

29 septembre 2026

Club Innovation et Management

Webinaire

Sommaire

La copropriété chez
CDC Habitat

La relation B to B
avec le syndic

L'évaluation des syndics

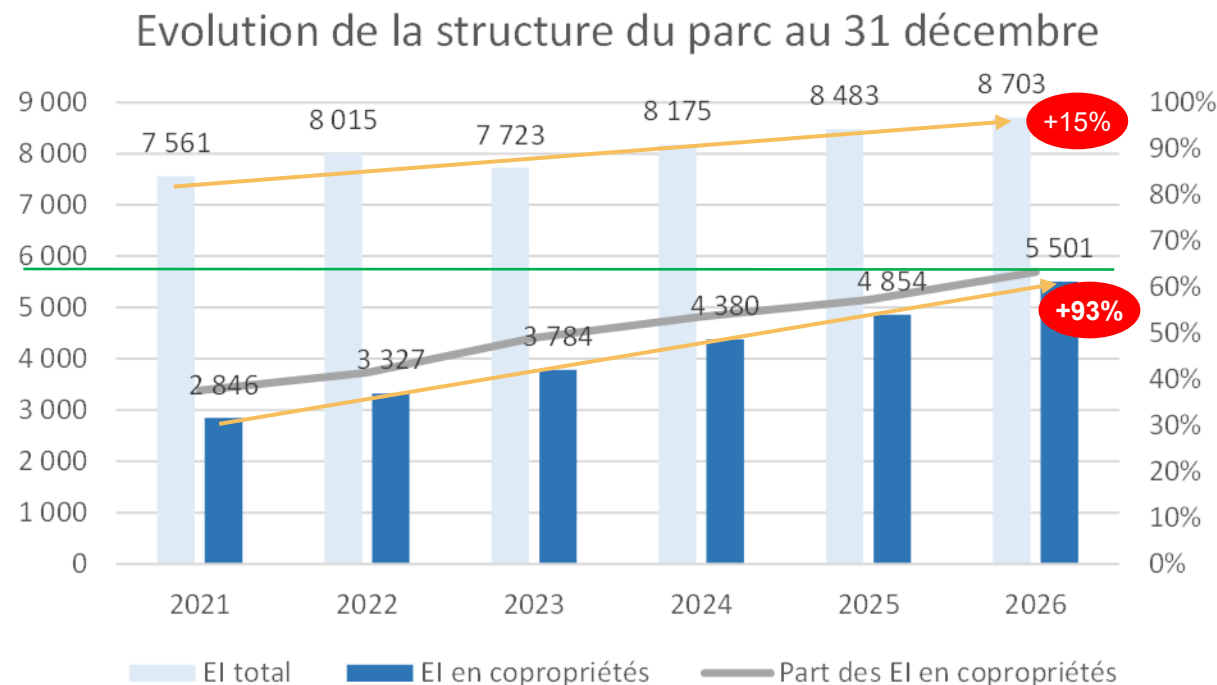
Annexe : FDR 2025-2026

01

La copropriété chez CDC Habitat

Le développement de la copropriété

- Le nombre d'EI en copropriété aura augmenté de 93% entre 2022 et 2026 alors que le nombre total d'EI n'aura augmenté que de 15% sur la même période



- Les plans de relance et de soutien successifs accélèrent et amplifient la tendance de transformation liée à la copropriété
- L'augmentation annuelle du nombre d'EI en copropriétés est en effet quatre fois plus rapide que l'ensemble des EI (14%/an contre 3%/an)
- Les EI relevant du régime de la copropriété représentent
 - Plus de 50% des EI dès 2024 (contre 38% fin 2021)
 - Près des deux tiers (63%) en 2026

Une nouvelle répartition des rôles et de l'activité

		Immeuble en	Pleine Propriété	Copropriété	
Logement et relation client	Réceptionner les logements		Bailleur	Bailleur	Missions maintenues
	Souscrire l'ensemble des contrats sur les logements		Bailleur	Bailleur	
	Engager l'ensemble des commandes sur les logements		Bailleur	Bailleur	
	Comptabiliser et payer l'ensemble des factures relatives aux engagements pour les logements		Bailleur	Bailleur	
	Suivre la GPA et autres garanties sur les logements		Bailleur	Bailleur	
	Régulariser toutes les charges locatives		Bailleur	Bailleur	
Parties communes	Souscrire l'ensemble des contrats sur les parties communes		Bailleur	Syndic	Missions allégées
	Engager l'ensemble des commandes sur les parties communes		Bailleur	Syndic	
	Assurer la maintenance technique des équipements de l'immeuble		Bailleur	Syndic	
	Comptabiliser et payer l'ensemble des factures relatives aux engagements pour les PC		Bailleur	Syndic	
Livraison, travaux, sinistres	Réceptionner les parties communes		Bailleur	Syndic	Missions modifiées
	Mettre en place une assurance pour l'intégralité de l'EI et déclarer l'ensemble des sinistres		Bailleur	Syndic	
	Déclarer les sinistres DO		Bailleur	Syndic	
	Programmer les gros travaux de renouvellement des composants		Bailleur	Syndic	
	Contrôler les appels de fonds		Sans objet	Bailleur	Missions nouvelles
	Piloter le syndic et assurer la représentation du bailleur copropriétaire		Sans objet	Bailleur	

Les transferts de charges affectent différemment les activités du bailleur

- Moins de contrats à passer et de factures à comptabiliser
- Une nouvelle manière de travailler pour piloter un intermédiaire qui assume la responsabilité et pilote les prestataires

2023-2024

- Adapter la filière métier copropriété (Comité métier RH – Recrutements)
 - Adapter l'organisation mise en place en 2022 (Comité métier RH)
 - Dimensionner la filière conformément aux enjeux (Recrutements)

- Déploiement initial de l'outil PICOSY (24 mois)

- Diagnostics et ateliers
 - Un changement de paradigme : de bailleur à bailleur copropriétaire
 - Création d'un référentiel de performance du bailleur copropriétaire
 - Nécessité d'intégrer les changements dans les métiers traditionnels et les services supports (15 ateliers avec DIR IDF)
 - Proposition de plan d'action, validé en novembre 2024 par un COPIL dédié qui se traduit par l'élaboration de la feuille de route « Copropriété » 2025-2026

La structuration repose sur le principe de subsidiarité

L'agence (local)

- Assume le rôle de bailleur dans le cadre de la copropriétés
- Participe aux instances (Conseil Syndical & AG) ou se fait représenter
- Défend les intérêts des locataires et du copropriétaire bailleur
- Suit et contrôle l'activité du syndic (intermédiaire & prestataire)

L'équipe dédiée en DIR (régional)

- Soutient les agences et les filières de la DIR (développement, patrimoine, charges...) et assure des réponses de niveau 2
- Priorise les enjeux du portefeuille et analyse le montage juridique du point de vue de la soutenabilité opérationnelle et formule des préconisations (montage, choix du syndic...)
- Fiabilise la création du patrimoine, la base documentaire et les engagements financiers
- L'analyse les appels de fonds et l'état annuel des dépenses en lien avec les décisions votées en AG

DGLG - Direction Copropriétés (central)

- Structure, professionnalise et anime la filière
- Met en œuvre des leviers d'optimisation à travers une meilleure cohérence des données et le déploiement de nouveaux outils PICOSY (reporting, EDI, outils dédiés...)
- Organise les travaux avec les Syndics Partenaires Nationaux (Foncia, Nexity et Citya)
- Elabore et pilote la feuille de route Copropriété

La filière Copropriété au 30/06/2026

■ DGLG – Direction Copropriétés

- 1 directeur adjoint
- 1 responsable de service
- 10 collaborateurs (soutien métier, contrôle des données, mise en place et exploitation des outils, back-office, data, analyse et contrôle métier)

■ La filière copropriété en DIR

- 6 responsables de service
- 49 cadres chargés de copropriété
- 120 à 140 EI par chargé



Le référentiel de performance du bailleur copropriétaire



Classification des copropriétés

Enjeux pour le bailleur

Fort	C1. Fausse copropriété EI historiquement en pleine propriété appelé à basculer dans le régime de la copropriété dans le cadre des montages de ventes en lots	C2. À maîtriser • Etape clé du cycle de vie du patrimoine avec rôle décisif du syndic (livraison, suivi GPA, adoption du plan pluriannuel de travaux (PPT), sinistre en DO) • Lots acquis en copropriété dégradée	C3. À piloter Copropriété sensible du fait • Des multiples propriétaires représentés (CDCH, CDCHS, fonds, partenaires) • De gros travaux et/ou fin de décennale • Du lancement des ventes en lots
Standard	B1. Quasi pleine propriété • EI en copropriété uniquement pour les commerces ou les stationnements • Montage en macro-lot • ASL simple pour les espaces verts	B2. Exploitation courante EI et copropriétés issus du développement en VEFA ou des ventes en lots	B3. À optimiser Assurer un niveau de service comparable à la pleine propriété en prévenant toute dérive des coûts à travers • Les honoraires du syndic • Le coût et la qualité des prestataires
Limité	A1. Fausse copropriété Convention de refacturation : • Identifiée ou non dans IKOS • Refacturée (ou non) Qualification à tort dans IKOS du patrimoine en copropriété	A2. À surveiller • ASL pour équipement complexe et/ou à enjeux (ex : chaufferie collective) • Quelques UG restantes (logement ou parking) de fin de programme de ventes en lots	A3. Emiettée Montage sophistiqué impliquant la multiplication des organisations juridiques (copropriétés & ASL) pour quelques UG répartis aléatoirement dans la résidence
	Limité	Standard	Fort

Enjeux pour la copropriété

02

La relation B to B avec le syndic

Installer une relation B to B

- Consolidier : réduire le nombre de syndics
 - Réduire le nombre d'interlocuteurs
 - Dupliquer les solutions mises en place
 - Calibrer à un volume industriel
- Evoluer ensemble
 - Communiquer régulièrement et à chaque échelon
 - Participer à des évènements communs
 - Intervention de sensibilisation chez les syndics partenaires
- Inventer ensemble une nouvelle manière de travailler
 - Duo à construire
 - Partage des enjeux

Syndic / Bailleur, un duo à construire

- Syndic : prendre en compte des besoins différents de ceux du copropriétaire individuel
 - Outils : développer un extranet « bailleur » regroupant sur une seule page l'ensemble de son patrimoine
 - Documentation : installer des flux documentaires fiables et fluides
 - Réglementation : être formé aux particularités de la copropriété mixte
 - Prendre en compte le locataire
- Bailleur : agir en bailleur copropriétaire responsable
 - Assumer ses votes en AG (arrêter le suivisme)
 - Entretenir une relation avec un acteur qui n'est ni un client ni un prestataire : le conseil syndical
 - En finir avec les stratégies d'évitement (étude au cas par cas des motivations initiales, exemple du macro-lot)
 - Adapter sa relation au locataire

Etat des lieux SFTP

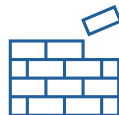
Légende :



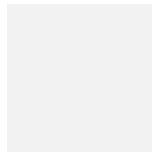
Livré en production - Périmètre des copropriétés vérifiés



En cours de réalisation



Echanges en cours



Impossibilité technique



Pas stable en production

Syndic	ADF	PV	CONVOC	MRI	RGDD	Mandat de syndic	Carnet d'entretien	Attestation d'immat	Assurance DO	Référentiel	Nb de copro gérées
FONCIA											1058
CITYA											610
LAMY (dépôt hebdo le lundi)											583
SERGIC											90
HOMELAND											23
Crédit Agricole Immobilier											80
Thierry Immobilier											78
Bras Immobilier											40
LOISELET & DAIGREMONT											39
ATRIUM GESTION											72
SYMPlice											13
COME IMMOBILIER											14
IMMOLAC											9

Taux de paiement des ADF 2024 vs 2025 en valeur

	2024											
	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
	janv	fevr	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre
	Obj = 75%		Obj = 95%	Obj = 75%		Obj = 95%	Obj = 75%		Obj = 95%	Obj = 75%		Obj = 95%
DIR IDF	28%	54%	72%	44%	61%	66%	40%	52%	64%	33%	64%	81%
DIR GO	82%	87%	90%	72%	78%	89%	90%	93%	94%	89%	95%	95%
DIR SO	80%	92%	93%	92%	96%	97%	91%	97%	99%	95%	99%	99%
DIR NE	57%	68%	72%	70%	75%	81%	87%	90%	94%	91%	92%	92%
DIR PACAC	26%	52%	74%	42%	72%	83%	67%	77%	82%	52%	66%	77%
DIR AURA	73%	82%	85%	73%	85%	92%	83%	88%	94%	83%	94%	97%
NATIONAL	44%	64%	77%	56%	72%	77%	61%	70%	78%	55%	76%	86%
	2025											
	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
	janv	fevr	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre
	Obj = 75%		Obj = 95%	Obj = 75%		Obj = 95%	Obj = 75%		Obj = 95%	Obj = 75%		Obj = 95%
DIR IDF	32%	54%	72%	46%	65%	78%	83%	84%	94%	79%	90%	100%
DIR GO	87%	89%	97%	87%	91%	96%	96%	96%	96%	93%	97%	98%
DIR SO	87%	95%	98%	88%	90%	94%	90%	90%	93%	90%	94%	96%
DIR NE	67%	77%	86%	89%	93%	94%	92%	90%	95%	88%	92%	95%
DIR PACAC	44%	62%	81%	60%	81%	88%	86%	88%	92%	72%	89%	97%
DIR AURA	72%	86%	91%	82%	90%	93%	87%	91%	96%	91%	95%	97%
NATIONAL	51%	67%	81%	62%	77%	85%	86%	87%	94%	82%	92%	99%



Actions cumulées

- Recrutements au sein des services copropriété en DIR
- Fin du déploiement de PICOSY en décembre 2024 (DIR IDF)
- Centralisation du flux des ADF avec mise en place de l'intégration dans PICOSY par le back-office (T2 2025)

Projets concernés :

3.1.1=> Fiabiliser et actualiser les engagements et les paiements

3.3.1=> Consolider les flux documentaires

Objectif atteint au national deux trimestres d'affilée

Objectif atteint au national et par chaque DIR

03

L'évaluation des syndics

Evaluation des syndics

- Nombre d'organisations juridiques concernées au 28/02/2026 : 4 946
 - Mise en œuvre d'une qualification stratégique des portefeuilles de copropriétés visant à adapter l'ambition d'évaluation à la complexité du patrimoine
- Nombre de syndics au 28/02/2026 : 1 352 (dont 323 agences de syndics nationaux)
- Evaluer la qualité de service de nos prestataires syndics
 - Réduire et consolider la liste de nos syndics pour améliorer nos capacités d'échanges en limitant le nombre d'interlocuteurs
 - Créer un observatoire des syndics pour mieux connaître nos prestataires et orienter nos choix de syndics en interne vers une qualité minimale connue – trois types de syndics : PRESTATAIRE – REFERENCE - PARTENAIRE
 - Piloter et accompagner nos prestataires syndics dans la conduite des axes d'amélioration de la qualité de service
 - Intégrer cette évaluation dans l'outil de suivi de la gestion des copropriétés (IBAYA-PICOSY)
 - Evaluer en trois niveaux : CONFORMITE – QUALITE - PERFORMANCE

Niveau 1 : CONFORMITE

■ Syndics Prestataires

- Imposés par le promoteur
- Imposés par AG dans laquelle nous sommes minoritaires
- Syndics non référencés
- Contrôle périodique de la conformité
- 13 critères

■ 13 critères de conformité réglementaire :

- Carte professionnelle
- Caisse de garantie
- Assurance professionnelle
- Compte bancaire séparé
- Clés de répartition conformes au RCP
- AG convoquée dans les 6 mois suivant la date de fin d'exercice
- Convocation d'AG dans les délais prévus
- Lieu d'AG conforme au RCP
- Présentation des comptes conforme SRU
- Envoi du PV dans les délais prévus
- Mandat de syndic conforme ALUR
- Mandat de syndic actif
- Extranet conforme ALUR

■ Critères de conformité contractuelle :

- Engagements contractuels tenus

Exemple :

- respect du nombre de visite
- respect des horaires de l'AG
- ...

Niveau 2 : QUALITE

■ Syndics Référencés (niveau Cabinet)

- Signataires d'une charte de déclaration d'intention qualité
- Engagements à accepter audit qualité périodique
- Niveau de conformité réglementaire OK
- Niveau de conformité contractuelle OK

■ Conditions

- Gestion d'une copropriété qualifiée en enjeu « standard » ou « fort »
- A l'initiative de CDC Habitat
- Mise en place d'un programme d'amélioration continue basé sur des audits qualité
- Objectifs partagés d'amélioration de la qualité de service sur la base d'indicateurs chiffrés
- Relation régulière sur la gestion quotidienne

■ Particularités

- Contrat de syndic possiblement plus long
- Attestation annuelle de référencement
- Accompagnement si nécessaire des services CDC Habitat
- Compte-rendu de gestion annuel
- Zoom sur l'approbation des comptes
- Observatoire des syndics

Niveau 3 : Niveau PERFORMANCE

- Syndics Partenaires (niveau Groupe ou Cabinet si syndic indépendant)
 - Syndics référencés
 - Engagements à accepter audit qualité périodique
 - Niveau de conformité réglementaire OK
 - Niveau de conformité contractuelle OK
- Démarche Grand Compte (accès extranet regroupé, accords tarifaires, reporting régulier, relation déclinée à l'échelle locale, régionale, nationale)
- Développement des échanges SI
- Investissement des équipes terrain dans la relation
 - engagement à atteindre et maintenir un niveau élevé de qualité de service
 - gestion concertée (calendrier, dossiers techniques, flux financiers...)
 - connaissance du bailleur et du partenariat
- Exploration des possibilités de formations communes ou croisées, ou de toute forme d'initiative permettant aux uns de mieux connaître le métier des autres

Conclusion

- Aider nos agences et la filière proximité à piloter ce prestataire particulier qu'est le syndic
- Mieux choisir son syndic en fonction du patrimoine concerné
 - Pour le patrimoine standard : un syndic référencé ou partenaire
 - Pour le patrimoine à enjeu : obligatoirement un syndic partenaire
- Orienter objectivement le choix du syndic provisoire lorsque c'est possible (fournir à la direction du développement les éléments pour discuter avec le promoteur)
- Mieux accompagner les conseils syndicaux dans leur mission de choix puis de contrôle du syndic
- Aider le syndic à mieux connaître les enjeux des copropriétés mixtes et les attentes du bailleur copropriétaire

Annexe

Les projets de la feuille de route du
bailleur copropriétaire

2025-2026

La feuille de route 2025-2026

6 AXES DE TRAVAIL

Investir l'amont	Décliner la stratégie patrimoniale	Maîtriser les engagements financiers	Défendre les intérêts	Adapter les métiers et les outils	Respecter les obligations du bailleur
• Développement et montage • M-9 à M+24	• Programmation de travaux • Doctrines à définir • DO, sinistres, pannes et astreintes	• Sécuriser les engagements et les paiements • Optimiser les dépenses • Simplifier les process et procédures	• Connaissance du patrimoine • Participation aux AG et aux CS • Installer une relation BtoB avec les syndicats	• Académie du bailleur copropriétaire • Etude d'impact par filières • Evolution des outils	• Information des locataires en copropriété • Régularisation des charges

16 Thématiques
41 projets

Axe 1 : INVESTIR L'AMONT

Investir l'amont

- Développement et montage
- M-9 à M+24

Projet	Avancement
Doctrine d'acquisition VEFA et Copropriété	100%
Instruction et avis sur le montage	100%
Méthode de détermination des charges	100%
Paieement des charges promoteurs	100%
AG constitutive et syndics provisoires	100%
OPL, livraison, désordres non traités	50%

Axe 2 : DECLINER LA STRATEGIE PATRIMONIALE

Décliner la stratégie patrimoniale

- Programmation de travaux
- Doctrines à définir
- DO, sinistres, pannes et astreintes

Projet	Avancement
Maitrise des Plans Pluriannuels de Travaux (PPT)	75%
Intégrer les PPT dans PICOSY	75%
Injecter les PPT dans Calypso et Abyla	1%
Doctrine 3CEP et sécurité incendie	100%
Doctrine Diagnostics et Registres de Sécurité	5%
Arbitrer le processus VIC/VTC	75%
GPA/GFA/DO et sinistres par les syndicats	60%
Gestion des pannes, incidents, et astreintes	1%

Axe 3 : LES ENGAGEMENTS FINANCIERS

Maitriser les engagements financiers

- Sécuriser les engagements et les paiements
- Optimiser les dépenses
- Simplifier les process et procédures

Projet	Avancement
Fiabiliser et actualiser les engagements	100%
Automatiser PICOSY vers IKOS	75%
Payer les ADF à date d'exigibilité	100%
Rationnaliser les contrats en macro-lots	25%
Financer les travaux via CEE et TFPB	100%
Analyser les contrats et dépenses en copropriété	5%
Consolider les flux documentaires	100%
Engagement travaux et interventions	100%

Axe 4 : DEFENDRE LES INTERETS

Défendre les intérêts

- Connaissance du patrimoine
- Participation aux AG et aux CS
- Installer une relation BtoB avec les syndic

Projet	Avancement
Méthode d'analyse des OJ	95%
Identifier les responsabilités pour chaque équipement	40%
Compléter les fiches de synthèse OJ	50%
Qualifier les degrés de priorité / DIR	60%
Assurer la participation aux AG	100%
Référencer les syndic	100%
Renforcer les liens avec les partenaires	60%
Observatoire des syndic	25%

Axe 5 : ADAPTER LES METIERS ET LES OUTILS

Adapter les métiers et les outils

- Académie du bailleur copropriétaire
- Etude d'impact par filières
- Evolution des outils

Projet	Avancement
Evaluation des connaissances	100%
Sensibilisation pour tous (e-learning)	100%
Déployer les modules pour la proximité	100%
Adapter les formations aux métiers	50%
Etudier l'impact sur les métier	5%
Optimiser PICOSY	80%
Adapter les autres outils	5%
Installer la Gouvernance Data	60%

Axe 6 : RESPECTER LES OBLIGATIONS DU BAILLEUR

Respecter les obligations du bailleur

- Information des locataires en copropriété
- Régularisation des charges

Projet	Avancement
Communiquer les lots et extrait RCP	40%
Optimiser les flux RGDD et 5ème facture	60%
Régulariser aux tantièmes sans retard	40%

Merci de votre attention.



Antoine DUCRET
Directeur adjoint en charge des Copropriétés
Direction Gestion Locative Groupe
GALAXIE
33 Avenue Pierre Mendès-France 75013 PARIS
Portable : 06 65 43 18 18
antoine.ducret@cdc-habitat.fr
<https://www.cdc-habitat.com>
<https://www.cdc-habitat.fr>

