

## **Syndics : naissance d'un nouveau et redoutable modèle économique pour les copropriétaires... Comment y échapper ?**

### **I. URBANIA, FONCIA et les fonds d'investissement**

Nous venons d'assister, à six mois d'intervalle, à deux évènements qui marquent un tournant dans le monde de la gestion immobilière :

- le rachat d'URBANIA, troisième syndic de France, par un fonds d'investissement,
- le rachat de FONCIA, premier syndic de France, par deux fonds d'investissement.

Dans les deux cas, les grands groupes de gestion immobilière que sont : LAMY, CITYA, TAGERIM, LOISELET, etc. se sont révélés dans l'incapacité de racheter les groupes mis en vente, les prix demandés étant trop élevés.

Pour les cabinets de syndic, on va voir comment ces fonds d'investissement inaugurent un nouveau modèle économique qui risque rapidement de faire regretter la situation actuelle. C'est dire !

### **II. De la croissance « externe » à la croissance « interne »**

Depuis dix ans les « **grands** » groupes privilégient ce qu'on appelle une « **croissance externe** ». Ils rachètent les petits cabinets - à faible prix si possible - (en utilisant pour cela en partie la trésorerie de leurs copropriétés, ce qui a d'ailleurs valu une quasi-faillite à URBANIA) ; certes, un quart des clients des cabinets rachetés s'en va mais les trois quarts restent et le groupe progresse en faisant rentrer le nouveau cabinet dans le « **moule** » de la rationalisation du groupe qui peut ainsi plus facilement amortir ses frais de services centraux. Autant d'honoraires faciles qui rentrent.

Ce modèle a, selon nous et l'expérience de nombreux clients copropriétaires, entraîné une forte dégradation du service : beaucoup de ces petits cabinets rachetés par les grands groupes étaient - en effet - de bons cabinets de quartier. Une fois rachetés, le service se dégrade et le mécontentement des clients se développe, même si grâce à certaines ruses, les clients - captifs - sont obligés de rester.

C'est ce modèle qui - aujourd'hui - est en passe d'être remplacé.

### III. La croissance interne ou le « *presse citron* »

- Le modèle de la croissance externe montre ses limites : il est lent, génère de nombreuses « *pertes* », ne rapporte pas assez d'argent aux yeux des actionnaires et génère aussi du mécontentement chez les clients comme on l'a vu.
- Voilà pourquoi ceux qui aujourd'hui rachètent les gros syndicats et qui sont des « *financiers* » sont en train de modifier le modèle et de revenir au modèle de « *croissance interne* », plus rapide, plus efficace mais beaucoup plus redoutable pour les clients et en particulier les copropriétaires. Voyons cela.

Que veut dire, en effet, concrètement « *croissance interne* » ?

Cela veut dire d'une part que le syndic va tenter d'augmenter son chiffre d'affaires par client (par copropriété, notamment) mais va aussi tenter d'augmenter **lui-même** son nombre de clients, d'une part en gardant **mieux** ses clients actuels (donc en évitant les départs mais pas forcément par l'amélioration de la qualité) et d'autre part en cherchant à capter de nouveaux clients par tous les moyens. Cette croissance interne induit, des comportements ou « *pressions* » vis-à-vis du personnel et des clients qui expliquent que nous parlions de « *presse-citron* ». Voyons cela.

### IV. Mauvais temps pour les « *citrons* »

A priori les temps vont donc être durs pour les salariés et les clients de ces néo-syndicats et nous voyons bien ce qui va se passer ; en quelques mots :

- Une rationalisation (et standardisation) encore plus poussées des processus de travail, rationalisation dont on sait qu'elle n'est pas forcément adaptée à la qualité de service en copropriété ;
- des services internes (contentieux, assurance, etc.) qui vont être de plus en plus des **centres de profits** (chez FONCIA on adresse déjà trois RAR à 30 € en cas d'impayés... qu'est-ce que cela sera demain ?) ;
- des contrats de groupe encore plus nombreux ;
- des accords de partenariats (intéressants pour le syndic ; beaucoup moins, voire pas du tout, pour les copropriétaires) eux aussi encore plus nombreux, le syndic se transformant en « *apporteur d'affaires* » ;
- des gestionnaires de plus en plus contraints de faire du « *chiffre* » ;
- une difficulté plus grande à quitter son syndic, même si une grande partie de copropriétaires est mécontente (contrats de deux ou trois ans, défaut d'inscription à l'ordre du jour, etc.) ;
- des stratégies de plus en plus sophistiquées de captation de clientèle, etc.

Dans notre article concernant FONCIA intitulé : « ***Copropriétaires gérés par FONCIA, faites attention*** », nous revenons sur ces techniques et en développons certaines.

Dans les mois qui viennent nous serons contraints de les décrire de façon plus approfondie et, surtout, d'expliquer comment y échapper.

## **V. Contre-modèle de l'ARC : une cogestion intelligente, voire une gestion directe**

Comment les copropriétaires vont-ils réussir à lutter contre ces nouveaux rouleaux-compresseurs ?

De deux façons, à notre avis :

- soit en prenant les choses en main et en empêchant les Groupes de faire tout ce qu'ils ont prévu de faire ; donc en étant de vrais conseils syndicaux utilisant de façon poussée les informations délivrées en continu par l'ARC, pour rétablir l'équilibre avec son syndic ;
- soit en élisant un syndic bénévole - vous peut-être - et en gérant eux-mêmes leur copropriété.

En effet, les seuls moyens de s'en sortir sont de s'organiser, de se former, de se regrouper et de contrôler les professionnels d'une part, d'apprendre à se gérer soi-même d'autre part. Sauf si, décidément, on a une vocation de.. citron.