

LoDaWeb, un vrai service en ligne 24h/24 et 7j/7

SERVICES IMMOBILIERS



Loiselet & Daigremont



É D I T O

La copropriété est définitivement entrée dans l'ère du numérique... Si cela ne constitue pas une véritable nouveauté chez Loiselet & Daigremont, il faut bien avouer que les choses se sont accélérées dans cet univers qui, jusqu'à ces dernières années, n'affichait guère un goût prononcé pour l'innovation. Nous ne pouvons que nous réjouir de ces changements qui permettent de simplifier les relations entre copropriétaires et équipe de gestion, ou encore qui accélèrent la résolution des pannes et autres problèmes qui surviennent inévitablement dans la vie d'une copropriété.

Mais ces changements génèrent surtout, dans la copropriété comme dans tous les autres secteurs de notre vie quotidienne où le numérique est apparu, un confort d'utilisation dont nous rêvions tous il y a quelques années, et qui est désormais accessible à chacun.

LoDaWeb c'est le numérique dans votre immeuble, le site Internet de votre copropriété. Accessible à tous, il serait dommage de ne pas profiter de cet outil facile, utile... Et totalement gratuit !

JEAN-PIERRE LOISELET | PHILIPPE LOISELET



Le pré-état daté en question...

Lorsqu'un copropriétaire vend son bien, toute une série de démarches administratives se déclenche. Parmi celles-ci, le pré-état daté, demandé par l'agent immobilier ou le notaire. Bien qu'il ne soit prévu par aucun texte et qu'il n'ait rien d'obligatoire, son utilisation est devenue extrêmement courante depuis quelques années, car il permet aux notaires de préparer leurs actes en prenant en compte les intérêts des parties.

Il est ainsi demandé, avec ce document synthétique à caractère juridique et financier, plusieurs autres documents, tels que le carnet d'entretien de l'immeuble, un état des contentieux ou la fiche synthétique d'immatriculation de la copropriété.

Même si l'ensemble des documents permettant de remplir le pré-état daté, ainsi que les pièces annexes, les convocations et procès-verbaux des assemblées générales, sont disponibles et téléchargeables, gratuitement, sur LoDaWeb, il n'est toutefois pas rare que les copropriétaires hésitent à remplir les informations demandées dans le pré-état daté, ou que le notaire préfère échanger sur le sujet avec un professionnel, qui engage sa responsabilité sur les documents transmis, leur contenu et les pièces qui l'accompagnent.

Sachez cependant qu'avec l'accord du notaire, le pré-état daté peut être rédigé par le copropriétaire vendeur. Si toutefois vous ou votre notaire souhaitez que nous effectuions cette prestation — qui sera alors réalisée par notre pôle expert spécialisé, en charge des relations avec les notaires — celle-ci sera facturée, après obtention de votre accord.

Bientôt dans LoDaWeb...

LoDaWeb Gardiens :

L'informatique entre dans les loges...

Même si quelques gardiens utilisent un ordinateur personnel pour leur permettre d'assurer leur mission de façon plus rationnelle, Loiselet & Daigremont a choisi de développer une fonctionnalité spécifique et nouvelle dans LoDaWeb, à l'intention des gardiens d'immeubles : LoDaWeb Gardiens.

Pour les loges qui n'en sont pas encore pourvues, nous proposerons aux copropriétés d'installer un équipement informatique de base permettant, par exemple, d'utiliser LoDaWeb Gardiens, mais également d'avoir une adresse email spécifique à l'usage des résidents et de faciliter la communication au sein de la copropriété.

Gestion des sinistres :

Grâce au nouvel outil déclaratif, disponible prochainement, chaque copropriétaire pourra signaler directement, via LoDaWeb, un sinistre multirisques (dégât des eaux, vandalisme, effraction, etc...) relevant de la gestion de l'assurance de l'immeuble. Les délais d'instruction et d'indemnisation des dossiers sinistres seront ainsi réduits de façon significative.

Il s'agit également d'un outil permettant une interaction entre les différents intervenants : lésés, gestionnaires, experts, assureurs, entreprises, etc...

Ces derniers auront un accès rapide et simplifié aux informations relatives au sinistre et suivront aisément l'état d'avancement du dossier concerné. Par ailleurs, les propriétaires, leurs mandataires ou locataires auront la possibilité d'obtenir une estimation chiffrée immédiate de leurs dommages.

■ LODAWEB ENTRE DANS LES COPROPRIÉTÉS...

La preuve par les chiffres ? 1 copropriétaire sur 2 est inscrit à LoDaWeb. Ce service vous permet, à tout moment, d'accéder aux documents de votre copropriété, de les consulter et de les télécharger librement. À partir de l'interface web, accessible depuis le site internet www.lodaweb.fr, vous avez accès à deux types de documents : généraux (convocations et procès-verbaux d'assemblées générales, règlement de copropriété, carnet d'entretien, comptes annuels) ou personnels (position de compte, appels de fonds).

Si la généralisation des extranets « copropriété » a été rendue obligatoire par la loi ALUR à partir de 2015, Loiselet & Daigremont proposait ce service depuis fin 2011. Avec LoDaWeb, notre dessein n'était pas de répondre à une obligation légale (puisqu'elle n'existait pas) mais plutôt de faciliter la vie de nos clients, leur donner un accès pratique à leurs documents de copropriété, leur fournir les renseignements dont ils ont besoin.

Pour se connecter, rien de plus simple : chaque copropriétaire dispose d'un profil utilisateur, dont les données essentielles (identifiant et mot de passe provisoire) figurent sur son appel de fonds. Lors de la première connexion, il suffit de modifier le mot de passe, pour le rendre personnel... et secret.

Dès lors, quel que soit l'endroit où vous vous trouvez, à partir d'un ordinateur, d'un smartphone, d'une tablette ou même d'un téléviseur connecté, vous avez accès aux informations essentielles relatives au fonctionnement de votre copropriété.

Depuis sa création, LoDaWeb a beaucoup évolué et continue régulièrement de le faire, offrant la possibilité de payer vos charges, de gérer votre adresse ou encore de connaître les coordonnées de vos interlocuteurs privilégiés. Cette possibilité de communiquer directement avec les collaborateurs de Loiselet & Daigremont est malheureusement un service peu utilisé, car souvent méconnu. La plupart des copropriétaires privilégient l'appel téléphonique ou le courrier électronique, le courrier postal ayant tendance à disparaître progressivement. Mais il existe une solution rapide et efficace : l'espace « Nous contacter » de LoDaWeb. Ce moyen de communication permet de s'adresser directement à la personne responsable du dossier, de favoriser le suivi des échanges et les interventions nécessaires, de classer les sujets et de relancer si besoin.

■ APPELS DE FONDS DÉMATÉRIALISÉS

Vous êtes près de 20 000 inscrits au programme de dématérialisation des appels de fonds. Vous pouvez, si vous n'avez pas encore choisi le prélèvement automatique, payer vos charges à réception de l'appel de fonds, sur votre espace personnel. Il suffit, la première fois, de renseigner vos références bancaires. Il vous sera ensuite proposé d'utiliser les dernières coordonnées bancaires connues pour procéder, si vous le souhaitez, au paiement à chaque échéance. La position de compte qui accompagne l'appel de fonds permet la régularisation de fin d'exercice (débitur ou créateur) pour adapter le solde réel à régler.

■ NOTIFICATIONS ÉLECTRONIQUES

Là aussi, plus de 20 000 clients de Loiselet & Daigremont sont inscrits au programme de notifications électroniques. Il faut rappeler qu'en dehors des facilités qu'apporte ce service, celui-ci génère des économies significatives (frais postaux) pour la copropriété.

La notification électronique, telle qu'elle peut se substituer à la lettre recommandée postale, est évidemment entourée des garanties nécessaires à votre sécurité et à la sécurisation des actes de la copropriété. Rappelons ici quelques règles qui sont parfois oubliées lorsque l'on a affaire à

l'électronique, mais dont on a pourtant l'habitude lorsqu'il s'agit d'un courrier « papier » :

- l'envoi est géré par un tiers de confiance (opérateur de courrier électronique) qui permet de « tracer » les envois,
- le destinataire doit prouver son identité par la fourniture d'une pièce d'identité dématérialisée (comme pour la LRAR, il faut prouver son identité pour la recevoir),
- comme pour la lettre recommandée « papier », l'identité de l'expéditeur (nous en l'occurrence) n'est pas connue avant l'acceptation de la lettre.

Nous nous efforçons de simplifier les règles au maximum, tout en conservant les principes de la confidentialité des documents, de la sécurité des envois et de la faculté de prouver la réception des lettres par le destinataire. Il en va de l'intérêt de la copropriété qui doit conserver les garanties que lui apportait le service — traditionnel mais contraignant — de la lettre recommandée « papier ».

■ LODAWEB, POUR LES CONSEILS SYNDICAUX...

Dès son lancement, LoDaWeb a proposé des fonctionnalités spécifiques pour les conseils syndicaux. Accès aux demandes de devis, aux ordres de service, aux bons de commande mais également aux contrats ou à la comptabilité de la copropriété. Les membres des conseils syndicaux disposent d'informations supplémentaires pour leur permettre le meilleur exercice possible de leur mission d'assistance et de contrôle du syndic.

Nous avons, là encore, souhaité aller plus loin que les obligations légales, et faciliter le travail de ceux que nous considérons comme nos partenaires dans l'exercice de nos fonctions. Nous avons voulu les faire profiter de notre programme de dématérialisation des factures et autres documents comptables. C'est ainsi que depuis deux ans, le ou les conseillers syndicaux en charge de la vérification de la comptabilité de votre copropriété disposent d'une fonctionnalité leur permettant d'avoir, comme nos comptables, accès à l'ensemble des factures, états comptables et pièces de caisse de leur immeuble, de façon dématérialisée, qu'ils peuvent consulter et contrôler, de l'endroit qui leur convient le mieux, au moment qui leur convient le mieux. Fini le transfert de dossiers, les nombreux documents à consulter et à compiler !

Le contrôle se déroule sur écran, et ils peuvent poser directement les questions et formuler les remarques qu'ils souhaitent vers le comptable ou le gestionnaire en charge du dossier. Un grand progrès, salué par une immense majorité des utilisateurs, car il permet un gain de temps déterminant, un partage du travail entre conseillers syndicaux qui le souhaitent et facilite le contrôle en le rendant plus efficace.

■ LODAWEB ET LODAVEILLE, UNE VISION À 360° ET HUMAINE DE VOTRE IMMEUBLE

Un sondage de la CLCV (Confédération du Logement et du Cadre de Vie) paru en janvier 2017 nous confirme que les Français interrogés attendent d'un extranet de copropriété qu'il mette à disposition des copropriétaires les différents diagnostics de la copropriété (43%), le carnet d'entretien (53%) ou encore les factures et devis (54%).

En revanche, 70% des copropriétaires interrogés ne se disent pas intéressés par un service de syndic en ligne. Les tentatives faites par certains montrent que la gestion en ligne n'apporte en rien le service attendu et des échecs retentissants ont été enregistrés dans ce domaine (immeubles mal entretenus, réunions non tenues, comptabilité approximative, etc...).

C'est pourquoi, si nous sommes des fervents adeptes de l'innovation et de l'utilisation des nouvelles technologies en copropriété, nous pensons qu'Internet ne gèrera jamais un immeuble seul. L'humain est essentiel dans la relation entre

des hommes et des femmes qui vivent ensemble, avec la présence d'un interlocuteur de proximité, aux compétences multiples et à l'écoute.

C'est le but premier de LoDaVeille, qui nous permet d'être présents et à votre écoute, 24h/24 et 7j/7. Si votre immeuble est abonné à LoDaVeille, vous pouvez signaler par téléphone une panne ou un dysfonctionnement sur un équipement de l'immeuble. Même la nuit, les week-ends ou les jours fériés : parce qu'un ascenseur ou une porte de garage ne choisissent pas toujours le meilleur moment pour tomber en panne, pas plus qu'une installation de plomberie pour déclencher une fuite. Nous voulons pouvoir, dans ces cas difficiles, vous apporter une solution rapide. L'entreprise en charge de la maintenance de l'équipement concerné (ascenseur, chauffage, eau chaude collective, engorgement des colonnes d'immeubles, porte de garage ou barrière) interviendra à toute heure du jour ou de la nuit, la semaine comme le week-end. Une mise en sécurité des parties communes pourra être réalisée en cas de sinistre important.

Même si ce type de prestation commence à se développer, LoDaVeille a été, dès 2003, le premier service de veille existant en copropriété : 98% des utilisateurs se disent satisfaits de cette prestation (enquête réalisée après chaque utilisation du service). Très prochainement, LoDaVeille évoluera pour proposer de nouveaux services à caractère plus personnel...

Le saviez-vous ?

Avec LoDaWeb, vous pouvez...

- Correspondez avec le gestionnaire de votre immeuble, avec le comptable en charge de votre compte, avec le responsable de l'agence...
- Contactez les collaborateurs des pôles experts en charge des sinistres, du contentieux, des relations avec les notaires en cas de vente...
- Téléchargez votre règlement de copropriété, connaissez l'immatriculation de votre copropriété...
- Consultez (et téléchargez) le carnet d'entretien de votre immeuble, l'ensemble des diagnostics, les comptes de la copropriété sur les 5 dernières années...
- Consultez et imprimez les convocations et procès-verbaux d'assemblées générales...
- Consultez les rapports de gestion et ayez ainsi accès aux contrats de la copropriété...
- Payez vos charges de copropriété, mettez en place un prélèvement automatique des charges, pour ne plus oublier de régler un appel de fonds !
- Vous inscrivez au programme de notifications électroniques, pour éviter les lettres recommandées « papier », qui sont peu pratiques (il faut souvent se déplacer à La Poste pour les récupérer), chères et moins respectueuses de l'environnement que leur version électronique...
- Gérez un sinistre survenu dans votre logement...

Et bien d'autres choses encore. N'hésitez pas à utiliser cet outil qui vous fournira de nombreuses informations et vous fera gagner beaucoup de temps dans vos rapports avec votre copropriété et votre syndic !