

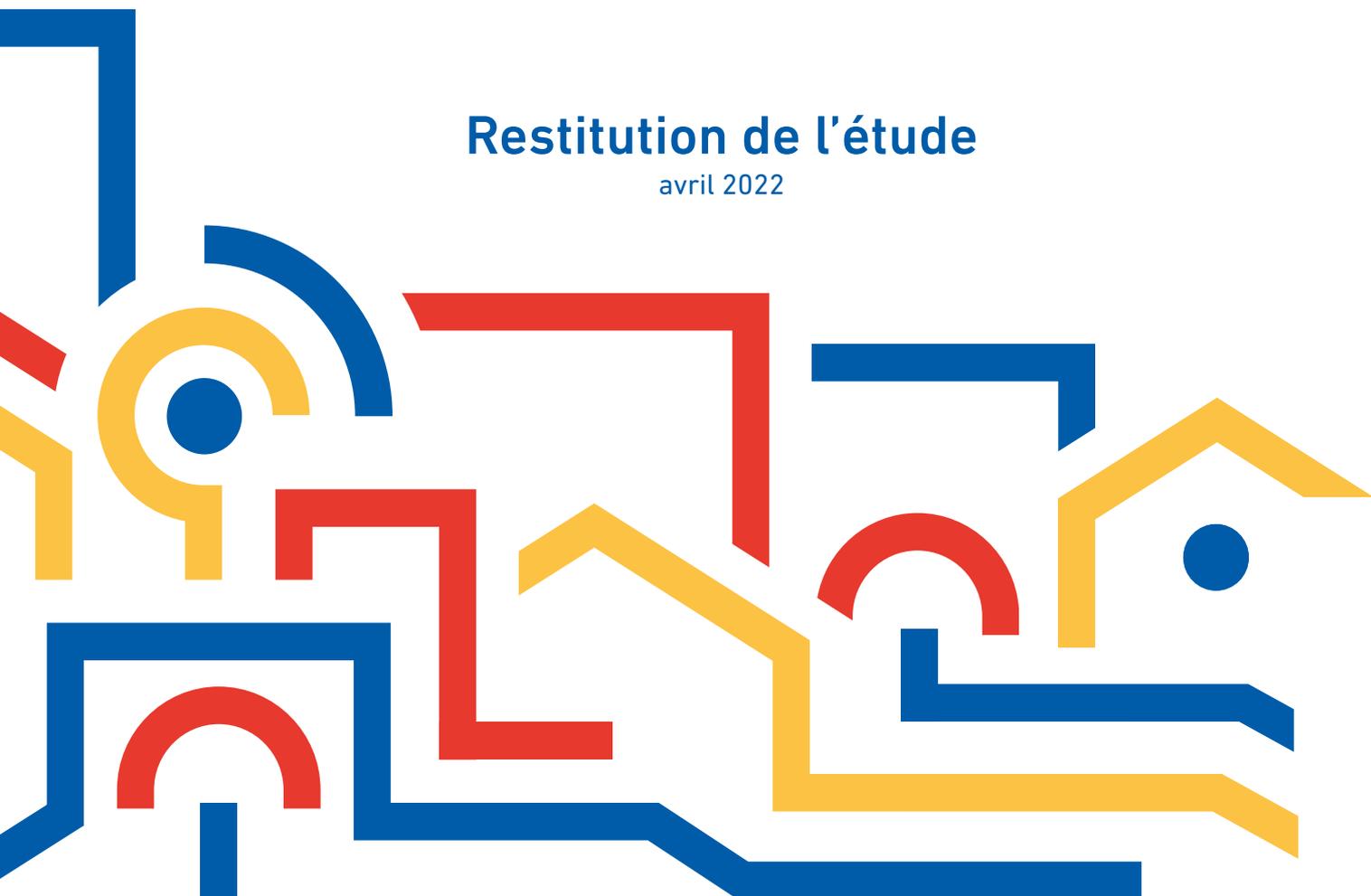


Direction du Numérique  
et des Systèmes d'Information

# Analyse comparative des logiciels de gestion d'un parc locatif en copropriété et des logiciels de gestion de copropriétés

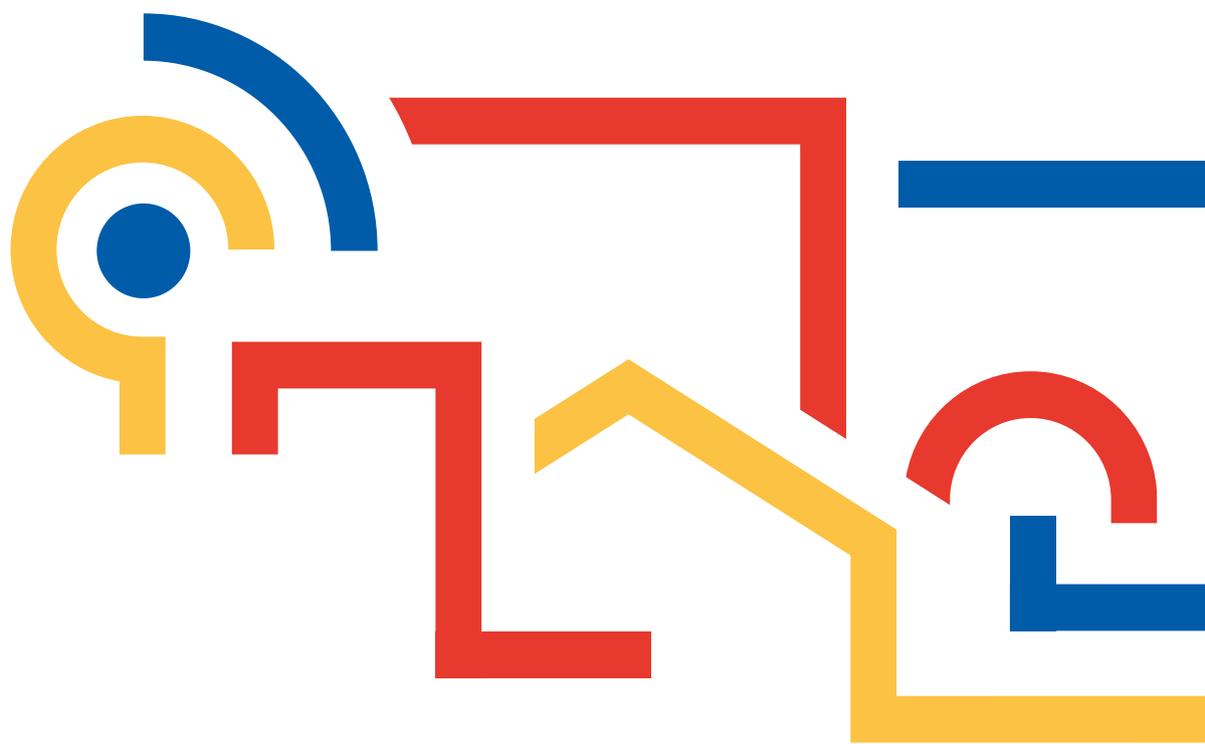
## Restitution de l'étude

avril 2022



# 01

## Sommaire



<b>01 - Sommaire</b>	<b>2</b>
<b>02 - Contexte et objectifs de l'étude</b>	<b>5</b>
2.1 Le contexte général	6
2.2 Constat initial et finalité de l'étude	6
2.3 Les solutions logicielles de gestion locative en copropriété et de gestion de copropriété du marché	7
<b>03 - Présentation de la démarche d'étude</b>	<b>9</b>
3.1 Méthodologie	10
3.2 Consultation des éditeurs de solutions logicielles de gestion locative en copropriété et de gestion de copropriété	11
3.3 Recueil de retours d'expérience d'utilisateurs de solution	12
3.3.1 Retours d'expérience d'utilisateurs de solutions de gestion locative en copropriété	12
3.3.2 Retours d'expérience d'utilisateurs de solutions de gestion de copropriété	13
3.4 Panorama de solutions complémentaires orientées communication	13
<b>04 - Fonctionnalités et services étudiés</b>	<b>14</b>
4.1 Les couvertures fonctionnelles attendues des solutions logicielles spécifiques à la gestion locative en copropriété et au métier de syndic	15
4.1.1 La couverture attendue des solutions logicielles de gestion locative en copropriété par le bailleur-copropriétaire	15
4.1.2 La couverture attendue des solutions logicielles de gestion de copropriété par le bailleur-syndic	16
4.1.3 Autres attentes des solutions logicielles, communes aux deux activités (hors processus métiers)	18
<b>05 - Restitution de l'analyse des solutions logicielles étudiées</b>	<b>19</b>
5.1 Solution dédiée à la gestion d'un parc locatif en copropriété	21
5.5.1 Ibaya	21
5.2 Solutions hybrides, alliant gestion locative en copropriété et gestion de copropriété	22
5.2.1 Aramis	22
5.2.2 ImmOpen	23
5.2.3 La Copropriété digitale	24
5.2.4 La Gestion Intégrale	25
5.2.5 Portallmmo Habitat (PIH)	26
5.2.6 Powimo	27
5.2.7 Modules compatibles avec Ikos et Ulis de Sopra Steria	28
5.2.8 SPL	29

<b>5.3 Solutions dédiées à la gestion de copropriété</b>	<b>30</b>
5.3.1 ADB+	30
5.3.2 Crypto Syndic	31
5.3.3 Domotech	32
5.3.4 Even	33
5.3.5 ICS	34
5.3.6 Kel Syndic 360	35
5.3.7 Kristina	36
5.3.8 Matera Habitat	37
5.3.9 Syment	38
<b>06 - Performances comparées des solutions</b>	<b>39</b>
6.1 Comparaison des solutions étudiées : Grilles d'analyse et notations	40
6.1.1 Grille d'analyse comparée des solutions logicielles de gestion d'un parc locatif en copropriété	40
6.1.2 Grille d'analyse comparée des solutions logicielles de syndic de copropriété	41
6.2 Tableau comparatif des solutions étudiées	42
6.2.1 Tableau comparatif des solutions logicielles de gestion d'un parc locatif en copropriété	43
6.2.2 Tableau comparatif des solutions logicielles de gestion de copropriété	44
<b>07 - Des solutions complémentaires, orientées communication</b>	<b>46</b>
<b>08 - Conclusion</b>	<b>49</b>
<b>09 - Annexes</b>	<b>51</b>
9.1 Questionnaire éditeur	52
9.2 Enquête en ligne sur l'évaluation de solutions logicielles de gestion locative en copropriété	58
9.3 Enquête en ligne sur l'évaluation de solutions logicielles de gestion de copropriété	65

# 02

## Contexte et objectifs de l'étude



## 2.1 Le contexte général

Le contexte d'exercice des organismes Hlm ne cesse d'évoluer, il se caractérise notamment par la progression de la gestion locative en copropriété et du métier de syndic pour les bailleurs sociaux. L'acquisition de logements locatifs en Vente en l'État Futur d'Achèvement (VEFA), la production d'un patrimoine mixant locatif social et accession sociale, l'achat de logements locatifs sociaux en diffus dans des copropriétés existantes ainsi que le développement de la vente Hlm sont générateurs de copropriétés. La position de bailleur-copropriétaire s'est de fait accentuée.

Le patrimoine locatif social géré en copropriété présente des enjeux spécifiques en termes de gestion courante, d'entretien et de rénovation. La gestion locative en copropriété réinterroge ainsi la performance et la qualité de service délivrée aux locataires. Elle appelle à la fois au développement de moyens et de compétences nouveaux au sein des organismes Hlm, mais également à la définition de processus métiers adaptés à l'intervention des syndics et éventuellement à l'exercice du métier de syndic par l'organisme Hlm.

Si la position de copropriétaire-bailleur est inhérente à la qualité de bailleur, le métier de syndic n'est pas systématiquement intégré à sa stratégie. Alors que certains organismes Hlm développent cette activité, d'autres recourent à des syndics externes pour l'exercer. Un portage hybride est également pratiqué. L'activité de syndic, qu'elle soit portée ou externalisée, amène à repenser les outils de travail et de gestion pour les professionnaliser.

**Dans ces deux situations, les systèmes d'information (SI) sont clés pour optimiser les processus métiers.**

**Cette étude vise à donner une vision globale -bien que non exhaustive- du marché des logiciels de gestion d'un parc locatif en copropriété (ou logiciels d'administration de biens) d'une part, et du marché des logiciels de gestion de copropriété d'autre part.** Il est à noter que le marché des solutions de gestion de copropriété est plus vaste, que celui des logiciels d'administration de patrimoine en copropriété.

## 2.2 Constat initial et finalité de l'étude

Cette étude survient du constat que les SI des organismes Hlm ne permettent pas une gestion optimale de leurs responsabilités nouvelles.

**D'une part, les ERP utilisés par les bailleurs sociaux ne leur permettent pas toujours d'effectuer efficacement des tâches centrales de gestion locative en copropriété, à savoir :**

- Identifier rapidement l'ensemble du patrimoine locatif géré en copropriété ;
- Caractériser précisément ce parc Hlm en copropriété (localisation, modes de gestion, coordonnées des syndics, taille, tantième du bailleur, gardien, équipement etc.) ;
- Recueillir et lier entre elles les informations nécessaires à la gestion de ces copropriétés mixtes (fiche foncière, règlement de la copropriété, PV des AG, noms et coordonnées des syndics...)

- Organiser la relation client dans le cadre de la communication courante de l'organisme, de la gestion des demandes d'intervention et réclamations ou encore des dynamiques collectives d'une résidence
- Réaliser les actes de gestion obligatoires et récurrents en tant que copropriétaire bailleur
- Mesurer les coûts liés à la gestion du patrimoine locatif social en copropriété
- Identifier les risques pris sur ce parc
- Etc.

**D'autre part, les organismes Hlm-syndics doivent généralement se doter de solutions logicielles dédiées aux activités de syndic, qui ne s'interfaçent pas toujours pleinement aux autres outils.**

L'optimisation de la gestion des copropriétés est d'autant plus nécessaire qu'elle présente une rentabilité très faible pour les organismes Hlm.

## 2.3 Les solutions logicielles de gestion locative en copropriété et de gestion de copropriété du marché

**Les outils et services numériques de gestion locative en copropriété existants** sur le marché permettent aux bailleurs sociaux de mettre en place les processus suivants :

- Suivre les actions des syndics : convocation aux Assemblées Générales (AG), budget, etc.
- Communiquer avec les syndics
- Suivre la participation aux instances de la copropriété
- Comptabiliser les appels de fonds
- Contrôler le décompte de charges copropriétaires
- Accéder et conserver les documents produits par les syndics (PV, AG, etc.)

**Les outils et services numériques de gestion de copropriété existants** sur le marché permettent aux organismes Hlm de mettre en place les processus suivants :

- Accompagner l'organisation des AG et en proposer une gestion digitalisée conforme à la loi ELAN (système de vote électronique en AG, tenue des AG en visioconférence) ;
- Faciliter la gestion technique du bâti au quotidien ;
- Faire évoluer les métiers de proximité, notamment via des plateformes de gestion des réclamations et des sinistres ;
- Fluidifier la communication entre parties prenantes : syndic, prestataires et copropriétaires ;
- Automatiser les tâches présentant une faible valeur ajoutée (gestion des appels téléphoniques, des réclamations, etc.).
- Proposer des standards conformes aux attentes des occupants sur la qualité de service (valorisation, innovation) et sur la relation client (réactivité) ;
- Accompagner les visites d'immeuble.

Une solution logicielle adaptée et performante est essentielle pour accompagner les organismes Hlm dans les missions complémentaires à leur métier « historique » de gestion locative d'un parc géré en monopropriété.

N.B : Sur le marché, il existe des solutions intégrées – c'est-à-dire une solution unique pour la gestion locative en copropriétés et la gestion de syndic – et des solutions distinctes, adressant l'un de ces deux volets. Cela dépend du positionnement des éditeurs sur le marché IT. Ils sont divers : des



« grands » éditeurs généralistes, des éditeurs « historiques » dans le domaine du logement social (initialement spécialisés en administration de biens) et enfin des éditeurs spécialisés sur le métier de syndic, qu'il soit social ou non.

A noter : se doter d'une nouvelle solution implique qu'elle soit interfaçable avec les systèmes d'information préexistants des organismes Hlm, notamment avec leurs logiciels utilisés pour la gestion RH, la comptabilité et la gestion locative. Or, comme l'étude le mettra en exergue, l'interopérabilité constitue pour l'instant un point d'achoppement majeur pour les bailleurs. Les éditeurs des ERP leaders sur le marché de la gestion interne et locative sont encore peu enclin à favoriser l'interopérabilité de leurs solutions avec des applications tierces.



# 03

Présentation de la  
démarche d'étude



## 3.1 Méthodologie

Objectifs : Effectuer une analyse comparative des solutions logicielles de gestion locative en copropriété (locative, technique, financière et administrative) et de gestion de copropriété à partir d'une consultation des éditeurs et de retours de clients

L'étude a été menée sur plusieurs mois (septembre 2021 à janvier 2022) selon la démarche suivante :

- Dans un premier temps, les éditeurs du marché ont été consultés. Ils ont complété un questionnaire permettant d'évaluer la couverture des activités de gestion locative en copropriété et de gestion de copropriété de leurs solutions (cf Annexes 9.1).
- En complément, les utilisateurs des solutions du marché ont été contactés afin de recueillir leurs retours d'expérience sur les outils utilisés. Deux méthodes de recueil des retours : entretiens individuels réalisés en visio ou par téléphone ou réponses à une enquête en ligne (une enquête dédiée à l'utilisation de solutions de gestion locative en copropriété et une autre dédiée à l'utilisation de solutions de gestion de copropriété). Dans les deux cas, les retours d'expérience ont été recueillis suivant la même grille d'évaluation précise (cf Annexes 9.2 et 9.3). Ils ont ensuite été consolidés, formalisés et comparés.
- Enfin, les données issues du dépouillement des questionnaires éditeurs et des enquêtes utilisateurs ont été consolidées, afin d'établir une fiche synthèse de chaque solution et de proposer une analyse comparative par type de solution.

La grille de notation servant à l'évaluation des solutions diffère selon qu'il s'agisse de solutions de gestion locative en copropriété ou de gestion de copropriété, la couverture fonctionnelle attendue n'étant pas la même.



## 3.2. Consultation des éditeurs de solutions logicielles de gestion locative en copropriété et de gestion de copropriété

11 éditeurs ont répondu aux questionnaires de consultation pour les solutions suivantes :

Éditeur		Solution
	DN REPORTING	Ibaya
	DOMETECH	Dometech
	GROUPE KEL	Kel syndic 360
	H2I	Aramis
	IDEALSOFT	Immopen
	MATERA	Matera Habitat
	SEITRA	Powimo (ex-ThétraWin)
	SEPTEO ADB	La Gestion Intégrale (LGI)
	SEPTEO ADB	SPI
	SOPRA STERIA	Modules compatibles Ikos et Ulis : « Gestion de copro », « suivi de syndic »
	SYMENT	Syment
	VILOGI	La copropriété digitale

Ci-dessous les éditeurs contactés qui n'ont pas donné suite à notre sollicitation :

Éditeur		Solution
	AAREON	Portallmmo Habitat (PIH)
	CRYPTO SYNDIC	Crypto
	EGIDE	Even
	GERCOP	Gercop Gérance
	ICS	ICS
	KRIER	Kristina
	MIP ALPES SOFTIMM	ADB+

Rares sont les éditeurs présents sur le champ de la gestion locative en copropriété sans le volet syndic. En outre, de nombreux éditeurs répondant à notre questionnaire se sont positionnés à la fois sur la couverture fonctionnelle du métier de syndic et à la fois sur celle de gestion locative. Il semblerait que ces solutions soient d'abord conçues pour les activités de syndic plutôt que pour la gestion locative. Il est noté que la distinction entre ces deux activités n'est vraisemblablement pas tout à fait maîtrisée par les éditeurs. Plusieurs solutions ont été identifiées seulement sur la couverture du métier de syndic.

**A noter que des retours utilisateurs n'ont pas été obtenus pour toutes les solutions pour lesquelles l'éditeur a répondu à la consultation.**

## 3.3 Recueil de retours d'expérience d'utilisateurs de solution

Des collaborateurs d'organismes Hlm (ou de leur filiale syndic) ont été invités à évaluer les solutions logicielles de gestion d'un parc locatif en copropriété et/ou de gestion de copropriété qu'ils utilisaient. Certes subjectifs car liés à l'expérience individuelle et personnelle de l'utilisateur et au contexte et besoin de chaque organisme, ces retours apportent néanmoins un éclairage complémentaire et indispensable sur les solutions et éditeurs. Ils apportent ainsi de précieux retours sur les critères suivants :

- La satisfaction liée à l'ergonomie de la solution
- La satisfaction liée au service après-vente de l'éditeur
- La satisfaction liée au rapport qualité-prix
- Le Net Promoter Score, soit l'indice qui mesure la volonté des clients de recommander les produits ou services d'une entreprise à d'autres.

Les retours sont à nuancer puisque les évaluations apportées sont influencées par l'âge de la prise en main de la solution, l'investissement accordé (temps, formation), l'exploitation qui en est faite ainsi que la sélection des modules et fonctions optionnelles de l'outil. A noter que certaines prestations des éditeurs sont spécifiques au client, car elles peuvent être l'aboutissement de négociation ou d'un partenariat de développement (client pilote).

### 3.3.1 Retours d'expérience d'utilisateurs de solutions de gestion locative en copropriété

Concernant la gestion locative en copropriété, les organismes contactés ne sont pas nécessairement équipés d'un outil dédié. Certains utilisent leur ERP (PIH de Aareon, Ikos ou Ulis de Sopra Steria) avec ou sans module dédié, ce qui leur permet d'avoir une vision et une gestion partagée de leur patrimoine. Ces solutions ne sont ainsi pas nécessairement dotées des fonctionnalités spécifiques à la gestion d'un parc locatif en copropriété d'un bailleur. L'échantillon interrogé utilise les solutions du marché suivantes :

Éditeur		Solution	Nombre de retours d'expérience obtenus sur cette solution
	DN REPORTING	Ibaya	2
	SOPRA STERIA	Modules compatibles Ikos et Ulis : « Gestion de copro », « suivi de syndic »	1.
	AAREON	Portallmmo Habitat PIH	3
Nombre total de retours d'expérience obtenus			6



### 3.3.2 Retours d'expérience d'utilisateurs de solutions de gestion de copropriété

En revanche, ceux qui exercent le **métier de syndic** recourent majoritairement à un logiciel dédié à cette fonction. Selon les organismes Hlm interrogés, les modules syndics de leurs ERP sont moins en adéquation avec leurs besoins que les logiciels spécialisés de syndic de copropriété. L'échantillon interrogé couvre 12 solutions du marché. Certains de leurs éditeurs n'ont pas répondu à la consultation.

Éditeur	Solution	Solution	Nombre de retours d'expérience obtenus sur cette solution
 SEITRA	SEITRA	Powimo (ex-ThétraWin)	10
 ICS	ICS	ICS	9
 CRYPTO	CRYPTO	Crypto Syndic	4
 AAREON	AAREON	Portallmmo Habitat (PIH)	3
 MATERA	MATERA	Matera Habitat	2
 EGIDE	EGIDE	Even	2
 SEPTEO ADB	SEPTEO ADB	SPI	2
 KRIER	KRIER	Kristina	2
 MIP ALPES SOFTIMM	MIP ALPES SOFTIMM	ADB+	2
 IDEALSOFT	IDEALSOFT	Immopen	1
 H2I	H2I	Aramis	1
 SEPTEO ADB	SEPTEO ADB	La Gestion Intégrale (LGI)	1
 SOPRA STERIA	SOPRA STERIA	Modules compatibles Ikos et Ulis : « Gestion de copro », « suivi de syndic »	0
 SYMENT	SYMENT	Syment	0
 DOMETECH	DOMETECH	Dometech	0
 GROUPE KEL	GROUPE KEL	KEL Syndic 360	0
 VILOGI	VILOGI	La copropriété digitale	0
 GERCOP	GERCOP	Gercop Gerance	0
Nombre total de retours d'expérience obtenus			39

### 3.4 Panorama de solutions complémentaires orientées communication

En complément des solutions comptables/gestionnaires d'un parc locatif en copropriété et/ou d'un portefeuille de copropriétés, il existe sur le marché de nombreuses solutions, couvrant une partie fonctionnelle plus restreinte que celle visée par cette étude. Il nous est apparu intéressant de dresser un panorama de ces solutions complémentaires, assurant la **gestion des incidents immobiliers** – de leur signalement à leur résolution- et les **moyens de communication entre parties prenantes**. Ces fonctions sont au cœur des enjeux des organismes Hlm syndics notamment. Ce panorama est dressé en partie 7.

# 04

## Fonctionnalités et services étudiés



## 4.1 Les couvertures fonctionnelles attendues des solutions logicielles spécifiques à la gestion locative en copropriété et au métier de syndic

Sont développés ci-après les éléments constitutifs de la couverture fonctionnelle attendue des solutions logicielles. C'est sur cette base qu'ont été évaluées les solutions.

### 4.1.1 La couverture attendue des solutions logicielles de gestion locative en copropriété par le bailleur-copropriétaire

#### CONNAISSANCE DE LA COPROPRIÉTÉ

Connaitre quantitativement et qualitativement le parc locatif géré en copropriété (nombre et composition des lots, poids du bailleur, nom du syndic, équipements collectifs, etc...)

#### GESTION-ADMINISTRATION

Fonctions permettant la gestion et d'administration du parc locatif géré en copropriété, suivi du mandat de gestion, suivi de la participation aux instances (présence au conseil syndical, présence dernière AG etc.)

#### GESTION BUDGÉTAIRE ET COMPTABLE

Comptabilisation des appels de fonds, projections du budget

#### PROCESSUS DE CHARGES LOCATIVES

Contrôle du décompte de charges copropriétaire, calcul des charges locatives au tantième, régularisation annuelle des charges etc.

#### ROBUSTESSE ET RIGUEUR COMPTABLE

Fiabilité comptable

#### TABLEAUX DE BORD ET MANAGEMENT

Indicateurs et alertes de pilotage : actions en cours, AG à venir, paiement des appels de fonds

#### GESTION DOCUMENTAIRE DEMATERIALISÉE

Procès-verbaux, fiche foncière

#### COMMUNICATION AVEC LES PARTIES PRENANTES

Canaux de communication (extranet, mails, SMS) disponibles pour contacter des populations ciblées (locataires, syndics)

#### CONFORMITE REGLEMENTAIRE

Veille juridique avec mises à jour du logiciel en conformité avec les évolutions réglementaires

## 4.1.2 La couverture attendue des solutions logicielles de gestion de copropriété par le bailleur-syndic

### CONNAISSANCE DU PORTEFEUILLE GERE

Connaitre quantitativement et qualitativement le portefeuille de copropriétés gérées (nombre et composition des lots, statuts des copropriétaires, portefeuille par gestionnaire etc.) (accès aux référentiels, vision rapide et claire de la structure des copropriétés etc...) ?

### ADMINISTRATION DU PORTEFEUILLE GERE

Fonctions permettant la gestion et d'administration du portefeuille de copropriétés gérées

### GESTION BUDGÉTAIRE ET COMPTABLE

Fonctions permettant de gérer les budgets et la comptabilité : appels de fonds, financement des travaux, etc.

### PROCESSUS DE CHARGES LOCATIVES

Capacité du logiciel à accompagner le processus des charges locatives : calcul, décompte de charges de copropriété, information sur la récupérabilité auprès des locataires

### ROBUSTESSE ET RIGUEUR COMPTABLE

Fiabilité comptable

### TABLEAUX DE BORD ET MANAGEMENT

Indicateurs de performance, de pilotage, alertes

### GESTION DOCUMENTAIRE DEMATERIALISÉE

Bibliothèque juridique, résolutions des AG, procès-verbaux, etc.

### COMMUNICATION AVEC LES PARTIES PRENANTES

Canaux et dispositifs de communication (extranet, mails, SMS) permettant de contacter des populations ciblées : copropriétaires, occupants, prestataires etc.

### CONFORMITE REGLEMENTAIRE

Veille juridique avec mises à jour du logiciel en conformité avec les évolutions réglementaires  
Notamment, la distinction entre syndic de droit et syndic élu doit être mise en place. C'est une spécificité réservée aux organismes Hlm. Les deux statuts ne répondent pas tout à fait aux mêmes obligations réglementaires.

### GESTION DE L'ÉVÉNEMENTIEL

Les fonctionnalités liées à l'événementiel : saisir, enregistrer et tracer dans l'outil les tâches liées aux interventions techniques du quotidien (par exemple, travaux de maintenance ou de réparation de premiers niveaux). Elles comprennent la déclaration d'incidents, le suivi de leur résolution, le processus travaux, et un extranet fournisseurs  
Proposées en mobilité, ces fonctionnalités sont d'autant plus pertinentes (c'est-à-dire sur des tablettes à l'usage de personnel de terrain et/ou des prestataires intervenant)

### EXTRANET COPROPRIÉTAIRE

Complétude de l'extranet avec des accès pour les copropriétaires et le conseil syndical (gestion documentaire, annuaire de contacts, etc.)

### ORGANISATION DES AG

Convocation, émargement, décisions, votes, etc.  
AG via visioconférence  
la gestion des planning des RDV des gestionnaires de copropriété. (AG,rdv CS)

### VISITE D'IMMEUBLE

Visites et vérifications périodiques de la copropriété : rédaction d'un rapport

### 4.1.3 Autres attentes des solutions logicielles, communes aux deux activités (hors processus métiers)

Que l'organisme Hlm cherche une solution pour la gestion locative en copropriété ou pour l'exercice du métier de syndic, les critères présentés ci-après sont appréhendés et considérés dans le choix d'une solution. Ils peuvent faire la différence. Ils ont été évalués dans le cadre cette étude.

- **L'ergonomie de la solution.** Celle-ci s'apprécie selon :
  - **La qualité des écrans fixes**, c'est-à-dire l'esthétisme et la lisibilité de la solution,
  - **La qualité des écrans en mobilité** (qualité de l'expérience utilisateur en version mobile)
  - **La facilité de prise en main et de navigation** de la solution (arborescence simple et claire, etc.). Certaines solutions se sont avérées moins intuitives que d'autres à prendre en main, malgré l'exhaustivité de leurs fonctionnalités.

Par ailleurs, les solutions peu ergonomiques requièrent davantage d'investissement de la part des utilisateurs pour les maîtriser. Dans ces conditions, toutes leurs fonctionnalités ne sont ainsi pas exploitées, et les erreurs de saisie utilisateur sont plus récurrentes.

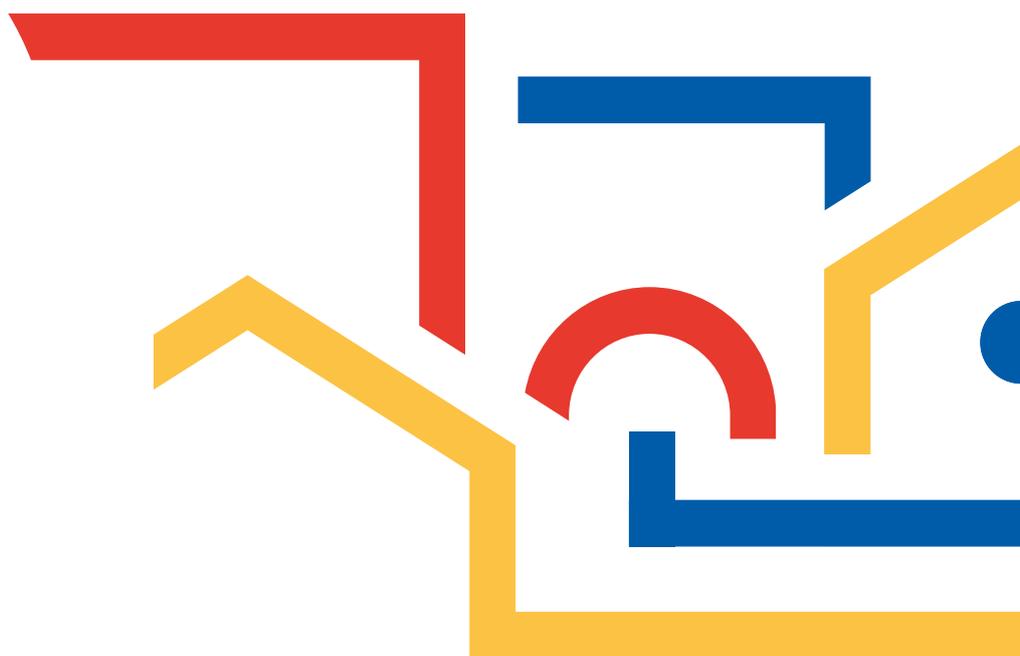
- **L'assistance fournie par l'éditeur (service après-vente).** Elle s'apprécie selon plusieurs aspects :
  - **La réactivité de service** (disponibilité et délai de résolution),
  - **La qualité de l'assistance** au niveau de la réponse apportée,
  - **La qualité des formations dispensées,**
  - **La capacité d'écoute et de prise en compte des demandes d'évolutions** du client par son éditeur
- **La satisfaction associée au rapport qualité-prix**
- **Le Net Promoter Score**, soit l'indice qui mesure la volonté des clients de recommander les produits ou services d'une entreprise à d'autres

En outre, les aspects suivants ont été étudiés :

- **Solution en mode SAAS (Software as a Service) ou Mode On Premise :**
  - **Mode Saas** : logiciel délocalisé et accessible à distance par réseau. Le Mode SaaS est souvent préféré pour son accès facilité à distance et la rapidité de son déploiement. La DSI du bailleur est impliquée dans l'arbitrage de l'architecture technique de la solution.
  - **Mode on Premise** : logiciel dont l'architecture est physiquement présente au sein de l'OLS.
- **L'interopérabilité**, c'est-à-dire la capacité de la solution à communiquer avec d'autres applications, notamment l'ERP utilisé pour la gestion locative et la gestion interne, mais également d'autres applications complémentaires.

# 05

Restitution de l'analyse des solutions logicielles étudiées



Toutes les solutions pour lesquelles un retour éditeur et/ou retour utilisateur a été obtenu font l'objet d'une fiche produit dédiée. Chaque fiche dresse une vision synthétique du logiciel. Elle est organisée sur ce format :

## Éditeur Solution

Éditeur a répondu à la consultation  
2 retours utilisateurs

### Les plus

- Ont été identifiés ici les points forts de la solution étudiée, nourris des retours utilisateurs

### Les moins

- Ont été identifiés ici les points faibles de la solution étudiée, nourris des retours utilisateurs



### Positionnement marché

Éléments de tarification lorsqu'ils sont connus, nourris des retours utilisateurs



### Références clients

Sont indiquées ici les références connues des organismes clients

## 5.1 Solution dédiée à la gestion d'un parc locatif en copropriété

### 5.5.1 Ibaya



Ibaya

Éditeur a répondu à la consultation  
2 retours utilisateurs

#### Les plus

- Solution de gestion locative en copropriété (gestion de syndic non incluse)
- Solution en mode Saas (déploiement large et rapide)
- Navigation intuitive et prise en main rapide
- Solution conçue en collaboration avec un bailleur, adaptée au secteur
- Satisfaction rapport qualité-prix

#### Les moins

- Le métier de syndic n'est pas couvert fonctionnellement par cette solution.
- Pas de reporting sur les impayés par copropriété, etc
- Pas d'annuaire de copropriétaires



#### Positionnement marché

- Tarification annuelle à la copropriété. Accès utilisateurs illimité.
- Solution issue du partenariat avec Batigère
- A noter qu'une version perfectionnée de la solution Ibaya est en cours de développement sur la base d'un partenariat avec un OLS (pilote en cours)



#### Références clients

- Batigere Ile de France
- Batigere Rhone Alpes
- Batigere Grand Est
- Cdc Habitat
- Clesence
- Dynacite
- Erigere
- Espacil
- I3f
- La Nantaise d'Habitation

## 5.2 Solutions hybrides, alliant gestion locative en copropriété et gestion de copropriété

### 5.2.1 Aramis



#### Aramis

Éditeur a répondu à la consultation  
1 retour utilisateur

##### Les plus

- Complétude de la suite logicielle (gestion locative, syndics)
- Fiabilité comptable
- Conçu pour gérer différents portefeuilles en masse
- Solution en mode Saas (déploiement large et rapide)
- Exhaustivité de la couverture fonctionnelle (options possibles) : AGCOP, ATHOS.NET, AGCOP Visio (vote par correspondance pour les AG de copropriété, etc.)
- Solution supplémentaire de gestion intelligente de documents (Créatis Tissot) : informations saisies récupérées, mise à jour juridique permanentes, signature électronique etc.
- Satisfaction rapport qualité prix

##### Les moins

- Interopérabilité limitée avec d'autres applicatifs
- Des fonctionnalités de reporting et d'alerte limitées (ex : dépassements budgétaires)
- Des fonctionnalités d'édition limitées
- Difficultés à suivre l'ensemble des communications (traçabilité pas claire)
- Solution peu mobile
- Gestion de l'événementiel peu satisfaisante



##### Positionnement marché

- Tarification mensuelle basée sur le nombre d'utilisateurs et des modules optionnels
- Solution convenant à des volumes de gestion importants
- Estimation : 10€HT par lot (principal) et par an



##### Références clients

- Les Résidences Yvelines Essonne
- Loire Habitat
- SACVL
- OPAC 43
- Seqens
- St Etienne Métropole Habitat
- Un Toit pour Tous

## 5.2.2 ImmOpen



### ImmOpen

Éditeur a répondu à la consultation  
1 retour utilisateur

#### Les plus

- Complétude de la suite logicielle (syndic, gestion locative, transaction)
- Solution en mode Saas (déploiement large et rapide)
- Exhaustivité de la couverture fonctionnelle (options possibles) : AG dématérialisée, visite d'immeuble, gestion des interventions et des ordres de service, carnet d'entretien, espace client, scan des factures et OCR ; scan des chèques et OCR ; production des paies des employés d'immeuble
- Performance du logiciel et rigueur comptable
- Ergonomie : prise en main facile, navigation intuitive, mobilité de la solution
- Des services complémentaires : externalisation de l'envoi de courriers

#### Les moins

- Faiblesse du reporting
- Interopérabilité limitée
- Tableaux de bord non satisfaisants
- Interface extranet copropriétaire à revoir
- Application visite d'immeuble perfectible



#### Références clients

- Flandre Opale Habitat
- Grand Delta Habitat
- Noalis
- Nombreuses références clients d'agences immobilières



#### Positionnement marché

- Tarification mensuelle au nombre d'utilisateur, quel que soit le nombre de lots.
- Prix estimatif : 1 300 € HT /mois pour 10 utilisateurs

## 5.2.3 La Copropriété digitale



### La Copropriété Digitale

Éditeur a répondu à la consultation  
Aucun retour utilisateur

#### Les plus

- Logiciel intégré pour la gestion locative en copropriété et de syndic
- Solution en mode Saas (déploiement large et rapide)
- Exhaustivité de la couverture fonctionnelle (options possibles), notamment en mobilité : visites techniques des immeubles, carnet d'entretien relation client, AG dématérialisée,
- Si Syndic : Le logiciel gère l'administration des salariés et la saisie/importation des salaires (hors fiches de paie)
- Prise en main facile, ergonomie agréable

#### Les moins

- Alertes limitées (aucune pour signaler le délai de contestation, la relance syndic si pas de convocation, écarts avec les calendriers votés des appels de fonds si syndic ..).
- Interopérabilité limitée
- Les fonctionnalités liées à la gestion de l'événementiel, à la communication avec les parties prenantes et à la visite d'immeuble ne sont pas complètement abouties.



#### Positionnement marché

- Tarification au nombre de lots gérés. Accès utilisateur illimité.
- Consommables payants (LRE, SMS, signature électronique...)



#### Références clients

- Confluence Habitat - syndic
- Corrèze Habitat
- Drôme aménagement habitat - syndic
- Habitat 70 - syndic et conseil
- Habitat Marseille Provence
- Homecia 76 - service copropriété
- Mésolia syndic
- M2a Habitat
- Nièvre Habitat
- Rouen Habitat syndic
- SA HLM pierres et lumières
- SA coopérative d'HLM pierres avenir construction
- S.I.P. Amiens - HLM

## 5.2.4 La Gestion Intégrale



### La Gestion Intégrale (LGI)

Éditeur a répondu à la consultation  
1 retour utilisateur

#### Les plus

- Complétude de la suite logicielle (syndic, gestion locative)
- Exhaustivité de la couverture fonctionnelle (options possibles) : Organisation et tenue d'AG, extranet, gestion des interventions, gestion de la paie, reporting, gestion des relances courriers postaux, interfaces bancaires
- Mutation récente en mode SaaS

#### Les moins

- Peu de références dans le secteur HLM
- Gestion événementielle, moyens de communication insuffisants
- Solution peu intuitive
- Interopérabilité limitée



#### Positionnement marché

- Tarification mensuelle au lot géré. Accès utilisateur illimité.
- Prix estimatif pour 10 000 lots gérés : 7 500 € HT / mois. Remise quantitative.



#### Références clients

- Vilogia

## 5.2.5 Portallmmo Habitat (PIH)



### Portallmmo Habitat (PIH)

Éditeur n'a pas répondu à la consultation  
6 retours utilisateurs

#### Les plus

- Solution davantage adaptée au métier de syndic
- Capacité à traiter les gros volumes



#### Positionnement marché

- Éditeur très présent sur le marché.

#### Les moins

- Pas de fonctionnalités spécifiques à la gestion locative en copropriété
- Ergonomie peu satisfaisante : solution peu intuitive
- Solution peu mobile
- Présentation du décompte de charges locataires non satisfaisante
- Conformité de la solution remise en question
- Tableaux de bord peu satisfaisants



#### Références clients

- AMSOM Habitat
- Brest Métropole Habitat
- Erilia
- 1001 Vies Habitat
- Neolia
- Promologis

## 5.2.6 Powimo



### Powimo / ThétroWin

Editeur a répondu à la consultation  
10 retours utilisateurs

#### Les plus

- Robustesse et rigueur comptable
- Solution en mode Saas (déploiement large et rapide)
- « Lorsque Powimo sera stabilisé, il deviendra certainement le meilleur outil métier du marché » (un utilisateur bailleur)
- Exhaustivité de la couverture fonctionnelle (options possibles), notamment en mobilité pour la gestion de proximité : Gestion des interventions, visite d'immeuble, tenue d'AG, états des lieux, gestion de la conformité des fournisseurs, communications (SMS, mails)
- Prise en main plus intuitive de Powimo (versus Thétrawin)
- « Excellente qualité des formations, indispensables pour utiliser Thétrawin ».

#### Les moins

- Solution en mutation depuis 2019, basculement de Thétrawin vers Powimo. Quelques difficultés liées à cette transition, qui devrait s'achever en 2022
- Faible ergonomie de Thétrawin « Thétrawin est un logiciel assez lourd et complexe à paramétrer au départ. Il nécessite un apprentissage » (mais net progrès avec Powimo)
- Interopérabilité limitée
- Des fonctionnalités de gestion de proximité perfectibles : « la gestion des interventions n'est pas aboutie : il n'y a pas d'alerte lorsque les prestataires déposent une facture, pas de reporting intéressant sur les interventions », « Déception sur le module visite d'immeuble. Il me semble bâclé » (utilisateur bailleur)
- « Les tableaux de bord sont inexploitable. Leur personnalisation est limitée.» (Utilisateur bailleur)
- « Pas de vision sur les informations et documents accessibles sur l'extranet des copropriétaires » (utilisateur bailleur)
- Délai de réponse du service après-vente très variable, peut être long malgré « urgent ». Joignable uniquement via un système de ticketing.
- Interface extranet perfectible
- Pas de démarche collaborative avec les clients pour les évolutions de la solution



#### Positionnement marché

- Tarification mensuelle à l'utilisateur, dégressive en fonction du nombre d'utilisateurs
- Prix estimatif : 150 € - 200 € HT/ mois / utilisateur
- Solution complète et sophistiquée, adaptée à des acteurs avec un gros volume de gestion et matures sur leur métier. Solution trop lourde pour des petits acteurs, en structuration.



#### Références clients

- Agate Syndic social (Neolia)
- Domofrance
- Equature
- ESH du groupe Action Logement
- France Ouest
- Gironde Habitat
- Immo de France Ain
- Promopyrene, filiale de Promologis
- Rhône Saône Habitat
- Synchro 67 + 68 (Procivis Alsace)
- UNICIL

## 5.2.7 Modules compatibles avec Ikos et Ulis de Sopra Steria



### Ulis et Ikos

Éditeur a répondu à la consultation

0 retour utilisateur

#### Les plus

- Solution nativement intégrée au processus métier Ikos et Ulis
- Complétude de la suite logicielle : Suivi de syndic, Gestion de copropriété, Extranet copropriétaire, application d'AG numérique, Business Intelligence et Vente
- Exhaustivité de la couverture fonctionnelle
- Gestion budgétaire et comptable satisfaisante

#### Les moins

- Module conçu pour l'activité de syndic, non adapté au bailleur-copropriétaire non-syndic.
- Pas de mode SaaS, mode on premise
- Prise en main fastidieuse, navigation non intuitive
- Interopérabilité limitée
- Module étanche vis-à-vis d'Ikos gestion locative (communication partielle)
- Difficiles à gérer et piloter les AG, impactant le suivi des travaux



#### Positionnement marché

- Editeur très présent sur le marché. Solutions fermées liées aux ERP Ikos et Ulis
- Fourchette élevée de prix



#### Références clients

##### Suivi de syndic externe :

- Domofrance
- SACVL
- SHLMR
- SMHLM
- Patrimoine SA Languedocienne
- I3F
- Haute Savoie Habitat
- Podelhia

##### Gestion de copropriété :

- Créteil Habitat
- Le Mans Métropole Habitat
- Alpes Isere Habitat
- SEMIV
- Altéal
- Toit et Joie

## 5.2.8 SPI



### SPI

Éditeur a répondu à la consultation  
2 retours utilisateurs

#### Les plus

- Complétude de la suite logicielle SPI (Syndic, Gestion locative, Transaction)
- Robustesse comptable
- Exhaustivité de la couverture fonctionnelle (options possibles) : gestion des AG, gestion événementielle, reconnaissance automatisée et intégration des factures par OCR et IA, gestion et paie des salariés en interface avec logiciel de paie PEGASE
- Communication avec les parties prenantes satisfaisante
- « Je ne connais pas d'autres outils mais je le trouve sur le plan comptable assez convivial même si certaines fonctions ne sont pas évidentes faute d'une formation poussée et d'une aide au paramétrage »

#### Les moins

- Pas de mode Saas
- Interopérabilité limitée
- Faible ergonomie, prise en main peu intuitive
- SAV peu réactif « en moyenne deux ou 3 jours de délai »
- « Contraint à un prestataire pour les lettres recommandées »
- « Qualité perfectible des formations dispensées »
- « La gestion de l'événementiel n'est pas complètement satisfaisant »
- « Relances des copropriétaires et le module de saisie facture sont perfectibles »
- Suivi des réclamations peu performant



#### Positionnement marché

- Tarification mensuelle au nombre de lots gérés
- Prix estimatif : pour 10 000 lots gérés 1 307 € HT/ mois
- 380 € HT / mois jusqu'à 3000 lots



#### Références clients

- La SACCLO Groupe PLURIAL NOVILIA (Reims)
- SIBAR (Strasbourg)
- LOGEM Loiret (Orléans)
- OPH Presqu'île habitat (Cherbourg)
- SOLIHA (Nouvelle aquitaine, Aveyron, lot, Pays Basque, Pyrénées, Tarn, Seine et Marne, Evry)
- Grand Lyon Habitat

## 5.3 Solutions dédiées à la gestion de copropriété

### 5.3.1 ADB+

#### MIP ALPES SOFTIMM

#### ADB+

Editeur n'a pas répondu à la consultation  
2 retours utilisateurs

##### Les plus

- Logiciel de gestion de copropriété
- Tableaux de bord satisfaisants
- Module complémentaire de gestion des incidents est complet
- Organisation des AG très satisfaisant
- Réactivité du service après-vente

##### Les moins

- Pas de module pour les visites d'immeuble
- Pas d'écran en mobilité
- Interopérabilité limitée



##### Références clients

- Foyer de l'Isère
- ACTIS

## 5.3.2 Crypto Syndic



### Crypto Syndic

Éditeur n'a pas répondu à la consultation  
4 retours utilisateurs

#### Les plus

- Module de la solution Crypto, dédié à la gestion de copropriété
- Exhaustivité de la couverture fonctionnelle (options possibles) : budget prévisionnel, appels de fonds, répartition des charges, organisation des AF
- Solution en mode SaaS (déploiement large et rapide)

#### Les moins

- Interopérabilité limitée avec d'autres applicatifs
- Dispositifs de communication avec les parties prenantes peu satisfaisante
- Gestion de l'événementiel et visite d'immeuble peu satisfaisantes



#### Références clients

- Logeo Gestion
- Immobilière Atlantic Aménagement
- Domia63
- CILOGE

### 5.3.3 Domotech

DOMOTECH

#### Domotech

Éditeur a répondu à la consultation  
Aucun retour utilisateur

##### Les plus

- Logiciel de gestion de copropriété
- Exhaustivité de la couverture fonctionnelle (options possibles) : gestion des relances, carnet d'entretien de la copropriété, AG en ligne
- Solution en mode Saas (déploiement large et rapide)
- Logiciel traite la création et la gestion des remises (chèques, virements, prélèvements, espèces) et retranscrit les opérations bancaires
- Solution connectable avec le logiciel Syment

##### Les moins

- Aucune référence client bailleur à ce jour
- Interopérabilité limitée avec d'autres applicatifs



##### Références clients

- Aucun client bailleur. Références clients syndics et administrateurs de biens

## 5.3.4 Even



### Even

Éditeur n'a pas répondu à la consultation  
2 retours utilisateurs

#### Les plus

- Logiciel pour la gestion de copropriété
- Solution en mode Saas (déploiement large et rapide)
- Prise en main facile sur la partie administrative. Ergonomie satisfaisante

#### Les moins

- Lenteur dans le développement des évolutions réglementaires
- Fiabilité comptable perfectible
- Absence de tableaux de bord comptables
- Interconnexion avec Kolimmo (gestion des interventions) non performante
- Pas d'annuaire par résidence
- Aucun moyen de communication avec les copropriétaires hormis via l'extranet
- Pas de fonctionnalité pour la visite d'immeuble
- Rigidité du paramétrage de l'affichage
- Réactivité du Service après-vente perfectible



#### Positionnement marché

- Tarification mensuelle au nombre d'utilisateurs
- Prix estimatif pour 8 utilisateurs : 358€ HT/mois + 438€ HT/mois (extranet) + 547€ HT/mois (gestion de l'événementiel par Kolimmo)
- Solution davantage adaptée pour des petits volumes de gestion (TPE). Ne permet pas de gérer des situations plus complexes (démembrement de propriétés, montage de travaux complexe etc.)



#### Références clients

- Immocoop
- 1001 Vies Habitat

## 5.3.5 ICS



### ICS

Éditeur n'a pas répondu à la consultation  
8 retours utilisateurs

#### Les plus

- Logiciel pour la gestion de copropriété
- Fiabilité et sécurité comptable
- Solution en mode Saas (déploiement large et rapide)
- Complétude de la suite logicielle (location, gestion, transaction)
- Exhaustivité de la couverture fonctionnelle (options possibles) : gestion de l'événementiel, tenue d'AG (mobilité), visite d'immeuble, plateforme de communication « Collab », dématérialisation du courrier etc.
- Satisfaction rapport qualité-prix

#### Les moins

- Style, ergonomie perfectible. Prise en main non intuitive.
- Pas de vision globale du portefeuille de logements (seulement vision par copropriété)
- Pas d'historisation des mails envoyés via le module COLLAB de ICS qui assure la communication avec les parties prenantes
- Interopérabilité limitée avec des solutions externes (exemple si gestion de l'événementiel externalisée)
- SAV sans outil de ticketing. Point d'entrée uniquement par téléphone. Un interlocuteur dédié à chaque nature de problème
- Expertises « en silos » des formateurs



#### Positionnement marché

- Solution fiable et adaptée à des acteurs avec un petit volume de gestion
- Tarification au nombre de licence utilisateur
- Prix estimatif : environ 100 € HT /utilisateur/mois



#### Références clients

- Agence Lagrue
- Erilia
- Harmonie HABITAT
- IDEIS
- Keredes Gestion Immobilière
- Large clientèle de cabinets immobiliers

## 5.3.6 Kel Syndic 360



### KEL Syndic 360

Éditeur a répondu à la consultation  
Aucun retour d'utilisateurs

#### Les plus

- Editeur spécialisé en gestion de copropriété
- Solution en mode Saas (déploiement large et rapide)
- Exhaustivité de la couverture fonctionnelle (options possibles) : comptabilité avec lecture de chèques, scan de factures, gestion des interventions, extranet copropriétaires, gestion des AG (disponible hors-ligne), courriers postaux et électroniques, plateforme de communication, gestion bancaire
- Tâches automatisées, procédures récurrentes simplifiées.
- Service optionnel d'externalisation du back office

#### Les moins

- Aucune référence client bailleur communiquée
- Interopérabilité limitée
- Alertes limitées (aucune pour signaler le délai de contestation, la relance syndic si pas de convocation, ..)



#### Références clients

- Aucune référence client bailleur communiquée.
- Références clients agences immobilières



#### Positionnement marché

- Tarification mensuelle au lot principal
- Prix estimatif : 3 € HT / lot principal / mois + facturation des envois de courrier au réel, auquel s'applique une remise quantitative
- Exemple : 10 000 € HT / mois pour 10 000 lots

## 5.3.7 Kristina

**KRIER**

### Kristina

Éditeur n'a pas répondu à la consultation  
2 retours utilisateurs

#### Les plus

- Solution en mode Saas (déploiement large et rapide)

#### Les moins

- Gestion événementielle et communication aux parties prenantes non satisfaisantes
- Logiciel peu ergonomique
- « SAV difficile à joindre » (un utilisateur bailleur)
- Interopérabilité limitée



#### Références clients

- Habitat 77
- Lyon Métropole Habitat

## 5.3.8 Matera Habitat



### Matera Habitat

(en cours de développement avec OLS pilotes,  
commercialisation prévue en 2022)

Éditeur a répondu à la consultation  
2 retours utilisateurs

#### Les plus

- Logiciel de gestion de syndic dédié aux bailleurs sociaux, conçu en collaboration avec un OLS
- Navigation intuitive et prise en main rapide grâce à une culture de développement orientée utilisateur non professionnel
- Solution en mode Saas (déploiement large et rapide)
- Exhaustivité de la couverture fonctionnelle (options possibles) : Organisation et tenue d'AG, extranet, gestion des interventions, outils de communication
- Accès différenciés : administrateur, conseil syndical, copropriétaire
- Sur l'extranet client, annuaire collaboratif partagé évaluant des prestataires/artisans
- Souplesse de la solution, SAV à l'écoute

#### Les moins

- Une solution encore peu éprouvée
- Pas d'extranet fournisseurs
- Pas de communication par SMS
- Fonction Visite d'immeuble non prévue



#### Références clients

- Brest Métropole Habitat
- CDC Habitat



#### Positionnement marché

- Solution peu visible commercialement, toujours en pilote auprès d'OLS
- Tarification annuelle à la copropriété en gestion, dégressive en fonction du nombre de copropriétés. Accès utilisateur illimité.
- Prix estimatif : 500€ TTC / an / copropriété à partir de 20 copropriétés, 290€ TTC / an / copropriété à partir de 60 copropriétés.

## 5.3.9 Syment



Syment

Éditeur a répondu à la consultation  
Aucun retour d'utilisateurs

### Les plus

- Solution en mode Saas (déploiement large et rapide)
- Exhaustivité de la couverture fonctionnelle front office (options possibles) : Organisation d'AG dématérialisée, outils de communication, gestion de l'événementiel, sondages interactifs auprès des copropriétaires pour prendre des décisions
- Solution connectable avec le logiciel Dome-tech

### Les moins

- Couverture fonctionnelle « back-office » limitée : pas de gestion budgétaire ni comptable
- Aucune référence client bailleur à ce jour
- Interopérabilité limitée
- Alertes en cours de développement par Syment (délai de contestation, relance syndic si pas de convocation,..)



### Positionnement marché

- Tarification mensuelle au nombre de lots gérés
- Prix estimatifs : pour 10 000 lots gérés, compter 1190 € HT / mois

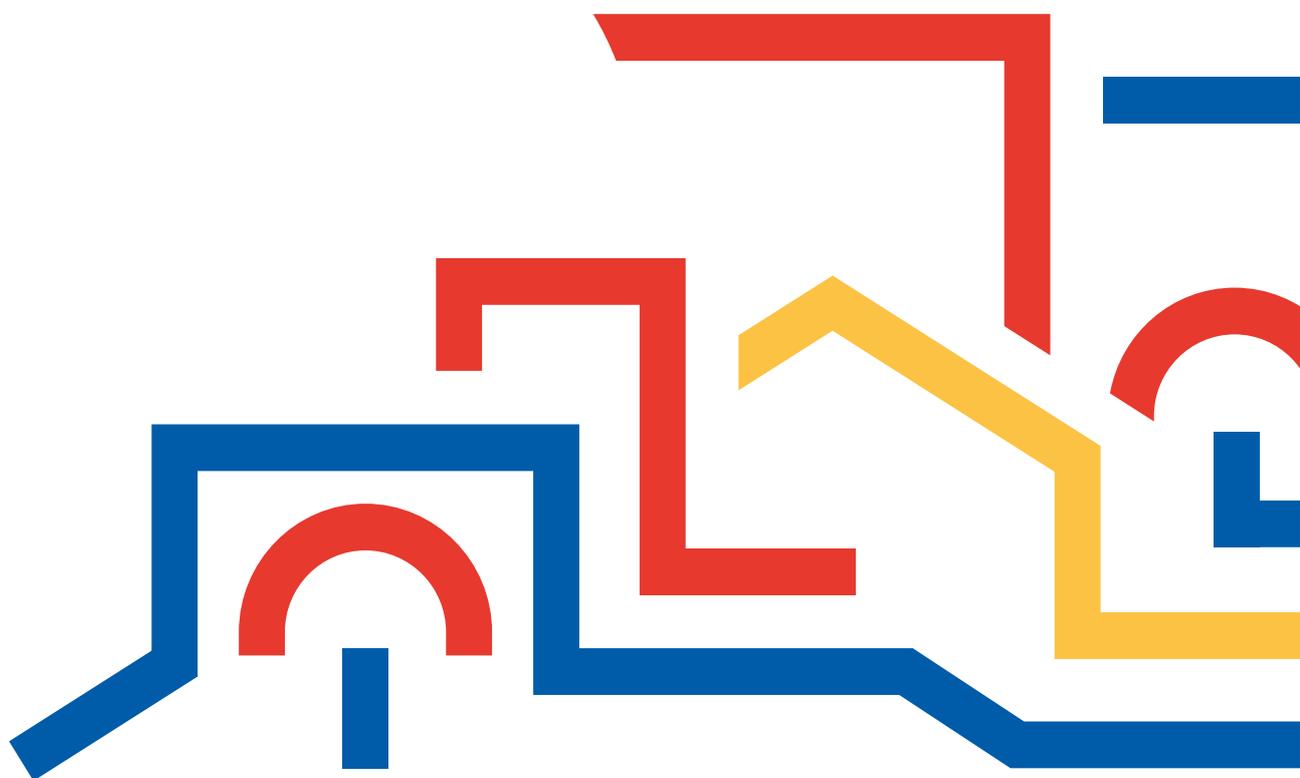


### Références clients

- Aucun client organisme Hlm  
Référence d'agences syndic

# 06

## Performances comparées des solutions



## 6.1 Comparaison des solutions étudiées : Grilles d'analyse et notations

Afin de comparer les solutions le plus impartialement possible, des critères d'analyse ont été définis pour les deux types de solutions. La majorité de ces critères fonctionnels et techniques ont été notés selon le barème suivant :

- Point fort de la solution
- Fonctionnalité présente et satisfaisante
- Fonctionnalité partiellement présente ou partiellement satisfaisante
- Fonctionnalité absente ou non satisfaisante.
- NR Fonctionnalité absente ou non satisfaisante.

### 6.1.1 Grille d'analyse comparée des solutions logicielles de gestion d'un parc locatif en copropriété

ITEMS EVALUES COMPARES	
 <b>Fonctionnalités</b>	
Connaissance du parc locatif géré en copropriété Gestion-administration Gestion budgétaire et comptable Processus des charges locatives Bibliothèque documentaire	Notation de ● à ●●●●
Robustesse et rigueur comptable	Notation de ● à ●●●●
Tableaux de bord et management	Notation de ● à ●●●●
Communication parties prenantes	Notation de ● à ●●●●
 <b>Autres</b>	
Conformité réglementaire	Notation de ● à ●●●●
Ergonomie (écrans fixes et navigation)	Notation de ● à ●●●●
Mobilité	Notation de ● à ●●●●
SAV (réactivité, qualité, qualité formation)	Notation de ● à ●●●●
SAV prise en compte des demandes d'évolution	Notation de ● à ●●●●
Mode SAAS ou Mode On.Premise	Précision
Interopérabilité	Notation de ● à ●●●●
Satisfaction rapport qualité prix	Note de 1 à 10, 1 « décevant » à 10 « excellent »
Net Promoter score	Note de 1 à 10, 1 « je déconseille » à 10 « je recommande vivement »
 <b>Tarifification</b>	
Estimation prix (*)	Précision
Mode de tarification	Précision
 <b>Profil des utilisateurs ayant répondu à l'enquête</b>	
Nombre moyen de lots principaux gérés	Nombre

## 6.1.2 Grille d'analyse comparée des solutions logicielles de syndic de copropriété

ITEMS EVALUES COMPARES	
 <b>Fonctionnalités</b>	
Connaissance du portefeuille de copropriétés gérées Gestion-administration Gestion budgétaire et comptable Processus des charges locatives Bibliothèque documentaire	Notation de ● à ●●●●●
Robustesse et rigueur comptable	Notation de ● à ●●●●●
Tableaux de bord et management	Notation de ● à ●●●●●
Communication parties prenantes	Notation de ● à ●●●●●
Gestion de l'événementiel	Notation de ● à ●●●●●
Extranet copropriétaire	Notation de ● à ●●●●●
Organisation/Tenue AG	Notation de ● à ●●●●●
Visite d'immeuble	Notation de ● à ●●●●●
 <b>Autres</b>	
Conformité réglementaire	Notation de ● à ●●●●●
Ergonomie (écrans fixes et navigation)	Notation de ● à ●●●●●
Mobilité	Notation de ● à ●●●●●
SAV (réactivité, qualité, qualité formation)	Notation de ● à ●●●●●
SAV prise en compte des demandes d'évolution	Notation de ● à ●●●●●
Mode SAAS ou Mode On.Premise	Précision
Interopérabilité	Notation de ● à ●●●●●
Satisfaction rapport qualité prix	Note de 1 à 10, 1 « décevant » à 10 « excellent »
Net Promoter score	Note de 1 à 10, 1 « je déconseille » à 10 « je recommande vivement »
 <b>Tarification</b>	
Estimation prix (*)	Précision
Mode de tarification	Précision
 <b>Profil des utilisateurs ayant répondu à l'enquête</b>	
Nombre moyen de copropriétés gérées	Nombre
Nombre moyen de lots principaux gérées	Nombre

## 6.2 Tableau comparatif des solutions étudiées

Ce benchmark proposé aux organismes Hlm devrait permettre à chacun d'entre eux de s'orienter vers la solution du marché qui lui semblera la plus en phase avec ses besoins fonctionnels, techniques et le dimensionnement de son activité.

À noter : bien que l'aspect financier des solutions soit un élément central au choix d'un outil, les éditeurs n'ont pas tous communiqué leur tarif. Ce dernier varie en fonction de l'utilisation envisagée de la solution par le client et la structure de coût de la solution (fonctions optionnelles, tarif au nombre de licences ou au nombre de lots, remise dégressive par palier) et des négociations commerciales propres à la relation entre l'éditeur et le client (remises, etc). **Toutes ces variables rendent impossible une comparaison fiable du coût entre les solutions.** Nous avons fait le choix de partager les informations financières lorsqu'elles ont été recueillies. Celles-ci doivent être considérées à titre indicatif, comme une fourchette de prix.

**De manière plus globale, une évaluation comparée des solutions est difficile. La fiabilité des informations sur lesquelles se base l'étude est soumise à la subjectivité de leur émetteur, subjectivité qui n'a pas pu être pleinement neutralisée compte tenu du nombre de retours utilisateurs non exhaustif. En outre, l'étude montre qu'il n'existe pas de solution idoine répondant à tous les besoins. Il appartient à l'organisme intéressé par l'acquisition d'un tel outil de réaliser in fine une consultation adaptée à ses besoins, aux réalités de son contexte... en pensant à inclure une démonstration de cas d'usage dans le cadre des auditions d'une procédure négociée.**



## 6.2.1 Tableau comparatif des solutions logicielles de gestion d'un parc locatif en copropriété

			
Éditeur	DN REPORTING	AAREON	SOPRA STERIA
Solution	Ibaya	Portallmmo Habitat PIH	Modules Ikos et Ulis
A répondu à la consultation	Oui	Non	Oui
Robustesse et rigueur comptable	2 retours	3 retours	1 retour
 <b>Fonctionnalités</b>			
Connaissance du parc locatif géré en copropriété			
Gestion-administration	●●●	●●	●●●
Gestion budgétaire et comptable			
Processus des charges locatives			
Bibliothèque documentaire			
Robustesse et rigueur comptable	●●	●●	●●●●
Tableaux de bord et management	●●	●	●●
Communication parties prenantes	●●	●	●
 <b>Autres</b>			
Conformité réglementaire	●●●	●●●	●●●
Ergonomie (écrans fixes et navigation)	●●●●	●	●●
Mobilité	●●●	●	●
SAV (réactivité, qualité, qualité formation)	●●●	●●	●●
SAV prise en compte des demandes d'évolution	●●	●	●●
Mode SAAS ou Mode On Premise	SaaS	NR	On Premise
Interopérabilité	●	●	●
Satisfaction rapport qualité prix	7/10	5/10	7/10
Net Promoter score	7/10	4/10	7/10
 <b>Tarifification</b>			
Estimation prix (*)	NR	NR	NR
Mode de tarification	NR	NR	NR
 <b>Profil des utilisateurs ayant répondu à l'enquête</b>			
Nombre moyen de lots principaux gérés	2800	2000	4200

## 6.2.2 Tableau comparatif des solutions logicielles de gestion de copropriété

									
Éditeur	MIP ALPES SOFTIMM	H2i	DOMETECH	CRYPTO	EVEN	GERCOP	ICS	IDEALSOFT	GRUPE KEL
Solution	ADB +	Aramis	Dometech	Crypto Syndic	Egide	Gercop Gérance	ICS	Immopen	KEL Syndic 360
A répondu à la consultation	Non	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non	Oui	Oui
Robustesse et rigueur comptable	2 retours	1 retour	Aucun	4 retours	2 retours	Aucun	8 retours	1 retour	Aucun
<b>🔧 Fonctionnalités</b>									
Connaissance du parc locatif géré en copropriété									
Gestion-administration	●●●	●●●	●●	●●●	●●	NR	●●●	●●●	●●●
Gestion budgétaire et comptable									
Processus des charges locatives									
Bibliothèque documentaire									
Robustesse et rigueur comptable	●●●	●●●	●●	●●●	●●	NR	●●●	●●●●	●●●
Tableaux de bord et management	●●●	●●●	●●	●●	●	NR	●●●	●●	●●
Communication parties prenantes	●●●	●●	●●	●	●● (via Kolimmo)	NR	●●●	●●●	●●
Gestion de l'événementiel	●●●	●	●	●●	●● (via Kolimmo)	NR	●●●	●●●	●●●
Extranet copropriétaire	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	NR	●●●	●●●	●●●
Organisation/Tenue AG	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	NR	●●●	●●●●	●●●
Visite d'immeuble	●	●●	●	●●	●	NR	●	●●	●
<b>🔗 Autres</b>									
Conformité réglementaire	●●●	●●●	NR	●●●	●●	NR	●●●	●●●	NR
Ergonomie (écrans fixes et navigation)	●●	●●●	●●	●●●	●●●	NR	●●	●●●●	●●●
Mobilité	●	●	NR	●●	●●●	NR	●●	●●●●	NR
SAV (réactivité, qualité, qualité formation)	●●●	●●●	NR	●●●	●●	NR	●●	●●●	NR
SAV prise en compte des demandes d'évolution	●●	●●	NR	●●●	●	NR	●●	●●●	NR
Mode SAAS ou Mode On Premise	NR	SaaS	SaaS	NR	NR	NR	SaaS	SaaS	SaaS
Interopérabilité	●	●	●	●	●●	NR	●●●	NR	NR
Satisfaction rapport qualité prix	6/10	8/10	NR	7/10	5/10	NR	7/10	NR	NR
Net Promoter score	4/10	7/10	NR	6/10	6,5/10	NR	8/10	10/10	NR
<b>📄 Tarification</b>									
Estimation prix (*)	NR	10€ HT par lot/par an	NR	1,50 € HT/lot/an	NR	NR	0,35€ HT/lot/mois	NR	3€HT/lot principal/mois
Mode de tarification	NR	Mensuel au nombre d'utilisateurs	Mensuel au lot géré	NR	Mensuel au nombre d'utilisateurs	NR	Mensuel au lot géré	Mensuel au nombre d'utilisateurs	Mensuel au lot géré
<b>👤 Profil des utilisateurs ayant répondu à l'enquête</b>									
Nombre moyen de copropriétés gérées	80	NR	NR	NR	131	NR	314	152	Oui
Nombre moyen de lots principaux gérés	NR	6630	NR	1600	9340	NR	4980	NR	Aucun

# suite

KRIER

VILOGI

SEPTAO

MATERA

AAREON

SEITRA

SOPRA STERIA

SEPTAO

SYMENT

Éditeur	Krier	Vilogi	SEPTAO ADB	MATERA	AAREON	SEITRA	SOPRA STERIA	SEPTAO ADB	SYMENT
Solution	Kristina	La Co-propriété digitale	La Gestion Intégrale	Matera Habitat	Portallmmo Habitat PIH	Powimo Thetrawin	Modules Ikos et Ulis	SPI	Syment
A répondu à la consultation	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Robustesse et rigueur comptable	2 retours	Aucun	1 retour	2 retours	3 retours	10 retours	Aucun	2 retours	Aucun

## 🔧 Fonctionnalités

Connaissance du parc locatif géré en copropriété									
Gestion-administration	●●●	●●●	●●●	●●●	●●	●●●	●●●	●●●	●
Gestion budgétaire et comptable									
Processus des charges locatives									
Bibliothèque documentaire									
Robustesse et rigueur comptable	●●●	●●●	●●●	●●●	●●	●●●	●●●●	●●●	●
Tableaux de bord et management	●●	●●	●●	●●●	●	●●	●●	●	●●
Communication parties prenantes	●●	●●	●	●●●	●	●●●	●	●	●●
Gestion de l'événementiel	●●	●●	●	●●●	●	●●●	●●	●	●●
Extranet copropriétaire	●●●	●●●	●●	●●●	●	●●●	●●●	●●	●●●
Organisation/Tenue AG	●●●	●●●	●●●	●●●	●●	●●●	●●●	●●	●●●
Visite d'immeuble	●	●●	●	●	●	●●●	●●	●	●●

## 🔗 Autres

Conformité réglementaire	●●	NR	●●●	●●●	●●	●●●	NR	●●●	NR
Ergonomie (écrans fixes et navigation)	●●●	●●●	●●	●●●	●	●●	●●	●●	●●●
Mobilité	●●	●●●	●	●●	●	●●●	●●	●	●●
SAV (réactivité, qualité, qualité formation)	●●●	NR	●●●	●●●	●●	●●	NR	●●	NR
SAV prise en compte des demandes d'évolution	●●	NR	●●	●●●●	●	●●	NR	●	NR
Mode SAAS ou Mode On Premise	SaaS	SaaS	SaaS	SaaS	NR	SaaS	On Premise	On Premise	SaaS
Interopérabilité	●	●	●●●	●	●●	●	●	●	●
Satisfaction rapport qualité prix	5/10	NR	6/10	NR	3/10	6/10	NR	5/10	NR
Net Promoter score	5,5/10	NR	6/10	9/10	2/10	7/10	NR	6/10	NR

## 💰 Tarification

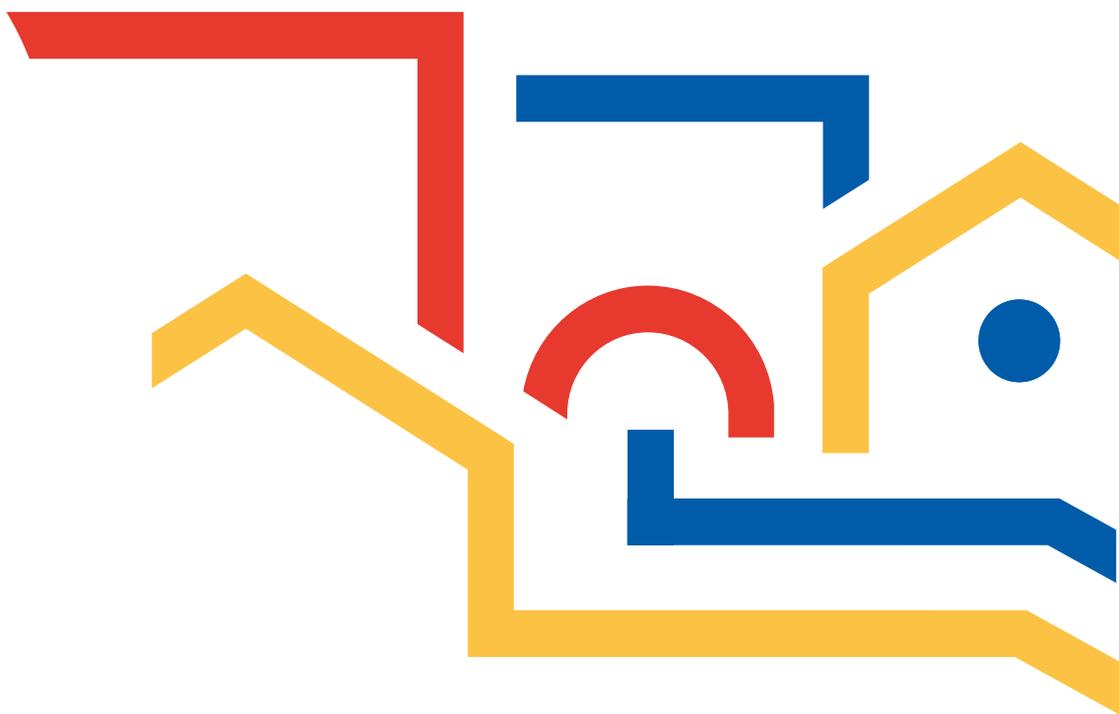
Estimation prix (*)	NR		8 € HT / lot principal / an	NR	NR	140 € HT / an / licence utilisateur	NR	380 € HT / mois jusqu'à 3000 lots	
Mode de tarification	NR	au lot géré	Mensuel au lot géré	Annuel à la copropriété	NR	Mensuel au nombre d'utilisateurs	NR	Mensuel au lot géré	Mensuel au lot géré

## 👤 Profil des utilisateurs ayant répondu à l'enquête

Nombre moyen de copropriétés gérées	NR	NR	NR	10	NR	212	NR	NR	NR
Nombre moyen de lots principaux gérés	2350	NR	12200	43	330	4992	NR	2700	NR

# 07

**Des solutions complémentaires,  
orientées communication**



En complément des solutions comptables/gestionnaires d'un parc locatif en copropriétés et/ou d'un portefeuille de copropriétés, il existe de nombreuses solutions assurant une couverture fonctionnelle avec une dominance « front office » comprenant **la gestion des incidents immobiliers** – de leur signalement à leur résolution-, et les **moyens de communication entre parties prenantes**.

#### GESTION DES INCIDENTS ET PILOTAGE DES FOURNISSEURS

- Signalement d'incidents par les locataires et l'équipe terrain (création de tickets)
- Commandes d'intervention auprès des fournisseurs
- Suivi du statut de l'événement
- Evaluation de la qualité des interventions des fournisseurs

#### PLATEFORME DE COMMUNICATION

- Facilitation des échanges entre gestionnaires, fournisseurs, syndics et résidents (extranets dédiés, etc.)
- Communication ciblée sur une population, multi canal et en temps réel
- Centralisation des échanges : agrégation des communications sur la plateforme quelque soit le mode de communication

En accélérant la résolution d'incidents et en assurant une communication rapide et transparente, elles répondent à **l'enjeu de qualité de services** envers les locataires et copropriétaires et contribuent à **l'image de marque** de l'organisme Hlm.

Ces plateformes sont pour la plupart développées par des éditeurs pure players en application web, hébergée sur serveur externe. Elles se distinguent par une **installation rapide et une prise en main aisée** par les utilisateurs professionnels comme copropriétaires/résidents.

Les modalités **d'interopérabilité** de ces solutions avec les logiciels comptables de gestion du patrimoine sont variables. Certaines sont partenaires de logiciels.

Un **panorama plus exhaustif** est présenté ci-après (7 solutions identifiées).

Fonctionnalités / Solution	BIMSOFT	CHAPPS	CHOUETTECO-PRO	INCH	INTWI ET APPLICATION TOOTWI	KOLIMMO DE VESTALINK	TAYO SOFTWARE
Déclaration d'incident, demande d'intervention à un tiers et suivi de la prise en charge de l'incident (système de tickets)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Communication multicanal et ciblée à une population	✓ Canal de communication: notifications sur l'application	✓ Canal : messagerie de l'application	✓ Canal : notifications sur l'application	✓ Canaux : SMS, emails, notifications	✓ Application Tootwi Canal : notifications sur l'application	✓ Canaux : SMS, emails, notifications	✓ Canal : mails
Accès documents/info (numéros utiles, avis de passages)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tableaux de bord, pilotage de la performance	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Application mobile disponible	✓	✓	✓	✓ Analyse de la récurrence des interventions par immeuble, analyse de la qualité des interventions des fournisseurs	✓ Suivi de la performance des prestataires	✓	✓
Application mobile disponible	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Spécificités	<p>Borne physique d'information installée dans les résidences</p> <p>Algorithme de prédiction du renouvellement des équipements (prévenir du vieillissement, sinistres)</p> <p>Exhaustivité des modules : maintenance, objets connectés</p> <p>Volet comptable en cours de développement (facturation etc.)</p>	<p>Logiciel pour syndic de copropriété</p> <p>Exhaustivité des modules : Outil de maintenance et Visites d'immeuble pour les inspections (santé, incendie, sécurité, vérification installations)</p>	<p>Plateforme ludique de sensibilisation des occupants à l'entretien des immeubles</p> <p>Editeurs partenaires : Krier, GERCOP, Crypto, h2i</p>	<p>Visite d'immeuble</p> <p>Relances automatiques pour suivre les fournisseurs, accusés de réception, liste de diffusion, base de données des contacts.</p> <p>« Smart maintenance » : outil d'aide à la décision pour optimiser les dépenses et maximiser le ROI</p> <p>Solution visible commercialement et éprouvée par de nombreux OLS</p>	<p>Historique de tous les incidents de la copropriété</p> <p>digitalisation complète du patrimoine et des équipements</p> <p>Exhaustivité des modules : applications de vote électronique pour les AG, etc.</p>	<p>Editeur partenaire : Egide, dont la solution de gestion de syndic Even est interconnectable avec Kolimmo</p>	<p>Etats des lieux entrée et sortie, inventaire et visites de contrôle dématérialisés</p>

# 08

## Conclusion



- La loi Elan amène des changements majeurs dans le quotidien des organismes Hlm. Ceux-ci voient en parallèle leur parc locatif géré en copropriété augmenter, et sont donc amenés à échanger avec un nouvel interlocuteur qu'est le syndic. Pour les organismes Hlm qui développent le métier de syndic (environ ¼ des organismes Hlm), les évolutions issues des lois ALUR et ELAN introduisent des processus inédits et des pratiques nouvelles : dématérialisation de la gestion des documents, dématérialisation des AG (AG en visioconférence, vote en ligne, signature électronique), extranet copropriétaires désormais obligatoire...
- Dans ce contexte, de nouvelles solutions logicielles voient le jour du côté des éditeurs. Elles ouvrent des opportunités pour faire la différence sur le marché IT, mais aussi du côté des organismes Hlm.
- Les outils se transforment et deviennent de plus en plus nomades (particulièrement grâce au mode SAAS, permettant une connexion Web et non plus serveur) pour répondre aux nouvelles exigences du copropriétaire sur l'information et la qualité de service proposées par le syndic.
- Les organismes Hlm doivent faire évoluer leurs équipements en matière de solutions logicielles, et également y former leurs équipes.
- Du côté des éditeurs, ces évolutions des métiers des organismes Hlm (progression des métiers de gestion locative en copropriétés et de syndic) les amènent à développer des solutions performantes et adaptées, tant sur le plan technique que fonctionnel. Les éditeurs doivent en outre anticiper les changements Métier et réglementaires dans le secteur professionnel du logement social, afin d'être certains que leurs solutions soient opérationnelles dès l'entrée en vigueur des décrets. Certains éditeurs collaborent ainsi avec des bailleurs sociaux pour développer des solutions « sur mesure » à ce secteur. C'est ainsi que la solution de gestion locative en copropriété Ibaya (de DN Reporting) a été développée avec l'ESH Batigere comme pilote.
- A l'heure où les syndics cherchent à augmenter leur volume de copropriétés en gestion, à équipe constante, et où les bailleurs copropriétaires voient leur parc locatif géré en copropriété s'accroître inéluctablement, les solutions digitales sont un gain de temps appréciable pour les organismes. Tandis qu'elles automatisent certaines tâches à faible valeur ajoutée, les organismes Hlm -qu'ils soient copropriétaires-bailleurs ou syndics-, peuvent se concentrer sur des activités relationnelles avec leurs copropriétaires/locataires.



# 09

## Annexes



## 9.1 Questionnaire éditeur

Contact (Nom, Prénom, Mail) :		Editeur :	Solution :	
Date de complétion :				
	<b>Questions</b>	<b>Existe en standard (Oui/non)</b>	<b>Commentaires - précisions</b>	
<b>1. Questions générales</b>				
1.1	Le progiciel gère t-il en standard les copropriétés ?			
1.2	Ce progiciel couvre t-il les fonctions : - de paramétrage des bases « patrimoniales »			
	- de middle et back office (supportant toutes les parties gestions administratives, techniques, préparation budgétaire et comptable, gestion des charges) ?			
1.3	Des bailleurs (copropriétaires et / ou syndic) utilisent-ils cet outil en production ?			
1.4	Quelles sont les clés d'accès aux informations (n° de lot, Référence copropriétaire, nom syndic...) ?			
1.5	Le progiciel permet-il l'historisation de toute modification administrative ou financière des données en général ?			
1.6	Le progiciel permet-il de dupliquer les paramétrages d'un copropriétaire à un autre et / ou d'un syndic à un autre ?			
	<b>Questions</b>	<b>Existe en standard</b>		<b>Commentaires - précisions</b>
		<b>Bailleur-Copropriétaire</b>	<b>Bailleur-Syndic</b>	
<b>2. Fonctionnalités du progiciel</b>				
2.1	<b>Le progiciel couvre-t-il les fonctions suivantes pour le bailleur copropriétaire et le bailleur syndic :</b> - Connaissance de la copropriété			
	- Gestion administrative			
	- Préparation budgétaire et comptable			
	- Gestion des charges			
2.2	<b>Dans le cas d'un bailleur copropriétaire :</b> Le progiciel permet-il-de gérer :			
	- Les tantièmes			
	- La remise des clés			
	- Le nombre de lots			
	- La mutation des lots			
	- Les dates entrée et sortie des lots			
	- Lots en indivision			
	- Pré-état daté et état daté			
	- Annuaire de copropriétaires			
- Annuaire des conseils syndicaux				
- Annuaire des syndics copros				
2.3	<b>Dans le cas d'un bailleur copropriétaire, le progiciel permet-il de gérer :</b>			

	- Les AG (Préparation et suivi)		
	- Les différents documents liés aux AG (PV, relevé de décisions,...)		
	- L'archivage des documents (GED)		
	- Les données issues du carnet d'entretien		
2.4	<b>Dans le cas d'un bailleur copropriétaire</b> : le progiciel permet-il de gérer les budgets et la comptabilité :		
	- Plan de comptes		
	- Journaux comptables		
	- Prise en compte des exercices comptables		
	- Facturation		
	- Ecritures planifiées		
	- Saisie assistée des factures et règlements		
	- Gestion des appels des fonds (montants et répartitions)		
	- Prélèvement et virements en masse		
2.5	<b>Dans le cas d'un bailleur copropriétaire</b> , le progiciel permet-il de gérer le process clients ?		
	- Contrôler les charges		
	- Vérifier la conformité de l'Appel de fonds par rapport au budget		
	- Gérer les délais d'appels de fonds		
2.6	<b>Dans le cas d'un bailleur copropriétaire</b> , le progiciel permet-il de gérer le process clients ?		
	- Consulter les factures		
2.7	<b>Dans le cas d'un bailleur syndic</b> , le progiciel permet-il de :		
	- Gérer les AG (création des AG, Modèles de questions et résolutions personnalisables)		
	- Edition des convocations aux AG		
	- Pointage des présences et votes		
	- Edition et archive des PV de l'AG		
2.8	<b>Dans le cas d'un bailleur syndic</b> , le progiciel permet-il de :		
	- Gérer les travaux (planification, suivi)		
	- Gérer les prestataires (devis/ contrats/ paiement)		
	- Créer et modifier un compte travaux		
	- Gérer les appels de fonds des travaux		
	- Gérer les échéanciers (appel de provision)		
	- Suivre le budget travaux		
	- Suivre les indemnités assurance travaux		
	- Clôturer les travaux		
2.9	<b>Dans le cas d'un bailleur syndic</b> , le progiciel permet-il de :		
	- Suivre les sinistres		
	- Gérer le carnet d'entretien		
	- Restituer les travaux sous forme d'un rapport annuel de gestion pour les copropriétaires, collectivités, collaborateurs		
2.10	<b>Dans le cas d'un bailleur syndic</b> , le progiciel permet-il de préparer la comptabilité :		

	- Gérer le plan de comptes		
	- Gérer les journaux comptables		
	- Gérer les exercices comptables		
	- Réaliser le clôturé comptable et régularisation des charges		
	- Gérer les comptes tiers		
	- Gérer les comptes copropriétaires		
	- Gérer la facturation		
2.11	<b>Dans le cas d'un bailleur syndic, le progiciel permet-il de gérer les appels de fonds :</b>		
	- Réaliser les relances		
	- Traitement des données en masse (appels de fonds multi copropriétés, relances toutes copropriétés)		
	- Réaliser les prélèvements en masse		
	- Réaliser les virements fournisseurs en masse		
2.12	<b>Dans le cas d'un bailleur syndic, le progiciel permet-il de gérer le budget :</b>		
	- Gestion des opérations courantes		
	- Gestion des travaux et exceptionnel		
	- Avance de trésorerie		
	- Gestion des fonds de travaux		
	- Gestion des subventions pour les travaux		
	- Ecritures planifiées		
	- Saisie assistée des factures et règlements		
	- Règlements en masse		
	- Paiement en ligne		
	- Ecritures particulières (imputation particulière au copropriétaire)		
	- Gestion des salariés		
	- Ecriture de paie		
	- Comptes bancaires séparés		
	- Gestion de la trésorerie		
	- Rapprochement bancaire		
2.13	<b>Dans le cas d'un bailleur syndic, le progiciel permet-il de gérer le processus de charges :</b>		
	- Relevé des compteurs		
	- Facturation de l'eau de la copropriété		
	- Calcul du m3 d'eau sur base des factures prestataires		
	- Cumul de plusieurs factures : eau, gaz, électricité		
<b>3. Gestion des alertes, tableaux de bords et indicateurs</b>			
	<b>Questions</b>	<b>Existe en standard</b>	<b>Commentaires - précisions</b>
3.1	<b>Dans le cas d'un bailleur copropriétaire, le progiciel gère-t-il les alertes suivantes :</b>		
	- Date d'échéance des AG		
	- Relance syndic si pas de convocation		

	- Délai de contestation		
	- Appels de fonds non payés		
	- Ecart avec les calendriers votés des appels de fonds		
	- Pouvoir envoyé ou non		
3.2	<b>Dans le cas d'un bailleur copropriétaire, le progiciel gère-t-il les reportings suivants :</b>		
	- Lots de copropriétés		
	- Lots principaux, accessoires, tantième		
	- Pourcentage de majorité		
	- Copropriétés issues de vente HLM		
	- Travaux proposés et votés en AG		
	- Echéance appels de fonds		
	- Avances de trésorerie		
	- Impayés par copro		
	- Montant forfaitaire par lots principaux		
	- Montant global des impayés, appels de fonds,...		
3.3	<b>Dans le cas d'un bailleur syndic, le progiciel peut-il produire les alertes suivantes :</b>		
	- Date d'échéance des AG		
	- Délai de contestation		
	- Appels de fonds non payés		
	- Ecart avec les calendriers votés des appels de fonds		
	- Pouvoir envoyé ou non		
	- Date de fin de mandat		
3.4	<b>Dans le cas d'un bailleur syndic, le progiciel peut-il produire les tableaux de bords suivants :</b>		
	- Lots de copropriétés		
	- Lots principaux, accessoires, tantièmes		
	- Pourcentage de majorité		
	- Fonds de travaux par résidence, au total		
	- Travaux proposés et votés en AG		
	- Echéance appels de fonds		
	- Avances de trésorerie		
	- Impayés par copro		
	- Montant forfaitaires par lots principaux		
	- Montant global		

#### 4. Gestion des référentiels

	Questions	Existe en standard	Commentaires - précisions
4.1	Le progiciel est-il capable d'historiser les mises à jour des référentiels ? (Bases patrimoniales)		
4.2	Les interfaces permettant de transmettre les données vers d'autres applicatifs du bailleurs sont-elles prévues ?		

#### 5. Reportings, états et éditiques

	Questions	Existe en standard	Commentaires - précisions
--	-----------	--------------------	---------------------------

5.1	Le progiciel dispose-t-il d'un extracteur de données intégré et paramétrable ?		
5.2	Le progiciel est-il interfacable à 100% avec un extracteur du marché ?		
5.3	Le progiciel dispose-t-il d'états en standard ?		
5.4	Le progiciel permet-il de paramétrer les documents contractuels : devis – bon de commande, conditions particulières, conditions générales, avenant, PV AG,...		
5.5	Le progiciel fournit-il des flux paramétrables par l'utilisateur (ex : contrat / apporteur,...) pour intégrer des applications d'édition spécifiques ?		
5.6	Le progiciel permet-il l'alimentation par flux d'outils de type Infocentre, extranet clients, syndic et/ou copropriétaires ?		
5.7	Le progiciel permet-il d'émettre des fichiers plats de facturation à destination des clients ?		
5.8	Le progiciel permet-il d'exporter sur un WEB client et fournisseurs les données relatives au suivi de son copropriété, travaux... ?		

#### 6. Intégration du progiciel

	Questions	Existe en standard	Commentaires - précisions
6.1	le progiciel est-il capable d'intégrer, traiter et restituer des données issues de systèmes d'information différents (ERP du bailleur) ?		
6.2	Mettez vous à disposition les environnements suivants ? - Environnement de recette ? - Environnement de formation ?		

#### 7. Alimentation comptable

	Questions	Existe en standard	Commentaires - précisions
7.1	Capacité à paramétrer tous les types de lignes liées à chaque opération de gestion pour alimenter des interpréteurs comptables externes ?		
7.2	Le progiciel attribue-t-il et stocke-t-il une date comptable aux événements transactionnels ou batch ?		
7.3	Le progiciel permet-il de gérer les périodes comptables ?		

#### 8. Architecture technique et fonctionnelle

	Questions	Existe en standard	Commentaires - précisions
<b>Architecture</b>			
8.1	Quelle est l'architecture du progiciel ? Merci de fournir un schéma détaillé et commenté.		
8.2	Le progiciel est-il construit selon une architecture N tiers (serveur de page, serveur d'application et backend, ... ?)		
8.3	Quel est le langage de développement utilisé (L4G, ASP, J2EE ... ) ?		
8.4	Utilisez-vous un type de SGBD standard (SQL-server, Oracle, ... ) ou propriétaire ?		
8.5	Le poste client est-il de type client léger ou client lourd ?		

8.6	L'ensemble des fonctions est-il disponible sous forme de services ou API ? Merci de préciser la liste des fonctions disponibles.		
8.7	Si l'offre comporte des composants provenant de plusieurs fournisseurs et / ou prestataires des travaux pouvez-vous garantir l'interopérabilité de la solution intégrée ?		
8.8	Les mises à jour seront-elles effectuées en temps réel ?		
8.9	Le progiciel peut-il s'interfacer avec les ordonnanceurs standards du marché pour piloter l'exploitation batch ?		
8.10	Les dates des exploitations sont elles des paramètres (pas d'utilisation de la date système comme date de traitement) ?		
8.11	Le progiciel permet-il la diffusion des états multi-destinataires (écran, fichier, imprimante) ?		
<b>Disponibilité / PCA</b>			
8.12	Le progiciel permet-il une ouverture permanente aux utilisateurs ?		
8.13	Le progiciel permet-il une sauvegarde des base de données « on line »? Cette sauvegarde s'appuie-t-elle sur des solutions standard du marché ?		
8.14	Quels sont les possibilités offertes en terme de sécurisation, sauvegarde et restauration ?		
8.15	L'architecture technique permet-elle la gestion de la haute disponibilité ?		
<b>Sécurité</b>			
8.16	Le progiciel dispose-t-il d'une gestion des habilitations permettant de piloter finement les accès par utilisateur ou groupe d'utilisateurs ? (RGPD compatible)		
8.17	Décrire les différents éléments de la sécurité : Authentification, habilitations, confidentialité des données, SSL, journalisation des événements ...		
8.19	Une piste d'audit est-elle maintenue de bout en bout ?		
8.20	Disposez-vous d'un benchmark technique et de SLA standards (contrats de service) ?		
<b>Configuration</b>			
8.20	Décrire les configurations requises pour les postes client		
8.21	Décrire la configuration requise pour les serveurs afin de garantir l'évolutivité.		
<b>Divers</b>			
8.22	Le progiciel dispose t-il d'une documentation : - technique sur l'exploitation, les batchs, la sécurité, ... - utilisateur sur l'ensemble des fonctionnalités ? - sur la mise en œuvre du progiciel		
8.23	Gérez-vous les versions successives ?		
<b>9. Références clients (liste exhaustive)</b>			
9.1	Quels sont vos clients bailleurs sociaux ? (les citer tous)		
<b>10. Modèles de tarification</b>			
10.1	Explicitez votre modèle de tarification (coûts fixes, coûts variables, options payantes etc.)		

## 9.2 Enquête en ligne sur l'évaluation de solutions logicielles de gestion locative en copropriété

### > USH | Evaluation de solutions logicielles de gestion locative en copropriétés

Bonjour,

Ce questionnaire a pour objectif de recueillir votre retour d'expérience sur les outils logiciels utilisés pour **assurer la gestion locative en copropriété** (hors métier de syndic).

Les résultats seront intégrés à la prochaine étude comparative des solutions logicielles du marché produite par l'USH.

L'évaluation concerne 1) les fonctionnalités de l'outil, 2) son ergonomie, 3) l'assistance SAV de l'éditeur et 4) autres caractéristiques (techniques, coûts...).

Vous êtes invité(e) à évaluer chaque item selon 4 niveaux de satisfaction : Non satisfaisant, quelques difficultés, satisfaisant, très satisfaisant. Vous pourrez apporter des précisions (champ texte libre) à la suite.

Comptez 15 minutes pour compléter ce questionnaire. Une réponse **avant le 23 décembre** est préférée.

Merci d'avance pour votre collaboration !

\* Obligatoire

1. Merci de préciser votre identité, métier, et entreprise \*

2. Votre entreprise assure-t-elle la gestion locative d'un parc en copropriété ? \*

- Non  
 Oui

3. Si oui, combien de lots ou copropriétés ? (approximativement) \*

4. Votre entreprise exerce-t-elle le métier de syndic de copropriété ? \*

- Oui, elle exerce le métier de syndic  
 Non, elle fait appel à des syndics externes  
 Elle exerce le métier de syndic et fait appel à des syndics externes

5. Quel(s) outil(s) est-utilisé pour assurer la gestion locative du parc en copropriété ? (préciser également le logiciel ERP) \*

**Appréciation sur les fonctionnalités** de votre solution de gestion locative en copropriétés

6. Évaluez votre satisfaction sur la capacité de votre logiciel de gestion en copropriétés à disposer d'une **bonne connaissance de votre parc en copropriétés** (accès aux référentiels, vision rapide et claire de la structure des copropriétés etc...) ? \*

- Non satisfaisant
- Quelques difficultés
- Satisfaisant
- Très satisfaisant

7. Veuillez préciser votre appréciation (commentaires, cas, exemples)

8. Évaluez votre satisfaction sur la capacité de votre logiciel de gestion en copropriétés à **administrer/gérer le parc** \*

- Non satisfaisant
- Quelques difficultés
- Satisfaisant
- Très satisfaisant

9. Veuillez préciser votre appréciation (commentaires, cas, exemples)

10. Évaluez votre satisfaction sur la capacité de votre logiciel de gestion locative en copropriété à **gérer les budgets et la comptabilité** (comptabilisation des appels de fonds, projections du budget). \*

- Non satisfaisant
- Quelques difficultés
- Satisfaisant
- Très satisfaisant

11. Veuillez préciser votre appréciation (commentaires, cas, exemples)

12. Évaluez votre satisfaction sur la capacité de votre logiciel de gestion locative en copropriété à **traiter les charges locatives** (contrôle du décompte des charges, calcul des charges locatives au tantième, régularisation annuelle des charges etc.) \*

- Non satisfaisant
- Quelques difficultés
- Satisfaisant
- Très satisfaisant

13. Veuillez préciser votre appréciation (commentaires, cas, exemples)

14. Évaluez votre satisfaction sur la **robustesse et rigueur comptable** de votre logiciel de gestion locative en copropriétés \*

- Non satisfaisant
- Quelques difficultés
- Satisfaisant
- Très satisfaisant

15. Veuillez préciser votre appréciation (commentaires, cas, exemples)

16. Évaluez votre satisfaction des **tableaux de bord** (indicateurs et alertes de pilotage) produits par votre logiciel de gestion locative en copropriété (actions en cours, AG à venir, paiement des appels de fonds) \*

- Non satisfaisant
- Quelques difficultés
- Satisfaisant
- Très satisfaisant

17. Veuillez préciser votre appréciation (commentaires, cas, exemples)

18. Évaluez votre satisfaction sur la **bibliothèque documentaire** de votre logiciel de gestion locative en copropriété \*

- Non satisfaisant
- Quelques difficultés
- Satisfaisant
- Très satisfaisant

19. Veuillez préciser votre appréciation (commentaires, cas, exemples)

20. Évaluez votre satisfaction sur la capacité de votre logiciel de gestion locative en copropriété à **communiquer avec les locataires de copropriétés et syndicats**. \*

- Non satisfaisant
- Quelques difficultés
- Satisfaisant
- Très satisfaisant
- Nous utilisons une application annexe. Si oui, précisez laquelle dans le commentaire qui suit

21. Veuillez préciser votre appréciation (commentaires, cas, exemples, canaux) et/ou le nom de la solution annexe utilisée

22. Évaluez votre satisfaction de la **conformité réglementaire** de votre logiciel de gestion locative en copropriété. \*

- Non satisfaisant
- Quelques difficultés
- Satisfaisant
- Très satisfaisant

23. Veuillez préciser votre appréciation (commentaires, cas, exemples)

### Appréciation de l'ergonomie de votre solution de gestion locative en copropriétés

24. Évaluez votre satisfaction de la **qualité des écrans fixes** de votre logiciel de gestion locative en copropriété (ergonomie, esthétique, lisibilité etc.) \*

- Non satisfaisant
- Quelques difficultés
- Satisfaisant
- Très satisfaisant

25. Veuillez préciser votre appréciation (commentaires, cas, exemples)

26. Évaluez votre satisfaction de la **qualité des écrans mobiles** (applications) de votre logiciel de gestion locative en copropriété (expérience utilisateur optimisée en version mobile ?) \*

- Non satisfaisant
- Quelques difficultés
- Satisfaisant
- Très satisfaisant

27. Veuillez préciser votre appréciation (commentaires, cas, exemples)

28. Évaluez votre satisfaction de la **navigation** de votre logiciel de gestion locative en copropriété (intuitivité de la prise en main, arborescence claire, boutons visibles etc.) \*

- Non satisfaisant
- Quelques difficultés
- Satisfaisant
- Très satisfaisant

29. Veuillez préciser votre appréciation (commentaires, cas, exemples)

---

**Appréciation sur le Service Après Vente** apporté par l'éditeur de votre solution

30. Évaluez votre satisfaction de la **réactivité du service après vente de l'éditeur** (disponibilité tél/mail, délai de résolution) de votre logiciel de gestion locative en copropriété. \*

- Non satisfaisant
- Quelques difficultés
- Satisfaisant
- Très satisfaisant

31. Veuillez préciser votre appréciation (commentaires, cas, exemples)

32. Évaluez votre satisfaction de la **qualité de l'assistance du service après vente de l'éditeur** du logiciel de gestion locative en copropriété \*

- Non satisfaisant
- Quelques difficultés
- Satisfaisant
- Très satisfaisant

33. Veuillez préciser votre appréciation (commentaires, cas, exemples)

34. Évaluez votre satisfaction de la **qualité des formations dispensées par l'éditeur** de votre logiciel de gestion locative en copropriété \*

- Non satisfaisant
- Quelques difficultés
- Satisfaisant
- Très satisfaisant

35. Veuillez préciser votre appréciation (commentaires, cas, exemples)

36. Évaluez votre satisfaction sur la **prise en compte de vos demandes d'évolution par l'éditeur** de votre logiciel de gestion locative en copropriété : \*

- Non satisfaisant
- Quelques difficultés
- Satisfaisant
- Très satisfaisant

37. Veuillez préciser votre appréciation (commentaires, cas, exemples)

## Autres

38. Le logiciel de gestion locative en copropriété est-il ? \*

- En **mode Saas** : logiciel délocalisé et accessible à distance par réseau
- En **mode On Premise** : logiciel dont l'architecture est physiquement présente au sein de l'OLS
- Je ne sais pas

39. Évaluez votre satisfaction de l'**interopérabilité** du logiciel de gestion locative en copropriété (capacité à communiquer avec d'autres applications) \*

- Non satisfaisant
- Quelques difficultés
- Satisfaisant
- Très satisfaisant
- Je ne sais pas

40. Veuillez préciser votre appréciation (commentaires, cas, exemples)

41. Quel est le **coût** du logiciel de gestion locative en copropriétés ? (Montant de l'abonnement TTC ou HT à préciser, mensuel ou annuel, au nombre de lots, à la copropriété ou au nombre d'utilisateurs) \*

42. Qualifiez votre niveau de satisfaction du **rapport qualité/prix** de la solution.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Décevant

Excellent

43. Quelles **améliorations** à l'outil ? Quelles fonctionnalités/modules vous manquent ?

44. **Recommanderiez**-vous cet outil ? \*

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Certainement pas

Incontestablement

## 9.3 Enquête en ligne sur l'évaluation de solutions logicielles de gestion de copropriété

### > USH | Evaluation de solutions logicielles de gestion de syndic

Bonjour,

Ce questionnaire a pour objectif de recueillir votre retour d'expérience sur les outils logiciels utilisés **pour assurer l'exercice du métier de syndic**.

Les résultats seront intégrés à la prochaine étude comparative des solutions logicielles du marché produite par l'USH.

L'évaluation concerne 1) les fonctionnalités de l'outil, 2) son ergonomie, 3) l'assistance SAV de l'éditeur et 4) autres caractéristiques (techniques, coûts...)

Vous êtes invité(e) à évaluer chaque item selon 4 niveaux de satisfaction : Non satisfaisant, quelques difficultés, satisfaisant, très satisfaisant. Vous pourrez apporter des précisions (champ texte libre) à la suite.

Comptez 15 minutes pour compléter ce questionnaire. Une réponse **avant le 23 décembre** est préférée.

Merci d'avance pour votre collaboration !

\* Obligatoire

1. Merci de préciser votre identité, métier, et entreprise \*

2. Combien de lots ou copropriétés sont gérés en tant que syndic ? (approximativement)

\*

3. Quel(s) outil(s) est-utilisé pour assurer le métier de syndic ? \*

## Appréciation sur les fonctionnalités de votre solution de gestion de syndic

4. Évaluez votre satisfaction sur la capacité de votre logiciel de gestion de syndic à disposer d'une bonne **connaissance du parc géré** (accès aux référentiels, vision rapide et claire de la structure des copropriétés etc...)?

\*

- Non satisfaisant
- Quelques difficultés
- Satisfaisant
- Très satisfaisant

5. Veuillez préciser votre appréciation (commentaires, cas, exemples)

6. Évaluez votre satisfaction sur la capacité de votre logiciel de gestion de syndic à **administrer le parc géré** \*

- Non satisfaisant
- Quelques difficultés
- Satisfaisant
- Très satisfaisant

7. Veuillez préciser votre appréciation (commentaires, cas, exemples)

8. Évaluez votre satisfaction sur la capacité de votre logiciel de gestion de syndic à **gérer les budgets et la comptabilité** (appels de fonds, financement des travaux, etc) \*

- Non satisfaisant
- Quelques difficultés
- Satisfaisant
- Très satisfaisant

9. Veuillez préciser votre appréciation (commentaires, cas, exemples)

10. Évaluez votre satisfaction sur la capacité de votre logiciel de gestion de syndic à **accompagner le processus des charges locatives** (calcul, décompte de charges de copropriété, information de la récupérabilité auprès des locataires) \*

- Non satisfaisant
- Quelques difficultés
- Satisfaisant
- Très satisfaisant

11. Veuillez préciser votre appréciation (commentaires, cas, exemples)

12. Évaluez votre satisfaction sur la **robustesse et rigueur comptable** de votre logiciel de gestion de syndic \*

- Non satisfaisant
- Quelques difficultés
- Satisfaisant
- Très satisfaisant

13. Veuillez préciser votre appréciation (commentaires, cas, exemples)

14. Évaluez votre satisfaction des **tableaux de bord** produits par votre logiciel de gestion de syndic \*

- Non satisfaisant
- Quelques difficultés
- Satisfaisant
- Très satisfaisant

15. Veuillez préciser votre appréciation (commentaires, cas, exemples)

16. Évaluez votre satisfaction sur la **bibliothèque documentaire** - mise à disposition aux copropriétaires - de votre logiciel de gestion de syndic \*

- Non satisfaisant
- Quelques difficultés
- Satisfaisant
- Très satisfaisant

17. Veuillez préciser votre appréciation (commentaires, cas, exemples)

18. Évaluez votre satisfaction sur la capacité de votre logiciel de gestion de syndic à **communiquer avec les copropriétaires, les occupants, les prestataires** \*

- Non satisfaisant
- Quelques difficultés
- Satisfaisant
- Très satisfaisant
- Nous utilisons une application annexe. Si oui, précisez laquelle dans le commentaire qui suit

19. Veuillez préciser votre appréciation (commentaires, cas, exemples, canaux) et/ou le nom de la solution utilisée

20. Évaluez votre satisfaction de la **gestion événementielle** de votre logiciel de gestion de syndic (déclaration d'incidents, suivi de leur résolution, processus travaux, extranet fournisseurs) \*

- Non satisfaisant
- Quelques difficultés
- Satisfaisant
- Très satisfaisant
- Nous utilisons une application annexe. Si oui, précisez laquelle dans le commentaire qui suit

21. Veuillez préciser votre appréciation (commentaires, cas, exemples) et/ou le nom de la solution annexe utilisée

22. Évaluez votre satisfaction de l'**extranet copropriétaires** de votre logiciel de gestion de syndic. \*

- Non satisfaisant
- Quelques difficultés
- Satisfaisant
- Très satisfaisant

23. Veuillez préciser votre appréciation (commentaires, cas, exemples)

24. Évaluez votre satisfaction de la **conformité réglementaire** de votre logiciel de gestion de syndic. \*

- Non satisfaisant
- Quelques difficultés
- Satisfaisant
- Très satisfaisant

25. Veuillez préciser votre appréciation (commentaires, cas, exemples)

26. Évaluez votre satisfaction sur le soutien à l'**organisation des Assemblées Générales** de votre logiciel de gestion de syndic (convocations, émargement, décisions, votes, etc.) \*

- Non satisfaisant
- Quelques difficultés
- Satisfaisant
- Très satisfaisant

27. Veuillez préciser votre appréciation (commentaires, cas, exemples)

28. Évaluez votre satisfaction des fonctions de **visites d'immeuble** de votre logiciel de gestion de syndic \*

- Non satisfaisant
- Quelques difficultés
- Satisfaisant
- Très satisfaisant

29. Veuillez préciser votre appréciation (commentaires, cas, exemples)

## Appréciation de l'ergonomie de votre solution de gestion de syndic

30. Évaluez votre satisfaction de la **qualité des écrans fixes** de votre logiciel de gestion de syndic (ergonomie, esthétique, lisibilité etc.) \*

- Non satisfaisant
- Quelques difficultés
- Satisfaisant
- Très satisfaisant

31. Veuillez préciser votre appréciation (commentaires, cas, exemples)

32. Évaluez votre satisfaction de la **qualité des écrans mobiles** (applications) de votre logiciel de gestion de syndic (expérience utilisateur optimisée en version mobile ?) \*

- Non satisfaisant
- Quelques difficultés
- Satisfaisant
- Très satisfaisant

33. Veuillez préciser votre appréciation (commentaires, cas, exemples)

34. Évaluez votre satisfaction de la **navigation** de votre logiciel de gestion de syndic (intuitivité de la prise en main, arborescence claire, boutons visibles etc.) \*

- Non satisfaisant
- Quelques difficultés
- Satisfaisant
- Très satisfaisant

35. Veuillez préciser votre appréciation (commentaires, cas, exemples)

### Appréciation sur le Service Après Vente apporté par l'éditeur de votre solution

36. Évaluez votre satisfaction de la **réactivité du service après vente de l'éditeur** (disponibilité tél/mail, délai de résolution) de votre logiciel de gestion de syndic \*

- Non satisfaisant
- Quelques difficultés
- Satisfaisant
- Très satisfaisant

37. Veuillez préciser votre appréciation (commentaires, cas, exemples, canaux de sollicitation)

38. Évaluez votre satisfaction de la **qualité de l'assistance du service après vente de l'éditeur** de votre logiciel de gestion de syndic \*

- Non satisfaisant
- Quelques difficultés
- Satisfaisant
- Très satisfaisant

39. Veuillez préciser votre appréciation (commentaires, cas, exemples)

40. Évaluez votre satisfaction de la **qualité des formations dispensées par l'éditeur** de votre logiciel de gestion de syndic \*

- Non satisfaisant
- Quelques difficultés
- Satisfaisant
- Très satisfaisant

41. Veuillez préciser votre appréciation (commentaires, cas, exemples)

42. Évaluez votre satisfaction sur la **prise en compte de vos demandes d'évolution par l'éditeur** de votre logiciel de gestion de syndic \*

- Non satisfaisant
- Quelques difficultés
- Satisfaisant
- Très satisfaisant

43. Veuillez préciser votre appréciation (commentaires, cas, exemples)

### Autres

44. Le logiciel de gestion de syndic est-il ? \*

- En **mode SaaS** : logiciel délocalisé et accessible à distance par réseau
- En **mode On Premise** : logiciel dont l'architecture est physiquement présente au sein de l'OLS
- Je ne sais pas

45. Évaluez votre satisfaction de l'**interopérabilité** du logiciel de gestion de syndic (capacité à communiquer avec d'autres applications) \*

- Non satisfaisant
- Quelques difficultés
- Satisfaisant
- Très satisfaisant
- Je ne sais pas

46. Veuillez préciser votre appréciation (commentaires, cas, exemples)

47. Quel est le **coût** du logiciel de gestion de syndic ? (Montant de l'abonnement TTC ou HT à préciser, mensuel ou annuel, au nombre de lots, à la copropriété ou au nombre d'utilisateurs) \*

48. Qualifiez votre niveau de satisfaction du **rapport qualité/prix** de la solution.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Décevant Excellent

49. Quelles **améliorations** à l'outil ? Quel(le)s fonctionnalités/modules vous manquent ?

50. **Recommanderiez-vous** cet outil ? \*

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Certainement pas Incontestablement



Direction du Numérique  
et des Systèmes d'Information