contrôle du conseil syndical.
- **L'Assemblée Générale (AG) :** instance qui réunit l'ensemble des copropriétaires, au cours de laquelle les décisions sont prises au nom du syndicat de copropriétaires.

QUELQUES PROPOS LIMINAIRES

QUELS SONT LES DROITS ET DEVOIRS DE L'ORGANISME COPROPRIÉTAIRE-BAILLEUR HLM EN COPROPRIÉTÉ ?

Les droits et devoirs de l'organisme copropriétaire-bailleur Hlm en copropriété sont les mêmes que ceux d'un autre copropriétaire : tout copropriétaire est membre de la collectivité des propriétaires appelée le syndicat des copropriétaires. Il peut ainsi accéder aux espaces collectifs et bénéficier des équipements communs. En contrepartie, le copropriétaire doit participer à hauteur de ses tantièmes ou de sa quote-part de charges aux dépenses d'entretien des parties communes et des équipements communs, ainsi qu'au fonctionnement de la copropriété.

QU'EST-CE QUI DISTINGUE LA GESTION EN COPROPRIÉTÉ DE LA GESTION EN MONOPROPRIÉTÉ, POUR UN ORGANISME HLM ?

	LA GESTION EN MONOPROPRIÉTÉ	LA GESTION PARTAGÉE EN COPROPRIÉTÉ
Prises de décision	**L'organisme « fait »** Propriétaire unique, l'organisme est le seul décisionnaire dans le cadre de la gestion et de l'entretien du bâti de l'ensemble immobilier.	**L'organisme « fait faire »** Copropriétaire, l'organisme Hlm ne gère plus les espaces et les équipements communs. Soumis au rythme de décision annuel de la copropriété, les décisions sont prises en concertation avec l'ensemble des copropriétaires.
Modes de gestion	Les processus classiques de gestion d'un organisme Hlm sont mis en œuvre.	Les processus classiques doivent être adaptés au fonctionnement de la copropriété et en particulier les processus suivants : régularisation des charges et gestion des réclamations.
Communication	Une communication peut être réalisée à travers de multiples canaux, dont l'affichage en parties communes.	Une communication qui ne peut plus être réalisée au sein des parties communes.

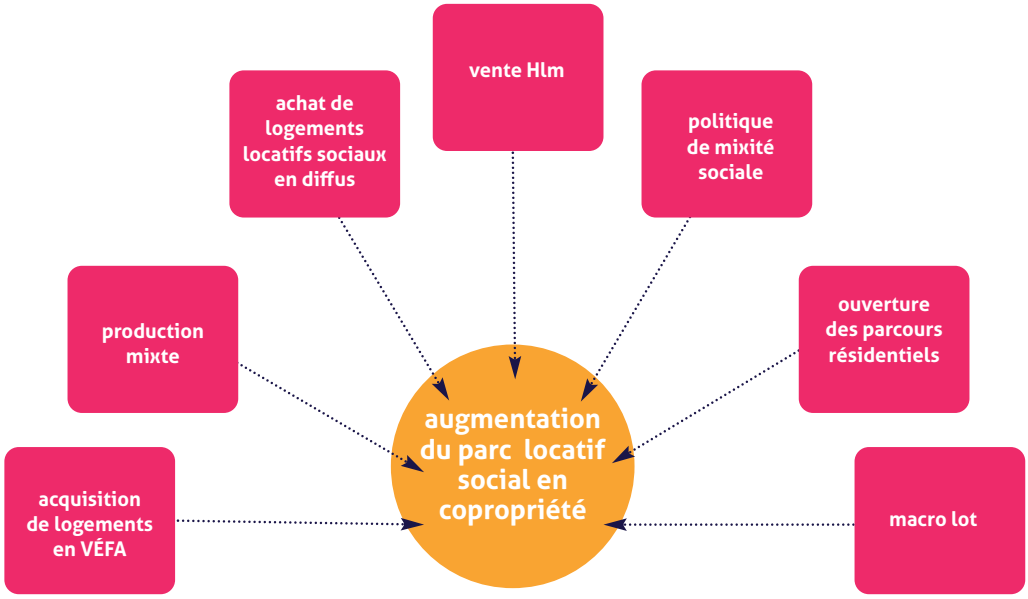
2/ Les (nouveaux) enjeux de la gestion en copropriété

Les organismes Hlm franciliens sont confrontés à un bouleversement singulier du contexte de gestion de leur patrimoine, à travers le développement important du parc en copropriété. Or, cette tendance se renforce au regard des nouveaux défis auxquels doit répondre le secteur :

DES ENJEUX LIÉS À L'ENVIRONNEMENT DES ORGANISMES HLM AU NIVEAU NATIONAL ET LOCAL

Le contexte politique, à travers notamment le Plan Initiatives Copropriété et l'actualité, mettent les questions de la copropriété et de ses problématiques au-devant de la scène.

Les situations de copropriété générées par des modes d'intervention diversifiés des organismes Hlm (cf. schéma ci-dessous) augmentent sensiblement ces dernières années. Cette tendance se poursuivra à travers l'augmentation des **objectifs de vente** (pour les organismes franciliens, des objectifs de ventes ciblés en moyenne deux fois supérieurs aux objectifs actuels) et **une production en VEFA ou en production mixte LLS / accession qui augmente** (mobilisant de nouveaux dispositifs : VEFA inversée, OFS...).



Source : USH, Signets n°9, « La gestion de logements locatifs sociaux en copropriétés : un impact fort sur les cultures professionnelles et les stratégies des organismes Hlm, USH », 2018

Les collectivités, dont les moyens d'accompagnement des copropriétés se réduisent, expriment **des attentes plus fortes vis-à-vis des organismes Hlm**, considérés comme des acteurs de l'habitat au sens large.

Enfin, **la position croissante des organismes Hlm en tant qu'aménageurs** constitue également un facteur de création de situations de copropriétés à l'échelle d'îlots, d'emprises foncières.

QUELQUES PROPOS LIMINAIRES

DES ENJEUX LIÉS À L'ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL DES ORGANISMES HLM

La culture, les pratiques et l'organisation de gestion jusqu'alors construites dans un contexte de monopropriété, doivent donc opérer de profondes évolutions.

Les perspectives de mutualisation / regroupement au sein du secteur deviennent ainsi une opportunité pour réinterroger les organisations et chacune de leurs activités, et en particulier celle de la gestion en copropriété.

Enfin, cette restructuration du secteur réinterroge également **le modèle économique** et la diversification des activités - intégrant notamment l'opportunité de développer une activité de syndic.

DES ENJEUX LIÉS AUX TERRITOIRES D'INTERVENTION DES ORGANISMES HLM

Les territoires recouvrent des situations de copropriétés hétérogènes qui demandent des réponses adaptées.

Des modalités d'intervention en copropriétés multiples et en constante évolution avec des jeux d'acteurs complexes.

Le mode de fonctionnement en copropriété, par nature complexe, notamment pour les collectivités, appelle **les organismes** à se positionner comme **des interlocuteurs de ces mêmes collectivités,** afin de les accompagner sur ces sujets (gestion, maîtrise d'ouvrage).

02.

LES PROPRIÉTAIRES-BAILLEURS HLM FRANCILIENS : CHIFFRES-CLÉS

LES PROPRIÉTAIRES-BAILLEURS HLM FRANCILIENS : CHIFFRES CLÉS

L'AORIF A MENÉ UNE ENQUÊTE FIN 2018 AUPRÈS DE L'ENSEMBLE DES ORGANISMES HLM FRANCILIENS

42
organismes Hlm franciliens ont répondu

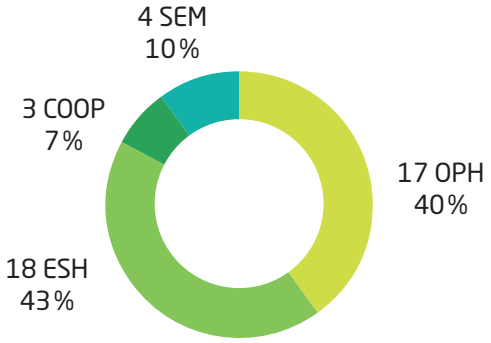
885 000
logements soit 70 % du parc francilien de logement social représenté

100 000
logements sociaux gérés en copropriété

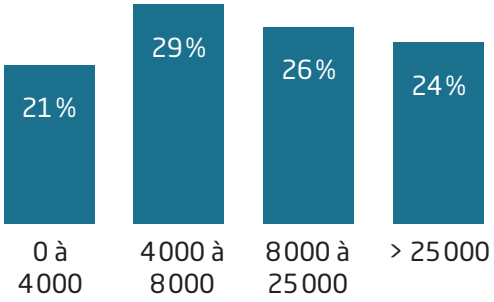
Jusqu'à **60 %** des logements gérés par un organisme Hlm francilien peuvent être gérés en copropriété

Les résultats du questionnaire sont présentés tout au long du document pour illustrer et apprécier le niveau de maturité des organismes franciliens lié à l'activité copropriété.

DES RÉPONDANTS PRINCIPALEMENT ESH ET OPH DE TAILLES ÉQUILIBRÉES

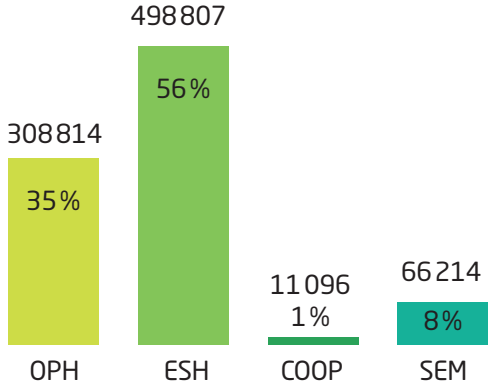


Taux de représentation des répondants par type de structure

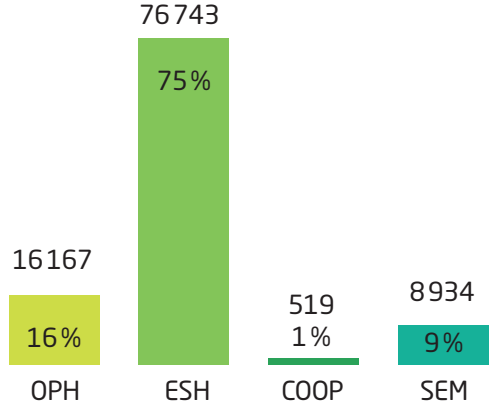


Taux de représentation des répondants par taille de structure (nb. de logements gérés)

DES LOGEMENTS EN COPROPRIÉTÉ TRÈS MAJORITAIREMENT GÉRÉS PAR DES ESH



Nombre total de logements gérés par les répondants au 01/01/2018

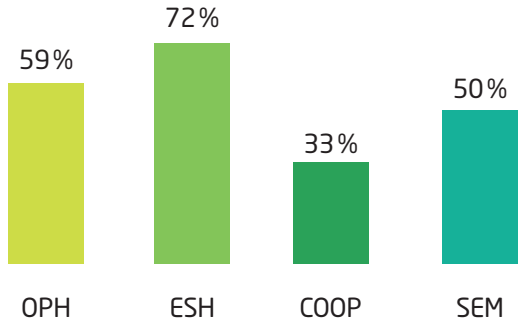


Nombre total de logements en copropriété gérés par les répondants au 01/01/2018

UNE FONCTION DÉDIÉE À LA GESTION DES LOGEMENTS EN COPROPRIÉTÉ PRÉSENTE CHEZ LA MAJORITÉ DES RÉPONDANTS

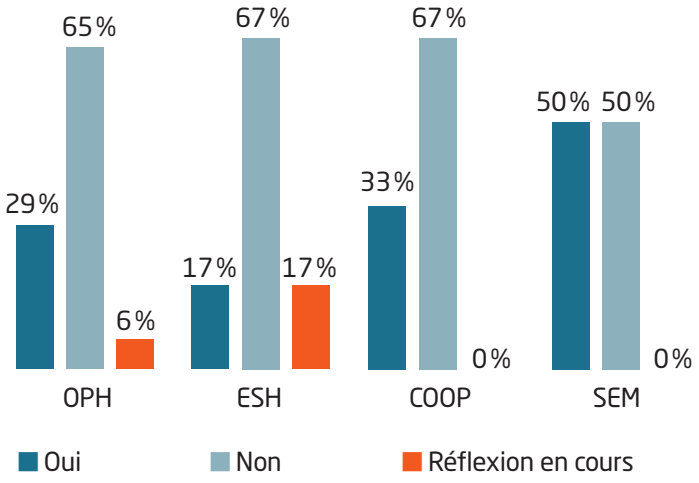
62 %
des organismes répondants ont structuré une fonction dédiée à la gestion des logements en copropriété incarnant leur rôle de propriétaire bailleur.
Ce constat s'observe indépendamment du type et de la taille de l'organisme.

77 %
des logements en copropriété sont gérés par des organismes ayant une fonction dédiée à cette activité.



Part des organismes ayant structuré une fonction dédiée à la gestion des logements en copropriété

UNE FONCTION SYNDIC PRÉSENTE CHEZ PLUS D'UN QUART DES RÉPONDANTS



Internalisation de la fonction Syndic

26 %
des organismes ont fait le choix d'internaliser la fonction syndic.
Cette tendance s'observe de façon légèrement plus marquée au sein des OPH interrogés (29 %) que des ESH (17 %).
Ce choix d'internalisation de la fonction syndic s'observe également de façon prépondérante sur les **organismes gérant entre 8 000 et 25 000 logements.**

1 ETP
(équivalent temps plein)
pour 767 logements gérés en tant que syndic.

03. LES INDISPENSABLES DE LA GESTION EN COPROPRIÉTÉ

LES INDISPENSABLES DE LA GESTION EN COPROPRIÉTÉ

La problématique de mise en gestion de la copropriété doit être appréhendée en amont et en aval de la création de la copropriété, en fonction des phases du cycle de vie de la copropriété.
Cette activité peut être ainsi segmentée en 6 étapes complémentaires :

1. Définir une stratégie de production et de vente
2. Préparer la mise en copropriété en fonction de l'origine de la copropriété
3. Se structurer pour exercer son rôle de copropriétaire - bailleur
4. S'inscrire dans l'éco-système de la copropriété
5. Mettre en place les conditions d'exercice de son métier de bailleur social
6. Mettre en place un partenariat vertueux avec les collectivités

Pour chacune de ces phases sont présentés :
- Les principaux **enseignements de l'enquête** réalisée auprès des organismes Hlm franciliens.
- Les bonnes pratiques :
  - Les **pratiques essentielles,** permettant de structurer votre activité de gestion en copropriété,
  - Les **pratiques permettant d'aller plus loin,** afin d'asseoir cette activité au sein de votre organisation,
  - Un **focus « partenariat avec la collectivité »,** permettant d'identifier les modalités de partenariat avec la collectivité dans le cadre de cette activité.
- Les **documents repères** (à retrouver dans les ressources du site adhérents de l'AORIF).
- Les **outils clés.**

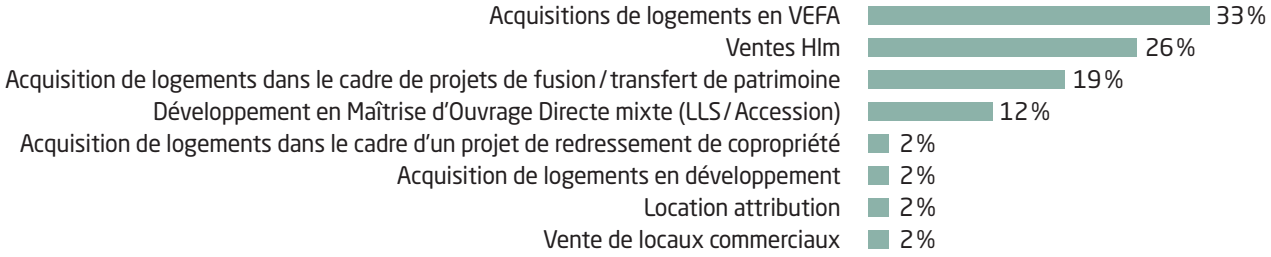
Les principaux enseignements de l'enquête

UN POIDS PRÉPONDÉRANT DES ACQUISITIONS EN VEFA ET DES VENTES HLM DANS LA CRÉATION DE LOGEMENTS EN COPROPRIÉTÉ

79 %
des organismes répondent avoir recours à la VEFA pour produire du logement social.

Dans une moindre mesure, la production mixte et les acquisitions de diverses natures sont aussi perçues comme contribuant à la production de logements en copropriété.

Provenance principale des logements en copropriété gérés par les organismes franciliens (au 01/01/2018)



UN MODÈLE ÉCONOMIQUE EN MUTATION FAVORISANT LE DÉVELOPPEMENT DES LOGEMENTS EN COPROPRIÉTÉ

Les nouvelles dispositions législatives vont conduire les organismes au renforcement de l'activité de vente Hlm.

55 %
des organismes réalisent de la vente Hlm pour un volume de vente effectif correspondant en moyenne à **0,2 % / an du parc de logements gérés.**

x 2
En moyenne, les organismes ont doublé leurs objectifs de vente par rapport aux ventes réalisées actuellement.

Taille de la structure*	Nombre de répondants réalisant des ventes Hlm	% de répondants réalisant des ventes Hlm	Volume annuel moyen des ventes Hlm	Part des ventes Hlm parmi les logements gérés
0 à 4 000	2	22 %	8	0,3 %
4 000 à 8 000	7	58 %	15	0,2 %
8 000 à 25 000	7	64 %	34	0,2 %
> 25 000	7	70 %	159	0,2 %
Total	**23**	**55 %**	**64**	**0,2 %**

** selon le nombre de LLS gérés au 01/01/2018*

Par ailleurs, les nouvelles contraintes réglementaires ainsi que la pression foncière croissante en Ile-de-France conduisent également les organismes à se tourner vers des modes de production différents **(VEFA inversée)** ou mixtes **(locatif social et accession)**, leur permettant de réduire la part de fonds propres dans le financement des opérations. Ils ont aussi pour conséquence **la multiplication des logements gérés en copropriété.**

À noter : selon la Caisse des Dépôts et des Consignations, la part des logements financés pour des acquisitions en VEFA s'élevait à 1 % en 2007 contre 39 % en 2016.

1 Définir une stratégie de production et de vente

Les bonnes pratiques opérationnelles

POUR QUELS ENJEUX ? Intégrer les problématiques de copropriété dès le stade de la définition de la stratégie (développement / patrimoniale / vente / rachat).

LES PRATIQUES ESSENTIELLES, permettant de structurer votre activité de gestion en copropriété

Construire un plan de développement ou un plan de vente Hlm intégrant une analyse des enjeux copropriété :

- Analyse du nombre de copropriétés créées ;
- Analyse du positionnement des copropriétés au sein du parc ;
- Analyse des impacts en matière de gestion (temps dédié à la gestion de la relation avec les syndics extérieurs…) ;
- Analyse des coûts (coût de gestion courante / coût lié au nouveau statut de copropriétaire du bailleur / montant des honoraires de syndic…).

« Plan de Vente » : en complément de cette analyse nécessaire à la construction du plan de développement et du plan de vente, **le plan de vente devra intégrer des éléments d'analyse complémentaires afin de sécuriser cette vente et la gestion de copropriété future :**

- Analyse juridique et foncière, permettant de garantir la pleine propriété du bien mis en vente ;
- Analyse des prix de vente sur le territoire ;
- Analyse de l'occupation sociale des logements à l'échelle du bâtiment, voire du quartier ;
- Implantation territoriale des logements – compte tenu de l'implantation territoriale de l'organisme et de la proximité des antennes de gestion ;
- Concentration des logements à vendre au sein des bâtiments ciblés – afin d'éviter la dispersion de la gestion en copropriété ;
- Part des tantièmes mis en vente au sein de la copropriété, etc.

Par ailleurs, ce plan de vente doit être accompagné de la création d'outils permettant une mise en œuvre efficiente et sécurisée :

- Des outils de commercialisation ;
- Des honoraires de syndic déclenchés à la première vente…

Partager ce plan de vente / développement avec les services internes (gestion locative et de proximité, gestion technique et maîtrise d'ouvrage, gestion juridique et financière)

Parole d'acteur Hlm

« Nous avons mis en place une instance interne permettant notamment de réaliser des retours d'expérience post-vente Hlm. »

LES PRATIQUES PERMETTANT D'ALLER PLUS LOIN, afin d'asseoir cette activité au sein de votre organisation

Pour chaque nature d'opération réalisée (construction, acquisition ou vente), construire une grille d'analyse à destination des instances de gouvernance leur permettant d'avoir une lecture claire des enjeux copropriété de chaque opération menée. Les indicateurs à mobiliser doivent être adaptés à la stratégie de l'organisme :

- Implantation territoriale de l'opération ;
- % des lots en copropriétés propriété de l'organisme ;
- Taille de la copropriété créée...

Focus sur une bonne pratique de partenariat avec la collectivité : utiliser la grille d'analyse peut être un bon moyen de communiquer avec la collectivité, permettant de rassurer sur la gestion future des copropriétés.

QUELQUES DOCUMENTS REPÈRES

- **VEFA :** CDC, Éclairages n°7, *« Logements sociaux produits en VEFA »*, 2015
- **Vente Hlm :**
  - USH, Repères n°61 : *« Vente Hlm - Guide 1 : Nouveaux enjeux, nouvelles stratégies »*, 2019
  - USH, Repères n°61 bis : *« Vente Hlm – Guide 2 : Nouveaux outils »*, 2019
- **OFS / BRS :** Coop'Hlm, Le Foncier Solidaire, 2019 et Le Bail Réel Solidaire, 2019

LES OUTILS CLÉS

- Plan de développement intégrant l'analyse de l'impact copropriété.
- CUS / PSP articulé à un plan de vente (intégrant l'analyse de l'impact copropriété).
- Grille d'analyse des enjeux copropriété reposant sur des indicateurs simples et partagés par tous (adaptée à tous les modes de construction, d'acquisition ou de vente).

Les principaux enseignements de l'enquête

11/20

La note donnée par les répondants liée à la coordination entre les services mobilisés lors de la création de copropriétés, attestant de marges de progression.

LES ORGANISMES SOUHAITENT APPRÉHENDER LES ENJEUX DES COPROPRIÉTÉS AFIN D'ANTICIPER LES PROBLÉMATIQUES FUTURES

14 %

des répondants indiquent disposer d'outils d'aide à la décision permettant de qualifier les enjeux par copropriété et d'adapter leur niveau d'implication au sein de la gouvernance.
Cependant, la plupart indiquent utiliser des critères d'arbitrage qui permettraient d'adapter leur niveau d'implication au sein de la copropriété.

Classement des critères d'arbitrage

1. Part des tantièmes détenus
2. Enjeux patrimoniaux
3. Enjeux financiers
4. Taille de la copropriété
5. Enjeux en termes de qualité de service et de tranquillité résidentielle
6. Enjeux en termes de politique de ville
7. Origine de la copropriété

2 Préparer la mise en copropriété en fonction de l'origine de la copropriété

UNE PARTIE DES ORGANISMES SE STRUCTURE DANS LE CADRE DE LA CRÉATION DE LA COPROPRIÉTÉ

Afin de prendre en compte les spécificités liées à la création de la copropriété, les organismes interrogés indiquent avoir formalisé les documents cadres suivants :

Dans le cadre d'une création de copropriété issue d'acquisitions en VEFA :

36 %
Carnet de recommandations pour la conception du bâtiment et de ses équipements

21 %
Règlement de copropriété type

33 %
Aucun

Dans le cadre d'une création de copropriété issue de ventes Hlm :

57 %
Process interne de création de copropriété

30 %
Règlement de copropriété type

26 %
Aucun

2 Préparer la mise en copropriété en fonction de l'origine de la copropriété

Les bonnes pratiques opérationnelles…

POUR QUELS ENJEUX ? En fonction de la situation de départ, travailler en interne (et particulièrement avec la Maîtrise d'Ouvrage) et en externe (collectivités, locataires, promoteurs, syndics…) pour mettre en place les conditions d'un fonctionnement de copropriété sécurisé et sécurisant.

1/ Dans le cadre d'une opération en VEFA ou en production mixte

LES PRATIQUES ESSENTIELLES, permettant de structurer votre activité de gestion en copropriété

- Mettre en place **des instances de partage très en amont des phases de livraison** afin d'anticiper la gestion future en adaptant en conséquence les exigences de l'organisme vis-à-vis du promoteur ;
- Définir **un process et des outils dédiés à la création de la copropriété permettant l'articulation entre les différentes directions métiers ;**
- Construire **les documents-cadres permettant de gérer en copropriété** (règlement / état descriptif / contrat syndic / contrats entretien / conventions…) ;
- Construire **un espace de capitalisation permettant de les centraliser ;**
- **Systématiser votre participation à la première assemblée générale ;**
- **Identifier les collaborateurs qui vous représentent** dans ce cadre.

LES PRATIQUES PERMETTANT D'ALLER PLUS LOIN, afin d'asseoir cette activité au sein de votre organisation

- **Intégrer au carnet de recommandations techniques des équipes de développement les « bonnes pratiques »** en matière de conception de bâtiment en copropriété – permettant d'éviter des situations de gestion trop complexes par la suite.
- Saisir l'opportunité réglementaire de **proposer un syndic au promoteur.**

Focus sur une bonne pratique de partenariat avec la collectivité :

Sensibiliser les élus et les collectivités :

- Aux enjeux de gestion en copropriété pour les organismes Hlm dans le cadre de la VEFA.
  Travail d'élaboration par l'AORIF d'un référentiel *« Engagement pour la qualité de l'habitat social dans le Val-de-Marne »* à destination des élus.
  Cette démarche comprend la définition d'un socle de prescriptions techniques communes pour favoriser l'intégration, dans les cahiers des charges des opérations montées en VEFA, de certains critères de qualité essentiels à la profession, notamment pour les enjeux de gestion en copropriété demain.
- À l'impact des rétrocessions de voirie sur la gestion des logements en copropriété.

2/ Dans le cadre d'une vente Hlm

LES PRATIQUES ESSENTIELLES, permettant de structurer votre activité de gestion en copropriété

- Mettre en place **des instances de partage interne avant la commercialisation** des LLS, permettant d'échanger sur les conditions de mise en œuvre de la copropriété (niveau de loyers, mode de gestion, règlement de copropriété, etc.)
- Définir **un process et des outils dédiés à la création de la copropriété permettant l'articulation entre les différentes directions métiers ;**
- Construire **les documents-cadres permettant de gérer en copropriété** (règlement / état descriptif / contrat syndic / contrats entretien / conventions...) ;
- Construire **un espace de capitalisation permettant de les centraliser.**
- **Planifier systématiquement la première Assemblée Générale dans un délai de 3 mois maximum,** quel que soit le volume de vente ;
- Stabiliser et sécuriser **les informations/documents transmis aux futurs copropriétaires,** lors de l'assemblée constitutive, **et aux locataires** au moment du passage en copropriété ;
- **Identifier les collaborateurs qui vous représentent dans ce cadre ;**
- Si l'organisme n'est pas syndic de droit : **proposer au syndicat des copropriétaires des syndics sociaux** compétents en matière de gestion de logements en copropriété mixte.

Parole d'acteur Hlm

« Nous constatons une meilleure maîtrise des coûts et une meilleure qualité de service quand notre organisme est syndic au sein de la résidence. »

LES PRATIQUES PERMETTANT D'ALLER PLUS LOIN, afin d'asseoir cette activité au sein de votre organisation

Sensibiliser les accédants en amont de la vente sur les sujets suivants
- Les droits et les devoirs d'un nouveau copropriétaire,
- Les charges afférentes à la propriété et au régime de la copropriété,
- Les interlocuteurs à contacter.

Point d'attention : ne pas hésiter à reproduire ce type de sensibilisation même une fois la vente réalisée.

Sensibiliser les locataires à la copropriété
- Présentation des changements induits pour les locataires du parc Hlm,
- Communication sur les interlocuteurs à contacter,
- Description du fonctionnement d'une copropriété.

Formation pour les copropriétaires et / ou accompagnement du conseil syndical

Parole d'acteur Hlm

« La formation des copropriétaires issus de la vente Hlm est un réel enjeu pour garantir le bon fonctionnement de la future copropriété. »

QUELQUES DOCUMENTS REPÈRES

Préparer la mise en copropriété :
- USH, Outils n°5, *« Préparer la mise en copropriété du patrimoine : quelles étapes clés et quels points de vigilance »*, 2013
- USH, Outils n°7, *« Choisir un syndic »*, 2013

Focus Vente Hlm :
- USH, Les Cahiers n°118 *« Vente des logements locatifs des organismes Hlm à personne physique : points-clés et recommandations »*, 2007

2 Préparer la mise en copropriété en fonction de l'origine de la copropriété

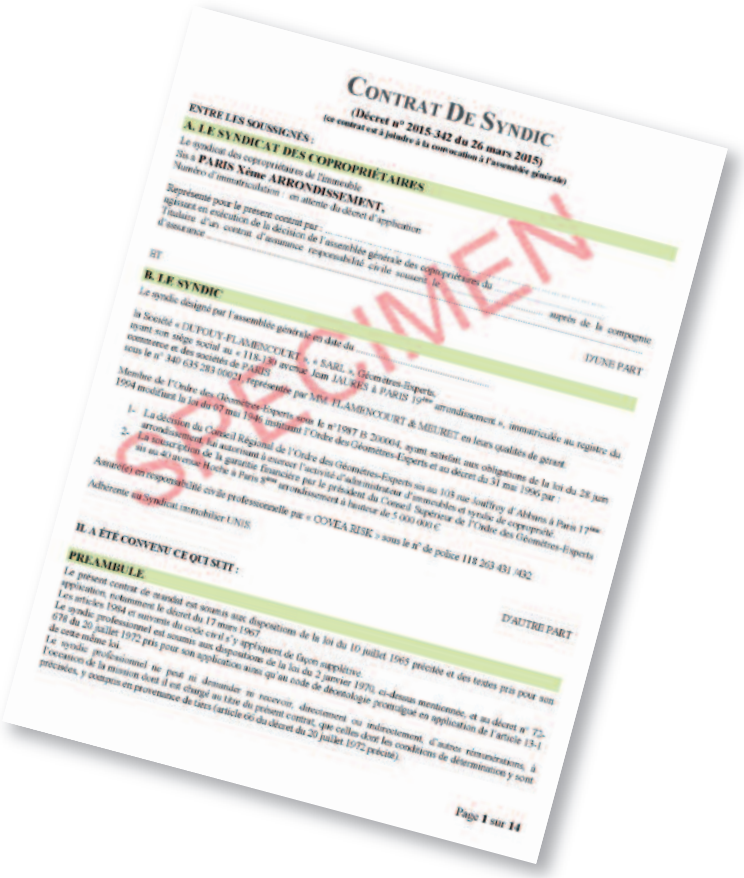
LES OUTILS CLÉS

... Dans le cadre d'une opération en VEFA ou en production mixte

- Process spécifique lié à la production en VEFA intégrant les experts copropriété ou gestionnaire,
- Carnet de recommandations technique intégrant les « bonnes pratiques » en matière de conception de bâtiments en copropriété,
- Cahier des charges type permettant la consultation de syndic,
- Contrat de syndic type,
- Règlement de copropriété type,
- Corpus de documents à transmettre aux accédants et aux locataires.

... Dans le cadre d'une vente Hlm

- Process lié à la mise en copropriété de logements issus de ventes Hlm,
- Cahier des charges type permettant la consultation de syndic,
- Cartographie des syndics partenaires,
- Contrat de syndic type,
- Règlement de copropriété type,
- Corpus de documents à transmettre aux accédants et aux locataires.



CONTRAT DE SYNDIC

(Décret n° 2015-342 du 26 mars 2015)

(ce contrat est à joindre à la convocation à l'assemblée générale)

SPECIMEN

ENTRE LES SOUSSIGNÉS :

A. LE SYNDICAT DES COPROPRIÉTAIRES

Le syndicat des copropriétaires de l'immeuble

Sis à PARIS Xème ARRONDISSEMENT,

Numéro d'immatriculation : en attente du décret d'application

Représenté pour le présent contrat par : .....

agissant en exécution de la décision de l'assemblée générale des copropriétaires du .....

l'adhésion d'un contrat d'assurance responsabilité civile souscrit .....

d'assurance ..... auprès de la compagnie

HT

D'UNE PART

B. LE SYNDIC

Le syndic désigné par l'assemblée générale en date du .....

la Société « DUFOUY-FLAMENCOURT », « SARL », Géomètres-Experts,

ayant son siège social au « 118-130 avenue Jean JAURÈS à PARIS 19ème arrondissement », immatriculée au registre du commerce et des sociétés de PARIS

sous le n° 340 635 283 00021, représentée par Mr FLAMENCOURT & MEURET en leurs qualités de gérant

Membre de l'Ordre des Géomètres-Experts, sous le n°1987 B 200004, ayant satisfait aux obligations de la loi du 28 juin 1994 modifiant la loi du 07 mai 1946, instituant l'Ordre des Géomètres-Experts et au décret du 31 mai 1996 par :

1- La décision du Conseil Régional de l'Ordre des Géomètres-Experts sis au 103 rue Joffrey d'Abbans à Paris 17ème arrondissement, lui autorisant à exercer l'activité d'administrateur d'immeubles et syndic de copropriété

2- La souscription de la garantie financière par le président du Conseil Supérieur de l'Ordre des Géomètres-Experts sis au 40 avenue Hoche à Paris 8ème arrondissement à hauteur de 5 000 000 €

Assurée en responsabilité civile professionnelle par « COVEA RISK » sous le n° de police 118 263 431 /402

Adhérente au syndicat immobilier UNIS

D'AUTRE PART

IL A ÉTÉ CONVENU CE QUI SUIT :

PRÉAMBULE

Le présent contrat de mandat est soumis aux dispositions de la loi du 10 juillet 1965 précitée et des textes pris pour son application, notamment le décret du 17 mars 1967.

Les articles 1984 et suivants du code civil s'y appliquent de façon supplétive.

Le syndic professionnel est soumis aux dispositions de la loi du 2 janvier 1970, ci-dessus mentionnée, et au décret n° 72-678 du 20 juillet 1972 pris pour son application ainsi qu'au code de déontologie promulgué en application de l'article 13-1 de cette même loi.

Le syndic professionnel ne peut ni demander ni recevoir, directement ou indirectement, d'autres rémunérations, à l'occasion de la mission dont il est chargé au titre du présent contrat, que celles dont les conditions de détermination y sont précisées, y compris en provenance de tiers (article 6-1 du décret du 20 juillet 1972 précité).

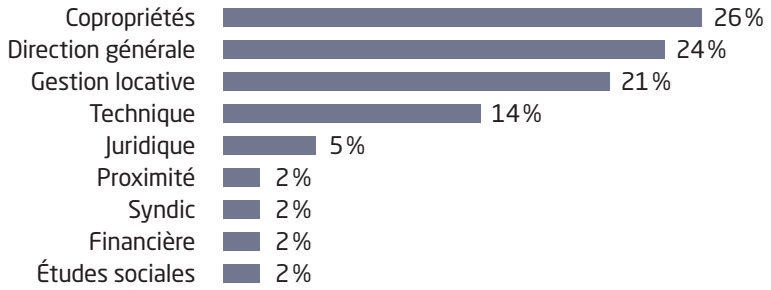
Page 1 sur 14

Les principaux enseignements de l'enquête

UN POSITIONNEMENT DE L'ACTIVITÉ GESTION EN COPROPRIÉTÉ TRÈS HÉTÉROGÈNE

Les enjeux de gestion des logements sociaux en copropriété par les organismes Hlm sont aujourd'hui multiples et transverses, nécessitant le recours à des compétences pluridisciplinaires.
Face à ce constat et à la croissance rapide du patrimoine de logements gérés en copropriété, les organismes Hlm sont confrontés à un besoin prégnant de structuration de cette activité.

Principales filières représentées par la gestion en copropriété



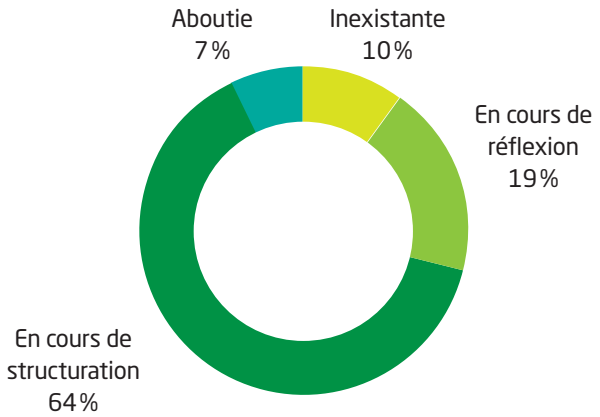
DES COLLABORATEURS INTERVENANT SUR CE CHAMP D'ACTIVITÉ SOUVENT ISSUS DES MÉTIERS DU SYNDIC PRIVÉ

UNE ACTIVITÉ EN COURS DE STRUCTURATION AU SEIN DES ORGANISMES HLM

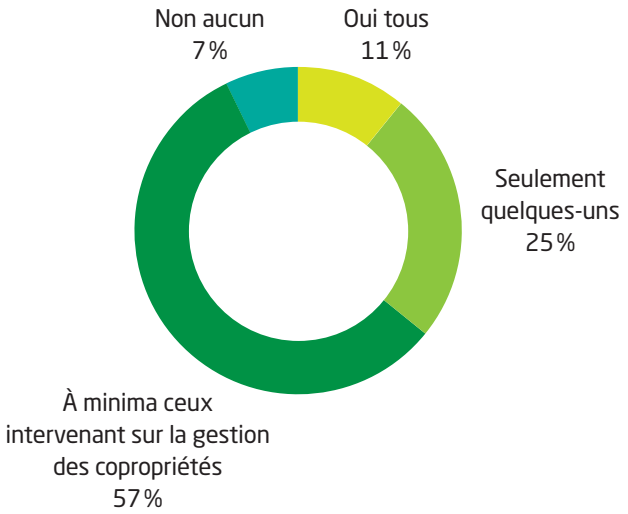
64 % des organismes franciliens interrogés indiquent être en cours de structuration d'une activité de gestion des copropriétés.
Seulement **7 % d'entre eux la considèrent comme étant aboutie.**

Ce besoin de structuration semble aujourd'hui aller de pair avec **un besoin de formation et de diffusion de la « culture copropriété »** plus largement au sein des organismes afin de répondre à la transversalité des enjeux.

Structuration de l'activité gestion de copropriété



Niveau de formation des collaborateurs



Les modèles d'organisation potentiels

POUR QUELS ENJEUX ? Mettre en place une organisation adaptée à la réalité de chacun des organismes.

4 MODÈLES D'ORGANISATION POTENTIELS pour incarner son rôle de copropriétaire et de gestionnaire au sein de la copropriété peuvent être identifiés :

MODÈLE 1	MODÈLE 2	MODÈLE 3	MODÈLE 4
Des fonctions copropriété éclatées sans rattachement à une direction	**Des fonctions copropriété attachées à une direction métier (direction clientèle / proximité) et décentralisée**	**Des fonctions copropriété attachées à une direction métier et centralisées**	**Des fonctions copropriété attachées à une direction support ou à la DG centralisées**
Cas concret : la gestion en copropriété est assurée ou non par les équipes de proximité sans organisation particulière (hétérogénéité des modes d'intervention...).	**Cas concret :** la gestion en copropriété est sous la responsabilité de la Direction de la clientèle et assurée par les équipes de proximité (gestion technique, présence aux AG, relation avec les syndics...).	**Cas concret :** la gestion en copropriété est sous la responsabilité de la Direction de la clientèle ou technique et assurée en partie par des équipes dédiées positionnées au siège (présence aux AG, relation avec les syndics...).	**Cas concret :** la gestion en copropriété est sous la responsabilité d'une direction-experte (assurant parfois la fonction de syndic).

Point d'attention : ces modèles d'organisation ne sont pas exhaustifs. Cependant, ils permettent de donner à voir les grands modèles d'organisation en matière de gestion de copropriété qui peuvent être envisagés par les organismes Hlm, et les principaux avantages et inconvénients qu'ils recouvrent. On peut ainsi trouver des modèles mixtes : gestion des copropriétés attachée à une direction métiers (proximité) mais avec une centralisation des fonctions « Expertise et back office ».

Les atouts et les inconvénients des modèles présentés

	MODÈLE 1	MODÈLE 2	MODÈLE 3	MODÈLE 4
	Des fonctions copropriété éclatées sans rattachement à une direction	**Des fonctions copropriété attachées à une direction métier (direction clientèle / proximité) et décentralisée**	**Des fonctions copropriété attachées à une direction métier et centralisées**	**Des fonctions copropriété attachées à une direction support ou à la DG centralisées**
+	Aucun avantage	• Une organisation en prise avec les réalités territoriales et opérationnelles • Une approche intégrée de la gestion de la copropriété au sein de la gestion de proximité	• Une approche intégrée de la gestion de la copropriété au sein de la gestion de proximité • Une organisation qui permet le développement de l'expertise et facilite la capitalisation	• Une organisation qui permet le développement de l'expertise et facilite la capitalisation • Une organisation en position d'articuler les différentes directions et d'activer la transversalité sur ce sujet
−	• Absence de pilotage et de lisibilité de l'activité de copropriétaire-bailleur • Forts impacts sur la gestion classique de l'organisme LLS.	• Une double représentativité gestionnaire de LLS / copropriétaire-bailleur parfois difficile à assurer • Une faible expertise des métiers de la copropriété et une faible capitalisation	• Une organisation qui peut avoir pour conséquence de déresponsabiliser la proximité et nécessite un effort de diffusion de la culture copropriété en proximité	• Une organisation qui peut être perçue comme déconnectée des réalités opérationnelles de la gestion de proximité et nécessite un effort de diffusion de la culture copropriété en proximité.

Point d'attention : La mise en place de chaque modèle d'organisation doit s'accompagner de la mise en place d'outils et de processus associés permettant une parfaite coordination entre les directions métiers/supports et l'échelon central et local.

Les principaux enseignements de l'enquête

UN RÔLE DES ORGANISMES HLM ASSUMÉ DANS LA GOUVERNANCE DES COPROPRIÉTÉS

La gestion de logements sociaux en copropriété implique, de fait, pour les organismes Hlm, **leur inscription dans un cadre partenarial** avec un ensemble de parties prenantes (copropriétaires, conseil syndical, syndic, collectivités).
En tant que professionnels de l'immobilier, le degré d'implication des organismes Hlm dans cette organisation est souvent gage de bon fonctionnement.

75 %
des organismes Hlm franciliens indiquent être élus systématiquement au conseil syndical.

80 %
Les organismes Hlm franciliens indiquent être présents ou représentés aux assemblées générales dans 80 % des cas.

UN MODE DE RELATION HÉTÉROGÈNE DES ORGANISMES HLM AVEC LES SYNDICS

57 %
des organismes interrogés indiquent organiser régulièrement des réunions de concertation avec leurs syndics partenaires.

10 / 20
C'est l'appréciation moyenne des organismes Hlm, lorsqu'ils évaluent la qualité de leur relation avec leurs syndics partenaires.

Les bonnes pratiques opérationnelles...

POUR QUELS ENJEUX ? Mettre en place les conditions du juste positionnement de l'organisme Hlm vis-à-vis des acteurs de la copropriété. À noter : sur ce sujet, un guide a été produit par l'USH, il s'agira donc d'un rappel.

4 S'inscrire dans l'éco-système de la copropriété

LES PRATIQUES ESSENTIELLES, permettant de structurer votre activité de gestion en copropriété

Renforcer la connaissance au sein de l'organisme de l'éco-système de la copropriété et de ses acteurs (syndicat des copropriétaires et conseil syndical / syndic / assemblée générale) **à travers des formations**

Construire le cadre d'un partenariat avec les syndics

- **Préparer le contrat de syndic** conformément au contrat-type réglementaire (dès la création de la copropriété et au renouvellement du contrat) ;
- **Se connaître mutuellement ;**
- **Être proactif dans la relation avec le syndic** sur les activités courantes :
  - la gestion administrative,
  - l'entretien et maintenance du bâti, des équipements et des espaces extérieurs de la copropriété,
  - la gestion des finances et de la comptabilité,
  - les compétences et la disponibilité du syndic,
  - la communication vis-à-vis des copropriétaires.

Participer à la gouvernance de chaque copropriété

- **Planifier la participation aux AG,** et identifier le représentant de l'organisme ;
- **Préparer chaque AG** et définir en amont une position sur :
  - les propositions soumises à l'AG,
  - les modalités de présence,
  - les choix de vote.
- **Proposer au Conseil syndical de présenter des syndics sociaux** à l'occasion du renouvellement du mandat du syndic ;
- **Être acteur lors de l'AG** pour montrer aux copropriétaires et aux locataires l'intérêt que porte l'organisme à la copropriété en formulant des propositions ;
- **Intégrer les décisions votées en AG dans les processus de l'organisme** (comptabilité, patrimoine, proximité...).

Parole d'acteur Hlm

« Nous sollicitons les syndics et les conseils syndicaux en amont des AG, afin de préparer les prises de décision (notamment liées à la réalisation de certains travaux sur les parties communes). »

LES PRATIQUES PERMETTANT D'ALLER PLUS LOIN, afin d'asseoir cette activité au sein de votre organisation

Si l'organisme n'est pas syndic, évaluer l'opportunité de se présenter comme membre du conseil syndical. Différents critères peuvent être mobilisés :

- **Part des tantièmes** détenus par l'organisme
- **Taille de la copropriété**
- **Enjeux patrimoniaux** (ancienneté du bâti, types d'équipements, besoins en termes de prestations d'entretien et de maintenance des équipements)
- **Enjeux en termes de qualité de service et de tranquillité résidentielle** (nombre de réclamations, nombre de faits d'incivilités recensés)
- **Enjeux en termes de politique de ville** (localisation de l'immeuble en QPV ou en quartier de rénovation urbaine)
- **Enjeux financiers** (taux d'impayés, montant des travaux à provisionner, nombre de litiges entre copropriétaires)
- **Origine de la copropriété.**

Parole d'acteur Hlm

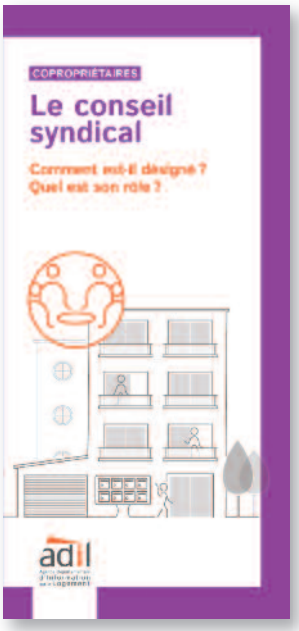
« Au regard du nombre de copropriétés au sein desquelles nous sommes positionnés, il convient de prioriser pour être présent là où sont les enjeux les plus forts. »

Focus sur une bonne pratique de partenariat avec la collectivité :

La copropriété est régie par le droit privé et la collectivité ne doit pas influer sur son fonctionnement. Cependant, la copropriété s'inscrivant au cœur d'un territoire caractérisé par des problématiques qui lui sont propres, et au sein duquel la collectivité est un acteur majeur, il convient d'entretenir un dialogue constant avec elle, permettant de répondre à l'ensemble des besoins de la copropriété (sécurisation de l'environnement, amélioration des espaces publics…).

QUELQUES DOCUMENTS REPÈRES

- ANIL, *« Le conseil syndical : comment est-il désigné ? Quel est son rôle ? »*
- ANIL, *« Les acteurs de la copropriété, comment fonctionne la copropriété ? Qui fait quoi ? »*
- ANIL, *« L'assemblée générale de copropriété Quel est son rôle ? Comment se déroule-t-elle ? »*
- ANIL, « Le syndic : *Quel est son rôle ? Comment est-il désigné ? »*
- USH, Signets n°9, *« La gestion de logements locatifs sociaux en copropriétés : un impact fort sur les cultures professionnelles et les stratégies des organismes Hlm, USH »*, 2018



LES OUTILS CLÉS

- Contrat de syndic type
- Outil de suivi des AG (pilote, position de l'organisme, décision de l'AG…)
- Grille de qualification des enjeux par copropriété – permettant d'adapter son implication et son positionnement au sein des AG et du Conseil syndical
- Cahier des charges type à destination des syndics sociaux et solidaires.

Les principaux enseignements de l'enquête

DES OUTILS DE GESTION À DÉVELOPPER

43 %

des organismes indiquent avoir mis en place un outil informatique dédié à la gestion de leur parc de logements en copropriété. Ils centralisent ainsi au sein de celui-ci la documentation spécifique (RC, PV AG, appels de fonds…).
Les autres organismes interrogés utilisent majoritairement Excel.

UNE GESTION DES RÉCLAMATIONS EMPREINTE DU MODE DE FONCTIONNEMENT CLASSIQUE DES ORGANISMES HLM MONO-PROPRIÉTAIRES

40 %

des organismes sont susceptibles d'intervenir directement (sans passer par le syndic) pour corriger un désordre en partie commune.
(Attention : cette pratique n'entre pas dans le cadre réglementaire de la copropriété – une décision du conseil syndical ou de l'Assemblée générale, selon la nature de l'intervention, devant être sollicitée en amont).

64 %

des organismes disposent souvent ou toujours d'un collaborateur en charge du suivi de la bonne exécution des interventions techniques en partie commune de chaque copropriété.

UNE GESTION DES CHARGES ET UN CONTRÔLE DES DÉPENSES ENCORE PEU MATURE

80 %

des organismes n'ont pas de vision claire du coût de gestion les logements en copropriété.

64 %

réalisent la régularisation des charges au fil de l'eau, suite à la clôture des comptes des copropriétés, mais sans vrai partenariat avec le syndic (seulement 53 %).

UNE COMMUNICATION EN DIRECTION DES LOCATAIRES À ADAPTER ET À CLARIFIER

64 %

des organismes ne font pas de distinction dans leur communication dans les parties communes lorsque le bâtiment est en copropriété ou en pleine copropriété.

15 à 20 %

des locataires en copropriété du parc social ne s'adressent pas directement à leur bailleur (mais plutôt au syndic) pour signaler un désordre en partie commune.

5 Mettre en place les conditions d'exercice de son métier de bailleur social

Les bonnes pratiques opérationnelles...

POUR QUELS ENJEUX ? Gérer en garantissant une prise en compte de la problématique copropriété par l'ensemble des métiers de l'organisme et assurer une qualité de service optimale au sein de chacune des copropriétés. À noter : sur ce sujet, un guide a été produit par l'USH, il s'agira donc d'un rappel.

PRÉREQUIS : identifier les patrimoines en copropriété et s'assurer que l'information soit enregistrée dans l'ERP.

LES PRATIQUES ESSENTIELLES, permettant de structurer votre activité de gestion en copropriété

Diffuser la culture copropriété, ses règles et son fonctionnement dans votre organisme :

- Différencier la nature de la communication en fonction des publics :
  - **Public interne :** collaborateurs, encadrement intermédiaire et direction générale ;
  - **Public externe :** collectivités locales, prestataires de service, locataires résidant en copropriété, futurs locataires ou accédants.
- S'appuyer sur des supports de natures diverses (supports de communication expliquant la copropriété / présentations liées à cette activité en comité de direction...)
- Mettre en place des plans de formation/sensibilisation destinés aux collaborateurs ad-hoc.

Optimiser le système d'information :

- Identifier les éléments nécessaires à une meilleure connaissance des résidences en copropriété et les intégrer aux bases patrimoniales.
- Définir des modalités de partage et de capitalisation de l'information quand elle n'est pas directement intégrée aux progiciels classiques.
- Établir et actualiser des fichiers partagés, particulièrement :
  - ceux relatifs aux syndics : coordonnées et contacts par copropriété,
  - ceux de la copropriété : nom du syndic, du président et des membres du conseil syndical, participation de l'organisme Hlm au conseil syndical, caractéristiques de la copropriété...
  - les documents clés : PV d'AG et règlement de copropriété.

Parole d'acteur Hlm

« Un de nos enjeux majeurs est d'interfacer le SI de gestion copropriété avec l'ERP de la société, afin de pleinement intégrer la gestion en copropriété à la gestion classique. »

5 Mettre en place les conditions d'exercice de son métier de bailleur social

LES PRATIQUES PERMETTANT D'ALLER PLUS LOIN, afin d'asseoir cette activité au sein de votre organisation

- **Analyser les coûts de gestion propres aux logements sociaux gérés en copropriété, et les comparer aux coûts de gestion des logements sociaux gérés en monopropriété**

- **Intégrer aux processus de l'organisme des focus copropriété, notamment s'agissant de 8 processus clefs de votre gestion - permettant de mettre en œuvre une gestion intégrée des logements sociaux en copropriété**
  - Attribution, information du locataire au moment de la signature du bail, et à l'entrée dans les lieux,
  - Communication,
  - Réclamation technique et astreinte,
  - Propreté,
  - Entretien des parties communes et espaces extérieurs,
  - Maintenance équipements des parties communes,
  - Troubles de voisinage, tranquillité et sécurité,
  - Impact de la mise en copropriété pour les locataires Hlm en place.

A noter : des fiches actions sur chacune des 8 thématiques d'amélioration de la qualité de service sont disponibles sur l'espace collaboratif « Syndic Hlm et copro » de l'Union sociale pour l'habitat.

Parole d'acteur Hlm

« Adapter nos process en copropriété est une des conditions de l'amélioration de notre Qualité de Service à destination de nos locataires Hlm au sein des copropriétés. »

QUELQUES DOCUMENTS REPÈRES

- USH, Signets n°9, *« La gestion de logements locatifs sociaux en copropriétés : un impact fort sur les cultures professionnelles et les stratégies des organismes Hlm, USH »*, 2018
- USH, cahier n°117, *« Gérer les copropriétés, savoir-faire et VA des organismes »*, 2007
  (À noter : ce cahier traite de la position de l'organisme en tant que syndic)

LES OUTILS CLÉS

- Guide pédagogique pour les collaborateurs et les résidents
- Support de formation flash
- Process de gestion adaptés à la copropriété

6 Mettre en place un partenariat vertueux avec les collectivités

Les principaux enseignements de l'enquête

UN PARTENARIAT ORGANISMES HLM/COLLECTIVITÉS À DÉVELOPPER DANS LE CADRE DES MISES EN COPROPRIÉTÉ :

Plus de la moitié des organismes Hlm franciliens associent aujourd'hui les collectivités au processus de vente Hlm sur leur territoire.

Au-delà de la demande d'avis, associez-vous les collectivités au processus de vente sur leur territoire ?

Thèmes préférentiels abordés par les organismes Hlm avec les collectivités dans le cadre de ce processus d'association :

- Prix et localisation des logements en vente
- Parcours résidentiel des locataires
- Affectation des ressources issues de la vente
- État de la copropriété
- Choix du syndic
- Programmation des travaux
- Rétrocessions des voiries

Parole de collectivité

« Les organismes Hlm et les collectivités ont vocation à renforcer leur partenariat au sein des territoires, en particulier sur les questions de copropriété. Dans la dynamique du "Plan initiatives Copropriété", les acteurs publics et para-publics sont appelés à devenir parties-prenantes des réflexions liées à la copropriété fragile ou en voie de fragilisation, en unissant leurs forces et leurs compétences. Mais, dès l'amont de l'apparition de ces copropriétés dégradées, collectivités et organismes Hlm doivent échanger afin de co-construire les conditions permettant d'anticiper ces problématiques ».

6 Mettre en place un partenariat vertueux avec les collectivités

Les bonnes pratiques opérationnelles...

POUR QUELS ENJEUX ? Construire des partenariats avec la collectivité permettant une intervention et une gestion vertueuses des organismes au sein des copropriétés.

CRÉER LES CONDITIONS DU PARTENARIAT AVEC LES COLLECTIVITÉS EN :

Appréhendant les attentes des collectivités. Les collectivités rencontrées dans le cadre de cette étude ont notamment exprimé les attentes suivantes vis-à-vis des organismes Hlm :

- **Des organismes partenaires des acteurs du territoire,** sur lesquels s'appuyer pour construire des stratégies partagées entre les organismes d'un même territoire, favorisant une cohérence de l'action territoriale (coordination des plans de vente des organismes à l'échelle d'un EPCI, par exemple)
- **Des organismes professionnels de la copropriété :**
  - Professionnels de la gestion courante des logements en copropriété, en tant que copropriétaire bailleur et en tant que syndic ;
  - Professionnels de la Maîtrise d'ouvrage, en capacité d'accompagner les acteurs de la copropriété, dans le cadre de l'entretien du bâtiment.
- **Des organismes exemplaires au sein de la copropriété :**
  - Des copropriétaires vertueux, moteurs du bon fonctionnement des copropriétés ;
  - Une ressource et un référent pour les acteurs de la copropriété.
- **Des organismes capables d'anticiper les problématiques copropriété :**
  - Des organismes en capacité de prévenir des problématiques de copropriété dégradée, notamment suite à la vente Hlm (entretien du bâti, simplification des modes de fonctionnement de type ASL, AFUL...), en particulier lorsque l'organisme Hlm est syndic ;
  - Des organismes observateurs de territoire, en capacité d'identifier les copropriétés en voie de fragilisation sur le territoire sur lequel l'organisme gère du patrimoine.
- **Des organismes capables de traiter les problématiques copropriété,** dans le cadre d'intervention au sein de copropriétés en difficultés ou très dégradées.

Exprimant les attentes des organismes Hlm vis-à-vis des collectivités :

- **Des collectivités partageant avec les acteurs du territoire des compétences** liées à la gestion en copropriété adaptées :
  - La connaissance du fonctionnement de la copropriété ;
  - La maîtrise du cadre réglementaire de la vente Hlm.
- **Des collectivités facilitatrices, notamment au moment de la création de la copropriété :**
  - Dans le cadre de constructions en VEFA, être un relais des points de vigilance des organismes Hlm vis-à-vis des promoteurs ;
  - Être facilitateur de la mise en copropriété permettant d'éviter les situations complexes – à l'instar des montages juridiques (ASL) ou urbains complexes (rétrocessions de voirie complexes).
- **Des collectivités garantes et moteurs du partenariat local** - en capacité de mobiliser les organismes dans le cadre de problématiques copropriété, y compris dans le cas de copropriétés en difficulté – **et fortement engagées dans le cadre de plans de rénovation thermique des copropriétés** (sensibilisation des propriétaires privés, pilotage du sujet, incitations financières ciblées...).
- **Des collectivités sécurisantes** proposant des cadres d'intervention permettant aux organismes Hlm de s'investir au sein de copropriétés fragiles ou dégradées.
- **Des collectivités considérant les organismes Hlm comme de vrais partenaires engagés** sur les questions de copropriété.

CONCLUSION

Forts de leur expertise et de leur organisation évolutive, le mouvement Hlm et les organismes qui le composent poursuivent donc leur professionnalisation liée à la gestion de la copropriété et devront relever trois défis majeurs, dans les années à venir.

Un défi interne aux organismes : positionner l'activité de gestion en copropriété comme une activité stratégique au sein de l'organisation et l'intégrer à la refonte des modèles organisationnels et économiques des organisations Hlm. C'est à cette condition que cette activité deviendra un des leviers de performance et d'efficience des organismes Hlm de demain.

Un défi vis-à-vis des locataires : mettre en place une gestion des logements en copropriété pleinement intégrée à la gestion classique, afin de garantir aux locataires un niveau de service et de qualité de service à la hauteur de la gestion en monopropriété.

Un défi vis-à-vis des partenaires : être considéré par les collectivités locales comme des acteurs de l'habitat au sens large, devant assurer un rôle au sein d'une partie du parc privé, dans la mesure de ses possibilités juridiques et économiques – et dans un cadre partenarial sécurisé.

À l'aune de ces défis à relever, l'activité de gestion en copropriété qui se structure au sein du secteur Hlm a donc vocation demain à se renforcer. Ce guide illustre cette transformation professionnelle en cours et constitue une première étape d'une réflexion structurante sur un des sujets majeurs de demain, au sein du mouvement.

ANNEXES

LISTE DES ORGANISMES AYANT RÉPONDU À L'ENQUÊTE

1001 VIES HABITAT	ESH
ANTIN RÉSIDENCES	ESH
AXIMO	ESH
BATIGERE EN ILE DE FRANCE	ESH
CDC HABITAT SOCIAL	ESH
COOPÉRATIVE DE LA BOUCLE DE LA SEINE	COOP
COPROCOOP	COOP
CRETEIL-HABITAT	SEM
DOMNIS	ESH
EMMAUS HABITAT	ESH
ESH PIERRES ET LUMIERES	ESH
ESPACE HABITAT CONSTRUCTION	ESH
GROUPE VALOPHIS	OPH
HDS HABITAT - OPH	OPH
ICF HABITAT LA SABLIERE	ESH
IMMOBILIÈRE 3F ET 3F SEINE ET MARNE	ESH
LES FOYERS DE SEINE ET MARNE (FSM)	ESH
LES RÉSIDENCES YVELINES ESSONNE	ESH
LOGIAL-OPH	OPH
LOGIS SOCIAL DU VAL D'OISE (LSVO)	ESH
MC HABITAT	OPH
OPH D'AUBERVILLIERS	OPH
OPH DE BOBIGNY	OPH
OPH DE COURBEVOIE EPT PARIS OUEST LA DÉFENSE	OPH
OPH IVRY SUR SEINE	OPH
OPH MONTREUIL	OPH
OPH SEINE ET MARNE	OPH
OPH VAL D'OISE HABITAT	OPH
OPH DE VILLENEUVE SAINT GEORGES (VSG)	OPH
PARIS HABITAT	OPH
RÉGIE IMMOBILIÈRE DE LA VILLE DE PARIS	SEM
SAEM NOISY-LE-SEC HABITAT	SEM
SAINT MAUR HABITAT PARIS EST	OPH
SCEAUX BOURG-LA-REINE HABITAT	SEM
SCIC Hlm AB HABITAT	COOP
SEINE OUEST HABITAT	OPH
SOGEMAC HABITAT	ESH
TOIT ET JOIE	ESH
TROIS MOULINS HABITAT	ESH
VAL PARISIS HABITAT	OPH
VERSAILLES HABITAT	OPH
VILOGIA PARIS	ESH

RECUEIL DES PRINCIPALES DISPOSITIONS LÉGISLATIVES ET RÉGLEMENTAIRES

COPROPRIÉTÉ

Le rôle de chacun des acteurs de la copropriété est réglementé par la **loi du 10 juillet 1965 et le décret du 17 mars 1967** modifiés, ainsi que par un règlement de copropriété. Ce document, propre à chaque copropriété, précise les droits et les obligations des propriétaires et des occupants de l'immeuble.

VENTE HLM

- **La CUS et son « plan de mise en vente »** est le document de référence de l'organisme, tant dans ses objectifs volumétriques que dans l'officialisation de la liste des ensembles immobiliers mis en commercialisation.
- La vente Hlm est régie par **l'article 97 de la loi ELAN**, l'article 29 modifiant les dispositions des articles L445-1 et suivants du Code de la Construction et de l'Habitation (CCH) et les articles L443-7 et suivants du même code.

VEFA

La VEFA est régie par **les articles L261-1 et suivants du Code de la Construction et de l'Habitation (CCH)** et les articles R 261-1 et suivants du même code.

AORIF - L'Union sociale pour l'habitat d'Ile-de-France
Tél. : 01 40 75 70 15 • contact@aorif.org

www.aorif.org