



Près de  
1 000 copropriétaires  
jugent leur syndic...

Depuis 20 ans, Loiselet & Daigremont interroge ses clients dans le cadre de son programme Assurance Qualité, pour connaître leur degré de satisfaction, leurs attentes, leurs critiques et leurs suggestions.

Nous inscrivant dans une démarche d'amélioration continue de nos services et méthodes de travail, le questionnaire et le mode de recueil des avis ont changé plusieurs fois au cours de cette période.

Nous avons finalement fait le choix de distribuer les questionnaires aux copropriétaires qui assistent à l'assemblée générale de leur copropriété, et de les relever en fin de réunion. Ce mode de fonctionnement nous a permis de collecter un nombre nettement plus important de réponses que par un envoi postal.

Nous remercions l'ensemble de nos clients de cette marque de confiance renouvelée et des avis fournis qui valorisent notre professionnalisme et nous donnent des pistes pour le futur.

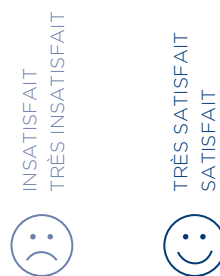
Enquête de satisfaction réalisée lors des assemblées générales auprès de copropriétaires gérés par Loiselet & Daigremont. Les pourcentages indiqués correspondent d'une part à la somme des avis « très insatisfait » et « insatisfait » et d'autre part à la somme des avis « très satisfait » et « satisfait ».

01 L'assemblée générale

L'assemblée générale est l'un des moments phares de la vie de votre copropriété. C'est d'ailleurs souvent à cette occasion que vous rencontrez votre gestionnaire. Nous attachons donc beaucoup d'importance à sa préparation et à son bon déroulement

Quel jugement portez-vous sur...

	INSATISFAIT TRÈS INSATISFAIT	TRÈS SATISFAIT SATISFAIT
La présentation et le contenu de la convocation	5,2%	94,8%
Le rapport de gestion	3,9%	96,1%
La présentation des comptes	6,4%	93,6%
La conduite de la réunion par le gestionnaire	5,9%	94,1%
Sa connaissance des dossiers et les explications fournies	5,6%	94,4%
La lisibilité du procès-verbal	6,0%	94,0%



**94,6 %**  
des copropriétaires satisfaits ou très satisfaits des différents paramètres liés à l'assemblée générale (moyenne des notes des différents items concernés), indicateur en hausse

## 02 La gestion de votre immeuble

Tout au long de l'année, nous nous occupons des immeubles dont nous sommes en charge et tentons de répondre aux attentes de nos clients.

Celles-ci peuvent s'exprimer suivant des modalités diverses et leur traitement fait parfois intervenir différents prestataires extérieurs.

### Voici leur évaluation sur :

	INSATISFAIT TRÈS INSATISFAIT	TRÈS SATISFAIT SATISFAIT
La relation téléphonique (facilité, qualité des réponses)	13,5%	86,5%
Le courrier postal : délai de réponse	10,7%	89,3%
Le courrier postal : pertinence des réponses	11,2%	88,8%
Le courrier électronique : délai de réponse	11,5%	88,5%
Le courrier électronique : pertinence des réponses	12,0%	88,0%
La prise en charge de la demande par Loiselet & Daigremont	6,0%	94,0%
Le délai d'intervention de l'entreprise	19,6%	80,4%
L'information concernant l'état d'avancement de l'intervention	20,9%	79,1%
Le suivi des contrats	12,2%	87,8%
La maintenance et les travaux	16,0%	84,0%
Le délai de mise en œuvre de travaux votés en AG	15,2%	84,8%
L'entretien et la propreté de l'immeuble	15,6%	84,4%
Notre réactivité aux sollicitations	15,1%	84,9%
<b>Votre appréciation générale sur l'ensemble de nos prestations</b>	<b>8,7%</b>	<b>91,3%</b>

### 87,8 %

des copropriétaires sont satisfaits ou très satisfaits du suivi des contrats par Loiselet & Daigremont

### 84,9 %

des copropriétaires sont satisfaits ou très satisfaits de notre réactivité à leurs sollicitations.

## 03 Les outils d'information et de communication

L'information dans une copropriété est une demande légitime des occupants. Nous essayons donc d'y répondre en transmettant à 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.

### Voici leur avis sur :

	INSATISFAIT TRÈS INSATISFAIT	TRÈS SATISFAIT SATISFAIT
L'information sur leur copropriété	12,0%	88,0%
LoDaWeb, l'extranet de leur copropriété	7,5%	92,5%
La Lettre Loiselet & Daigremont	6,4%	93,6%
Le site Internet www.l-d.fr	7,4%	92,6%
LoDaVeille, le service 24/24 de Loiselet & Daigremont	9,8%	90,2%



### 92,5 %

des copropriétaires sont satisfaits ou très satisfaits de l'extranet LoDaWeb

## 04 Votre copropriété...

Connaître l'avis des copropriétaires sur leur propre copropriété est un élément important pour le syndic.

### Voici les appréciations des copropriétaires qui se sont exprimés sur :

	INSATISFAIT TRÈS INSATISFAIT 	TRÈS SATISFAIT SATISFAIT 
L'ambiance générale de leur copropriété	9,9%	90,1%
Les relations entre le conseil syndical et les copropriétaires	9,8%	90,2%
Les relations entre copropriétaires	11,6%	88,4%
La qualité des débats en assemblée générale	11,8%	88,2%
La durée de leurs assemblées générales	19,8%	80,2%

## Votre avis nous intéresse...

801 copropriétaires ont répondu au questionnaire en 2019. Ils ont été traités avec le logiciel spécialisé Sphinx. Nous livrons dans ce document les questions, telles qu'elles ont été posées, ainsi que les réponses, telles qu'elles ont été fournies.

Le taux de renouvellement de nos mandats  $\pm 95\%$  en 2019, est par ailleurs un indice de satisfaction que nous considérons comme un message positif de la part de « nos » copropriétaires. Nous les en remercions et présentons nos excuses à ceux qui n'ont pas obtenu de notre part le service qu'ils espéraient avoir.

Nous poursuivons tous nos efforts pour améliorer ces résultats, qui dénotent dans un contexte où la profession de syndic semble mal appréciée. La qualité de service n'a pas de limite supérieure. Toutes nos équipes sont mobilisées pour faire mieux, et tenir compte des remarques formulées.

Enquête de satisfaction réalisée lors des assemblées générales auprès de copropriétaires gérés par Loiselet & Daigremont. Les pourcentages indiqués correspondent d'une part à la somme des avis « très insatisfait » et « insatisfait » et d'autre part à la somme des avis « très satisfait » et « satisfait ».

## À propos de Loiselet & Daigremont

Loiselet & Daigremont est une entreprise familiale, indépendante, de services immobiliers. Les principaux métiers de Loiselet & Daigremont sont exercés en immobilier résidentiel et en immobilier d'entreprise : gestion de copropriétés, gestion locative, transactions, locations, expertise, maîtrise d'ouvrage déléguée.

Les équipes comptent 300 collaborateurs, installés dans une vingtaine d'agences, proches des immeubles gérés.

Loiselet & Daigremont exerce ses métiers dans le respect des valeurs exprimées dans la Charte d'entreprise « GOLD : Gestion Optimale Loiselet & Daigremont ».

Le management des équipes est basé sur le principe qu'un collaborateur heureux a plus de chances de rendre ses clients satisfaits que celui qui ne l'est pas. De ce fait, il existe une grande stabilité des équipes (turn-over < 7 %).

## À propos d'assurance qualité

**Lancé au début des années 90, notre programme Qualité, illustré par la Charte GOLD, s'est orienté au fil du temps vers une action plus globale, en 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. Pour ce dernier secteur, la certification a été également étendue en 2011 à l'activité de transaction.

Nous avons, en effet, souhaité que cette certification porte à la fois sur notre activité principale de syndic de copropriété, sur celle de gérance, et enfin les transactions immobilières, dans toutes les composantes de chacun de nos métiers.

Le Label ISO, standard internationalement reconnu de la Qualité de service, nous a été attribué et renouvelé par l'AFAQ/AFNOR, après des audits extérieurs réalisés sur l'ensemble de nos activités et procédures par des contrôleurs indépendants.

Le chemin parcouru pour obtenir cette certification a été de ce fait relativement long, mais il a récompensé l'ensemble de nos collaborateurs dans leur démarche « Qualité au service de tous nos clients ».

