



Paris, le 27 janvier 2017

**Loiselet & Daigremont**  
SERVICES IMMOBILIERS

**Communiqué de presse Loiselet & Daigremont**



## « La copropriété, loin de l'enfer, peut être un paradis ! »

La CLCV a publié début janvier, en partenariat avec le magazine Notre Temps, son baromètre de satisfaction des copropriétaires envers leur syndic. En 2016, le taux de satisfaction général est meilleur qu'en 2014 (**47% contre 39%, soit une progression de 20 %**).

**Ne faut-il pas saluer ce chiffre en amélioration et voir le verre à moitié plein plutôt que le verre à moitié vide ?**

Loiselet & Daigremont, qui effectue depuis plus de 15 ans une enquête de satisfaction auprès de ses clients dans le cadre de son programme d'assurance qualité certifié à la norme ISO 9001 \* (79% de copropriétaires satisfaits en 2016), a mis en place un questionnaire reprenant pour une partie celui de la CLCV, afin de comparer les résultats en toute objectivité. Ces enquêtes sont réalisées sous forme de questionnaires distribués et relevés au cours des assemblées générales, auprès des copropriétaires présents. 3.451 copropriétaires ont répondu à ces enquêtes en 2016.

« Si nous donnons à ces enquêtes tout l'intérêt qu'elles méritent, c'est bien pour améliorer la qualité des services proposés à nos clients, explique Philippe Loiselet, directeur général de Loiselet & Daigremont.

Elles nous permettent d'appréhender l'évolution de leurs attentes, de connaître l'appréciation des solutions et des méthodes que nous proposons et de rester au plus près des préoccupations des copropriétaires. Ces enquêtes sont pour nous un outil performant de l'écoute-client. »

Les résultats des enquêtes de la CLCV montrent que l'écoute, la disponibilité et la réactivité de leur gestionnaire sont des attentes majeures des copropriétaires. Malheureusement, le défaut de réactivité du syndic face aux réclamations et incidents qui peuvent survenir dans un immeuble, constitue le principal reproche formulé à l'égard des professionnels : seulement 33% de personnes se déclarent satisfaites de cet item dans l'enquête CLCV, alors que 77% des copropriétaires interrogés chez Loiselet & Daigremont indiquent être satisfaits de la réactivité à leurs sollicitations et 83,5% de la façon dont est prise en charge leur demande par leur gestionnaire. C'est bien la preuve que le professionnalisme gagne.



Les outils mis en place au sein du groupe, tels que LoDaVeille (le service syndic 24/24), la plateforme d'informations directe LoDaWeb (extranet), ou encore LoDaRama, base de données personnalisée pour chaque immeuble, contribuent à l'atteinte de cette satisfaction exprimée. La formation des collaborateurs et leur adhésion aux valeurs de l'entreprise, sont également autant d'atouts qui garantissent une grande stabilité (et un très faible turn-over) et donc une meilleure performance dans la gestion des immeubles.

Parmi les bons points décernés aux syndics par l'enquête de la CLCV, on relève la mise en place d'extranets dans 63 % des copropriétés (qui serait la conséquence de la loi ALUR) qui sont appréciés par 51 % des copropriétaires. Les extranets copropriété (LoDaWeb) sont disponibles dans 100% des immeubles pour les clients de Loiselet & Daigremont depuis... 2012. Et 88,6% des clients utilisateurs s'en déclarent aujourd'hui satisfaits.

Les résultats complets de la dernière enquête de satisfaction Loiselet & Daigremont, ainsi que le dossier de la CLCV sont en libre accès sur le site [www.l-d.fr](http://www.l-d.fr). Ils démontrent sans aucun doute que l'attention portée dans la durée aux besoins des copropriétaires crée les conditions d'une gestion appréciée.



\* Le système assurance qualité de Loiselet & Daigremont est certifié à la norme ISO 9001, version 2015. Certificat délivré par l'AFAQ/AFNOR, après audit des méthodes et processus par des contrôleurs indépendants.

Loiselet & Daigremont est à ce jour le seul administrateur de biens à avoir obtenu les certificats 9001 et 9002 pour l'ensemble de ses sites et de ses activités de gestion, en immobilier d'entreprise comme en immobilier résidentiel. Pour ce dernier secteur, la certification a également été étendue à l'activité transactions.

### Contact Presse :

Stéphanie Cassan - [scassan@virage-s.com](mailto:scassan@virage-s.com) / tel : 06 11 60 75 68  
Philippe Loiselet - [philippe.loiselet@l-d.fr](mailto:philippe.loiselet@l-d.fr) / tel : 01 41 22 55 27