



Le jour d'après en copropriété ?

S E R V I C E S I M M O B I L I E R S



Loiselet & Daigremont

É D I T O

La situation inédite que nous avons vécue ces dernières semaines a indubitablement bouleversé l'ensemble de l'activité économique de notre pays, tout comme la vie quotidienne des Français et a imposé aux entreprises de s'adapter.

Nos équipes ont poursuivi leur mission en agences et en télétravail, mettant tout leur professionnalisme, leur enthousiasme et leur disponibilité à votre service, assurant ainsi la continuité maximale des prestations dans les immeubles que nous gérons.

Nous avons capitalisé sur notre avance technologique, vous faisant bénéficier davantage encore d'outils et services tant digitaux qu'innovants, pensés et pour certains déployés, bien avant la crise de Covid-19.

Il nous semble opportun de revenir avec vous sur ces services, ainsi que sur les évolutions et changements au sein de notre organisation, conçus et concrétisés pour votre satisfaction et votre bien-être en copropriété.

CHARLOTTE METAIREAU

Responsable de la communication digitale

91,3 %

Depuis 20 ans, nous procédons chaque année auprès de nos clients à des enquêtes de satisfaction pour connaître leur avis sur l'appréciation qu'ils ont de la qualité des prestations que nous délivrons dans le cadre des missions que nous réalisons dans nos différentes activités.

La principale enquête porte sur notre activité de syndic. Depuis quelques années, nous interrogeons les copropriétaires à la sortie des assemblées générales. Même si nous sommes conscients que nos prestations méritent toujours amélioration, les résultats de l'enquête 2019 sont de nature à nous donner, à nous aussi, une certaine satisfaction.

Sur 30 questions posées dans différents domaines, tous les items étudiés font ressortir un taux de satisfaction qui s'échelonne entre 79 et 96 % (satisfait ou très satisfait), l'appréciation générale sur l'ensemble de nos prestations étant positive à 91,3 %.

Malgré ces résultats flatteurs dont nous pourrions nous satisfaire,

nous regrettons de ne pas avoir su apporter le niveau de satisfaction attendu par ceux qui ont fait part d'une appréciation négative (insatisfait ou très insatisfait).

Nous continuerons donc à travailler à l'amélioration de nos modes opératoires pour poursuivre notre progression.

(Enquête réalisée en 2019 – 801 réponses recueillies auprès des copropriétaires ayant répondu à notre questionnaire en sortie d'assemblée générale).

Résultats complets disponibles sur LoDaWeb, le site Internet de votre copropriété.

Les services +

■ LODAWEB

Près de 70% de nos clients copropriétaires sont désormais inscrits à LoDaWeb, le site internet de votre copropriété, accessible gratuitement pour tous et entièrement développé et administré par Loiselet & Daigremont.

L'expérience récente a montré que nous n'avons pas pu toucher l'ensemble de nos clients par nos diverses communications pendant la période de confinement, faute de capacité d'échanges digitaux et dématérialisés. C'est en effet, principalement aux personnes inscrites à LoDaWeb que nous avons pu adresser les messages d'information à propos de l'organisation des agences Loiselet & Daigremont, des consignes données aux gardiens, de la poursuite des interventions des prestataires qui entretiennent et assurent la maintenance des immeubles,...

Nous avons bien expédié des courriers d'information par la voie postale aux copropriétaires dont nous ne disposons pas d'adresse email, mais nous n'avons malheureusement aucune assurance de la bonne réception de ces derniers, compte tenu de l'interruption de certains services de La Poste.

Au-delà, tout au long de l'année, c'est un canal de communication privilégié pour les messages importants et d'urgence (rappel des réunions, coupures d'eau ou de chauffage, changement de code, etc).

Pour se connecter, rien de plus simple : chaque copropriétaire dispose d'un profil utilisateur, dont les données essentielles (identifiant et mot de passe provisoire) figurent sur chaque appel de fonds. Lors de la première connexion, il suffit de modifier le mot de passe, pour le rendre personnel... et secret.

Grâce à LoDaWeb, vous pouvez entre autres...

- Correspondez avec le gestionnaire de votre immeuble, avec le comptable en charge de votre compte, avec le responsable de l'agence... (*rubrique NOUS CONTACTER*) ;
- Consulter et imprimer les convocations et procès-verbaux d'assemblées générales... (*rubrique MES DOCUMENTS*) ;
- Télécharger votre règlement de copropriété, connaître l'immatriculation de votre copropriété... (*rubrique MES DOCUMENTS*) ;
- Consulter et télécharger le carnet d'entretien de votre immeuble, l'ensemble des diagnostics, les comptes de la copropriété sur les 5 dernières années... (*rubrique MES DOCUMENTS*) ;
- Consulter les rapports de gestion et avoir accès aux contrats de la copropriété...
- Payer vos charges de copropriété, mettre en place un prélèvement automatique des charges pour ne plus oublier de régler un appel de fonds ... (*rubrique RÉGLER MES CHARGES*) ;
- Vous inscrire au programme de notifications électroniques, pour éviter les lettres recommandées « papier », qui sont peu pratiques (il faut souvent se déplacer au bureau de poste pour les récupérer), chères et moins respectueuses de l'environnement que leur version électronique... (*rubrique NOTIFICATIONS ÉLECTRONIQUES*) ;
- Gérer un sinistre survenu dans votre appartement... (*rubrique SINISTRES*).

Et bien d'autres choses encore. Un seul accès : www.lodaweb.fr !

LoDaWeb évolue régulièrement, s'enrichit de nouvelles fonctionnalités et services, pour votre bien-être. Tel qu'Émile, très récemment par exemple.

■ LODAVEILLE ET ÉMILE

Devons-nous vous présenter à nouveau LoDaVeille ? Créée il y a près de 20 ans, il s'agit de notre plateforme téléphonique de veille et de gestion des dépannages dans les parties communes, accessible sur abonnement,

joignable lorsque nos bureaux sont fermés (nuits, week-end et jours fériés).

LoDaVeille est un service très apprécié de ses utilisateurs. Notre dernière enquête de satisfaction (voir page 1) relève que 90,2 % des répondants s'en disent satisfaits ou très satisfaits.

La période de confinement, ainsi que les difficultés générées par la crise sanitaire et prochainement la période estivale, nous ont ainsi conduits à rendre accessible LoDaVeille, à toutes les copropriétés dont nous assurons la gestion et ce jusqu'au 15 septembre 2020, pour une utilisation plus sécurisée et plus agréable de votre immeuble et de ses installations techniques.

Associée à LoDaVeille, bénéficiez aussi d'Émile !

■ LA CONCIERGERIE LOISELET & DAIGREMONT

Depuis le début de l'année, nous proposons à nos clients un nouveau service de conciergerie, accessible gratuitement.

Imaginée comme une expérience sur mesure, la conciergerie ambitionne de simplifier les démarches, améliorer le quotidien et sécuriser les projets des résidents.

Nous avons sélectionné des prestataires fiables et efficaces pour faciliter votre quotidien : aide à domicile et accompagnement enfants et seniors, pressing, bricolage et travaux, administratif et déménagement.

Joignable par téléphone 7 jours / 7, la conciergerie évolue régulièrement selon vos besoins spécifiques, pour couvrir très prochainement d'autres domaines.

■ LES ASSEMBLÉES GÉNÉRALES DÉMATÉRIALISÉES

Dans un futur proche, que nous savons déjà être « après-demain », nous organiserons des assemblées générales dématérialisées.

Plébiscitée par les uns, décriée par les autres, l'idée de ce nouveau mode de tenue des réunions nous avait peu convaincus au départ, car nous pensions que cet outil pouvait être une source de tarissement du dialogue et de l'échange social dans une copropriété, pourtant indispensable à la gestion de vos résidences.

La crise sanitaire nous a conduit à expérimenter cette voie, d'abord pour nos réunions internes, puis pour des conseils syndicaux, avant de passer aux tests grandeur nature des assemblées générales.

La simplification des outils proposés, la qualité des résultats obtenus, la convivialité permise — dès lors qu'un minimum de règles de fonctionnement et de collaboration sont acceptées et utilisées par les participants, nous ont fait changer d'approche et nous pensons désormais que l'avenir des réunions qui mixent le « présentiel » et le « distanciel » a désormais de belles perspectives. Nous considérons que l'utilisation de ces



N'attendez plus pour télécharger Émile, la web application collaborative, qui vous donne la possibilité de déclarer les pannes et incidents qui peuvent se produire dans votre immeuble, 24 heures / 24 et 365 jours par an.

Pour votre première connexion, rendez-vous sur votre espace personnel LoDaWeb.



technologies est de nature à donner un nouvel élan aux réunions de copropriété, dont il faut bien avouer qu'elles étaient désertées petit à petit par un nombre croissant de participants.

Notre équipe IT travaille donc actuellement sur le développement et l'intégration technique de ces solutions, qui contribueront à renforcer nos échanges avec l'ensemble des copropriétaires.

Si votre conseil syndical en est d'accord, il vous sera peut-être proposé, dès cette année, de participer, à distance, à l'assemblée générale de votre copropriété, d'autant que les textes évoluent actuellement très rapidement sur ces sujets.

Pas d'assemblée cette année ?

Habituellement convoquées pendant le 2^{ème} trimestre de l'année, beaucoup d'assemblées générales n'ont pu se tenir cette année comme elles auraient dû, en raison de l'épidémie de Covid-19 et de l'état d'urgence sanitaire qui en a découlé.

Le parlement a ratifié par deux fois un texte permettant de prolonger les délais de tenue des assemblées générales et sécurisant la situation juridique des copropriétés en prolongeant les mandats qui seraient venus à échéance pendant cette période.

Votre assemblée générale se tiendra donc probablement avec du retard (le délai de prolongation court désormais jusqu'au mois de mars 2021) ou se tiendra en visioconférence pour satisfaire aux règles de distanciation sociale encore en vigueur actuellement.

L'examen de cette question se fera avec les membres du conseil syndical de votre copropriété, afin de trouver les meilleures solutions à mettre en œuvre en fonction de chaque situation.

Fête des voisins > Rendez-vous en septembre !

Loiselet & Daigremont est co-fondateur et partenaire, depuis sa création, de la Fête des Voisins, qui se déroule chaque année, à la fin du mois de mai. Si l'édition 2020 devait se tenir le vendredi 29 mai dans ses conditions traditionnelles, elle fut finalement la « Fête des Voisins aux balcons et aux fenêtres », ensemble mais autrement.

La Fête des Voisins « classique » est quant à elle reportée au vendredi 18 septembre 2020, pensant légitimement qu'à cette date les fêtes seront à nouveau autorisées. Elle sera d'ailleurs exceptionnellement renommée « Fête des Voisins Solidaires » pour célébrer l'élan de générosité et de solidarité, qui a permis que la vie continue dans les copropriétés, dans ces conditions si particulières.

