

# La lettre de Loiselet & Daigremont

SERVICES IMMOBILIERS

JANVIER 2007 ■ 20<sup>ème</sup> ANNÉE

## ➤ ÊTRE BIEN DANS SON IMMEUBLE...

85% des Français

se déclarent " bien "

dans leur immeuble, et plus

de 50 % se déclarent même

y être " très bien " ...

La seconde édition du

Baromètre Loiselet &

Daigremont a livré des

résultats plein d'enseignements,

très loin des idées

généralement admises.

Nombre des articles qui lui

ont été consacrés l'an

dernier dans la presse

s'étonnaient des chiffres

publiés, souvent considérés

comme plutôt optimistes.

L'enquête 2006 du Baromètre,

réalisée par l'institut de

sondage Ipsos, confirme

largement les résultats révélés

en 2005. Explications...

### ■ CONFIRMATION...

Un proverbe africain dit qu'"on entend l'arbre qui tombe, mais pas la forêt qui pousse". Les résultats de la deuxième édition du Baromètre Loiselet & Daigremont (en association avec le magazine Vivre Plus et IPSOS) semblent exprimer la voix de la forêt qui pousse, et que l'on n'entend jamais. Ceux qui ne sont pas contents se plaignent. On les entend par la voie des canaux habituels et nombreux, qui permettent aux personnes mécontentes de s'exprimer.

Ceux qui n'ont pas de problème s'expriment rarement. L'étude tord le cou à une idée reçue : les personnes sans problème dans leur immeuble sont les plus nombreuses, et elles l'expriment clairement. Les résultats de l'enquête 2005, confortés par ceux de 2006, corroborent ceux des enquêtes de satisfaction que nous réalisons régulièrement auprès de nos clients, et expliquent, au moins en partie, le fort taux de renouvellement de nos mandats de gestion...

L'étude, confiée à l'institut de sondage IPSOS (résultats et données techniques téléchargeables sur notre site Internet : [www.loiselet-daigremont.fr](http://www.loiselet-daigremont.fr)), a été réalisée sur un échantillon représentatif de la population française, âgée de plus de 18 ans et vivant dans tous types de logements. Le Baromètre analyse les réponses des personnes vivant dans un immeuble, car nous ne nous intéressons – dans l'enquête – qu'à ce type de logements, et parmi ces personnes, celles âgées de plus de 20 ans, car il est assez rare que les plus jeunes soient chef de famille et vivent de façon indépendante en appartement.

### ■ LES RAISONS DU BIEN-ÊTRE...

La simple mesure du niveau de bien-être dans les immeubles, si elle est intéressante en soi, ne permet pas à elle seule, d'avoir un bon niveau de compréhension de la réalité. Nous avons donc tenté de savoir quelles étaient les raisons du bien-être ou du mal-être exprimé.

On constate, ainsi, que les Français sont très majoritairement bien dans leur immeuble, et que les facteurs ayant le plus d'influence sur le bien-être ou le mal-être tiennent plus à la structure de l'immeuble (isolation thermique et phonique, taille de l'appartement), à son environnement (commerces, desserte, vue, environnement) ou à son occupation (bruit, relations avec les voisins, incivilités), qu'à son exploitation ou à son état.

Les personnes se déclarant ne pas être bien retien-

nent les mêmes arguments pour justifier leur réponse.

La lecture des résultats a également permis de déterminer les facteurs exogènes à l'immeuble qui caractérisent le mieux les personnes se sentant bien dans leur immeuble. Il apparaît que le profil type du résident se sentant tout à fait bien dans son immeuble est plutôt celui d'un propriétaire, retraité, habitant Paris, de niveau d'instruction supérieur au bac, et avec un revenu mensuel supérieur à 2 300 euros.

Les réponses liées au facteur géographique (vit-on mieux en province qu'à Paris ?) ne reflètent pas les idées largement admises.

### ■ UN "BAROMÈTRE DU BIEN-ÊTRE DANS LES IMMEUBLES", POUR QUOI FAIRE ?

Cette question a évidemment son importance. Si de nombreux sondages ou enquêtes s'intéressent depuis longtemps à la qualité de la vie, ou à l'état des logements, il n'existait jusqu'ici aucun instrument de mesure directe et réelle du sentiment de bien-être des occupants des immeubles, qu'ils soient propriétaires ou locataires, issus du parc privé ou du parc social. Pourtant la moitié des Français vit dans un appartement et donc dans un immeuble.

Nous souhaitons disposer, avec le Baromètre, d'un outil de référence plus large que nos seules enquêtes de satisfaction. Ainsi, le Baromètre se veut pour nous un instrument de travail qui nous permet avant tout de rester toujours à l'écoute de nos clients, de leurs souhaits, de leurs attentes, mais aussi de leurs critiques. Nous avons également la volonté d'innover et de faire progresser nos différents métiers. Le Baromètre est, à ce titre, un excellent observatoire.

De façon plus générale, il est un outil de compréhension et de prospective pour tous les professionnels. Qu'il s'agisse des professionnels du logement (gestionnaires, promoteurs, architectes, urbanistes) ou d'intervenants plus éloignés (politiques, journalistes, sociologues), chacun peut trouver, dans le Baromètre, des informations intéressantes et utiles...

Le ministère du logement et son ministre, Jean-Louis Borloo, ont manifesté un réel intérêt à l'égard de notre initiative et ont ainsi découvert le monde des immeubles sous une approche nouvelle.

## ■ ET MAINTENANT ?

**"C'est par le bien faire que se crée le bien-être"... Loiselet & Daigremont, soucieux d'améliorer les services dédiés à ses clients propriétaires et copropriétaires, a tiré les enseignements du premier Baromètre 2005.**

Depuis le printemps 2006, Loiselet & Daigremont propose à ses clients LoDaVeille, le premier service de syndic 24/24 h, 365 jours par an, qui répond à la problématique de tranquillité exprimée dans l'étude 2005.

En effet, le traitement des incidents, survenant la nuit, les week-ends et les jours fériés dans les immeubles, pose depuis toujours des problèmes aux gestionnaires et à leurs clients. Cette question est revenue de façon récurrente dans le Baromètre 2005 et dans les réponses exprimées dans les enquêtes de satisfaction réalisées auprès des clients de Loiselet & Daigremont. Elle n'avait jusqu'alors jamais trouvé de solution satisfaisante.

C'est grâce aux moyens et au savoir-faire de sa filiale Asfalia, société spécialisée dans les nouvelles technologies appliquées aux immeubles, que Loiselet & Daigremont peut désormais proposer LoDaVeille, service d'urgence à disposition des occupants des immeubles dont la gestion lui est confiée. LoDaVeille se met en place progressivement dans l'ensemble du patrimoine géré.

Contrairement aux systèmes de veille existant jusqu'alors sur le marché, LoDaVeille s'appuie sur les entreprises intervenant habituellement dans les immeubles, minimisant ainsi les temps d'intervention et de réparation... et les dépenses correspondantes.

Asfalia a remporté (pour la seconde fois en trois éditions) le "Trophée du meilleur service relatif à la copropriété et à la gestion de biens" / Le Figaro 2006, en novembre dernier, pour le développement et la mise en place de ce service.

L'accueil réservé à ce produit par nos clients et par les visiteurs (professionnels et utilisateurs) du dernier Salon de la Copropriété, montre combien il était attendu.

Nul doute que les résultats du Baromètre 2006 nous permettront d'identifier les besoins de services exprimés et de progresser dans l'amélioration de nos prestations.

## Lutte contre le bruit...

Le bruit fait partie des principaux désagréments invoqués par les Français dans le Baromètre du bien-être dans les immeubles, aussi bien en 2005 qu'en 2006. Pour l'ADEME (Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie) le bruit est devenu une "réelle pollution et crée un environnement nuisible pour l'équilibre humain". Malheureusement, les textes étaient jusqu'à présent mal adaptés aux problèmes existants, malgré quelques réformes successives. Les pouvoirs publics, tenant compte des nombreuses demandes en ce domaine, ont, en août dernier (\*), rendus plus contraignants les textes relatifs à la lutte contre les bruits de voisinage. Les principales modifications portent sur l'introduction de sanctions administratives (exécution d'office de travaux, suspension d'activité...) et l'aggravation des sanctions pénales (sanction de la récidive, sanctions pour les personnes morales). On notera notamment :

- l'abaissement du seuil limite à partir duquel une infraction peut être constatée ;
- l'abaissement du terme correctif de la valeur limite des bruits émergents ayant une faible durée cumulée d'apparition, pour les bruits provenant d'activités professionnelles ;
- l'introduction de contraventions de cinquième classe (jusqu'à 1 500 euros) pour les infractions concernant les bruits provenant des activités et des chantiers.

En copropriété, les actions sont toutefois souvent difficiles à mettre en œuvre, du fait du caractère généralement personnel de la nuisance. Il est en effet difficile à une copropriété de dire qu'elle subit des troubles de voisinage de la part d'occupants. Dans le meilleur des cas, seuls quelques occupants seront directement concernés.

*\*Décret n° 2006-1099 du 31 août 2006 relatif à la lutte contre les bruits de voisinage et modifiant le code de la santé publique.*

## ... et les incivilités...

La sécurité des immeubles a été signalée, dans le Baromètre 2005, comme une préoccupation importante des Français interrogés. Il n'est donc pas étonnant de constater que la loi ENL (Loi

Engagement National pour le Logement du 13 juillet 2006 - voir à ce

sujet la dernière Lettre de Loiselet & Daigremont) prévoit des assouplissements en matière de vote pour la mise en place de dispositifs améliorant la sécurité, notamment la vidéosurveillance. La revue AJDI a publié, en octobre 2006, un très intéressant article sur ce sujet.

Plus d'un million de caméras de surveillance en circuit fermé, et près de 150 000 installations sur les lieux publics (rues, vitrines, centres et locaux commerciaux...) sont aujourd'hui installées en France. Ce chiffre est en augmentation constante.

Conscient de la difficulté de réunir les majorités nécessaires, et devant l'évolution des mœurs en la matière, le législateur a décidé, avec la loi ENL, de faciliter l'installation de ces équipements dans les immeubles placés sous le régime de la copropriété.

La loi permet désormais aux copropriétaires de décider, à la majorité de l'article 25 (majorité des voix de tous les copropriétaires) et, le cas échéant, (en cas de second vote) à la majorité des voix des copropriétaires présents ou représentés (article 25-1), les "travaux à effectuer sur les parties communes en vue de prévenir les atteintes aux personnes et aux biens".

Une intervention auprès de la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés), par le biais de la saisine du préfet, est nécessaire dans tous les cas d'installation d'un système de vidéosurveillance. Il s'agira, selon les cas, d'une simple déclaration, ou d'une demande d'autorisation. La frontière entre les deux statuts étant très subtile et susceptible d'interprétation, il est difficile d'expliquer ici tous les cas prévus par ces deux régimes.

À titre d'exemple, on indiquera toutefois que la simple installation de caméras de vidéosurveillance dans les parties communes d'un immeuble, renvoyant les images dans le local du gardien ou vers une centrale de surveillance, semble relever, d'après la doctrine, du régime déclaratif.

Par contre, l'utilisation de la biométrie ou la surveillance de la voie publique située devant un immeuble, relèvent du régime de l'autorisation. Dans tous les cas, les occupants doivent être informés, avant l'installation.

On assiste ici à une adaptation de la loi à l'évolution de la société, pour prendre en compte le besoin de sécurité dans les immeubles, exprimé par un grand nombre.

## Travaux et sécurité...

**Lorsqu'un chantier de ravalement ou de toiture d'un immeuble débute, un échafaudage sur pied est en général mis en place.**

Nous sommes alors interrogés sur les moyens de sécuriser le chantier... et l'immeuble ! Des solutions existent, grâce aux technologies de surveillance traditionnelles, améliorées par les nouvelles technologies (vidéo, Internet, etc.).

Il est aujourd'hui courant de mettre en place un système d'alarme pour protéger le chantier, avec la possibilité de le renforcer par vidéosurveillance, et gyrophare.

De tels systèmes, dont l'efficacité est éprouvée, permettent de détecter en temps réel les éventuelles intrusions. Le centre de surveillance est immédiatement avisé et déclenche les consignes arrêtées par le client (ex : intervention d'un maître-chien).

Lorsque l'échafaudage est équipé d'une vidéosurveillance, une levée de doute à distance et l'appel des forces de l'ordre sont réalisés immédiatement en cas de déclenchement d'alarme.

Dans le cas où la levée de doute est non équivoque, les forces de l'ordre interviennent sans délai sur le site. La vidéosurveillance du chantier permet également d'effectuer des rondes par caméra, dont la fréquence dépend de la volonté du client et de la nature du risque.

Ces solutions, peu onéreuses au regard du montant des travaux, permettent de préserver tranquillité et sécurité de tous.

La direction et l'ensemble  
des collaborateurs  
de Loiselet & Daigremont  
vous présentent  
leurs meilleurs vœux pour

2007