

Votre avis compte pour nous...

SERVICES IMMOBILIERS



Loiselet & Daigremont

É D I T O

Depuis près de 20 ans, nous interrogeons nos clients copropriétaires, dans le cadre de notre programme Assurance Qualité*, pour connaître leur degré de satisfaction sur nos prestations mais également sur leurs attentes, leurs critiques et leurs suggestions.

Au cours des trois dernières années, nous avons fait le choix de nous adresser à ceux qui participent activement à la vie de leur immeuble, en assistant à leur assemblée générale. La plupart de ceux qui ont donc été présents à ces réunions, durant cette période, se sont ainsi vu remettre un questionnaire pour que nous puissions recueillir leur appréciation sur la gestion de leur copropriété et le travail de leur syndic.

Nous avons ainsi collecté plusieurs milliers d'avis, dont les résultats ont été analysés et classifiés, pour en tirer les enseignements les plus efficaces. L'enquête, établie il y a trois ans, reprend la plupart des questions d'un sondage mené sur ce sujet par la CLCV (Confédération du Logement et du Cadre de Vie) auprès de ses adhérents. Partant du principe que celles-ci étaient les plus importantes pour les copropriétaires « consommateurs », elles ont été prises en compte lors de l'établissement du document et ce, afin de pouvoir également se comparer objectivement au reste de la profession.

Leur dépouillement nous a permis de constater que nos clients avaient une image et une perception de Loiselet & Daigremont nettement meilleures que celles exprimées sur les syndicats en général par les adhérents des associations de consommateurs, puisque 89,3% des copropriétaires déclarent, en effet, qu'ils sont satisfaits ou très satisfaits de l'ensemble des prestations de notre société, comme syndic de leur copropriété.

Nous restons toutefois conscients que nous pouvons – et même que nous devons — faire mieux et que certains parmi nos clients expriment encore des réserves sur notre gestion, ce que nous regrettons. Toutes les équipes de Loiselet & Daigremont continueront donc de se mobiliser pour fournir leurs meilleurs efforts afin de satisfaire toujours le plus grand nombre. C'est un chemin qui ne s'arrête jamais !

YANN COUEDIC
Directeur Qualité

* Loiselet & Daigremont est certifié à la norme qualité ISO 9001 depuis 2000, certificat renouvelé, après audit, tous les 3 ans depuis cette date.

Les résultats...

Notre enquête de satisfaction a porté sur quatre thèmes principaux :

- la gestion de votre immeuble,
- votre assemblée générale,
- les outils d'information et de communication,
- votre copropriété en général.

Les questionnaires ont été complétés par 3.805 personnes en 2015, 3.451 en 2016 et 2.386 en 2017. Ils ont été saisis et analysés avec le logiciel de traitement de sondages « Sphinx ».

Les copropriétaires pouvaient exprimer leur choix entre très insatisfait, insatisfait, satisfait ou très satisfait.

Pour ne pas surcharger la compréhension de ces résultats, nous ne fournissons ici que les chiffres des années 2016 et 2017. Nous n'indiquons que ceux des copropriétaires ayant exprimé un avis « satisfait » ou « très satisfait ». Le total des « insatisfaits » et « très insatisfaits » se déduit par différence.



Quel jugement portez-vous sur...

2016 2017

(% satisfaits et très satisfaits)

■ La gestion de votre copropriété :

| | | |
|---|--------|---------------|
| La relation téléphonique (facilité, qualité des réponses) | 83,5 % | 86,0 % |
| Le courrier postal : délai de réponse | 86,3 % | 87,9 % |
| Le courrier postal : pertinence des réponses | 86,4 % | 87,5 % |
| Le courrier électronique : délai de réponse | 84,8 % | 85,6 % |
| Le courrier électronique : pertinence des réponses | 85,3 % | 85,2 % |
| Prise en charge de la demande par nos équipes | 83,8 % | 86,8 % |
| Délai d'intervention de l'entreprise | 78,6 % | 81,7 % |
| Information concernant l'état d'avancement | 77,4 % | 79,0 % |
| Le suivi des contrats | 87,6 % | 88,4 % |
| La maintenance et les travaux | 84,6 % | 85,0 % |
| Le délai de mise en œuvre de travaux votés | 85,0 % | 86,0 % |
| L'entretien et la propreté de l'immeuble | 83,8 % | 84,0 % |
| Notre réactivité aux sollicitations | 82,5 % | 85,3 % |

■ Vos assemblées générales :

| | | |
|---|--------|---------------|
| La présentation et le contenu de la convocation | 95,5 % | 95,0 % |
| Le rapport de gestion | 94,1 % | 93,6 % |
| La présentation des comptes | 90,9 % | 90,3 % |
| La conduite de la réunion par le gestionnaire | 92,8 % | 92,9 % |
| Sa connaissance des dossiers et les explications fournies | 92,4 % | 93,1 % |
| La lisibilité du procès-verbal | 93,5 % | 93,4 % |

■ Les outils d'information et de communication :

| | | |
|--|--------|---------------|
| L'information sur votre copropriété | 85,7 % | 86,9 % |
| LoDaWeb, l'extranet de votre copropriété | 88,6 % | 88,1 % |
| La Lettre Loiselet & Daigremont | 92,4 % | 92,0 % |
| Le site Internet www.l-d.fr | 91,6 % | 90,7 % |
| LoDaVeille, le service 24/24 de L&D | 85,4 % | 86,4 % |

■ La vie de votre copropriété :

| | | |
|---|---------|----------------|
| L'ambiance générale de votre copropriété | 87,0 % | 87,5 % |
| Les relations entre conseil syndical et copropriétaires | 88,5 % | 89,2 % |
| Les relations entre copropriétaires | 87,3 % | 86,9 % |
| La qualité des débats en assemblée générale | 80,1 % | 82,4 % |
| La durée de vos assemblées générales | 75,5 %* | 73,2 %* |

(*) 99,7 % en 2016 et 98,2 % en 2017 trouvent leur assemblée générale trop longue...

■ QUELS ENSEIGNEMENTS TIRER DE CES RÉSULTATS ?

Tout au long de l'année, nous nous occupons des immeubles dont nous avons la charge et tentons de répondre aux attentes de nos clients. Celles-ci peuvent s'exprimer suivant des modalités différentes et leur traitement fait parfois intervenir plusieurs prestataires extérieurs.

Nous sommes bien sûr fiers de constater que nos clients sont très majoritairement satisfaits... Le taux de renouvellement de nos mandats (supérieur à 95 %) en témoigne également, mais avec un avis global qui ne permet pas de mesurer dans le détail, suivant les thèmes soumis à l'évaluation, la satisfaction des uns et des autres. L'analyse des résultats montre que pour presque tous les items examinés, les copropriétaires sont satisfaits ou très satisfaits, à plus de 80 %, de la prestation rendue ou du constat établi.

■ NOS EFFORTS REMARQUÉS...

Nous constatons également que les points sur lesquels ont porté nos efforts au cours des dernières années ont vu leur appréciation augmenter favorablement. C'est ainsi, que nous avons accordé une attention toute particulière à la rapidité de la prise en charge des demandes des copropriétaires par nos équipes, ainsi qu'à notre réactivité face à leurs sollicitations. Ce sujet était également l'un des moins bien notés dans l'enquête de la CLCV (41 % de copropriétaires satisfaits sur cet item pour l'association de consommateurs).

Nos modes opératoires ont été en conséquence adaptés, nos collaborateurs ont été sensibilisés sur ces points et d'importants investissements informatiques ont été réalisés, permettant ainsi de faire passer la satisfaction sur le délai de prise en charge des demandes de 83,8 % à 86,8 %, et celui relatif à notre réactivité de 82,5 % à 85,3 %.

■ INFORMATION ET COPROPRIÉTÉ...

L'information dans une copropriété est une demande légitime des occupants. Nous essayons donc d'y répondre, en transmettant ou en mettant à disposition de nos clients des données sur la vie de leur immeuble, la nature des décisions prises, les travaux mis en œuvre. Nous leur fournissons également des indications générales portant sur l'évolution des lois et les services que nous sommes en mesure de leur proposer.

Nous remarquons que les outils que nous proposons pour améliorer la communication entre nous et les copropriétaires sont appréciés, qu'il

s'agisse de LoDaWeb, l'extranet de leur immeuble, où ils peuvent retrouver l'ensemble des documents liés à leur copropriété, payer leurs charges et communiquer avec nous, de la Lettre Loiselet & Daigremont, qui depuis plus de 30 ans fournit à tous des informations précieuses sur la copropriété, son fonctionnement et les relations entre syndic et copropriétaires, ou du site Internet www.l-d.fr.

Nous soulignons le résultat exprimé sur le service LoDaVeille (+ 85 % de personnes satisfaites ou très satisfaites) premier service de permanence 24/24, 365 jours par an, pour traiter des urgences dans les immeubles. De nombreux problèmes ont pu être résolus grâce à LoDaVeille, à la grande satisfaction des utilisateurs qui évitent ainsi bien des frais !

■ UN ÉTONNEMENT...

Nous avons été étonnés par une tendance générale exprimée au terme de ces enquêtes. Les copropriétaires ayant répondu font état, en effet, d'un jugement meilleur sur le niveau de nos prestations et des relations entre syndic et copropriétaires, que sur les relations au sein de leur copropriété.

■ IL NOUS RESTE DES EFFORTS À FAIRE...

Loi de vouloir considérer ces résultats comme une consécration, nous sommes conscients que nous pouvons nous améliorer et nous y travaillons en permanence. Nous tenons aussi à présenter nos excuses à ceux qui n'ont pas obtenu de notre part le service qu'ils espéraient avoir. Nous continuerons nos efforts pour y parvenir.

Nous avons par exemple remarqué que l'information concernant l'état d'avancement des demandes d'intervention est le sujet qui a recueilli la moins bonne appréciation (77,4 % en 2016, 79,0 % en 2017).

C'est la raison pour laquelle nous avons, en 2016, décidé d'être partenaires de CityLity, outil collaboratif de déclaration, de suivi et d'information sur les incidents pouvant survenir dans les immeubles.

Des expérimentations très positives ont lieu depuis plusieurs mois. Toutes les copropriétés, qui le souhaitent, peuvent désormais utiliser cet outil sur smartphone, qui améliore très significativement le traitement et le suivi des incidents et des dépannages. Votre gestionnaire pourra, si vous le souhaitez, inscrire votre copropriété à ce programme.

MIEUX VIVRE ENSEMBLE

Vivre en copropriété n'est pas toujours une chose facile : nous n'avons pas tous les mêmes modes de vie et nous n'avons pas forcément conscience que certaines attitudes ou agissements peuvent gêner nos voisins.

L'institut IPSOS, qui a réalisé pour notre compte pendant dix ans l'Observatoire du Bien-Être dans les Immeubles, a montré que 85% des copropriétaires se déclaraient heureux dans leur immeuble, le bruit et l'entretien étant les deux principaux éléments déterminants du bien-être.

Si le deuxième est simple à régler, en participant aux assemblées générales pour discuter des projets de rénovation et d'entretien, le problème du bruit est plus difficile à résoudre, car il met parfois en cause la qualité de l'isolation phonique des appartements. Seuls des changements de comportements peuvent donc faciliter des rapports cordiaux entre habitants.

Le règlement de copropriété prévoit généralement quelques règles,

mais elles sont souvent directives et n'édicte que des interdits, sans donner de « clés » pour faciliter une vie harmonieuse.

C'est dans ce cadre que nous lançons un concours, ouvert à tous conseils syndicaux des copropriétés dont Loiselet & Daigremont assure la gestion, pour proposer « les dix bonnes résolutions pour vivre harmonieusement dans son immeuble ».

Nous vous invitons à envoyer vos dix propositions, avant le 30 juin prochain, par mail, à mieuxvivreensemble@l-d.fr. Premier prix : la prise en charge par nos soins, des frais liés à l'assemblée générale ordinaire tenue en 2018 de la copropriété gagnante !

Un jury composé de cinq personnalités choisira la meilleure charte, qui sera reprise et affichée dans les immeubles que nous gérons. Les résultats seront proclamés lors du colloque des conseils syndicaux, qui se tiendra à la rentrée de septembre 2018.

Alors, n'hésitez plus, nous sommes persuadés que vos idées sont les meilleures !