



# Des copropriétaires toujours satisfaits de leur syndic...

Depuis plus de 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 pendant longtemps 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 qu'un envoi postal. Toutefois, durant la crise sanitaire, le nombre de répondants a été significativement moindre, compte tenu de l'impossibilité de tenir une grande partie des assemblées générales en présentiel, empêchant donc la remise dudit document en séance.

L'évolution de notre métier, l'utilisation toujours plus importante de LoDaWeb - l'extranet de leur copropriété, ainsi que la pandémie, nous ont conduit à repenser la mise à disposition du questionnaire pour nos clients. Depuis octobre 2021, ils sont ainsi invités à y répondre directement sur leur espace personnel LoDaWeb, à réception du procès-verbal de leur assemblée générale.

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

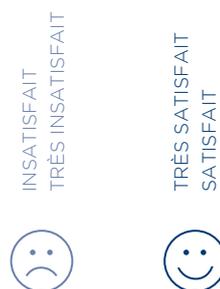
Enquête de satisfaction réalisée après la tenue des assemblées générales auprès de copropriétaires gérés par Loiselet & Daigremont. Les pourcentages indiqués correspondent, d'une part à la somme des avis « très insatisfait » et « insatisfait » et d'autre part, à la somme des avis « très satisfait » et « 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	11,8%	88,2%
Le rapport de gestion	13,2%	86,8%
La présentation des comptes	14,7%	85,3%
La conduite de la réunion par le gestionnaire	16,0%	84,0%
Sa connaissance des dossiers et les explications fournies	16,7%	83,3%
La lisibilité du procès-verbal	12,4%	87,6%



**86 %**

des copropriétaires sont en moyenne satisfaits ou très satisfaits des différents paramètres liés à l'assemblée générale

## 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)	30,1%	69,9%
Le courrier postal : délai de réponse	23,1%	76,9%
Le courrier postal : pertinence des réponses	22,9%	77,1%
Le courrier électronique : délai de réponse	27,6%	72,4%
Le courrier électronique : pertinence des réponses	26,0%	74,0%
La prise en charge de la demande par Loiselet & Daigremont	26,9%	73,1%
Le délai d'intervention de l'entreprise	31,1%	68,9%
L'information concernant l'état d'avancement de l'intervention	35,1%	64,9%
Le suivi des contrats	24,0%	76,0%
La maintenance et les travaux	27,3%	72,7%
Le délai de mise en œuvre de travaux votés en AG	23,2%	76,8%
L'entretien et la propreté de l'immeuble	21,5%	78,5%
Notre réactivité aux sollicitations	31,6%	68,4%
La courtoisie de l'équipe de gestion	15,2%	84,8%
<b>Votre appréciation générale sur l'ensemble de nos prestations</b>	<b>23,5%</b>	<b>76,5%</b>

Plus de

**75 %**

des copropriétaires sont satisfaits ou très satisfaits de l'ensemble de nos prestations

## 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	20,8%	79,2%
LoDaWeb, l'extranet de leur copropriété	13,1%	86,9%
La Lettre Loiselet & Daigremont	9,8%	90,2%
Le site Internet www.l-d.fr	10,4%	89,6%
LoDaVeille, le service 24/24 de Loiselet & Daigremont	15,9%	84,1%

**86 %**

des copropriétaires sont en moyenne satisfaits ou très satisfaits des outils d'information et de communication à leur disposition

## 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	15,5%	84,5%
Les relations entre le conseil syndical et les copropriétaires	19,6%	80,4%
Les relations entre copropriétaires	14,1%	85,9%
La qualité des débats en assemblée générale	23,8%	76,2%
La durée de leur assemblée générale	20,4%	79,6%

• Près de

# 85 %

des copropriétaires sont satisfaits ou très satisfaits de l'ambiance générale de leur copropriété

## Votre avis nous intéresse...

**1946 copropriétaires ont répondu à l'enquête de satisfaction en 2022. Ce nombre est en nette augmentation par rapport à 2021 et démontre que le nouveau mode de participation dématérialisé a intéressé un grand nombre de copropriétaires.**

**Nous livrons dans ce document les questions, telles qu'elles ont été posées, ainsi que les réponses, telles qu'elles ont été fournies.**

Certains aspects de notre gestion laissent apparaître une note qui, bien que positive, est moins bonne que les autres. Cela concerne notamment les travaux et autres interventions de dépannage. Sans vouloir nous exonérer de cette responsabilité, il faut comprendre que cela associe de nombreux intervenants dont nous ne maîtrisons ni l'organisation, ni les informations qu'ils fournissent et que nous pouvons transmettre aux copropriétaires. C'est une des raisons pour lesquelles nous essayons d'associer les fournisseurs qui interviennent dans les immeubles dans notre démarche Qualité et que nous procédons chaque année à leur évaluation grâce à notre partenaire Batiref.fr. Il n'en demeure pas moins que nous mettrons l'accent sur ce sujet au cours des prochains mois,

Nous poursuivons tous nos efforts pour améliorer l'ensemble de ces résultats, qui dénotent dans un contexte où la profession de syndic est souvent mal comprise et méconnue. La qualité de service n'a pas de limite supérieure. Nos équipes sont mobilisées pour tenter de toujours faire mieux, et tenir compte des remarques formulées.

Le taux de renouvellement de nos mandats (94 % en 2022) 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.

## 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 plus de vingt 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.

## À propos d'assurance qualité

**Lancé au début des années 1990, 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 puis 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 transactions.

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 sur 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 externes 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 nos clients.

