

La transition numérique des copropriétés : le digital au service des immeubles

SERVICES IMMOBILIERS



Loiselet & Daigremont

É D I T O

En novembre dernier, Monsieur Bernard Vorms, président du Conseil National de la Transaction et de la Gestion Immobilière (CNTGI, organe de régulation créé par la loi ALUR) remettait à la ministre du Logement un volumineux rapport intitulé : « *La révolution numérique et le marché du logement - nouveaux usages, nouveaux acteurs, nouveaux enjeux* ». Le numérique, dans la gestion immobilière, est en effet un phénomène qui modifie profondément l'approche de nos activités depuis quelques années et qui continuera à le faire dans le futur.

Même si nous pensons, contrairement aux affirmations de certains, qu'Internet n'est pas la solution à tout, Loiselet & Daigremont s'est engagé depuis de nombreuses années dans une véritable transformation numérique reposant sur les bases suivantes :

- Quels sont les changements qui permettront un vrai service à nos clients ?
- Quels sont les outils susceptibles d'améliorer notre performance ?
- Quels sont ceux qui peuvent améliorer et fluidifier la communication entre les résidents ?
- Quels sont ceux qui peuvent améliorer le suivi de la maintenance technique des immeubles et le traitement des incidents qui ne peuvent être évités, pour en limiter les conséquences pécuniaires et d'agrément ?

Nous avons mis en place, avec nos services intégrés, de nombreux outils, en gardant en tête ces principes. D'autres dispositifs sont en cours de mise en production et de nouveaux verront encore le jour dans un futur plus ou moins proche.

Grâce aux nouveaux outils numériques, les rêves que nous avons imaginés dans le passé se mettent en place, nous l'espérons, à la satisfaction du plus grand nombre. Nous vous proposons de faire un petit tour d'horizon de ces progrès.

JEAN-PIERRE LOISELET | PHILIPPE LOISELET



Comptes bancaires des fonds de travaux : c'est fait...

La loi Alur a instauré, à partir du 1^{er} janvier 2017, l'obligation pour toutes les copropriétés de constituer un « fonds de travaux », pour faire face aux travaux de rénovation et de transition énergétique. Depuis le début de l'année, nous appelons ces fonds et, conformément à la loi, avons ouvert, pour chaque copropriété concernée, un compte bancaire spécifique, en plus du compte bancaire ouvert au nom de chaque copropriété pour recueillir les règlements de ses membres et faire face à l'ensemble de ses obligations financières.

Ce compte servira au financement des travaux votés par l'assemblée générale, dans le cadre du fonctionnement du fonds de travaux et sera alimenté, chaque trimestre, par les versements des cotisations des copropriétaires.

Précisons que ce compte est rémunéré, même si les taux bancaires actuels ne laissent pas espérer, à ce jour, que les seuls intérêts permettront la réalisation de grands projets...



La transition numérique des copropriétés

Le numérique, c'est avant tout l'informatique. Il ne s'agit pas là d'une grande nouveauté chez Loiselet & Daigremont : l'informatique a fait son entrée dans notre entreprise il y a 45 ans ! C'est en effet, en 1972 que le premier ordinateur a franchi nos murs et que nous avons créé notre service informatique. Nous avons cru, dès le départ, que l'outil informatique permettrait de structurer nos activités, d'abord sur le plan comptable, puis sur le plan du traitement plus général de l'information.

Dans les années 90, nous avons développé la première base de données relationnelle de gestion des immeubles, qui nous permet de traiter les différents aspects du métier de gestionnaire immobilier : comptabilité, ordres de services, organisation des assemblées générales, de leurs convocations et procès-verbaux, tenue des agendas, appels d'offres, suivi des travaux, garantie, gestion des sinistres et des ventes, etc.

LoDaVeille

mon syndic quand mon syndic est fermé...

Au début des années 2000, nous avons lancé LoDaVeille, le premier service de permanence téléphonique 24/24 dans les immeubles en copropriété, pour pouvoir traiter au plus vite les incidents quotidiens dans les immeubles et éviter que ceux-ci ne dégèrent ou ne créent des dépenses tout aussi importantes qu'inutiles : fuites, pannes électriques, chauffage, eau chaude, accès (interphones, portes de garages), ascenseurs, portes d'appartements, etc.

Les utilisateurs du service (optionnel), nous écrivent régulièrement pour nous remercier de l'efficacité du service et des collaborateurs qui en ont la charge.

Pourtant, tous les immeubles ne recourent pas à ce service, au prix pourtant très bas (moins de 1 € par mois et par logement), souvent parce qu'il se produit peu d'incident dans l'immeuble... et que ceux-ci peuvent souvent attendre. Tel n'est souvent pas l'avis de celui qui voit l'eau s'écouler dans son appartement, ou a froid en plein hiver... L'avis est également différent lorsqu'on a payé plusieurs milliers d'euros une prestation d'urgence de débouchage ou de remplacement de canalisation, qui aurait pu coûter beaucoup moins chère effectuée par le prestataire habituel de l'immeuble (on a vu des prix multipliés par 5 ou 6 la nuit...). L'assurance semble beaucoup moins chère après le sinistre... Si votre immeuble n'utilise pas encore LoDaVeille, il n'est jamais trop tard pour s'inscrire !

LE MAIL, l'outil de communication du début du 21^{ème} siècle...

Si notre premier site internet remonte à 1998, la décennie qui a suivi a surtout été marquée par le changement dans la communication écrite. L'utilisation du mail est entrée véritablement dans les mœurs depuis le virage du siècle. Le courrier postal, entrant et sortant, a très fortement diminué, remplacé par le courrier électronique. Celui-ci présente de nombreux avantages, dont celui du caractère instantané de sa transmission. Il présente également bien des inconvénients... C'est pourquoi, nous avons pensé utile de mettre en place de nouveaux outils de communication rapide et apportant une vraie valeur ajoutée.

LoDaWeb,

l'extranet de ma copropriété...

LoDaWeb est né au début de cette décennie, pour permettre à tous d'avoir accès, quand ils le souhaitent, aux documents de leur copropriété, à leur compte personnel, en consultation, conservation et téléchargement.

LoDaWeb, est l'illustration de la nouvelle façon d'utiliser Internet, source d'informations utiles, pratique et permettant de communiquer. Grâce à LoDaWeb, nos clients ont accès à tout leur dossier de copropriétaire, des procès-verbaux aux comptes de l'immeuble, en passant par le règlement de copropriété. Ils peuvent également y trouver tous les éléments leur permettant de remplir (gratuitement) le tant décrié pré-état daté avec les diagnostics obligatoires.

Mais ils peuvent également s'adresser directement à leur gestionnaire ou au comptable en charge de leur dossier, ou encore déclarer et suivre un sinistre en ligne.

Sur LoDaWeb, on peut également payer ses charges et s'inscrire au programme de prélèvement automatique sur le compte de la copropriété.

Ceux des copropriétaires qui sont membres du conseil

syndical ont accès à d'autres documents, tels que la comptabilité au jour le jour, ou les contrats de l'immeuble. Ils peuvent, par ailleurs, avoir accès à la totalité des ordres de travaux et autres bons de commandes, passés par nos équipes auprès des entreprises intervenant pour la copropriété. Et une fois la livraison faite ou les travaux réalisés, le conseil syndical peut procéder à une évaluation de l'entreprise concernée, grâce à un partenariat avec le site Batiref.fr (comme on le fait avec TripAdvisor).

Depuis le lancement de LoDaWeb, la loi Alur a rendu obligatoire le principe du site internet propre à chaque copropriété. Une mesure que nous ne pouvions qu'approuver, puisque nous l'avions déjà mise en œuvre.

DÉCLARATION ET SUIVI DES INCIDENTS

Nous avons la volonté de proposer des services qui vont plus loin que la seule obligation légale : nous préférons apporter un service, plutôt que de remplir une obligation. C'est dans cette perspective que nous avons passé un accord de partenariat avec CityLity, application pour smartphones et tablettes qui permet à tout résident de déclarer et de suivre un incident qui se produit dans son immeuble ou dans les rues de sa ville.

Cette application, qui n'est pas spécifique à Loiselet & Daigremont, peut fonctionner avec tout autre gestionnaire. Étant collaborative, elle permet de vérifier si un incident a déjà été déclaré, s'il a été pris en compte, et comment il est traité. Elle permet également de remplir un rôle de lien social dans l'immeuble en proposant des outils collaboratifs (échanges, services, communication). L'utilisation du service revient à quelques centimes par an et par logement et permet un suivi et une information sur la vie de l'immeuble nettement améliorés.

Des tests sont actuellement en cours et les utilisateurs manifestent une vraie satisfaction sur cette application. Certains de ces tests sont financés par des prestataires intervenant dans les immeubles (ascensoristes, chauffagistes) qui sont également séduits par un outil de cette nature. Si votre immeuble n'en est pas encore équipé, interrogez votre gestionnaire qui pourra vous indiquer comment mettre en place CityLity.

LES FACTURES DÉMATÉRIALISÉES

La transition digitale de notre entreprise se caractérise également par un programme, lancé, il y a cinq ans environ, visant à dématérialiser l'ensemble des factures des immeubles, pour éviter leur circulation physique, permettre leur vérification, leur ordonnancement, leur paiement, leur archivage et leur contrôle par les conseils syndicaux, le tout de façon numérique.

La dématérialisation est aujourd'hui en service et permet, petit à petit, de proposer aux membres des conseils syndicaux chargés du contrôle des comptes, d'effectuer leur mission en s'affranchissant des masses de papier que cela représentait jusqu'alors, soit en ligne, soit par l'intermédiaire d'une simple clé USB.

Tous ces outils, qui facilitent le rapport des copropriétaires et des conseillers syndicaux avec l'administration de la copropriété, sont disponibles immédiatement, de manière totalement sécurisée et gratuite. Pourtant, moins de 40 % des copropriétaires l'utilisent. N'est-ce pas un peu dommage ? Si vous n'avez pas encore visité LoDaWeb, vous pouvez vous connecter quand vous le voulez. Vous trouverez votre identifiant et votre mot de passe sur votre dernier appel de fonds.

LES COURRIERS RECOMMANDÉS DÉMATÉRIALISÉS... ENFIN !

Nous proposons, depuis le lancement de LoDaWeb, la possibilité de recevoir les appels de charges par voie dématérialisée, ce qui évite leur stockage et diminue la trace carbone de ces envois. De plus, cela permet de diminuer de façon significative les frais postaux de la copropriété et contribue à baisser les charges.

Nous avons lancé, dès 2010, une action auprès des pouvoirs publics, pour obtenir la possibilité de dématérialiser les notifications en copropriété. Recevoir une lettre recommandée pour sa convocation ou son procès-verbal d'assemblée générale n'est pas une situation plaisante: il y a toujours un moment de stress et il n'est pas toujours agréable de faire la queue au bureau de poste pour récupérer son enveloppe.

Après de nombreuses démarches et discussions avec les politiques et de nombreux juristes, l'autorisation d'utiliser la voie électronique pour les notifications en copropriété a enfin été accordée. Tout copropriétaire peut désormais demander à ce que le syndic lui envoie ses convocations et autres procès-verbaux par voie électronique. La réglementation prévoit que cette demande doit se faire au cours de l'assemblée générale, ou par l'envoi d'une lettre recommandée au syndic. Nous avons donc prévu un formulaire spécial, que vous trouverez au dos du certificat de présence/pouvoir joint à votre prochaine convocation.

Avec cette méthode, les frais postaux de la copropriété vont significativement diminuer et cela évitera à tous ceux qui feront ce choix le déplacement à La Poste...

ET APRÈS ?...

Source de simplification et d'amélioration dans la circulation de l'information, qui est plus directe, plus rapide et plus sûre, la transition numérique des copropriétés est loin d'être terminée. Fort des expériences déjà acquises, de nouveaux outils sont en préparation : le carnet numérique de maintenance de la copropriété. Issu du BIM, qui est en quelque sorte le dossier de construction et la maquette numérique (plans) de l'immeuble, le carnet électronique sera une véritable amélioration du carnet d'entretien actuel qui, il faut bien l'avouer, ne sert, pour le moment, à pas grand chose.

Autre projet, déjà largement mis en œuvre, la dématérialisation des archives. Même si, à ce jour — la version papier des archives de la copropriété doit encore être conservée — leur dématérialisation a d'ores et déjà commencé, ce qui permet leur accès de façon plus sûre et plus rapide ; un récent décret va accélérer ce processus.

Dernier projet, sur lequel nous travaillons depuis des mois : utiliser les nouvelles technologies pour permettre une sécurisation accrue des immeubles tout en facilitant leur accès pour ceux qui doivent y entrer pour en assurer la maintenance, l'entretien et le dépannage. Nous en reparlerons...

Présentation de

The graphic consists of three dark blue rounded rectangular boxes stacked vertically, each containing a logo in white and gold. To the right of these boxes are three QR codes, each with a small letter (W, V, C) in the center. Below the boxes, the text 'Pour vous connecter à' is written in white. At the bottom, there is another dark blue rounded rectangular box with the LoDaWeb logo in white and gold, and a QR code with a 'W' in the center to its right.