

Notoriété et usages de l'extranet des syndics de copropriété



Véronique Gabriel des Bordes – Directrice de pôle
Céline Ferret – Directrice de clientèle
Nabila Kocheida – Directrice d'études
Sarah Valenzuela – Chargée d'études
Expérience Client & Grandes Enquêtes

Contacts Homeland

- Renaud Lerooy (rlerooy@homeland.immo)
- Fenji Perruchot (fperruchot@homeland.immo)

SOMMAIRE

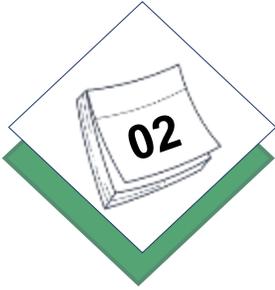
- Cadre de l'enquête
- Profil des propriétaires avec syndic de copropriété professionnel
- Résultats de l'étude
- Chemin de conviction de l'extranet
- Les principaux enseignements



Cadre de l'enquête



Méthodologie de l'étude



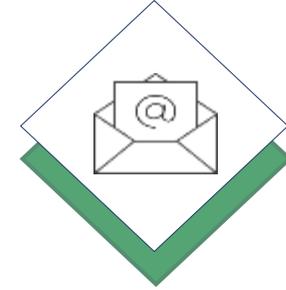
PÉRIODE

L'enquête a été réalisée
du 6 au 12 avril 2022



CIBLE INTERROGÉE

**905 propriétaires d'un appartement
avec un syndic de copropriété
professionnel** ont répondu à l'enquête.



MODE DE RECUEIL

Enquête online.

Durée moyenne du questionnaire :
5mn

Légende :

+/- écart significativement supérieur ou inférieur au total au seuil de confiance de 95%

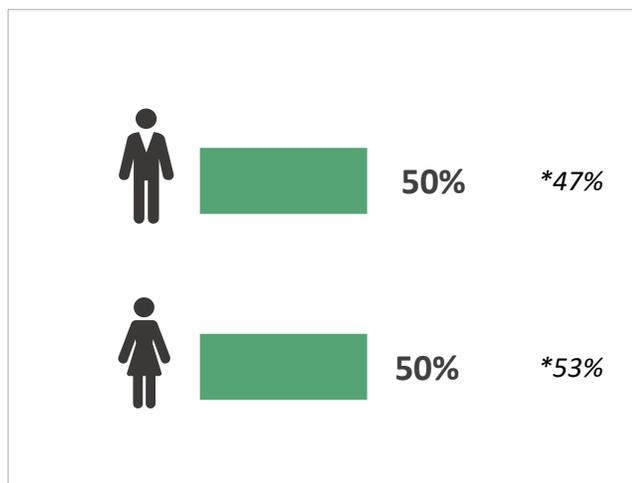
*Profil des propriétaires
avec syndic de
copropriété professionnel*



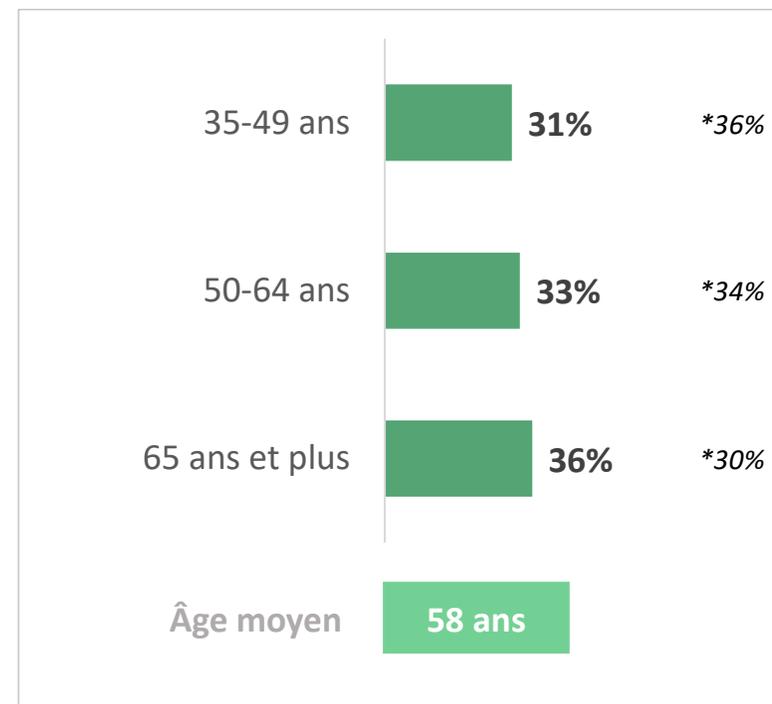
Une répartition égale entre les hommes et les femmes pour une moyenne d'âge de 58 ans

 905 propriétaires avec syndicat de copropriété professionnel

Sexe



Âge



**structure d'un national représentatif sur les 35 ans et plus*

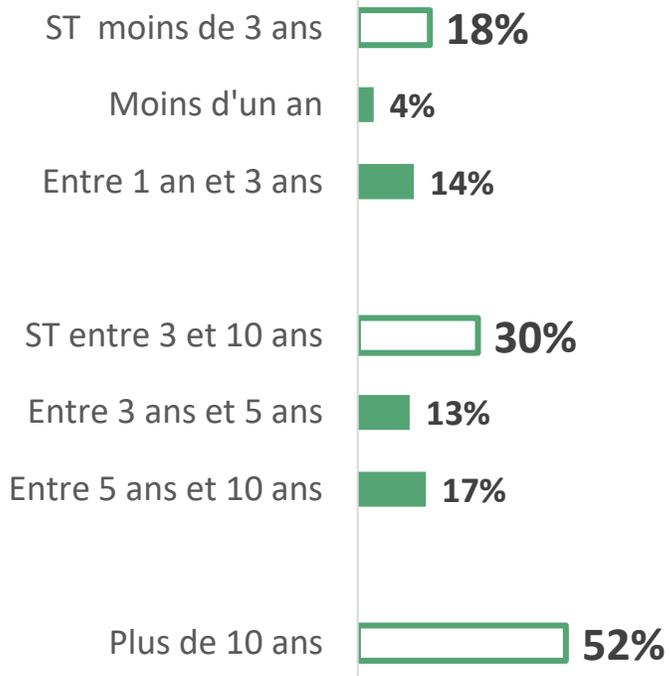
Profil des propriétaires avec syndic de copropriété professionnel

 905 propriétaires avec syndic de copropriété professionnel

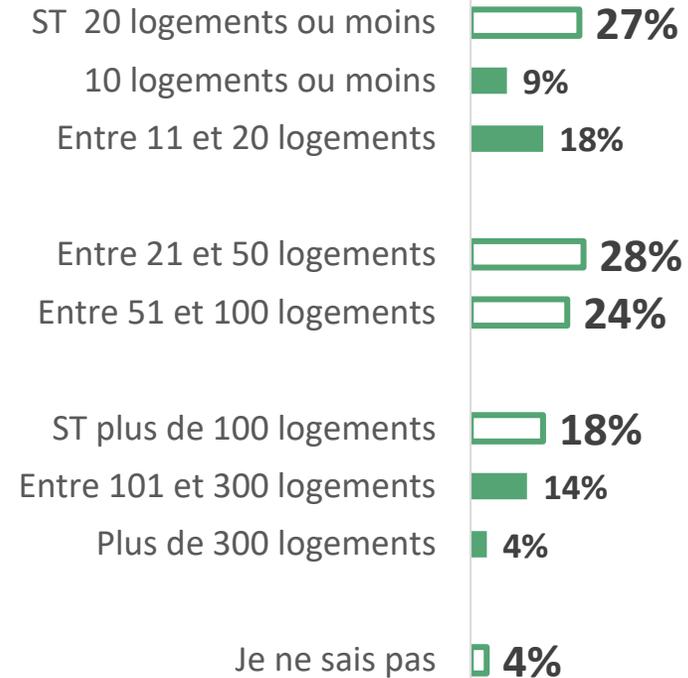
QUESTION : S6 – Quelle est votre ancienneté au sein de la copropriété ? / S7 – Etes-vous copropriétaire membre du conseil syndical ? S8 – Quel est le nombre de logements de votre copropriété si vous le connaissez... ?



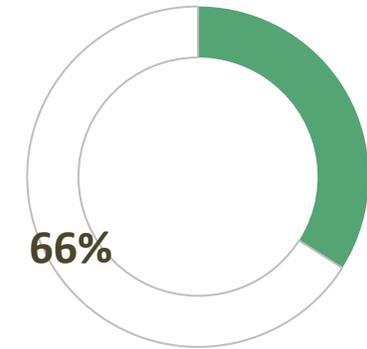
Ancienneté au sein de la copropriété



Nombre de logements au sein de la copropriété



Copropriétaire membre du conseil syndical



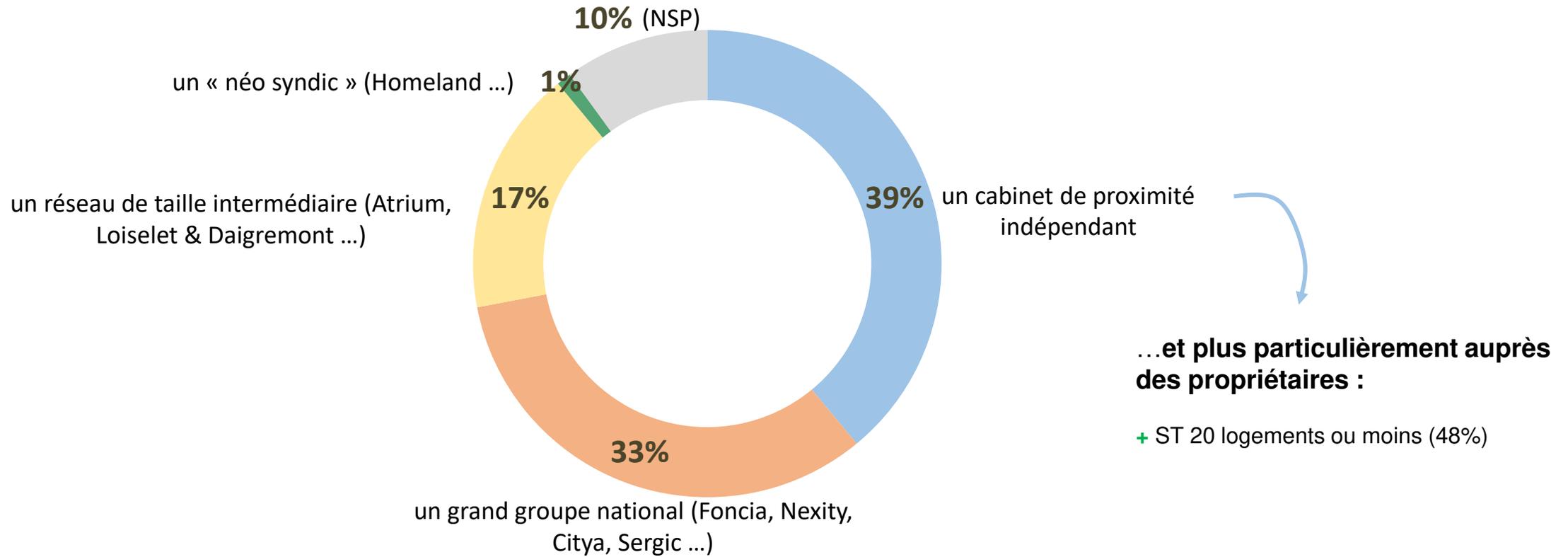
34%
des propriétaires sont copropriétaires membre du conseil syndical.

Type de syndic de copropriété



905 propriétaires avec syndic de copropriété professionnel

QUESTION : S5 – Votre syndic de copropriété actuel est... ?



Résultats de l'étude



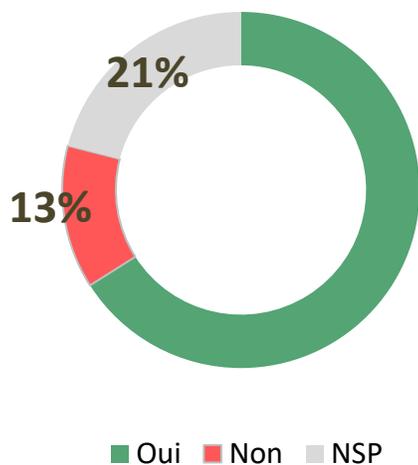
66% des propriétaires avec syndic de copropriété savent qu'un extranet a été mis en place au sein de leur copropriété, et plus particulièrement les propriétaires avec syndic de taille intermédiaire et les membres du conseil syndical

QUESTION : Q1 – Savez-vous si votre syndic de copropriété à mis en place un Extranet accessible aux copropriétaires ?

905 propriétaires avec syndic de copropriété professionnel



Notoriété de l'extranet



66%
des propriétaires avec syndic de copropriété
connaissent l'existence d'un extranet au
sein de leur copropriété.



**...et plus particulièrement auprès
des propriétaires :**

- + avec un réseau de taille intermédiaire (Atrium, Loiselet & Daigremont...) (80%)
- + copropriétaire membre du conseil syndical (79%)

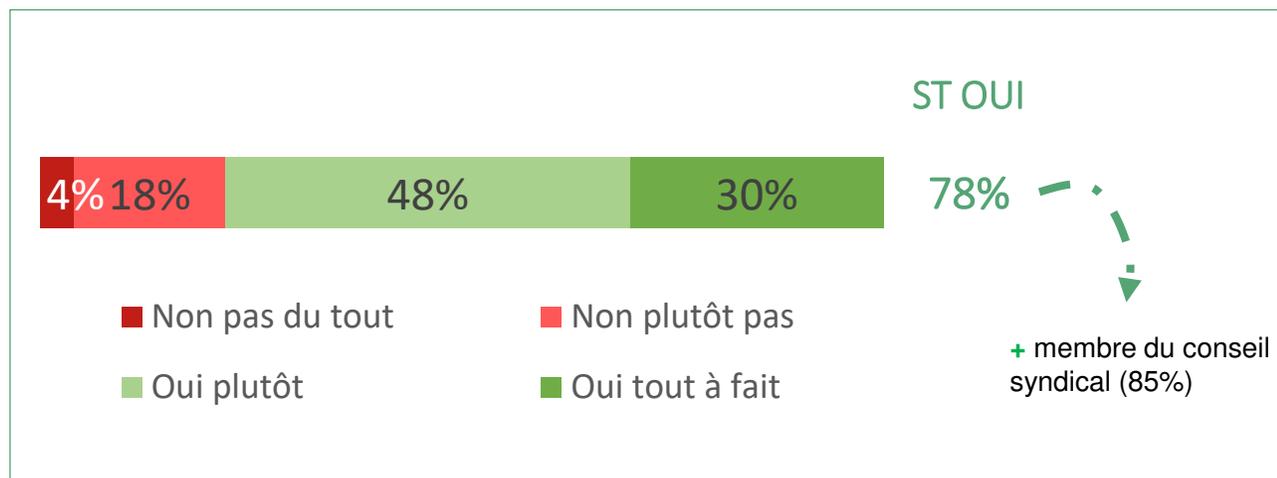
Parmi les propriétaires qui connaissent l'existence de leur extranet, plus de $\frac{3}{4}$ connaissent le contenu et les différentes fonctionnalités de l'extranet et plus de 8 répondants sur 10 savent où trouver leur identifiant pour y accéder.

QUESTION : Q2 – Connaissez-vous précisément son contenu, ses différentes fonctionnalités ? / Q4 – Savez-vous où trouver facilement vos identifiants à cet extranet ?

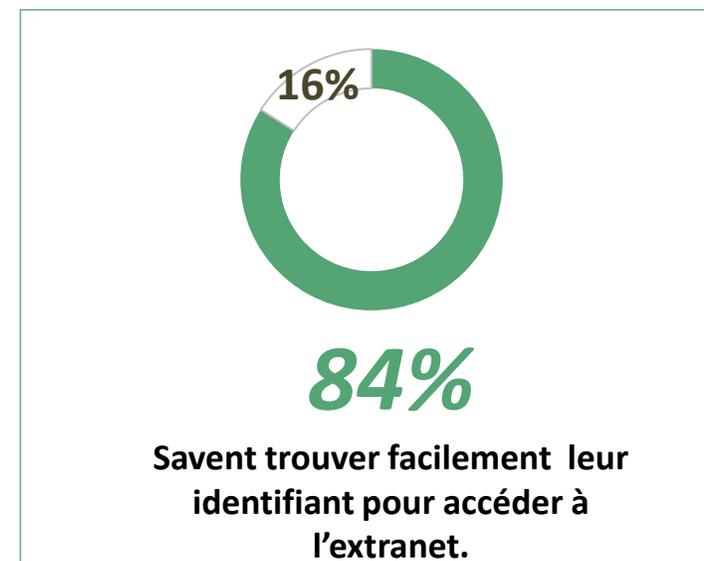
 599 connaisseurs de l'extranet



Connaissance du contenu / des fonctionnalités



Identifiant



8 propriétaires qui connaissent l'existence de leur extranet sur 10 l'ont utilisé/consulté et envisagent de l'utiliser à nouveau. La moitié des non utilisateurs préfèrent recevoir tous les documents en version papier

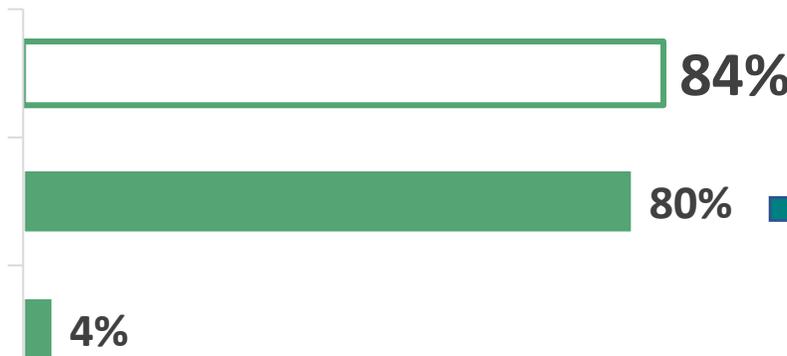
QUESTION : Q5 – Cet extranet vous l'avez ... ? / Q7 – Pour quelles raisons n'avez-vous jamais utilisé/consulté l'extranet ... ?

599 connaisseurs de l'extranet

Utilisateurs / Non utilisateurs

ST UTILISATEURS

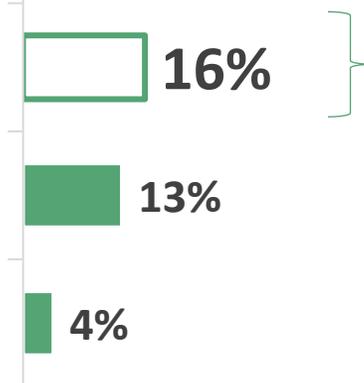
Déjà utilisé / consulté et vous envisagez de l'utiliser à nouveau
 Déjà utilisé / consulté et vous n'envisagez plus de l'utiliser à l'avenir



Soit 53% de l'ensemble des propriétaires

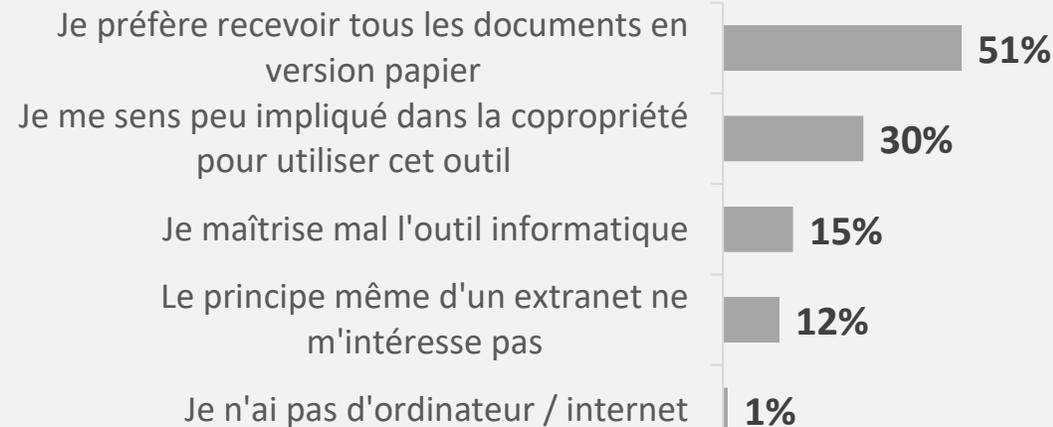
ST NON UTILISATEURS

Jamais utilisé / consulté mais vous envisagez de l'utiliser à l'avenir
 Jamais utilisé / consulté et n'envisagez pas de l'utiliser à l'avenir



POURQUOI ?

97 non utilisateurs de l'extranet



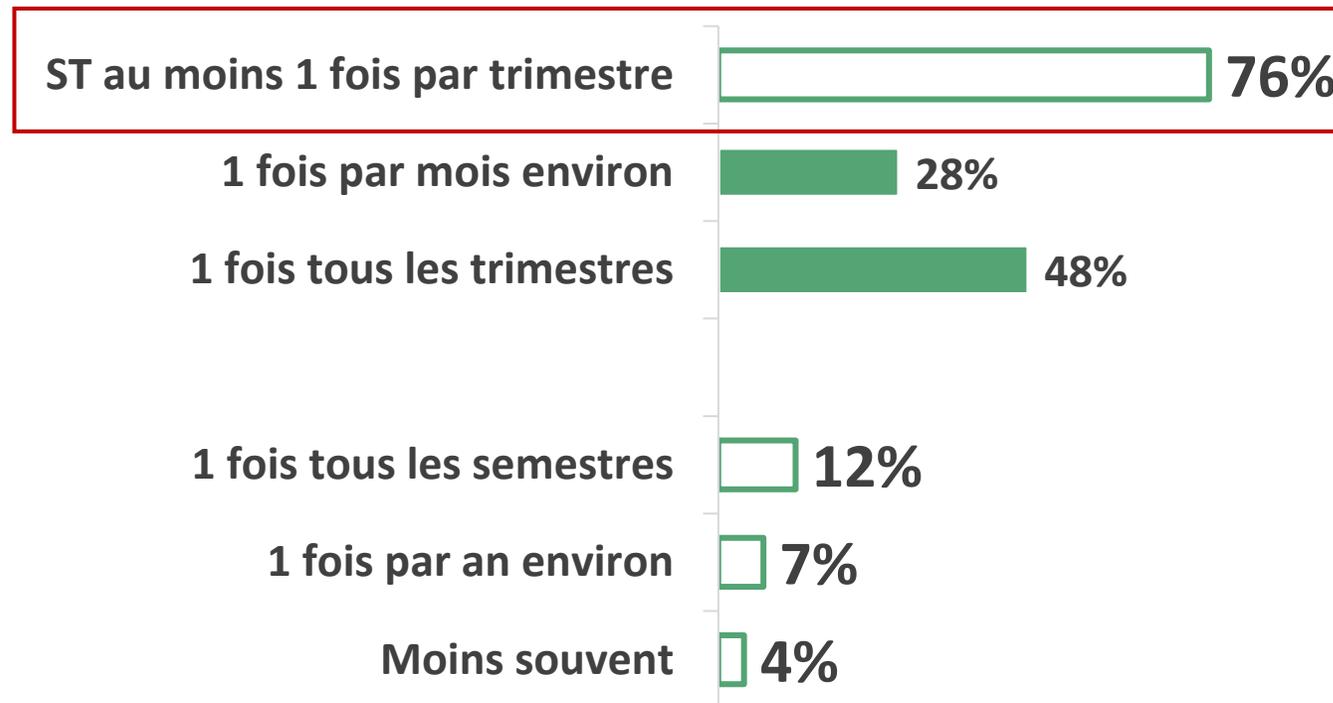
Parmi les propriétaires ayant déjà utilisé/consulté leur extranet, $\frac{3}{4}$ s'y rendent au moins 1 fois par trimestre.

QUESTION : Q6 – A quelle fréquence utilisez-vous cet extranet ... ?

 502 utilisateurs de l'extranet



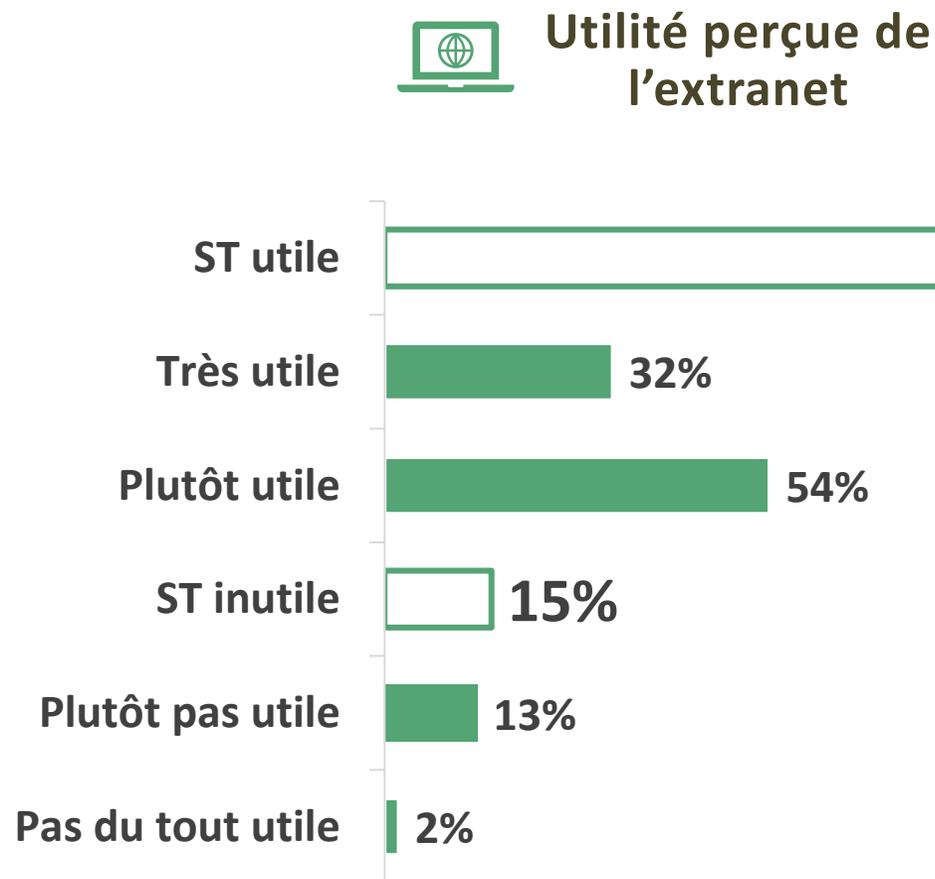
Utilisation



Plus de 8 propriétaires sur 10 trouvent qu'un extranet de copropriété est utile, notamment ceux faisant partie d'un cabinet de proximité indépendant (90%).

QUESTION : Q3 – Vous concernant, trouvez-vous l'existence d'un extranet de copropriété utile ?

905 propriétaires avec syndicat de copropriété professionnel



...et plus particulièrement auprès des propriétaires :

+ faisant partie d'un syndicat cabinet de proximité indépendant (90%)

- qui ont entre 3 ans et 5 ans d'ancienneté au sein de la copropriété (77%)

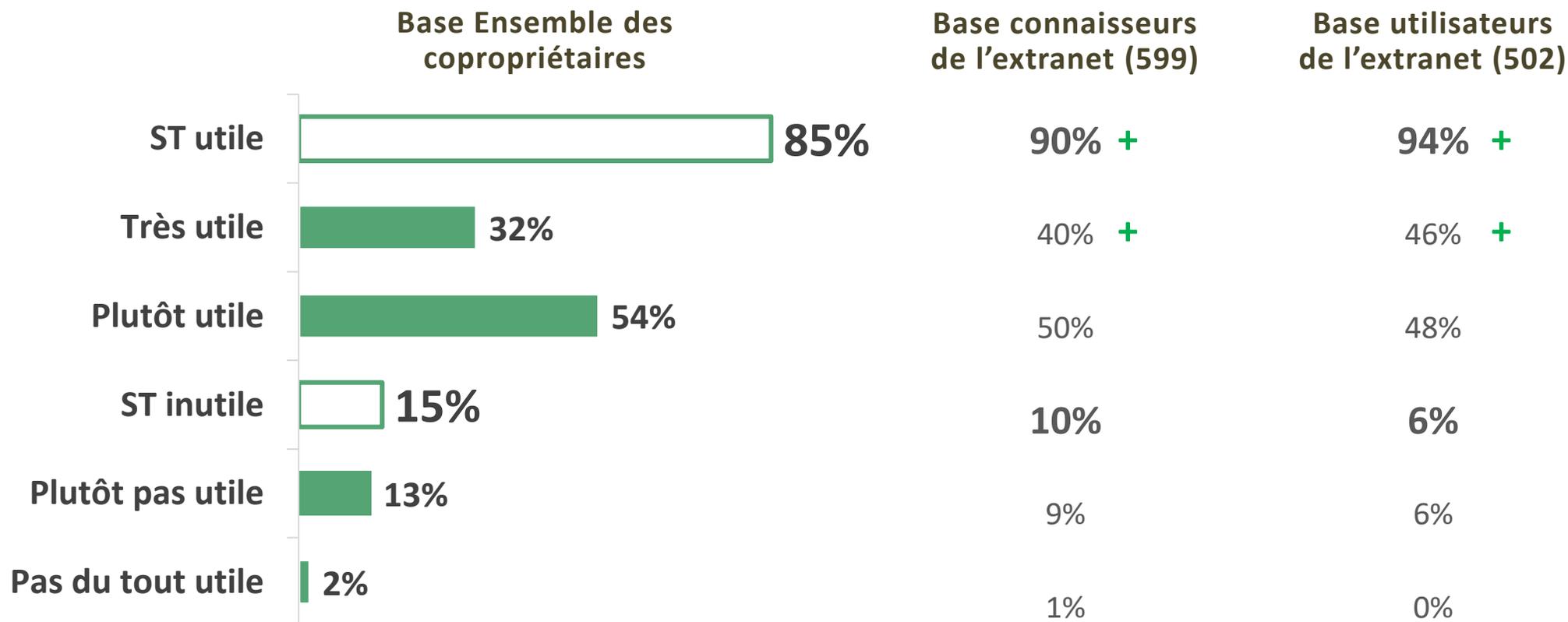
Une utilité perçue logiquement plus forte auprès des connaisseurs et surtout des utilisateurs actuels d'un extranet

QUESTION : Q3 – Vous concernant, trouvez-vous l'existence d'un extranet de copropriété utile ?

 905 propriétaires avec syndic de copropriété professionnel



Utilité perçue de l'extranet



Globalement, toutes les fonctionnalités sont jugées utiles ; retrouver les documents clés de la copropriété ainsi que les dépenses de l'immeuble arrivent en tête avec respectivement 97% et 95% d'utilité.

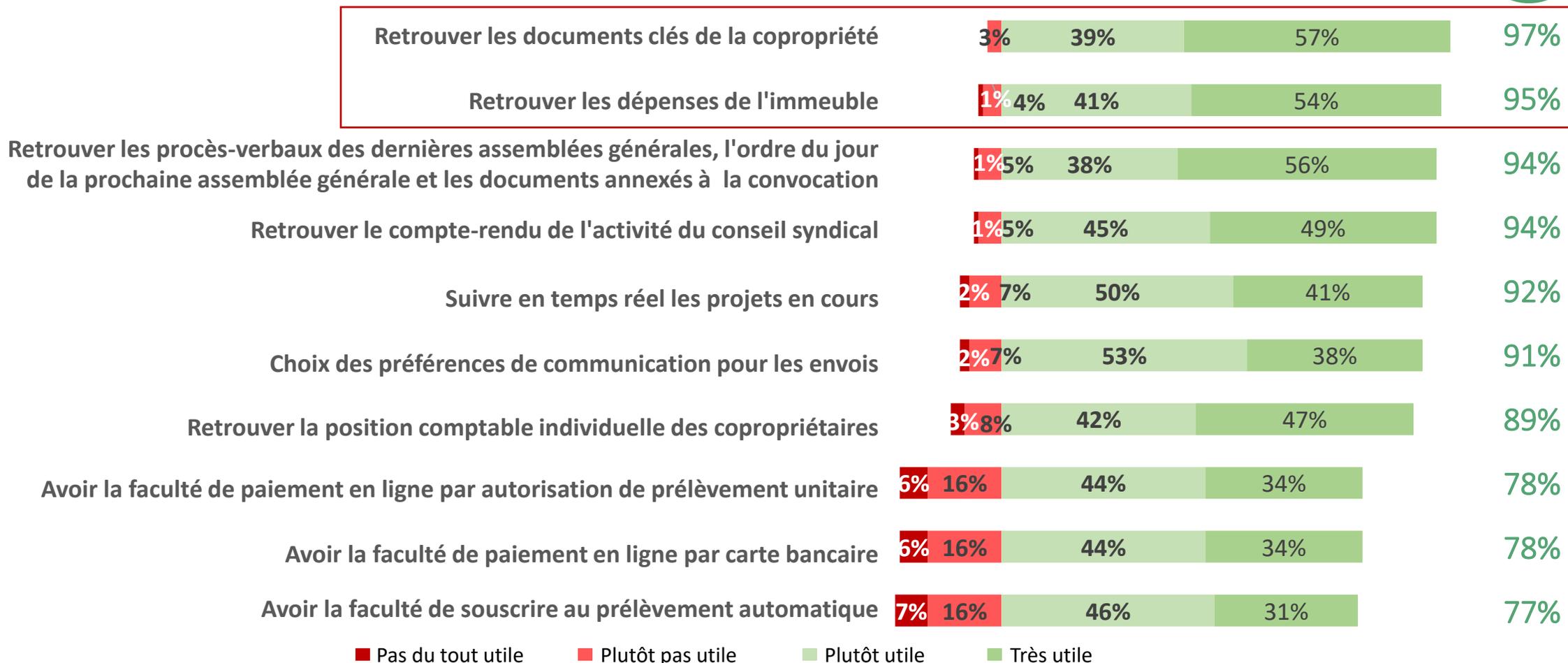
QUESTION : Q10 – Pour les différents services/fonctionnalités suivants disponibles sur un Extranet, quel est leur niveau d'utilité à vos yeux ?

905 propriétaires avec syndic de copropriété professionnel



Niveau d'utilité des services/fonctionnalités de l'extranet

ST
utile



Retrouver la position comptable individuelle des copropriétaires et la faculté de paiement en ligne par autorisation de prélèvement unitaire perçus comme bien plus utiles auprès des utilisateurs actuels d'un extranet

QUESTION : Q10 – Pour les différents services/fonctionnalités suivants disponibles sur un Extranet, quel est leur niveau d'utilité à vos yeux ?



Niveau d'utilité des services/fonctionnalités de l'extranet

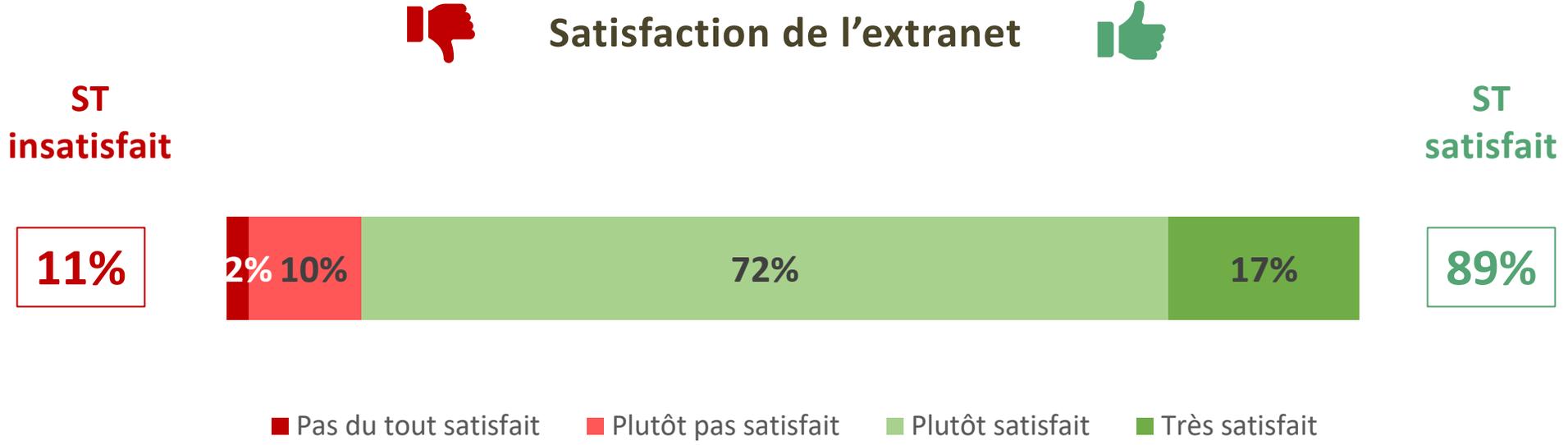
Très utile

| | Base ensemble (905) | Base connaisseurs de l'extranet (599) | Base utilisateurs de l'extranet (502) |
|---|---------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| Retrouver les documents clés de la copropriété | 57% | 61% | 65% + |
| Retrouver les dépenses de l'immeuble | 54% | 58% | 62% + |
| Retrouver les procès-verbaux des dernières assemblées générales, l'ordre du jour de la prochaine assemblée générale et les documents annexés à la convocation | 56% | 61% | 65% + |
| Retrouver le compte-rendu de l'activité du conseil syndical | 49% | 51% | 53% |
| Suivre en temps réel les projets en cours | 41% | 40% | 42% |
| Choix des préférences de communication pour les envois | 38% | 39% | 41% |
| Retrouver la position comptable individuelle des copropriétaires | 47% | 52% | 56% + |
| Avoir la faculté de paiement en ligne par autorisation de prélèvement unitaire | 34% | 39% + | 41% + |
| Avoir la faculté de paiement en ligne par carte bancaire | 34% | 35% | 37% |
| Avoir la faculté de souscrire au prélèvement automatique | 31% | 32% | 33% |

Près de 9 répondants sur 10 en sont satisfaits (mais à peine 2 répondants sur 10 de très satisfaits), une satisfaction qui reste donc tout à fait perfectible

502 utilisateurs de l'extranet

QUESTION : Q8 – Et concernant cet extranet, diriez-vous que vous en êtes ... ?



Globalement, les utilisateurs d'un extranet sont satisfaits des différentes caractéristiques (même si une nouvelle fois cette satisfaction est perfectible sur le très satisfait) ; le délai de traitement des demandes étant jugé légèrement moins satisfaisant

QUESTION : Q9 – Plus précisément, quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis de ces différentes caractéristiques de l'Extranet que vous utilisez ?

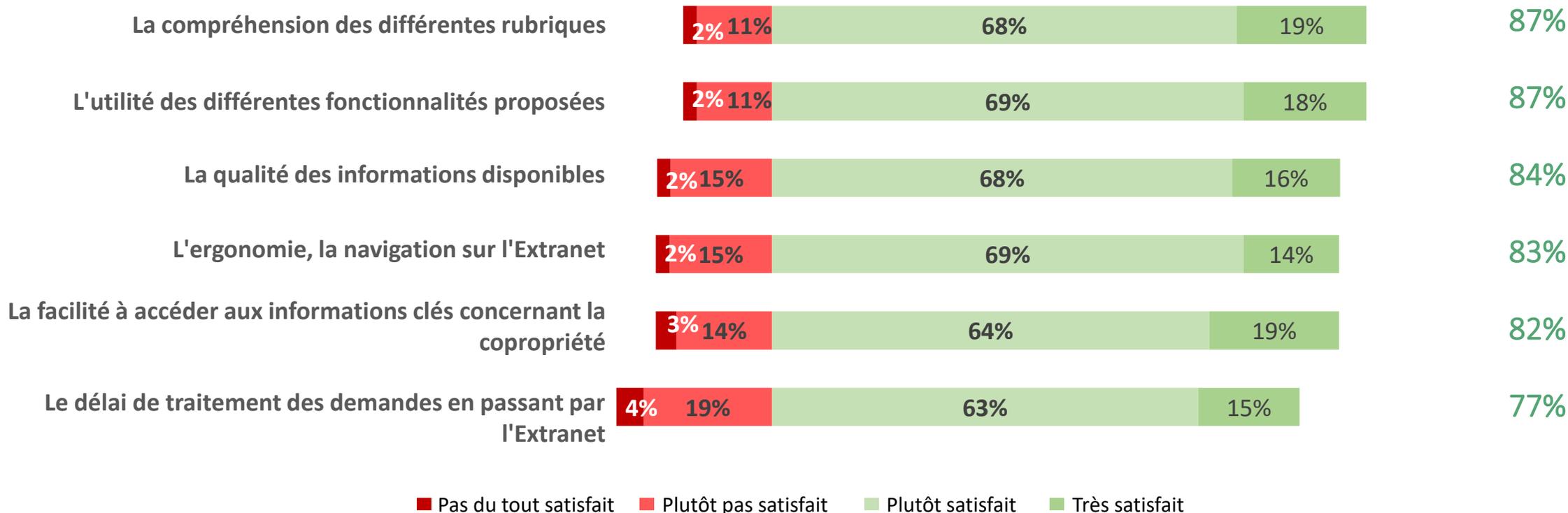
502 utilisateurs de l'extranet



Satisfaction des différentes caractéristiques de l'extranet



ST
satisfait



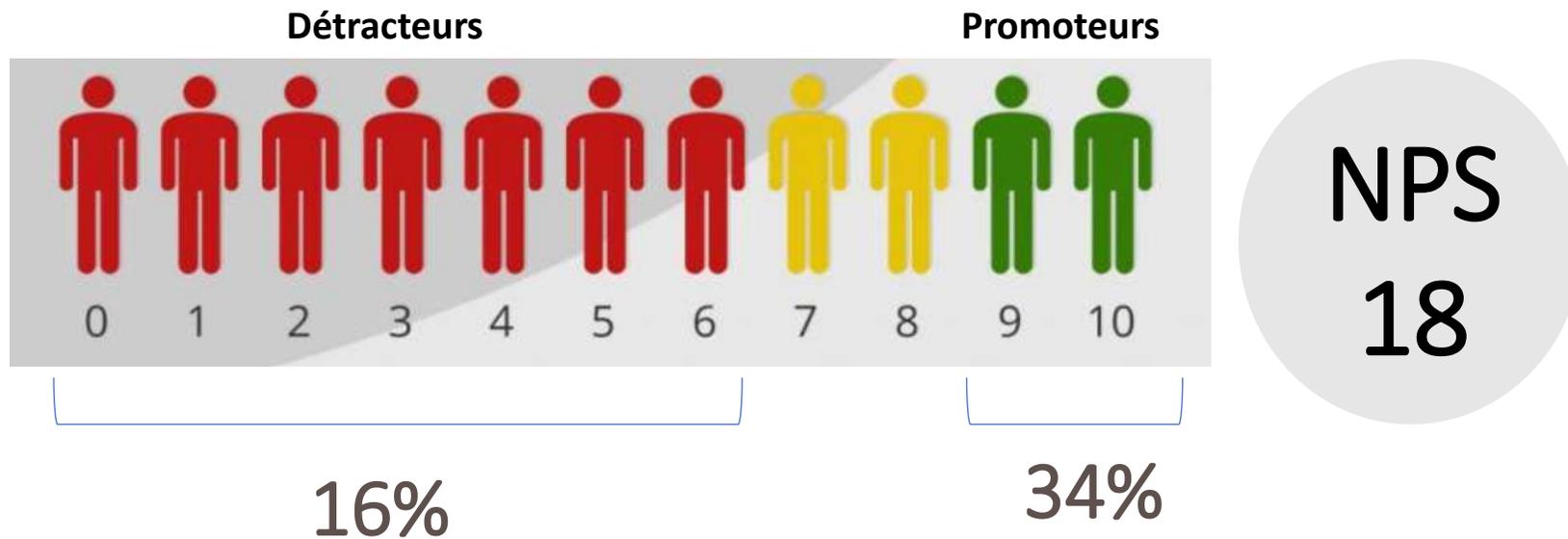
Les utilisateurs d'un extranet le recommandent avec un NPS à 18, qui est un bon score.

QUESTION : Q11 – Et dans quelle mesure, à l'aide d'une note de 0 à 10, recommanderiez-vous l'utilisation de cet extranet à un autre copropriétaire ?

 502 utilisateurs de l'extranet

 **Recommandation**

Le **Net Promotor Score** est calculé sur la base de la question de recommandation (Q11). Le score à cette question est basé sur une échelle allant de 0 à 10. Le NPS est la différence entre le % des promoteur (note 9-10) – % détracteurs (note 0-6)



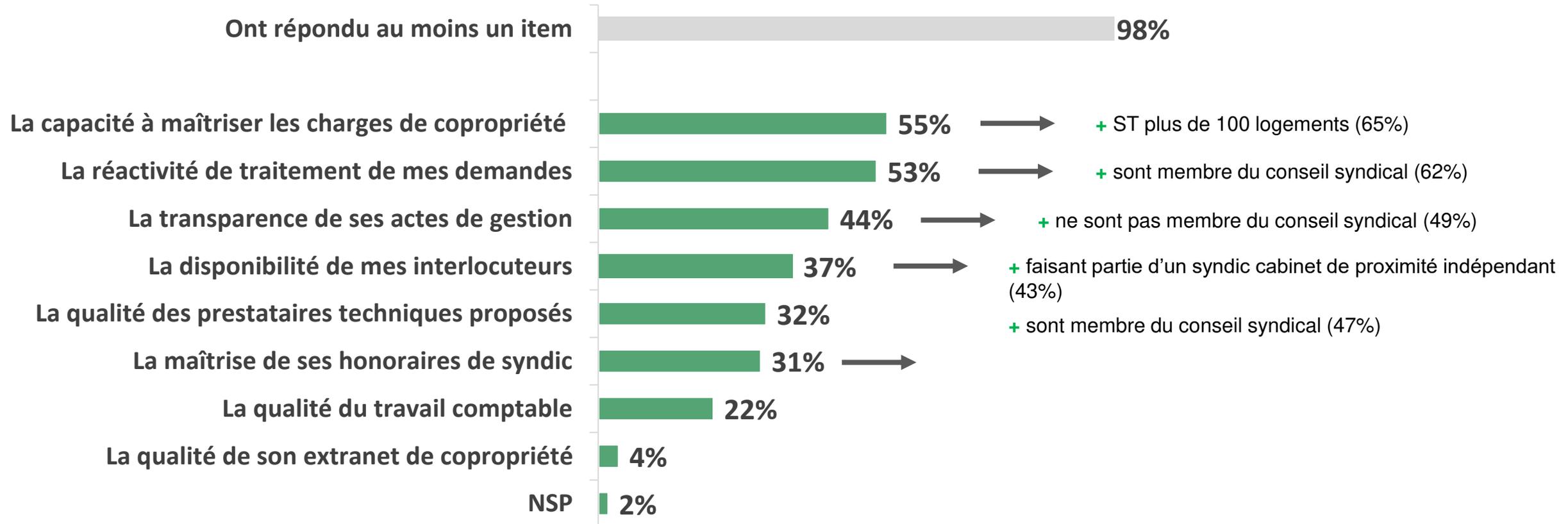
Pour plus de la moitié des propriétaires, la capacité à maîtriser les charges de copropriété et la réactivité de traitement de leurs demandes sont les qualités les plus importantes attendues chez un syndic

QUESTION : S9 – Pour finir, selon vous quelles sont les qualités les plus importantes chez un syndic.. ?

 905 propriétaires avec syndic de copropriété professionnel



Qualités les plus importantes chez un syndic de copropriété



Les propriétaires sont globalement moyennement satisfaits de leur syndic professionnel, avec une très faible part de très satisfaits (seulement 12%).

QUESTION : Q11 – Et dans quelle mesure, à l'aide d'une note de 0 à 10, êtes-vous satisfait de votre syndic professionnel ?

905 propriétaires avec syndic de copropriété professionnel

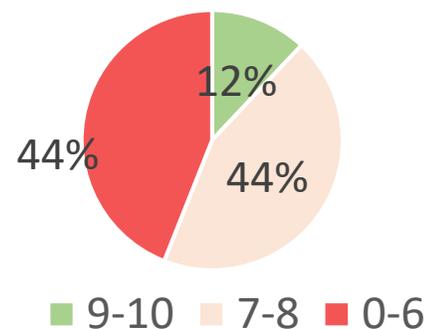
Satisfaction vis-à-vis de leur syndic professionnel



...et plus particulièrement auprès des propriétaires :

- + faisant partie d'un syndic cabinet de proximité indépendant (6,7)
- + copropriétaire membre du conseil syndical (6,8)
- + 65 ans et plus (6,8)
- 35-49 ans (6,1)

...Au détail:



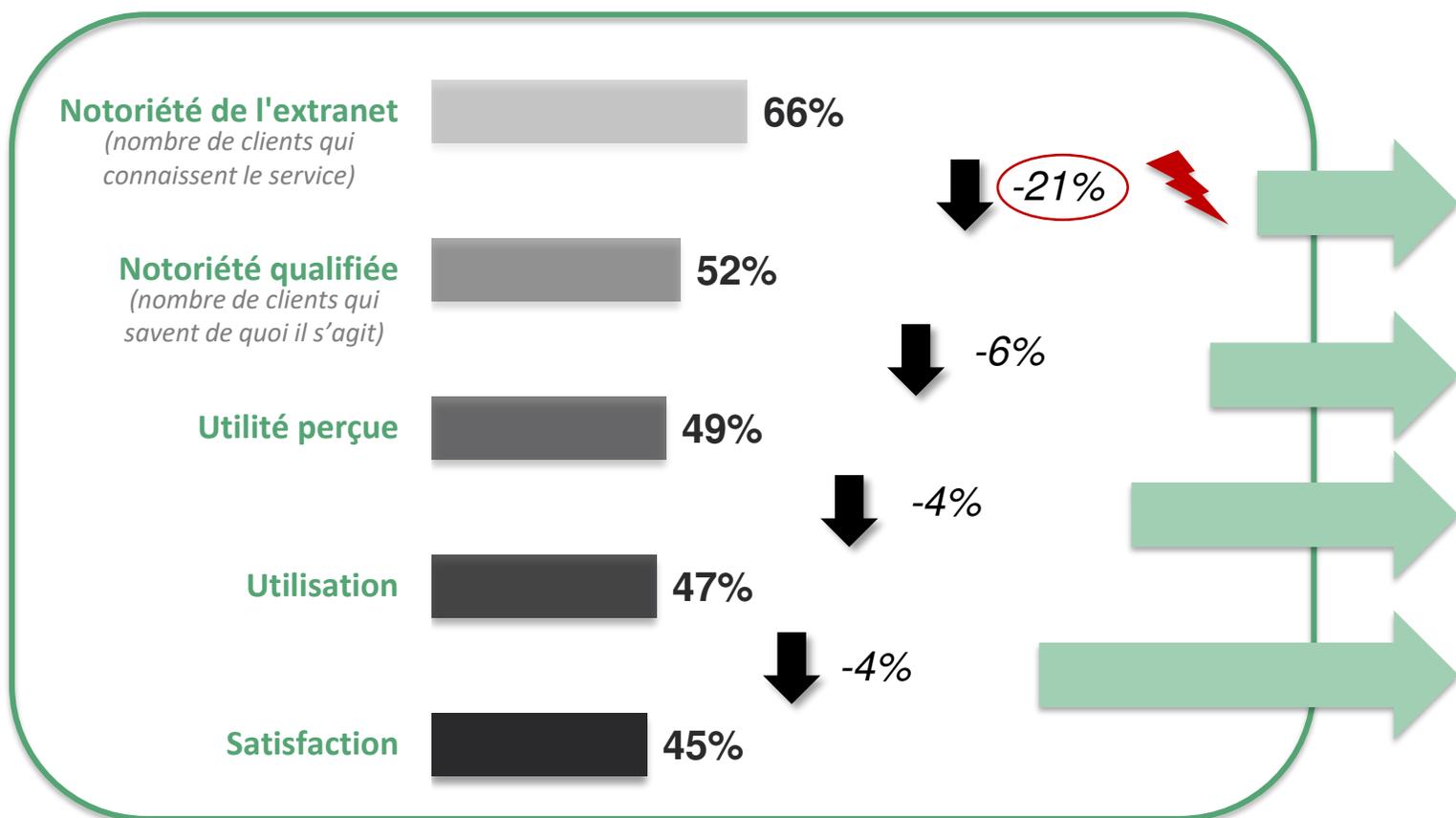
Chemin de conviction de l'extranet



Le point faible de l'extranet est sa notoriété qualifiée. Les propriétaires connaissent son existence, en revanche, son contenu et ses fonctionnalités restent abstraits. Or quand ses fonctionnalités sont bien connues, il est jugé utile

 905 propriétaires avec syndic de copropriété professionnel

Chemin de conviction de l'extranet



Actions à mener

Renforcer la communication sur le **contenu d'un Extranet** (ce qu'on y trouve précisément) et travailler sur la **compréhension du service, de ses fonctionnalités précises**

Renforcer la communication sur les **bénéfices** ou travailler sur une **optimisation des services fournis**

Renforcer la communication sur les **modalités de fonctionnement** : problèmes de connexion, utilisation de son identifiant, navigation ...

Chercher les leviers pour améliorer la satisfaction

 = Déperdition importante.

Donne le levier à actionner pour rehausser les indicateurs qui en découlent.

Note explicative : Le chemin de conviction permet de mesurer les déperditions entre chaque étape et ainsi, identifier les leviers d'action qui conviennent à mettre en œuvre pour optimiser l'offre proposée actuellement.

Les principaux enseignements



Les principaux enseignements

- **66% des propriétaires connaissent l'existence d'un extranet au sein de leur copropriété**, et plus particulièrement les propriétaires avec syndic de taille intermédiaire (80% connaissent l'extranet) et les membres du conseil syndical (79% connaissent l'extranet).
- Parmi les propriétaires qui connaissent l'existence de leur extranet, **plus de $\frac{3}{4}$ connaissent le contenu et les différentes fonctionnalités de l'extranet** (78% dont seulement 30% de « oui, tout à fait ») : **une connaissance qualifiée qui pourrait donc être optimisée**. Et **plus de 8 répondants sur 10 connaissent leur identifiant pour y accéder**.
- Toujours parmi les propriétaires qui connaissent l'existence d'un extranet, **80% l'ont déjà utilisé/consulté et envisagent de l'utiliser à nouveau**, ce qui représente 53% de l'ensemble des propriétaires. Ils l'utilisent relativement fréquemment, $\frac{3}{4}$ au moins une fois par trimestre.
- Enfin, parmi les utilisateurs d'un extranet, **près de 9 répondants sur 10 en sont satisfaits** (mais moins de 2 répondants sur 10 de « très satisfaits »), **une satisfaction qui reste donc largement perfectible**.
- Néanmoins, **les propriétaires sont moyennement satisfaits de leur syndic professionnel**, avec une très faible part de « très satisfaits » (seulement 12%).
- **Le point faible de l'extranet est clairement sa notoriété qualifiée**. Les propriétaires connaissent son existence, en revanche, **son contenu et ses fonctionnalités restent trop abstraits**. Pour améliorer cela, il faudrait renforcer la communication sur le **contenu précis d'un Extranet** (ce qu'on y trouve précisément) et travailler sur la **compréhension du service, de ses fonctionnalités précises**.