



Crédit photo : Adobestock  
Portrait : Jean-David Chétrite

## É D I T O

2021 est une date marquante pour Loiselet & Daigremont, célébrant le 70<sup>ème</sup> anniversaire de l'entreprise, créée historiquement par notre arrière-grand-père.

La situation que vit actuellement notre pays, avec la persistance d'une pandémie sans précédent, a bouleversé l'activité économique française et impacté notre quotidien. Mais elle ne ternit pas notre ambition de mettre à votre disposition le savoir-faire et la passion de nos équipes, portées depuis l'origine par leur enthousiasme et leur professionnalisme.

Revenons sur quelques-unes des approches et innovations de Loiselet & Daigremont, qui ont marqué les décennies passées et qui concourent aujourd'hui et, nous l'espérons pour le futur, à votre satisfaction.

JEAN-PIERRE LOISELET | PHILIPPE LOISELET

## Loiselet & Daigremont Un peu d'histoire...

**C'est en 1904 que Jérôme Loiselet a fondé son cabinet d'administration de biens. Son fils, Émile, assureur, reprit le portefeuille de son père. Mais l'entreprise connut son véritable essor à partir de 1951, lorsque Henri et Pierre Loiselet s'associent avec François Daigremont pour fonder la société Loiselet & Daigremont. Quelques années plus tard, ils furent rejoints par Léon Dubus.**

Dès cette époque, les dirigeants ont voulu privilégier le service de proximité et la relation personnalisée avec leurs clients. Ils créèrent donc des agences pour permettre un développement de terrain et responsabiliser les gestionnaires. La petite histoire veut qu'ayant obtenu la gestion d'un parc de 4 000 logements, la nouvelle agence fut installée... dans une cave !

Dans les années 60, la technologie informatique a permis d'apporter une nouvelle vue sur la gestion et la comptabilité. Loiselet & Daigremont a été le premier administrateur de biens à se doter d'outils informatiques autonomes, développant ses propres programmes, adaptés aux besoins de sa clientèle, sans cesse améliorés depuis lors.

Aujourd'hui, autour de Jean-Pierre et Philippe Loiselet, plus de 300 collaborateurs, répartis dans une vingtaine d'agences, à Paris, en Ile-de-France, ainsi qu'à Nantes et à Bordeaux, innovent pour apporter un service de qualité à leurs clients.

## La lettre de Loiselet & Daigremont : le saviez-vous ?

La lettre d'information trimestrielle de Loiselet & Daigremont existe depuis plus de 30 ans maintenant, à une époque où aucun professionnel de notre secteur n'avait encore eu l'idée de communiquer de façon pratique et pédagogique avec ses clients. Envoyée chaque trimestre par voie postale et accessible par internet aux 100 000 copropriétaires, elle apporte un éclairage sur l'actualité juridique et technique du secteur et sur la vie de notre entreprise, mais elle délivre également des informations sur la vie en copropriété pour faciliter votre quotidien et les démarches relatives à votre logement. À chacun son métier, notre mission est d'apporter notre savoir-faire et notre maîtrise sur des sujets parfois ardues pour les profanes.

# Respect des traditions et défis d'innovations !

## UN SYNDIC PRÉSENT 24H/24 ET 7J/7

Loiselet & Daigremont a créé, il y a près de 20 ans, LoDaVeille, plateforme téléphonique de veille et de gestion des interventions d'urgence dans les parties communes, en dehors des heures d'ouverture des agences (nuits, week-ends et jours fériés), et accessible sur abonnement de la copropriété. Ce service, très apprécié par ses utilisateurs puisque le taux de satisfaction dépasse largement les 90 %, est délivré par des équipes rompues à la gestion d'incidents et spécialistes de la copropriété.

L'accessibilité permanente à nos services tout au long de l'année se matérialise aussi par la mise à disposition de LoDaWeb, l'extranet de votre copropriété. Inauguré début 2012, Loiselet & Daigremont avait largement anticipé la prescription de la loi ALUR qui, dans son article 55, a notamment ajouté, aux missions du syndic professionnel, une nouvelle obligation de proposer à compter de janvier 2015, un « accès en ligne sécurisé aux documents dématérialisés en relation avec la gestion de l'immeuble ». LoDaWeb, qui compte de très nombreuses fonctionnalités – régulièrement enrichies –, a passé le cap des 70 % d'inscrits fin 2020 !

Grâce à LoDaWeb, vous pouvez notamment correspondre avec votre équipe de gestion, consulter et télécharger de nombreux documents, tels que votre règlement de copropriété, le carnet d'entretien de l'immeuble, les comptes des cinq dernières années. Vous pouvez également régler vos charges, ou encore vous inscrire au programme de notifications électroniques et même participer à l'assemblée générale de votre immeuble en visio-conférence...

## QUALITÉ ET PROFESSIONNALISME AU CŒUR DE NOTRE RELATION CLIENT... DE GOLD À ISO

Au début des années 1990, né d'une réflexion commune autour des valeurs qui nous animent, Loiselet & Daigremont lançait le programme GOLD : Gestion Optimale Loiselet & Daigremont. Celui-ci a, dès lors, engagé et fédéré l'ensemble des collaborateurs



autour de quelques idées majeures : l'écoute et la présence, la transparence et l'indépendance, la rigueur et l'innovation, l'engagement et le respect.

Ne se limitant pas à un engagement interne spécifique, cette démarche a été à la fois déclinée pour les différents métiers exercés (copropriété, gestion locative et transactions), et adaptée pour y associer les partenaires et fournisseurs de Loiselet & Daigremont. Au fil des années, elle s'est orientée vers une action plus globale, s'appuyant sur les standards de l'assurance qualité. Ce choix a été récompensé en juillet 2000 par notre certification à la norme ISO 9002, puis en décembre 2003 par la délivrance d'un certificat ISO 9001, version 2000. Cette certification a été renouvelée tous les trois ans depuis cette époque dans les deux versions successives de la norme 2008 et tout dernièrement 2015. Loiselet & Daigremont est, à ce jour, le seul administrateur de biens à avoir obtenu les certificats 9001 et 9002, pour l'ensemble de ses activités de gestion en immobilier d'entreprise comme en immobilier résidentiel.

Ce standard universellement reconnu du management de la qualité nous a permis de définir et de codifier nos méthodes de travail, de mesurer leur efficacité, notamment avec des indicateurs, et d'appréhender leur perception par nos clients, avec la mise en place d'outils d'analyse comme les enquêtes de satisfaction.

Fières de leurs missions, nos équipes signent leur travail, depuis plus de 30 ans, dans tous les immeubles dont elles ont la charge, par une plaque de gestion apposée dans les halls.

## FAVORISER ET VALORISER LE BIEN-ÊTRE DANS LES IMMEUBLES

La gestion d'un immeuble doit prendre en compte le bien-être de ses habitants ; c'est la philosophie de l'entreprise depuis toujours. Et les initiatives de Loiselet & Daigremont à ce titre sont nombreuses.

C'est ainsi que nous avons lancé en 2005, l'Observatoire du Bien-Être dans les Immeubles. Réalisée par l'institut Ipsos Observer, cette étude fait un état des lieux annuel, auprès d'un échantillon représentatif de la population française, du niveau de satisfaction des personnes résidant dans les immeubles d'habitation. Les premiers résultats donnaient 82% des français comme bien dans leur immeuble. Près de quinze ans plus tard, les résultats sont tout aussi satisfaisants : la vie en immeuble fait des heureux ! À notre initiative historique, cet observatoire est désormais piloté par Plurience, association professionnelle dont Loiselet & Daigremont est membre. Quelques années plus tard, convaincus que la protection de la planète et de notre cadre de vie passe avant tout par de tout petits gestes simples au quotidien, Loiselet & Daigremont met en place un système de collecte gratuite des piles et ampoules usagées dans les immeubles qui le souhaitent, directement à la source de leur utilisation.

Parce que les gardiens sont un véritable plus dans la vie des copropriétés et qu'ils contribuent au bien-être des résidents des immeubles au sein desquels ils exercent, Loiselet & Daigremont s'est impliqué en 2011 dans la création d'Égérie, la première école française des gardiens et employés d'immeubles. En outre, cette école, portée sur les fonts baptismaux par le ministre du Logement, avait dès son lancement deux autres volontés : créer une filière de formation qui n'existait pas et prévenir des risques de pénurie de gardiens.

## Notre présence au sein d'organisations professionnelles

Loiselet & Daigremont est membre de l'association Plurience, regroupant 13 acteurs majeurs de la transaction et de la gestion immobilières.

[www.plurience.fr](http://www.plurience.fr)

Loiselet & Daigremont contribue activement au dynamisme du premier cercle des professionnels de l'immobilier, l'IP2I (Institut de la Performance et de l'Innovation dans l'Immobilier - anciennement Apogée).

[www.institut-ip2i.fr](http://www.institut-ip2i.fr)

Nous sommes membre d'Ethic (Entreprises de Taille Humaine Indépendantes et de Croissance), mouvement entrepreneurial dont nous partageons les valeurs.

[www.ethic.fr](http://www.ethic.fr)

Et bien entendu, Loiselet & Daigremont est membre du Family Business Network, qui milite pour la pérennité des entreprises familiales.

[www.fbn-france.fr](http://www.fbn-france.fr)

Nous participons régulièrement aux travaux des syndicats professionnels de l'immobilier que sont l'UNIS et la FNAIM.

## Notre engagement pour les charges

Précurseur dans la prise en compte d'enjeux environnementaux, sociaux et économiques, dans le cadre de ses activités, Loiselet & Daigremont a, depuis très longtemps, favorisé l'émergence d'initiatives en copropriété pour un meilleur confort de ses clients. C'est ainsi que dès 1985, Loiselet & Daigremont recevait l'oscar de la maîtrise des charges de copropriété par le ministre du Logement. Quelques années plus tard, l'entreprise se voyait délivrer une mention spéciale dans le cadre des Grands prix du Management Immobilier au titre de la gestion des charges et de l'énergie. Un engagement qui dépasse les effets de modes.

Loiselet & Daigremont est partenaire de...



## Ascenseurs et sécurité

Au début des années 2000, à l'initiative de Loiselet & Daigremont, les principaux ascensoristes français acceptaient de mettre en place des certificats de passage lors de leurs visites régulières d'entretien des ascenseurs, mentionnant les références de l'ascenseur, la date de passage et le nom de la personne ayant procédé aux opérations d'entretien. Non sans fierté pour nous, la loi du 2 juillet 2003 entérinait ce système. Comme nombre de nos innovations, les certificats de passage sont nés dans le cadre de l'Université Loiselet & Daigremont, qui réunit régulièrement les collaborateurs dans des ateliers de réflexion et de formations.

## AU CŒUR DES RELATIONS AVEC LES CONSEILS SYNDICAUX

Rouage indispensable dans la vie d'une copropriété, le conseil syndical sert de lien entre les copropriétaires et le syndic. Pour entretenir ces relations privilégiées, Loiselet & Daigremont dédie aux conseillers syndicaux une lettre électronique et un événement annuel.

La lettre aux conseils syndicaux aborde, depuis près de 10 ans, des sujets pointus et spécialisés, afin d'accompagner ces derniers dans la diffusion de l'information au plus grand nombre. Sans périodicité fixe, trente-huit numéros ont déjà été édités pour traiter au plus proche de l'actualité.

Le colloque des conseils syndicaux, quant à lui, les rassemble depuis sept ans lors d'un événement participatif qui permet chaque automne de présenter les avancées technologiques au sein des immeubles, mais aussi d'envisager le futur. Ancré autour du thème « Mon immeuble demain », ce colloque est un formidable laboratoire interactif et prospectif.