



Enquête métier préalable à la rédaction de la charte ANGC

Association Nationale des Gestionnaires de
Copropriété

ENQUETE REALISEE EN 2017

Résultats de l'enquête préalable à la rédaction de la charte des gestionnaires, assistantes et
comptables de copropriété



Préambule

Cette enquête avait pour objectif de mieux connaître les conditions de travail des métiers de la copropriété dans le but de rédiger la charte des gestionnaires, assistantes et comptables de copropriété.

Cette enquête a été réalisée par internet entre le 19 septembre et le 21 décembre 2017.

Elle a été réalisée de manière anonyme.

Table des matières

Qu'est-ce que l'ANGC ?	4
D'où vient l'ANGC ?	4
Pourquoi l'ANGC ?	4
Qu'est-ce que l'ANGC ?	4
Quels sont les objectifs de l'ANGC ?	5
Participants.....	7
Métier	7
Sexe	7
Age et années d'expérience	7
Région d'exercice de la profession.....	8
Diplômes.....	8
Précision importante	8
Temps de travail, RTT, durée des AG	9
Temps de travail	9
Salaire des participants travaillant entre 35 et 40 heures par semaine	9
Salaire des participants travaillant entre 41 et 45 heures par semaine	10
Salaire des participants travaillant entre 46 et 50 heures par semaine	10
Salaire des participants travaillant entre 51 et 55 heures par semaine	10
Salaire des participants travaillant entre 56 et 60 heures par semaine	11
Salaire des participants travaillant entre 61 et 65 heures par semaine	11
Salaire des participants dans les tranches horaires supérieures	12
RTT	12
Les Assemblées Générales	12
Composition du portefeuille	14
Nombre d'immeubles gérés par portefeuille.....	14
Nombre de lots à gérer par portefeuille	14
Services transverses	14
Rémunération.....	16
Répartition de la rémunération des gestionnaires et directeurs.....	16
Répartition de la rémunération des assistantes	16
Répartition de la rémunération des comptables	17
Primes diverses.....	17
Bien-être au travail.....	18



Constatations.....	18
Evolution.....	18
Turn over	19
Concernant les personnes qui sont restées chez le même employeur au cours de ces 5 dernières années	19
Concernant les personnes qui ont changé d'employeurs	19
Formation	20
Concernant la formation en générale	20
Concernant la formation ALUR.....	20
Concernant l'auto-formation	20
Questions qualitatives.....	22
Amélioration du métier	22
Avantages salariaux.....	22
Axes de travail à explorer	23
Thème 1 : le management.....	23
Première piste	23
Deuxième piste	23
Troisième piste	23
Thème 2 : le poste de travail	23
Quatrième piste.....	23
Cinquième piste.....	23
Thème 3 : formation et compétences.....	23
Sixième piste.....	23
Septième piste	23
Remerciements	24



Qu'est-ce que l'ANGC ?

D'où vient l'ANGC ?

L'ANGC est née d'un groupe Facebook existant depuis 2008 et comprenant à ce jour un millier de membres aux quatre coins de la France. Tous les jours des publications sont postées, autour de cas particuliers, des problèmes d'application des lois et de leurs effets secondaires, ou de simples anecdotes. Les réactions vont toujours bon train et dévoilent toute la passion des Gestionnaires pour leur métier, mais aussi tout leur désarroi.

Pourquoi l'ANGC ?

Les Gestionnaires de Copropriété ont un métier difficile. Nous devons constamment arbitrer des conflits entre copropriétaires, expliquer et appliquer des lois controversées, et prendre des décisions dans la précipitation. Nous finissons souvent nos journées de travail par des réunions d'Assemblée Générale, tard le soir et des mois durant. Le tout parfois dans des conditions de travail instables à cause de restructurations incessantes et de changements de process permanents. Beaucoup de Gestionnaires abandonnent.

On parle souvent des syndicats dirigeants et des copropriétaires, déjà bien représentés, mais jamais des Gestionnaires de Copropriété. Nous sommes pourtant au coeur de cette vie sociale qui concerne plus d'un quart du parc de logements français. Nous voyons tout sur le terrain, nous ressentons tout. Et nous voulons maintenant exprimer ce savoir et faire remonter nos expériences. Pour cela, nous nous sommes organisés en Association.

Qu'est-ce que l'ANGC ?

L'ANGC, association régie par la loi 1901, est créée en 2017 et devient la première organisation professionnelle regroupant les Gestionnaires de Copropriété.

Le mot « Gestionnaire » est ici entendu au sens générique du terme. Notre Association se veut représentative et réunit tous les métiers de la Copropriété : Directeur, Comptable, Assistant(e), Inspecteur technique, Gestionnaire contentieux, Gestionnaire sinistres, Formateur, Porteur de carte.

Notre Association est également ouverte aux personnes ayant quitté la profession suite à une reconversion, un départ en retraite ou une période d'inactivité, mais qui restent attachées à ce métier.

A l'instar des sept membres fondateurs, qui forment le tout premier Conseil d'Administration, notre Association est représentée partout en France et réunit des salariés travaillant au sein de cabinets indépendants ou de grands groupes.

L'ANGC a compté ses tout premiers adhérents dès le 1er jour de sa création. Parmi eux, des membres volontaires et actifs qui aident au développement et à la représentation de l'Association dans les régions.



Notre projet a été prisé tout de suite parce qu'il était fondé. En quelques jours, nous avons atteint une centaine de membres. A terme, l'ANGC vise l'adhésion de plusieurs milliers de membres.

Quels sont les objectifs de l'ANGC ?

L'ANGC a pour mission de promouvoir et représenter les intérêts des métiers de Gestionnaires, Comptables et Assistant(e)s de Copropriété. Promouvoir signifie valoriser notre image et notre statut, auprès des dirigeants et des copropriétaires.

L'ANGC a pour mission également de devenir une source d'information influente auprès des instances pour contribuer aux réflexions menant aux futures réformes.

Pour atteindre ses objectifs, notre Association projette :

- d'organiser diverses animations et évènements (colloque, soirée de rencontres professionnelles, participation à des événements sportifs, etc).
- de proposer des formations et de la documentation à ses membres sur des sujets très pratiques.
- d'établir des relations de confiance avec tous les acteurs agissant sur l'environnement juridique, technique et économique des immeubles en copropriété : CNTGI, Syndicats d'Administrateurs de biens, Associations de copropriétaires, pouvoirs publics, médias, ainsi que les Universités et les Écoles formant les futurs professionnels de la Copropriété.

RESULTATS DE L'ENQUETE

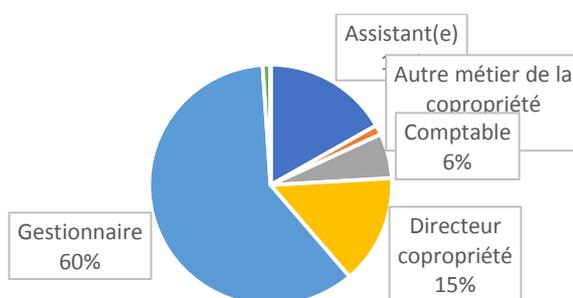
Participants

Métier

Plus de 400 personnes ont participé à l'enquête. Nous avons retenu les 387 qui ont donné des résultats exploitables.

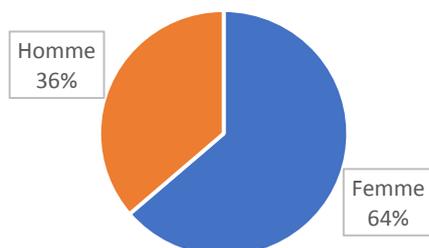
La majorité des répondants sont des gestionnaires et directeurs de copropriétés. Les assistantes, comptables et autres métiers de la copropriété représentent moins de 25% des résultats.

Ces résultats s'expliquent par le fait que le questionnaire a été posté sur le groupe de la Fédération Française des Gestionnaires de Copropriété qui est un groupe facebook créé en 2008, avec environ 1000 membres qui sont principalement des gestionnaires pour certains ayant évolué ensuite vers des postes de direction.



Sexe

Nous avons eu majoritairement des réponses de femmes mais cela rejoint les statistiques du groupe facebook qui a une répartition de 66% de femmes et 34% d'hommes. Il n'est pas possible d'en tirer de conclusions.



Les assistants répondants sont des femmes à 92%.
Les deux tiers des répondants directeurs sont des hommes.

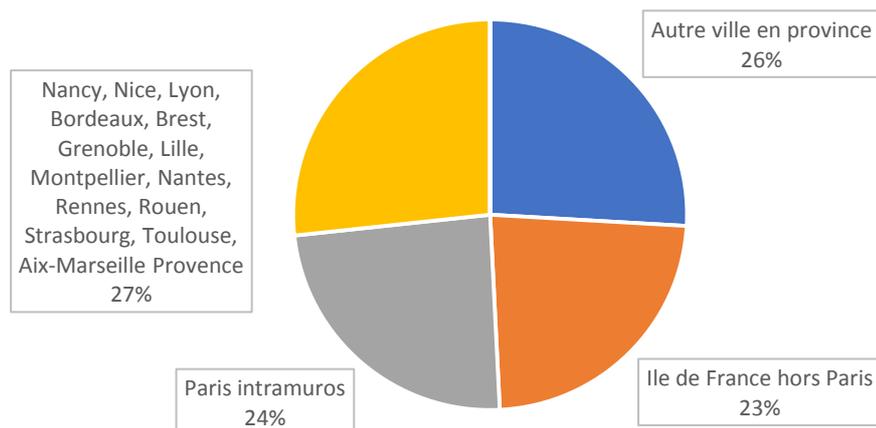
Age et années d'expérience

L'âge médian des répondants est de **35 ans** et l'âge moyen de 37 ans. Le nombre d'année d'expérience est en moyenne de 10.

Région d'exercice de la profession

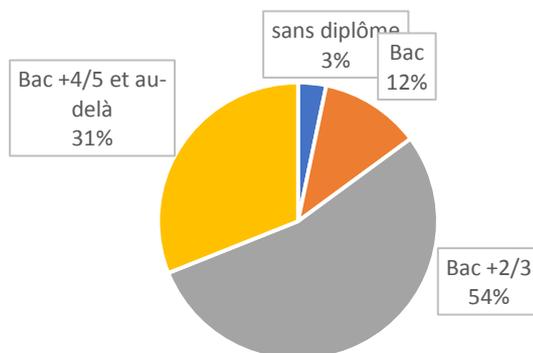
Les répondants sont répartis de manière uniforme sur 4 territoires :

- Paris intramuros
- L'île de France hors Paris
- Grandes villes de province
- Autres villes de province



Diplômes

La majorité des répondants dispose d'un bac +2/3.



50% des directeurs de copropriété ont un bac +4/5 et au delà.

La répartition des diplômes chez les gestionnaires est sensiblement identique.

67% des assistantes ont un bac +2/3

78% des comptables ont un bac+2/3

Dans la population des diplômés, 51% ont un diplôme « immobilier » (bts, ccq, ich,...).

Cela pourrait facilement s'expliquer par le fait que les premiers diplômes bac +2/3 spécifiques à l'immobilier ont été mis en place dans les années 90.

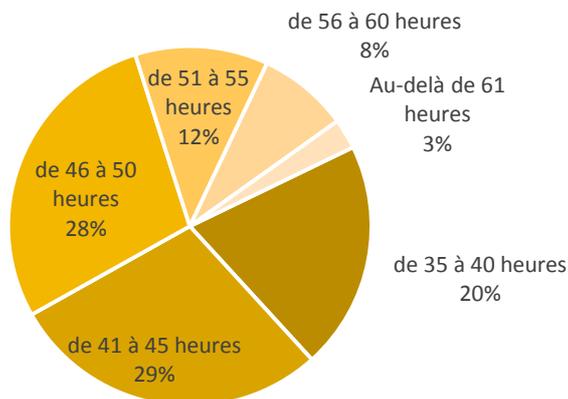
Précision importante

Lors des rubriques suivantes, nous ne ferons de distinction entre le métier, le sexe, l'âge et l'expérience, la région d'exercice et les diplômes que si nous avons constaté que l'une ou plusieurs de ses données avaient eu un impact sur les résultats.

Temps de travail, RTT, durée des AG

Temps de travail

Il a été demandé au répondant de faire une moyenne annuelle en tenant compte du fait que certaines semaines sont plus calmes que les semaines d'Assemblée.



Précisions :

85% des directeurs déclarent travailler plus de 46 heures par semaine alors que seulement 56% des gestionnaires le feraient.

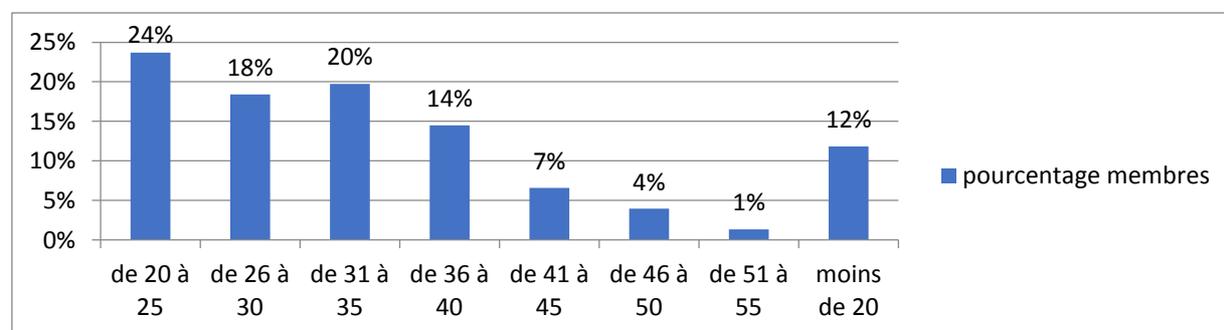
Il n'existe pas de divergence significative de temps de travail entre Paris et la Province.

Méthodologie :

Il est rappelé que le smic horaire est de 9,88 euros brut.

Pour voir quelle partie des salariés ont un salaire inférieur au smic, nous nous sommes aidés d'un outil internet permettant de transformer le brut annuel sur 13 mois en salaire horaire brut.

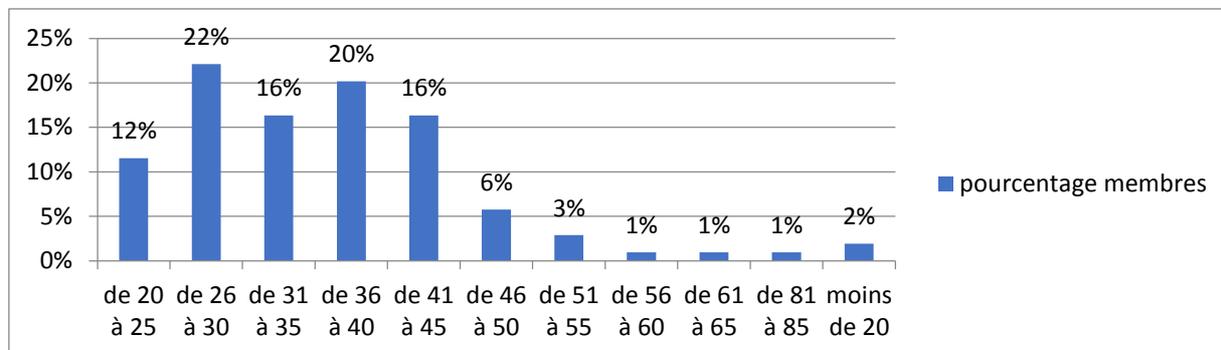
Salaire des participants travaillant entre 35 et 40 heures par semaine



salaire annuel	durée hebdo (heures)	salaire horaire brut
20000	35/40	10,14 euros

Le salaire ramené au nombre d'heures est inférieur au smic pour moins de 12% des participants qui travaillent entre 35 et 40 heures par semaine.

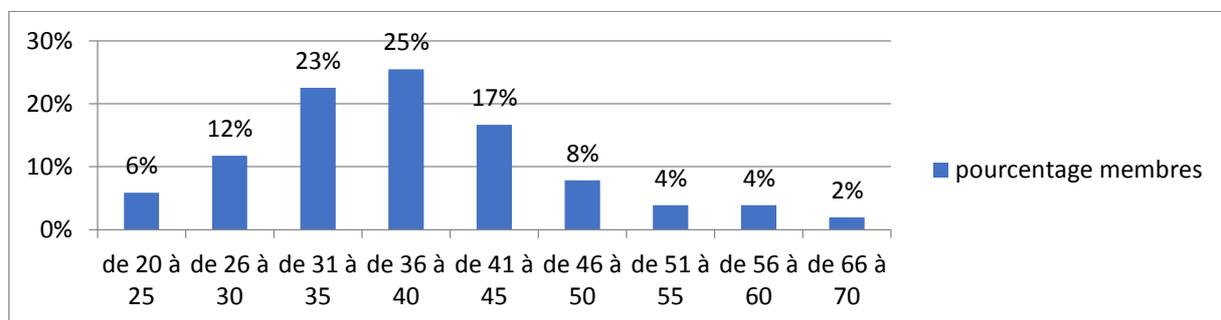
Salaire des participants travaillant entre 41 et 45 heures par semaine



salaire annuel	durée hebdo (heures)	salaire ramené à 35 heures	salaire horaire brut
25000	45	19444,44	9,86 euros

Le salaire ramené au nombre d'heures est inférieur au smic pour moins de 14% des participants qui travaillent entre 41 et 45 heures par semaine.

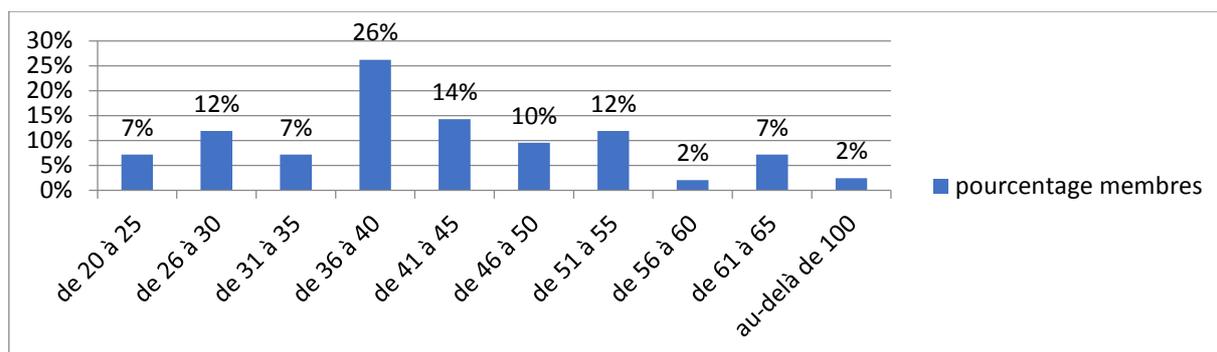
Salaire des participants travaillant entre 46 et 50 heures par semaine



salaire annuel	durée hebdo (heures)	salaire ramené à 35 heures	salaire horaire brut
30000	50	21000,00	10,65 euros

Le salaire ramené au nombre d'heures est inférieur au smic pour moins de 18% des participants qui travaillent entre 46 et 50 heures par semaine.

Salaire des participants travaillant entre 51 et 55 heures par semaine

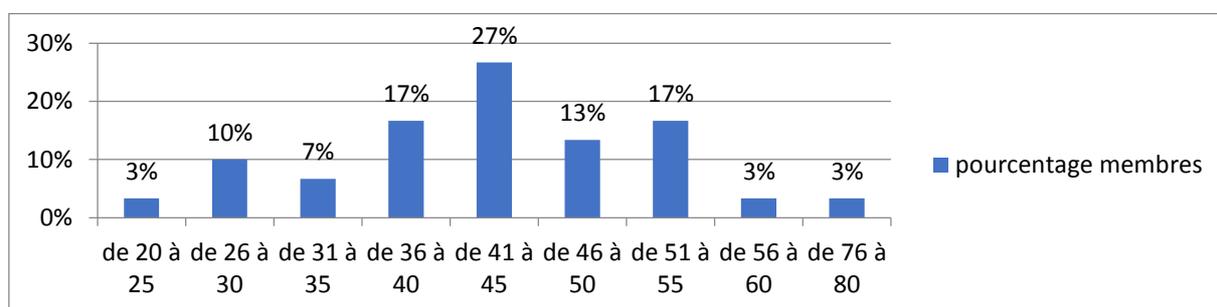


salaire annuel	durée hebdo (heures)	salaire ramené à 35 heures	salaire horaire brut
30000	55	19090,91	9,68 euros

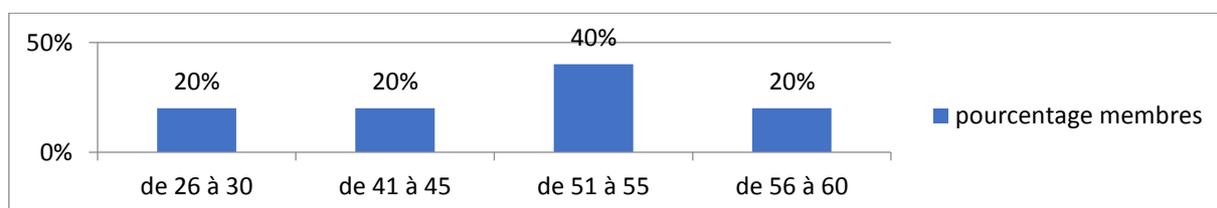
Le salaire ramené au nombre d'heures est inférieur au smic pour environ 19% des participants qui travaillent entre 51 et 55 heures par semaine.

Salaire des participants travaillant entre 56 et 60 heures par semaine

Le salaire ramené au nombre d'heures est inférieur au smic pour 20% des participants qui travaillent entre 56 et 60 heures par semaine.



Salaire des participants travaillant entre 61 et 65 heures par semaine



salaire annuel	durée hebdo (heures)	salaire ramené à 35 heures	salaire horaire brut
30000	65	16153,85	8,19 euros

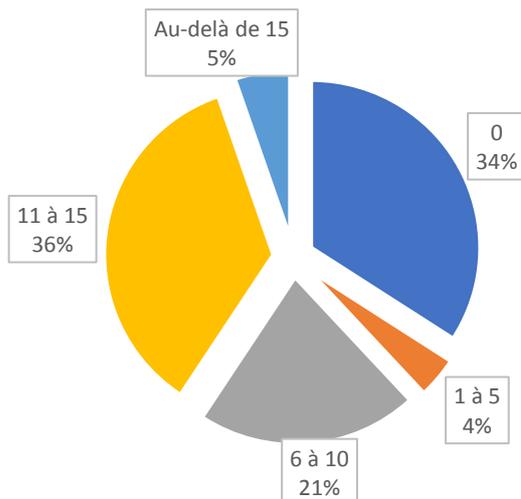
Le salaire ramené au nombre d'heures est inférieur au smic pour moins de 20% des participants qui travaillent entre 61 et 65 heures par semaine.

Salaire des participants dans les tranches horaires supérieures

Il y a trop peu de réponses pour les horaires hebdomadaires supérieurs pour en tirer une conclusion.

RTT

Nombre de RTT par an pour l'ensemble des métiers.

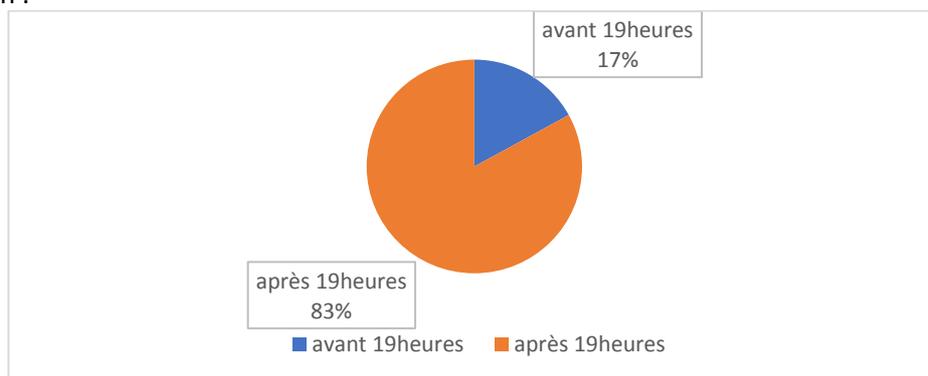


29% des gestionnaires et directeurs n'ont pas de RTT.

52% des gestionnaires ont entre 7 et 12 jours

Les Assemblées Générales

Heure de fin :



83% des réunions se terminent après 19 heures.

23% des réunions se terminent après 22heures.

23% des gestionnaires déclarent avoir plus de 20 réunions par an terminant après 21 heures.

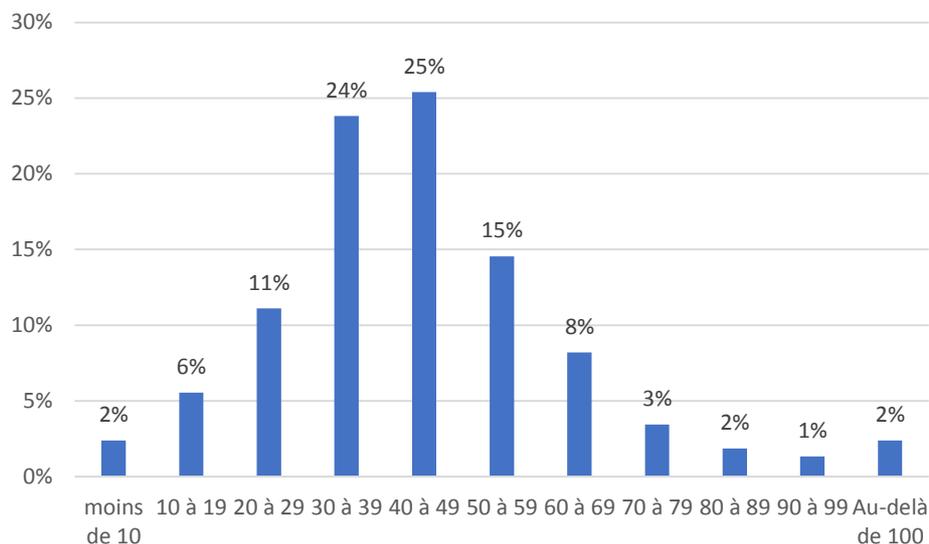
Il est intéressant de noter que l'expérience n'a pas d'effet sur la durée des réunions qui durent principalement de 2 à 3 heures, ce qui n'est pas étonnant entre l'émargement et la signature du procès verbal.

Ceux qui ont des réunions qui durent plus de 4 heures ont aussi des portefeuilles plus importants en nombre de lots mais pas en nombre d'immeuble, ce qui implique des immeubles plus gros. Il est intéressant de constater qu'ils ne travaillent pas plus que les autres.

L'expérience ou la taille du portefeuille n'ont pas d'impact non plus sur la durée hebdomadaire du travail.

Composition du portefeuille

Nombre d'immeubles gérés par portefeuille



52% des gestionnaires et directeurs déclarent gérer 30 à 50 immeubles.

14% des gestionnaires et directeurs déclarent gérer plus de 60 immeubles (peu de différence significative entre Paris et la Province).

Nombre de lots à gérer par portefeuille

Les gestionnaires seuls et les directeurs gèrent souvent moins de 800 lots.

Les binômes gèrent en moyenne 1500 lots (entre 1000 et 1800 lots).

10% des binômes déclarent en gérer plus de 2000.

Nous n'avons pas constaté que le lieu, l'expérience, les diplômes ou le salaire avait une influence sur le nombre de lots.

Services transverses

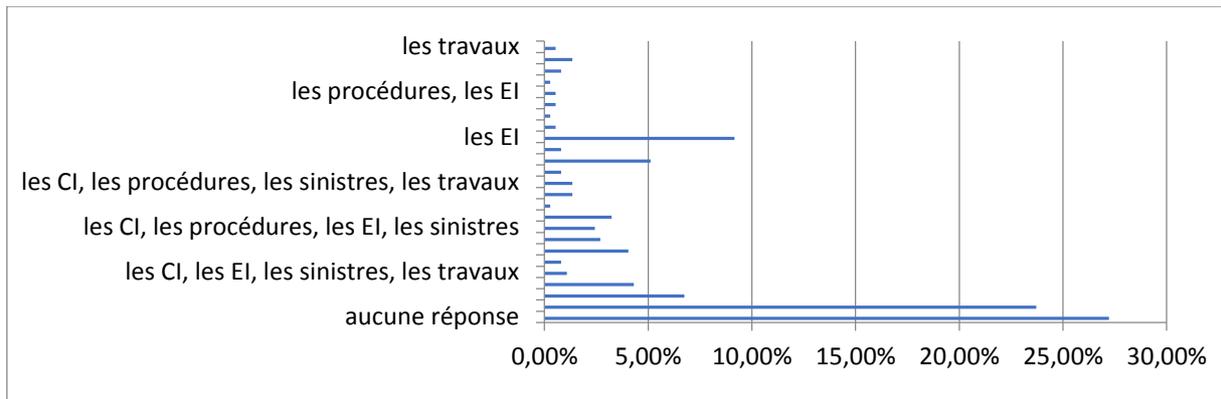
Il est intéressant de mettre en parallèle les services transverses dans les cabinets étant précisé que si ils sont inexistant dans les toutes petites structures, pour les structures moyennes et grandes indépendantes ou appartenant à un groupe, il n'a pas été constaté de différence notable suivant les tailles de structure.

Il n'a pas non plus été constaté que la présence de ces services jouait à la baisse ou à la hausse sur le salaire ou la taille du portefeuille.

Légende :

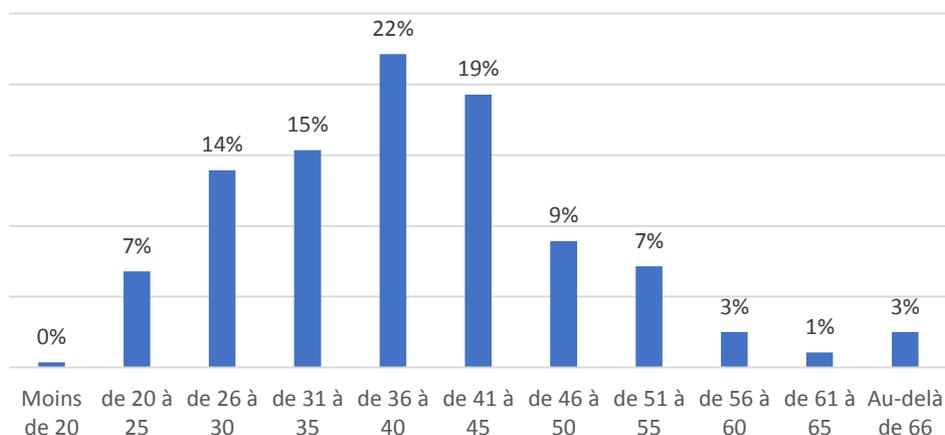
Contentieux impayés = CI

Employés d'immeuble = EI



Rémunération

Répartition de la rémunération des gestionnaires et directeurs



Précisions :

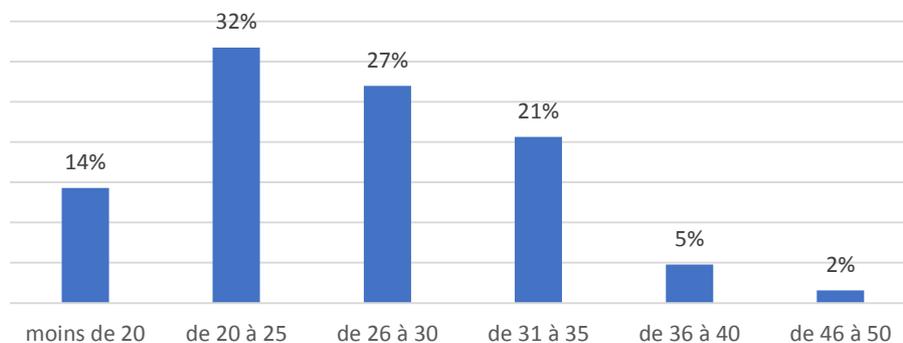
La rémunération moyenne des gestionnaires et directeurs est de **36 KE (42,5 KE à Paris)**.

13% des gestionnaires gagnent plus de 45KE (1% seulement dans les villes de provinces autres que des métropoles, 18% dans les métropoles et 23% région Parisienne et 28% à Paris

56% des directeurs copropriétés gagnent plus de 45 KE.

73% n'ont pas de vacances d'AG

Répartition de la rémunération des assistantes

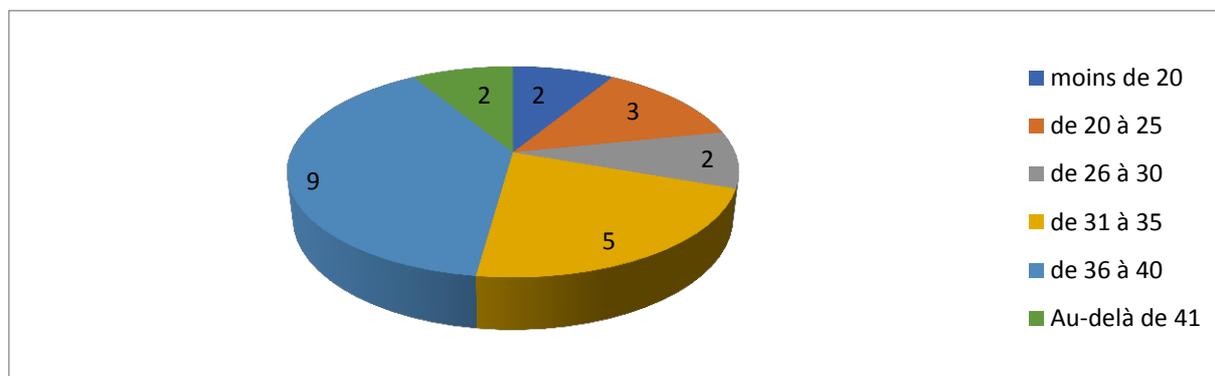


Les assistantes ont un salaire compris médian d'environ 27000 euros brut par an.

Il était intéressant de constater que l'expérience, le niveau d'étude, le type de structure ou le lieu, n'avait aucun impact sur le salaire. Nous n'avons pu déterminer aucun critère concordant pour la fixation de la rémunération.

Répartition de la rémunération des comptables

Nous n'avons eu que 23 réponses de comptables, ce qui n'est pas significatif. Voici, tout de même, les réponses en intégralité du nombre de répondants en fonction des tranches de salaire.



Primes diverses

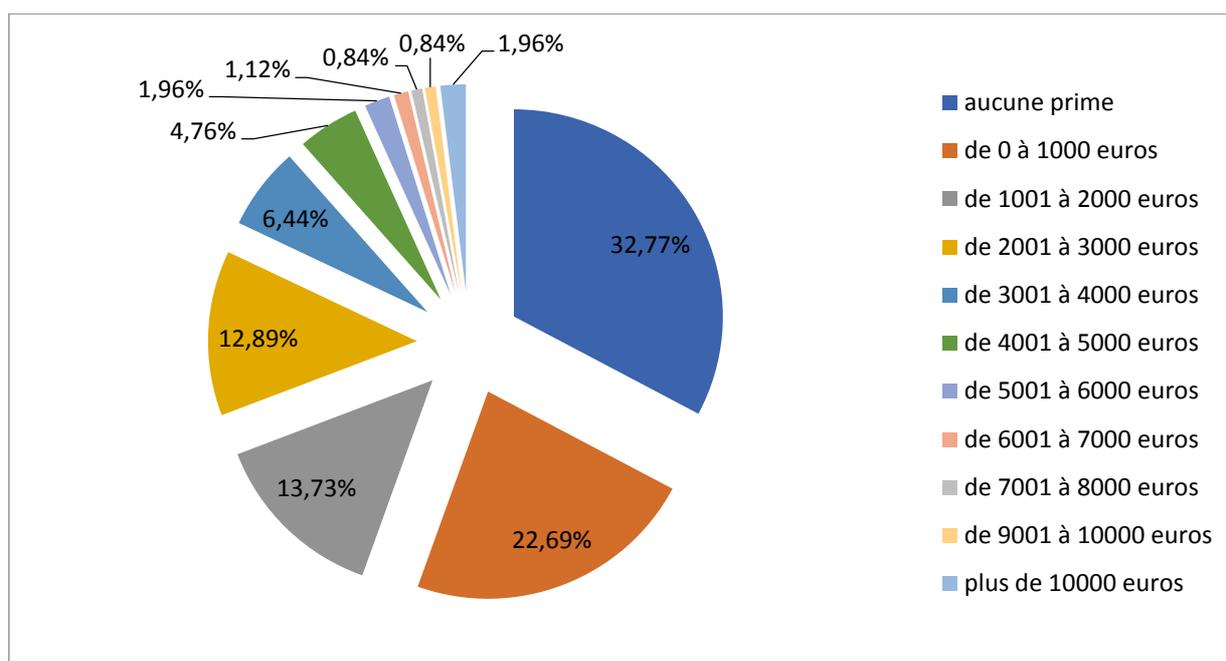
Nous avons demandé aux participants de répondre à la question suivante :

Au delà de la rémunération de base, que représente sur un an en euro brut le total des primes d'AG, intéressement et autres primes diverses ?

Il est à noter que

32,77% des répondants n'ont aucune prime

22,69% ont une prime inférieure à 1000 euros





Association Nationale des Gestionnaires de Copropriété

Bien-être au travail

Constatations

Nous avons demandé aux répondants de noter sur une échelle de 1 à 10, leur sentiment de bien-être au travail ainsi que l'ambiance entre collègues.

La note moyenne, pour le sentiment de bien-être, attribuée est de **5,9**.

L'ambiance entre collègues est notée **7,4**.

Nous constatons que l'ambiance entre collègues, un binôme ou trinôme qui fonctionne bien, soit un facteur essentiel du bien-être.

Par contre, il n'y a pas de lien entre ces notations et le nombre d'immeubles ou le type de l'entreprise, le salaire ou le nombre d'immeubles à gérer. Il n'y a pas de lien non plus significatif avec les relations avec le manager.

23% des répondants déclarent avoir été « malade psychiquement » à cause d'une relation clientèle conflictuelle.

7% ont déjà démissionné à cause de relations tendues avec certains clients.

50,9% ont déjà subi des propos racistes, homophobes, sexistes de la part de leurs clients.

29% des répondants disent avoir été menacé ou harcelés par des fournisseurs.

A la question : « Envisages-tu un changement de secteur d'activité ? »

27% répondent oui dans 1 à 5 ans (9% dans moins d'un an, 20% dans plus de 5 ans et **non à 45%**)

Evolution

69% des répondants ont un projet d'évolution. 27% souhaitent évoluer dans un autre cabinet. 11% envisagent la création d'un cabinet.

Ce qu'aiment le plus dans leur métier les répondants : **33,5%** le relationnel clientèle, **25,8%** le suivi des travaux et le bâtiment.

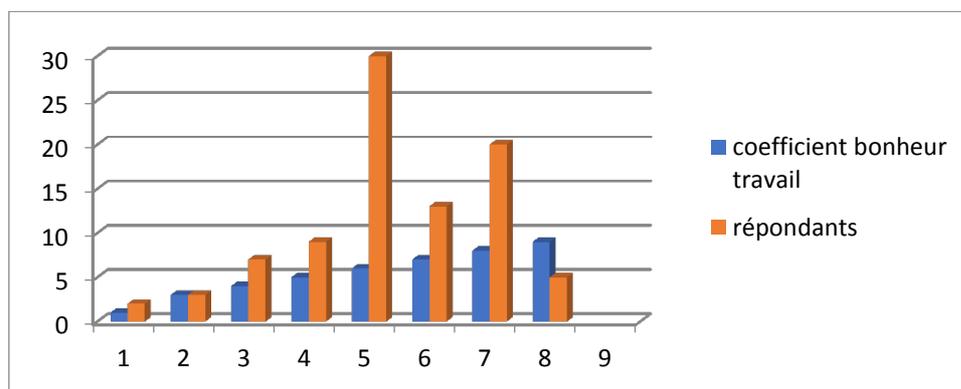
Turn over

Concernant les personnes qui sont restées chez le même employeur au cours de ces 5 dernières années

23% des répondants n'ont pas bougé ces 5 années précédentes.

Les assistants sont plus stables que les autres catégories. 34% des assistants ne bougent pas alors que seulement 18% des gestionnaires sont restés dans la même société.

Il est intéressant de regarder, toutes professions confondues, le lien entre le fait de ne pas bouger et le coefficient de bonheur au travail.

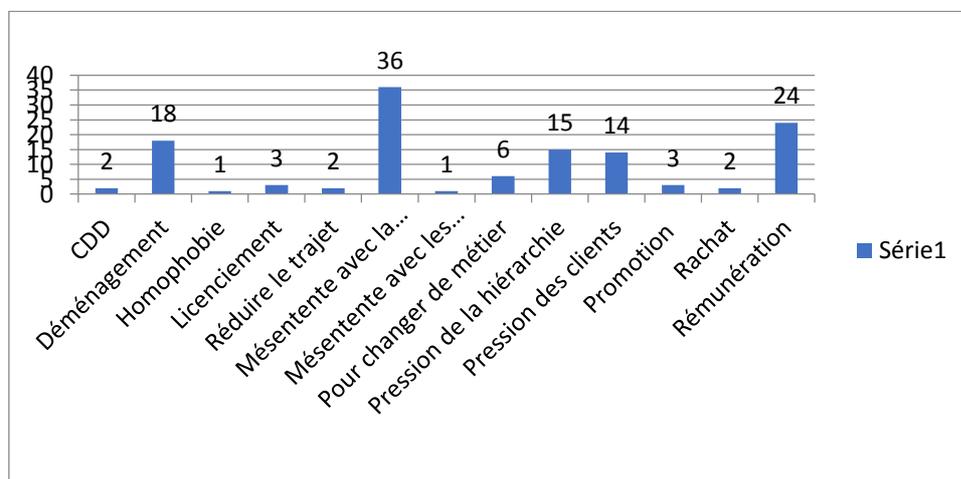


Concernant les personnes qui ont changé d'employeurs

21% des répondants ont eu plus de 3 employeurs au cours des 5 dernières années.

Le turn over résulte de :

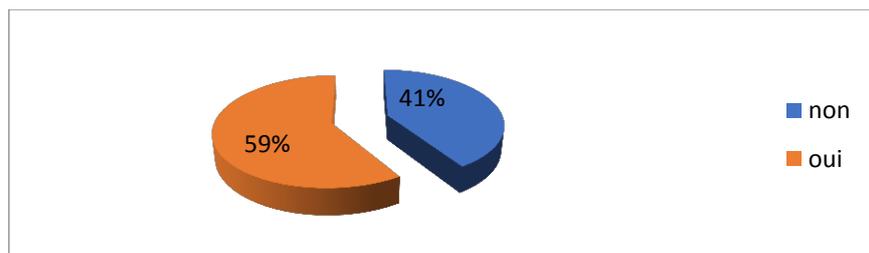
- 51% d'une problématique irrésolue avec la direction dont :
 - o 36% de mésentente avec la hiérarchie sur l'organisation du travail
 - o 15% du fait de la pression de la hiérarchie trop importante
- 24% d'une problématique salariale non satisfaisante
- 18% d'un déménagement sans lien avec le travail
- 14% d'un portefeuille difficile à gérer (pression des clients)



Formation

Concernant la formation en générale

A la question, avez-vous le sentiment d'être assez formé, ont répondu non 41% des participants.



Il est intéressant de constater que dans les 41% qui ont répondu non à la question précédente, 57,41% ont indiqué qu'ils n'avaient jamais eu de formation, ce qui implique que 42,59% ont été formés mais ont le sentiment, malgré tout, de ne pas l'avoir été assez.

Parmi ceux qui ont répondu qu'ils avaient le sentiment d'être assez formés, 27,59% n'ont pourtant jamais été formés.

Concernant la formation ALUR

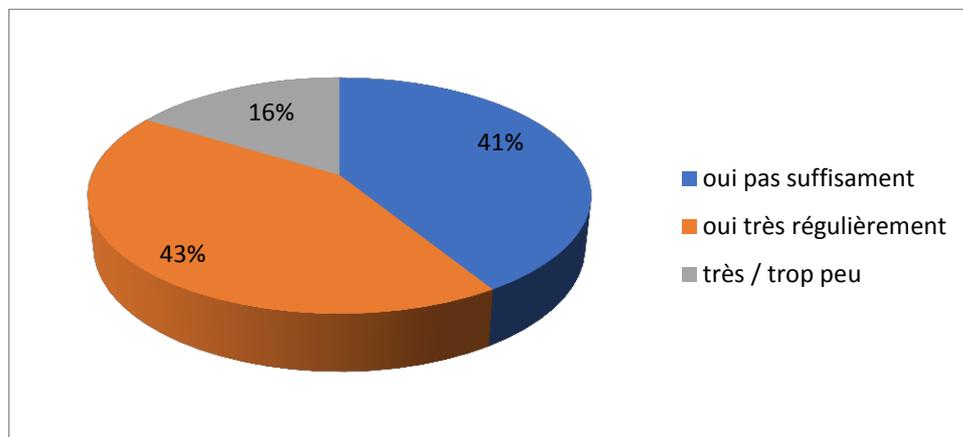
Si on affine un peu, on constate que **83%** des répondants indiquent n'avoir pas été formés par leur entreprise aux modifications induites par la loi ALUR qui inclut pourtant une obligation de formation.

Concernant l'auto-formation

32% des répondants suivent d'eux même « très régulièrement » les évolutions réglementaires et jurisprudences. 42% le font mais « pas suffisamment » et 25% peu ou pas du tout.

Il faut peut-être modérer les réponses à cette question puisqu'il y est question de sentiment. En effet, les salariés des grands groupes nationaux ont un sentiment important de ne pas être assez formés alors que, dans leurs groupes, il y a le plus souvent des politiques de formation très développées.

Pour les autres qui ont le sentiment d'être assez formé, 43% se forment d'eux-même sur les évolutions législatives comme l'indique le camembert ci-dessous.



Ce qui montre que le sentiment d'être bien formé provient d'abord de soi plus que de la réalité.



Questions qualitatives

Amélioration du métier

Une question qualitative a été posée sur ce qu'il faudrait faire pour améliorer l'exercice du métier (au niveau de la clientèle, de l'entreprise ou au niveau national)

Les réponses étaient totalement libres et dans plus de la moitié des cas, on distingue trois grands types de réponses :

- Obtenir plus de « respect » des clients ;
- Mieux faire connaître le métier ;
- Gérer moins d'immeubles

Il est rarement question de rémunération dans les réponses.

La pression de la réglementation et donc du manque de formation revient également régulièrement.

Avantages salariaux

Une autre question interrogeait sur les avantages salariaux dont « rêvent » les répondants (les réponses étaient libres)

2/3 des réponses se divisent en 4 avantages :

- Un intéressement sur le CA ou sur les vacances (le tiers des répondants !)
- Une rémunération des heures supplémentaires
- Une voiture de service ou de fonction
- Des RTT

Le fait de ne pas faire d'AG le soir revient également régulièrement.



Axes de travail à explorer

Suite à cette première enquête, l'ANGC va travailler sur les problématiques suivantes :

Thème 1 : le management

Première piste : donner aux collaborateurs l'autonomie nécessaire dans leur gestion, en tenant compte de leurs capacités, de leur profil et de leurs relations avec les clients.

Deuxième piste : fidéliser les collaborateurs par la mise en place de dispositifs divers tel que l'intéressement aux résultats, l'intrapreneuriat ou la participation au processus décisionnel de l'entreprise.

Troisième piste : soutenir, en toutes circonstances et de quelque manière que ce soit, ses collaborateurs dans leurs rapports avec les clients ou les fournisseurs.

Thème 2 : le poste de travail

Quatrième piste : confier aux collaborateurs un volume raisonnable d'affaires à gérer, en terme de nombre d'immeubles et de lots, en tenant compte des caractéristiques des biens (immeubles neufs, immeubles anciens, proximité géographique, activité du conseil syndical, conflits internes, pathologies du bâtiment, etc), de l'expérience et des compétences du collaborateur (junior, confirmé), et des moyens mis à disposition (binôme, services juridiques ou techniques, véhicule, etc).

Cinquième piste : faciliter la conciliation entre vie professionnelle et vie extra-professionnelle en agissant sur l'organisation du travail, tel que le télétravail, le temps de repos en période d'assemblées générales, la tenue d'assemblées générales en journée.

Thème 3 : formation et compétences

Sixième piste : donner aux collaborateurs toutes les formations nécessaires en tenant compte de leur niveau de compétence initiale, de leur progression, du caractère juridique, technique ou comptable de leur poste, ainsi que de leur propre souhait de formation.

Septième piste : travailler avec les centres de formation à améliorer les formations permettant l'accès aux métiers de la copropriété.



Remerciements

L'Association Nationale des Gestionnaires de Copropriété (ANGC) tient à remercier :

- Les participants à cette première enquête
- Julien Sevenier pour la conception du questionnaire et le traitement des réponses
- Gilles Frémont et Nafy-Nathalie Diop pour l'analyse des résultats et leur mise en forme.

« Choisissez un travail que vous aimez
et vous n'aurez pas à travailler un seul jour de votre vie. »
Confucius