

Syndic

Les processus essentiels à structurer pour piloter cette activité au quotidien.

12 processus à parcourir

01 Définir et piloter le cap du portefeuille de copropriétés

Chaque trimestre

- ☐ Choisir les priorités de croissance : copropriétés adaptées à la capacité, mandats rentables, renouvellements préparés et portefeuilles géographiquement cohérents
- ☐ Fixer des objectifs de portefeuille, chiffre d'affaires, marge, qualité et rétention
- ☐ Comparer le portefeuille visé à la capacité réelle des gestionnaires et prestataires
- ☐ Comparer chaque mois objectifs, entrées, sorties, charge, honoraires et marge

02 Développer ou renouveler des mandats

À chaque opportunité

- ☐ Développer le portefeuille avec : prescripteurs locaux, demandes de conseils syndicaux, diagnostic de reprise, proposition de contrat et calendrier de renouvellement
- ☐ Confirmer l'identité du mandant, son besoin, ses priorités et les décideurs
- ☐ Qualifier avant proposition : nombre de lots, budget, impayés, travaux, litiges, contrats, sinistres, archives disponibles, fin du mandat actuel et attentes du conseil syndical
- ☐ Calculer le temps, les prestataires, les frais et la marge attendue

03 Tenir la copropriété et ses lots

À chaque nouveau dossier

- ☐ Ouvrir ou reprendre le dossier avec : règlement et état descriptif, liste des copropriétaires et lots, contrats, comptes, archives, sinistres, travaux, accès et échéances
- ☐ Vérifier le périmètre confié, la date d'effet, les délégations et les honoraires
- ☐ Contrôler avant démarrage : mandat et date d'effet, compte séparé et fonds concernés, soldes, registre, fiche synthétique, carnet d'entretien, contrats, assurances et trois derniers procès-verbaux disponibles
- ☐ Importer les données en conservant leur source et leur date de vérification

04 Préparer assemblées générales et décisions

Chaque jour

- ☐ Standardiser l'exploitation : ordre du jour, pièces jointes, convocation, pouvoirs, tenue de l'AG, vote, procès-verbal, notification et exécution des décisions
 - ☐ Préparer l'opération à partir des informations vérifiées du dossier
 - ☐ Tracer dans chaque dossier : question inscrite, devis, résolution, vote, réserve, décision, notification, responsable d'exécution et échéance
 - ☐ Informer les parties lorsqu'un délai, un coût ou un résultat change
-

05 Suivre appels de fonds, travaux et incidents

À chaque événement

- ☐ Piloter les événements sensibles avec : appel de fonds ou impayé, travaux votés, sinistre, urgence technique, devis, autorisation, prestataire, assurance et information des copropriétaires
 - ☐ Qualifier danger, responsabilité présumée, urgence, accès, assurance et personnes touchées
 - ☐ Déclencher la mesure autorisée puis conserver devis, accord, photos et échanges utiles
 - ☐ Suivre intervention, délai, coût, réserve et conséquence sur le dossier
-

06 Traiter une réclamation copropriétaire ou occupant

À chaque réclamation

- ☐ Constituer la réclamation avec : copropriété, lot, demandeur, règlement, décision d'AG, chronologie, échanges, intervention, facture et réponse
 - ☐ Accuser réception et sécuriser immédiatement la personne, le logement ou l'immeuble si nécessaire
 - ☐ Comparer mandat, chronologie, échanges, décisions, factures et preuves disponibles
 - ☐ Répondre avec faits établis, action, délai et interlocuteur
-

07 Suivre flux, appels de fonds et impayés

Chaque mois

- ☐ Créer un budget par mandat avec honoraires, temps standard, frais, prestataires et exceptions
 - ☐ Tracer particulièrement les risques de marge : nombre de lots, AG supplémentaires, sinistres, travaux, impayés, sollicitations, déplacements et prestations particulières
 - ☐ Affecter chaque coût et produit au bon dossier et à la bonne période
 - ☐ Comparer chaque mois prévu, réalisé, facturé, encaissé et temps consommé
-

08 Facturer, suivre et relancer les encaissements

Chaque semaine

- ☐ Justifier les flux et honoraires avec : contrat de syndic, période, forfait, prestations particulières autorisées, décisions applicables, temps et justificatifs
 - ☐ Contrôler montant, autorisation, imputation et coordonnées avant émission ou paiement
 - ☐ Rapprocher les mouvements et traiter immédiatement les écarts
 - ☐ Relancer avec référence, montant, échéance, pièce et prochaine étape
-

09 Organiser gestionnaires et remplacements

À chaque remplacement

- ☐ Créer une fiche de passation avec portefeuille, urgences, échéances, accès et contacts
 - ☐ Contrôler avant remplacement : portefeuille attribué, prochaines AG, impayés, travaux, accès, délégations, interlocuteurs et décisions en attente
 - ☐ Transmettre les dossiers sensibles avec faits, pièces et prochaine action
 - ☐ Informer les interlocuteurs lorsque le changement affecte le traitement
-

10 Arbitrer et valider l'exploitation sans blocage

Chaque mois

- ☐ Déléguer explicitement : mesure conservatoire, devis sous plafond, intervention urgente, relance, information du conseil syndical et escalade
 - ☐ Classer l'arbitrage selon sécurité, délai légal ou contractuel, impact et coût
 - ☐ Appliquer la mesure conservatoire autorisée puis informer les parties utiles
 - ☐ Escalader immédiatement danger, sinistre majeur, fonds non justifiés ou document obligatoire absent
-

11 Centraliser et sécuriser les accès essentiels

Chaque semaine

- ☐ Créer une vue portefeuille avec dossier, statut, échéance, incident, flux et prochaine action
 - ☐ Identifier les dossiers à risque : assemblée générale proche, impayé, sinistre, travaux votés, contrat à renouveler, pièce réglementaire absente et demande sans réponse
 - ☐ Affecter à chaque écart un responsable et une échéance
 - ☐ Revoir chaque semaine urgences, retards, impayés, travaux et pièces manquantes
-

12 Tenir procès-verbaux, contrats et obligations en règle

Chaque mois

- ☐ Tenir à jour les obligations applicables : carte professionnelle adaptée, RCP, garantie financière selon détention de fonds, mandat, compte séparé, registre national, fiche synthétique, carnet d'entretien et documents accessibles
 - ☐ Vérifier avant action la validité du mandat, du pouvoir et de la pièce requise
 - ☐ Conserver la preuve, sa date, sa source et sa durée de validité
 - ☐ Ne pas utiliser une donnée ou un fonds au-delà du mandat et de la finalité autorisés
-