

Loiselet & Daigremont

SERVICES IMMOBILIERS

COPROPRIÉTÉ : SOLUTIONS POUR AUJOURD'HUI ET POUR DEMAIN...

DOSSIER DE PRESSE

À propos de Loiselet & Daigremont :

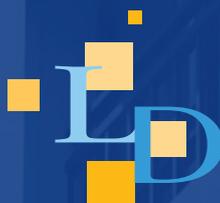
Entreprise familiale et indépendante depuis 1951, Loiselet & Daigremont a bâti sa notoriété sur son professionnalisme, sa rigueur et son goût pour l'innovation. La gestion d'un immeuble doit prendre en compte le bien-être de ses habitants, c'est la philosophie de l'entreprise depuis toujours.

L'activité de syndic de copropriété reste le cœur de notre métier. L'expérience de la copropriété résidentielle dans les immeubles d'habitation est un atout irremplaçable pour assurer la gestion des immeubles d'entreprises.

Notre ambition est d'apporter à tous nos clients, particuliers, investisseurs institutionnels et entreprises, un ensemble de services personnalisés pour une gestion active de leurs biens immobiliers.

Contacts Presse

- **Agence Virage**
Stéphanie Cassan - scassan@virage-s.com
Tél. : + 33 (0)6 11 60 75 68
- **Communication digitale**
Charlotte Metaireau - charlotte.metaireau@l-d.fr
Tél. : +33 (0)6 14 68 10 88
- www.loiselet-daigremont.fr



Loiselet & Daigremont
SERVICES IMMOBILIERS

Sommaire

■ Communiquer auprès des clients à travers deux newsletters	P.6
■ Précurseurs du 24h/24 et 7j/7 dans les immeubles	P.8
■ Émile, l'application gratuite disponible pour vos immeubles	P.10
■ La Conciergerie	P.12
■ LoDaWeb, le site internet de votre copropriété	P.14
■ Vote électronique et présence virtuelle aux assemblées générales	P.16
■ La technologie révolutionne la gestion des copropriétés	P.18
■ Le colloque des conseils syndicaux	P.20
■ Un service ressources humaines dédié au personnel des immeubles	P.23
■ Formation des gardiens	P.24
■ Les accords Gold : la qualité comme guide dans la gestion des immeubles	P.26
■ Batiref	P.28
■ Exxetude, la certitude de la bonne gestion de vos travaux	P.30
■ La Solidarité, des actions loin du virtuel mais facilitée par les outils	P.32



Loiselet & Daigremont

SERVICES IMMOBILIERS

A decorative graphic element consisting of a yellow square with a white line extending from its right side, forming a partial frame around the text.

Bien dans
mon immeuble

Copropriété : solutions pour aujourd'hui et pour demain...

L'épidémie de Coronavirus, situation inédite, a bouleversé l'ensemble de l'activité économique comme la vie quotidienne de tous les Français, et imposé aux entreprises de s'adapter.

En avance sur la technologie et la mise à disposition de services et d'outils innovants, dans l'univers très particulier de la copropriété où professionnels et particuliers travaillent et échangent ensemble en permanence, ces outils sont souvent sous utilisés par les copropriétaires.

Pourtant, ils auront permis en période de confinement et de crise sanitaire, aux équipes de Loiselet & Daigremont de rester actives, mobilisées et connectées à leurs immeubles.

Informations, services en ligne, personnels formés, application web, voici toutes les solutions imaginées par les équipes de Recherche & Développement du groupe, qui permettent de vivre cette période de crise en toute sérénité dans nos immeubles.

Les solutions digitales sont des supports indispensables, aujourd'hui plus encore qu'hier, sans aucun doute. Elles permettent d'assurer le suivi des clients, facilitent les échanges avec et entre les habitants, accompagnent les employés dans les immeubles, donnent aux collaborateurs la capacité d'être entièrement tournés vers la gestion des parties communes.

Mais si nous réussissons en cette période inédite et incertaine à poursuivre notre travail dans de bonnes conditions, c'est en nous appuyant sur les recherches et les axes de développement de ces dernières années.

Communiquer auprès des clients à travers deux newsletters : La Lettre de Loiselet & Daigremont et La Lettre aux conseils syndicaux

La lettre d'information Loiselet & Daigremont, envoyée chaque trimestre par voie postale et accessible par internet aux 100 000 copropriétaires, remplit en cette période particulière un rôle d'autant plus pertinent. Elle apporte un éclairage sur l'actualité juridique et technique du secteur mais elle délivre également des informations sur la vie en copropriété pour faciliter le quotidien et les démarches de nos clients. A chacun son métier, notre mission est d'apporter notre savoir-faire et notre maîtrise sur des sujets parfois ardues pour les profanes.

La Lettre aux conseils syndicaux, destinée comme son intitulé le précise aux conseillers syndicaux, aborde des sujets plus pointus et plus spécialisés, afin d'accompagner ces derniers dans la diffusion de l'information au plus grand nombre. Ainsi depuis le début de la crise, plusieurs lettres ont été adressées par voie électronique aux membres élus des copropriétés.





questions à Philippe Loiselet, directeur général

Avez-vous continué à diffuser la Lettre de Loiselet & Daigremont pendant la crise sanitaire ?

Tout d'abord, la Lettre de Loiselet & Daigremont n'est pas née avec la crise du Covid-19, loin de là. Elle existe depuis 1986, et nous avons abordé au cours de ces près de trente années de diffusion des thèmes très variés, qui collent souvent avec l'actualité, mais pas nécessairement nationale.

Nous essayons, avec la Lettre de Loiselet & Daigremont d'intéresser nos clients avec « leur » actualité, ou plutôt celle de leur immeuble ou de leur logement. En tirant à plus de 100 000 exemplaires chaque trimestre, nous enregistrons un taux de satisfaction de 93,6 %* de la part du lectorat que constitue notre clientèle.

Et la Lettre aux conseils syndicaux ?

Il y a maintenant près de 10 ans, nous avons lancé La Lettre aux conseils syndicaux. Il s'agit cette fois d'une lettre électronique, sans périodicité fixe. Nous éditons notre 33^{ème} numéro, ce qui nous rapproche de l'édition trimestrielle, mais nous nous calons au plus proche de l'actualité.

Nous abordons dans cette Lettre des sujets plus techniques ou qui intéressent plus spécifiquement les conseils syndicaux, qui ne trouveraient pas leur place dans la Lettre de Loiselet & Daigremont et qui concernent de nombreux conseillers syndicaux.

Ainsi, pendant la crise sanitaire, nous avons pu les informer sur les ordonnances qui ont permis de sauver la gouvernance des copropriétés ou sur le suivi de la trésorerie des immeubles, sur le bruit pendant la période de confinement et nous avons mis à leur disposition, en collaboration avec notre partenaire « Voisins Solidaires » un kit pour améliorer la convivialité et l'entraide dans les immeubles, si nécessaires dans la période difficile.



Quel est selon vous l'importance de l'envoi électronique ?

L'utilisation du courrier électronique nous permet d'être beaucoup plus réactifs auprès des occupants des immeubles en cas de besoin.

Nous disposons d'environ 65 % des adresses emails de nos clients, la loi n'obligeant hélas pas à ce jour les copropriétaires à fournir cette adresse à leur syndic.

Cela a conduit, pendant la crise, au fait que, compte tenu des dysfonctionnements de La Poste, des clients ont reçu des informations importantes avec beaucoup de retard, alors qu'ils auraient pu les recevoir quasi instantanément et, en tous les cas, au bon moment.

Qui plus est, des gains de productivité nous permettent, sans augmentation de nos tarifs, de fournir des prestations supplémentaires à nos clients. Les deux outils de communication évoqués ici sont ainsi totalement gratuits.

* Enquête de satisfaction Loiselet & Daigremont 2019 - Réponses « satisfait » ou « très satisfait » Appréciation de la Lettre de Loiselet & Daigremont. Enquête « sortie d'assemblée générale ».

Précurseurs du 24h/24 et 7j/7 dans les immeubles

Loiselet & Daigremont a créé, il y a près de 20 ans, LoDaVeille, plateforme téléphonique de veille et de gestion des dépannages d'urgence en dehors des heures d'ouverture des agences (nuits, week-ends et jours fériés).

Nos équipes spécialisées en gestion de crise, disposent des informations et des données indispensables pour gérer toute forme d'incident dans les parties communes d'un immeuble. Pour pallier au non abonnement de certains de nos immeubles à ce service, nous avons pris la décision d'ouvrir une ligne téléphonique dédiée et d'offrir à ces copropriétés non abonnées l'accès à LoDaVeille, pendant la période de confinement et étendue à une période plus longue, jusqu'au 15 septembre, parce que la période d'été est celle qui enregistre le plus d'utilisation de ce service.

LoDaVeille





questions à Thierry Godo, responsable de la plateforme LoDaVeille et de l'exploitation d'Émile, outil de déclaration d'incidents

LoDaVeille est-il un service très utilisé dans les copropriétés et quels sont les domaines d'intervention les plus concernés ?

LoDaVeille est l'illustration d'un service additionnel créé par un professionnel à l'écoute des clients, incontournable dans l'amélioration de l'expérience de vie dans son immeuble. Il procure aux utilisateurs un sentiment de sécurité et de sérénité, si un incident se produit en plein milieu de la nuit ou le week-end.

LoDaVeille est la réponse « qualité », qui permet une continuité de service des missions critiques de Loiselet & Daigremont et ce, à tout moment.

Le fonctionnement est simple : vous contactez un numéro ou déclarez un signalement sur Emile, les gestionnaires dédiés diagnostiquent avec vous le désordre rencontré, vous apportent leur expertise, vous donnent des conseils et le cas échéant, déclenchent une intervention pour résoudre votre problématique. Par la suite, il contacte le prestataire référencé de votre immeuble et vous informe du délai d'intervention qui, comme le coût potentiel, sont totalement maîtrisés. Il suit la demande jusqu'à sa résolution en contactant le prestataire afin de connaître les horaires d'intervention et les réparations engagées. Pour finir, il vous sollicite pour évaluer votre satisfaction et informe votre gestionnaire « de jour » de la situation.

Les domaines d'intervention les plus sollicités sont liés à la plomberie, au chauffage, à l'assainissement, l'ascenseur et à l'accessibilité de l'immeuble.



Pourquoi avoir offert le service LoDaVeille à vos clients non abonnés pendant cette crise en prolongeant jusqu'au 15 septembre 2020 ?

Nous avons souhaité apporter notre soutien à nos résidents, pour une utilisation plus sécurisée et plus agréable de leur immeuble et de ses installations techniques. Leur bien-être est primordial pour Loiselet & Daigremont, comme le rappelle notre slogan « Bien dans mon immeuble ». LoDaVeille y contribue grandement.

La période estivale est celle au cours de laquelle le standard de LoDaVeille reçoit, chaque année, le plus d'appels. Nous avons donc décidé de proposer LoDaVeille jusqu'à la rentrée afin d'accompagner au mieux nos clients.

Émile, l'application gratuite disponible pour vos immeubles

Depuis le mois de février 2020, Émile facilite le quotidien de nos clients. Cette web application collaborative de déclaration et de suivi des incidents, est accessible gratuitement via un smartphone ou une tablette, pour les immeubles Loiselet & Daigremont abonnés à LoDaVeille. Imaginé bien avant les prémices de la crise du Covid-19, cet outil est d'autant plus utile et pertinent en cette période.

Il est un lien supplémentaire pour préserver les relations entre les agences et les immeubles. Loiselet & Daigremont a mis tout en œuvre sur les plans humain, organisationnel et technologique pour respecter la qualité dans la gestion des parties communes et contribuer au bon fonctionnement des copropriétés. Outre la déclaration de l'incident, Émile permet de suivre son traitement, son évolution et sa résolution. Chacun peut ainsi participer et être informé du suivi du dossier.





questions à Tony Guittet,

directeur d'agence - DGA



Pourquoi Émile ? Que signifient ces lettres ?

Il s'agit d'un clin d'œil en forme d'hommage au grand-père de nos dirigeants actuels qui portait ce prénom et ces lettres signifient : Entretien et Maintenance des Immeubles Loiselet & Daigremont.

Qu'est-ce qu'une Web App ?

Ce format innovant est de plus en plus utilisé : l'application est ouverte par votre navigateur internet. Elle est donc totalement accessible, que vous soyez sur smartphone, tablette ou ordinateur.

Pour l'installer, il suffit de l'ajouter à votre bureau via votre navigateur, une icône apparaissant comme pour une application. Autres avantages : les mises à jour sont instantanées, sans téléchargement fastidieux et l'application ne prend que très peu de place de stockage sur l'appareil. Évidemment lors de l'inscription, vous recevez un mode d'emploi pour l'installation et l'utilisation d'Emile.

Comment s'inscrire et se connecter ?

Comme vous l'imaginez, la création d'une application mobile est une petite révolution et a été un défi d'intégration à notre environnement. Nous avons, comme il est coutume, décidé de faciliter un maximum la vie de nos clients, ainsi il suffit d'aller sur son espace LoDaWeb (le site internet de chaque copropriété) et de cliquer sur le bouton Émile, un compte est créé automatiquement et vous vous connecterez par la suite avec vos identifiants habituels LoDaWeb.

Émile est déjà très plébiscité. Y aura t-il bientôt de nouveaux services associés ?

Ce type d'outil ayant vocation à être en perpétuelle évolution, l'expérience client joue un rôle essentiel dans ses améliorations. Notre philosophie est toujours la même, celle d'apporter des services utiles et innovants à nos clients. Nous allons donc faire évoluer l'application ensemble.

Nous avons ainsi quelques idées d'évolutions :

- Faciliter les interactions automatiques avec les prestataires afin de garantir une information toujours plus instantanée.
- Pouvoir effectivement faire une demande en direct à la Conciergerie Loiselet & Daigremont (accessible à ce jour uniquement par téléphone). Bien évidemment, cette demande ne sera pas visible des autres résidents !

La Conciergerie

Depuis le mois de janvier 2020, Loiselet & Daigremont propose à ses clients un nouveau service de conciergerie, accessible gratuitement.

Imaginée comme une expérience sur mesure, la conciergerie ambitionne de simplifier les démarches, améliorer le quotidien et sécuriser les projets des résidents.

Des prestataires fiables et efficaces ont été sélectionnés pour faciliter le quotidien des utilisateurs : aide à domicile, accompagnement enfants et seniors, pressing, bricolage et travaux, administratif et déménagement.

Joignable par téléphone 7 jours sur 7, la conciergerie évolue régulièrement selon les besoins spécifiques des résidents, pour couvrir de nouveaux domaines.



la
conciergerie

Loiselet & Daigremont





Loiselet & Daigremont
SERVICES IMMOBILIERS

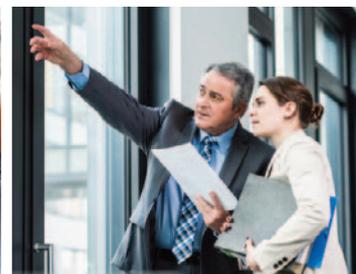
SERVICES IMMOBILIERS
POUR LES PARTICULIERS ET
LES ENTREPRISES

ENTREPRISE DE FAMILLE
DEPUIS 70 ANS

www.loiselet-daigremont.fr

INTERNET NE GÉRERA JAMAIS SEUL UN IMMEUBLE !

Non, il ne suffit pas simplement
« d'appuyer sur un bouton » !



La gestion d'un immeuble est avant tout une histoire d'équipes...

Certains veulent nous faire croire qu'après la crise du Covid-19, la transformation numérique va tout changer, que tout ira beaucoup mieux et que l'avenir ne ressemblera pas à hier.

Chez Loiselet & Daigremont, nous n'avons pas attendu la crise sanitaire pour changer et vivre au rythme du numérique et d'internet. La mutation digitale de l'entreprise c'était hier, c'est aujourd'hui et ce sera demain. C'est chaque jour, chaque semaine, chaque mois, chaque année. Et ce, depuis très longtemps.

Cependant, tout cela ne serait rien, les outils numériques pas plus que le reste, sans nos collaborateurs, sans leur engagement, leur présence, leur savoir-faire, leur écoute et leur professionnalisme.

Des qualités sans lesquelles, avant, pendant ou après le confinement, les immeubles dont nous assurons la gestion ne seraient pas soignés comme ils le sont, pour que nos 100 000 clients soient :

BIEN DANS LEUR IMMEUBLE !



Nos 300 collaborateurs ont été présents pendant toute la durée de la crise sanitaire, comme ils l'étaient avant et comme ils le seront demain, au service de nos clients et de leurs immeubles.

Les uns comme les autres le savent : internet ne gèrera jamais seul les immeubles.

Bien dans
mon immeuble

Loiselet & Daigremont

20 AGENCES ■ 300 COLLABORATEURS ■ 1 500 IMMEUBLES ■ 100 000 CLIENTS ■ 300 000 RÉSIDENTS

LoDaWeb, le site internet de votre copropriété

Ce service en ligne, disponible pour les clients Loiselet & Daigremont depuis 2011, offre la possibilité d'accéder 24h/24 aux documents communs qui touchent la gestion de sa copropriété : comptes généraux, convocations et procès-verbaux des assemblées générales, règlement de copropriété, ...

LoDaWeb permet ainsi de consulter ces données, de les imprimer et de les étudier tranquillement et sereinement. Mieux informé, chaque copropriétaire peut ainsi être acteur et actif au sein de son immeuble. En dehors du téléchargement, il est possible d'accéder à d'autres services dans LoDaWeb. Parmi ceux-ci, la gestion de votre adresse, les coordonnées de vos interlocuteurs directs ou le paiement en ligne des charges de copropriété. En cette période si particulière où La Poste est souvent défaillante, le paiement en ligne devient la solution simple, efficace et sécurisée.

LoDaWeb s'appuie sur l'informatisation, depuis plus de 20 ans, de l'ensemble des données qui servent à l'étude, à la gestion et à la bonne tenue des copropriétés. Cette base de données, nommée LoDaRama, permet d'apporter, à chaque immeuble, une prestation personnalisée. Accessible par tous les collaborateurs, elle réunit sur un serveur la quasi-totalité des dossiers d'un immeuble : courriers, contrats, ordres de services, carnet d'entretien, dossiers cessions, assurances, sinistres, convocations et procès-verbaux d'assemblées générales, diagnostics obligatoires et leurs mises à jour, ainsi que l'ensemble des contacts utiles.

Loiselet & Daigremont n'a pas attendu la crise que notre pays et le monde traversent pour innover, anticiper et rendre accessible simplement et en toute transparence la gestion des immeubles. Il ne s'agit pas de syndic virtuel, mais d'outils technologiques permettant d'accompagner le travail des femmes et des hommes qui agissent derrière la toile.

LoDaWeb





questions à Paul Lefèvre, président d'un conseil syndical à Issy les Moulineaux*

Quel est l'avantage de LoDaWeb pour votre immeuble ?

Cela permet instantanément de consulter les devis, les ordres de services, les factures, la situation financière de la copropriété et le solde des comptes individuels. Cela permet aussi d'avoir un historique archivé précieux quand on a des questions, lorsqu'on recherche un point du règlement de copropriété. A titre personnel, cet accès dématérialisé est également très pratique pour comprendre ses charges, consulter sa position comptable, accéder aux documents des assemblées générales et régler ses charges en ligne. Nous pouvons communiquer facilement avec l'ensemble des équipes de Loiselet & Daigremont.

Quel est l'intérêt selon vous de payer ses charges en ligne ?

Pour le copropriétaire que je suis, c'est plus rapide et plus sûr, pas de paperasse ni d'enveloppe à aller poster. Pour le président du conseil syndical, c'est l'assurance que l'appel de charge postal ne se perde pas, que le TIP ou le chèque de règlement d'un copropriétaire envoyé n'arrive pas à destination. Nous avons d'ailleurs remarqué une baisse des contentieux de recouvrement avec l'augmentation du nombre de paiements des charges en ligne.

L'accès au service est-il simple ?

L'accès est extrêmement simple : un identifiant et un mot de passe. Tous les ordinateurs, tablettes ou smartphone peuvent enregistrer ces paramètres de connexion, et ensuite un simple clic suffit.

* Nom modifié à la demande de l'intéressé

Vote électronique et présence virtuelle aux assemblées générales

En assemblée générale, les décisions se prennent, après débat, par vote des copropriétaires. Chacun dispose d'un nombre de voix égal à celui des tantièmes de parties communes attachés aux lots dont il est propriétaire tels que définis au règlement de copropriété. Le vote a lieu le plus souvent à main levée ou par bulletins, étant entendu que ces bulletins de vote ne peuvent, au terme de la loi, être secrets.

Dans les grandes copropriétés, des systèmes de vote électronique sont utilisés, réduisant ainsi de façon très substantielle la durée des réunions et leur coût.

Face à une hausse de l'absentéisme aux assemblées générales de copropriété, la loi ELAN du 23 novembre 2018 a revu et modifié la participation aux assemblées générales et les modalités de vote.

Depuis le décret du 27 juin 2019, les copropriétaires peuvent participer aux assemblées générales de copropriété par visioconférence, audioconférence et par tout autre moyen de communication électronique. Le vote par correspondance est également possible avec l'envoi d'un vote par formulaire avant la tenue de l'assemblée générale. Il revient à l'assemblée générale de décider des moyens et supports techniques que peuvent utiliser les copropriétaires afin de participer aux assemblées à distance. L'assemblée générale doit bien entendu veiller et vérifier la bonne identité de chaque participant à distance.

Lorsqu'un copropriétaire souhaite participer par voie dématérialisée, il doit en informer le gestionnaire au plus tard trois jours francs avant l'assemblée générale. L'émargement de la feuille de présence n'est par conséquent pas requis pour les participants à distance, mais celle-ci doit indiquer les copropriétaires qui participent par voie dématérialisée.



questions à Guillaume Robert,

gestionnaire de copropriété

Le vote électronique est-il utilisé de façon régulière par les clients ?

Le vote électronique est régulièrement utilisé par plusieurs copropriétés dont j'ai la charge. Il s'agit d'un système dont nous avons été les premiers utilisateurs et promoteurs en copropriété et qui fonctionne en intégration avec notre outil de tenue d'assemblées générales. Il permet de recenser les votants de chaque copropriétaire, rapidement et sans erreur. Il est très précieux dans les assemblées générales avec des positions divisées. Terminé le gestionnaire qui court après les noms des différents votes, pas toujours faciles à identifier dans des lieux qui n'ont pas forcément l'acoustique d'une salle de concert. Les résultats peuvent être immédiatement communiqués et sans besoin de correction. Cette sérénité est plus propice à la prise de décisions qui engagent des dépenses parfois lourdes pour les copropriétaires.

Est-ce adapté à tout type de copropriété ?

Il est principalement utilisé dans les résidences d'une taille significative (+100 logements). L'outil actuel nécessite une mise en oeuvre parfois lourde pour l'équipe de gestion avec la distribution de boîtiers individuels à chaque participant. Le nouveau système permettra aux participants l'utilisation de leur smartphone, tablette ou ordinateur. Sa mise en place plus souple assurera un déploiement dans des résidences de toutes tailles, même les plus petites.

Il permettra également le fonctionnement mixte « vote électronique/vote à main levée », pour les plus réfractaires aux nouvelles technologies. Les participants disposeront d'une vision en temps réel des votes et d'une indication de l'avancement des débats pour les plus « dissipés ».

Qu'est-ce qu'un certificat de présence en assemblée ?

Le certificat de présence est un outil magique et très simple, que nous avons lancé il y a maintenant une quinzaine d'années. C'est une alternative à la traditionnelle feuille de présence à signer en début de séance, pour tous les participants à une



assemblée générale. Il s'agit en réalité de diffuser la feuille de présence en autant de parties qu'il y a de copropriétaires participants et de l'adresser avec la convocation. Chacun apporte son document déjà signé et n'a plus qu'à le remettre en début de séance au secrétaire, qui enregistre sa présence. Ledit certificat et le pouvoir étant réunis sur le même document, il n'y a pas non plus de temps d'attente pour la signature des pouvoirs. Pour les oublis, nous disposons d'une copie remise sur la demande.

Ce procédé permet de gagner un temps précieux en début de séance, évitant les queues interminables pour signer un même document. Le temps d'attente étant limité, l'assemblée se déroule alors dans des conditions plus sereines et moins coûteuses pour les copropriétaires.

En outre, dans ce contexte sanitaire complexe, il permettra la reprise des futures assemblées, de limiter la proximité des personnes et ne nécessite pas le partage des stylos. En fin d'assemblée, les certificats sont reclassés dans un même document et composent la feuille de présence, conformément l'article 7 du décret de 1967. Ce procédé, contesté par certains lors de son lancement, a été validé par les tribunaux. Il est salué par nos clients comme une innovation très pratique et très agréable pour le déroulement des assemblées générales.

La technologie révolutionne la gestion des copropriétés

Loiselet & Daigremont a toujours misé sur l'innovation pour la gestion de son parc immobilier. Entreprise familiale à taille humaine, elle dispose parmi ses atouts principaux de la mise en œuvre d'outils technologiques qui facilitent le travail des collaborateurs et améliorent la vie dans les immeubles. Car les deux vont de pair. Mieux armées, les agences, soutenues par une équipe informatique très en pointe, sont chaque jour mobilisées pour le bien-être de leurs clients.

Aujourd'hui, en cette période de pandémie, les services fonctionnent et permettent la continuité des activités.

- Numérisation des documents, des procédures pour traiter plus simplement le suivi clients, la facturation, les démarches avec les prestataires,
- Interface pour gérer les incidents,
- Connection avec les informations en temps réel pour cibler l'entretien et la maintenance dans les immeubles : énergie, fluides, ascenseurs,...
- BIM (Building Information Model), qui permet de visualiser et d'exploiter l'ensemble des données d'un bâtiment pour en faciliter son entretien et son exploitation.



questions à Charlotte Metaireau,

responsable communication digitale



Quelle sera la grande innovation de demain en copropriété ?

Parmi les grandes innovations de demain, l'organisation des assemblées générales dématérialisées nous paraît désormais incontournable. L'idée de ce nouveau mode de tenue des réunions nous avait peu convaincus au départ. Nous le pensions pouvoir être une source de tarissement du dialogue et de l'échange social dans une copropriété, pourtant indispensables à la gestion des résidences.

La crise sanitaire nous a toutefois conduits à expérimenter cette voie, d'abord pour nos réunions internes, puis pour des conseils syndicaux, avant de passer grande nature des assemblées générales. La simplification des outils, la qualité des résultats obtenus, la convivialité permise nous ont fait changer d'approche. Nous pensons désormais que l'avenir des réunions qui mixent le « présentiel » et le « distanciel » a de belles perspectives. L'utilisation de ces technologies est de nature à donner un nouvel élan aux réunions de copropriété, dont il faut bien avouer qu'elles étaient désertées petit à petit par un nombre croissant de participants.

Vos clients sont-ils friands de ces évolutions ?

Nos clients sont très majoritairement friands de ces évolutions. Nous innovons régulièrement dans nos outils et méthodes de travail, pour répondre efficacement aux besoins et attentes des copropriétaires. Ces solutions digitales mises à leur disposition sont pensées pour et avec eux. Les résultats de l'enquête de satisfaction 2019 relèvent ainsi que 92,2 % des répondants se disent satisfaits ou très satisfaits de nos outils d'information et de communication (LoDaVeille, LoDaWeb, La Lettre...).

Et quelle est celle qui vous apparaît aujourd'hui avoir le plus changé la vie dans un immeuble ?

La digitalisation des services contribue activement au changement de la vie des immeubles. Nous mettons tout en œuvre chez Loiselet & Daigremont pour que nos innovations offrent une évolution positive et attractive pour nos clients. Ce fut récemment le cas de la déclaration d'incidents en ligne. Après avoir collaboré avec un partenaire extérieur, nous avons développé Émile, la web application dédiée de Loiselet & Daigremont (voir page 10-11).

Le colloque des conseils syndicaux

Depuis six années, Loiselet & Daigremont convie les présidents de conseils syndicaux à un rendez-vous au début de l'automne : Mon immeuble demain. L'idée est de présenter les avancées technologiques au sein des immeubles mais aussi d'envisager le futur.

Organisé sous la forme de présentations et d'échanges, ce colloque se veut participatif. Des professionnels sont invités à présenter des outils innovants et à répondre aux questions et interrogations que se posent les copropriétaires, principaux futurs utilisateurs.

Parmi les nombreux sujets abordés les années précédentes : la première maquette BIM pour une copropriété existante gérée par Loiselet & Daigremont, l'interphone connecté, les déclarations virtuelles de sinistres bien réels, la crue de la seine, l'utilisation de défibrillateurs cardiaques dans les immeubles, ...





questions à Bertrand Esposito,

directeur du réseau copropriété - DGA

Pourquoi avoir créé ce rendez-vous ?

Nous avons toujours été attentifs au devenir et au bien-être dans nos immeubles. En 1991, nous avons organisé le trophée « Vivons notre immeuble », qui avait connu un grand succès en réunissant un nombre considérable de copropriétaires. Le colloque existe depuis six ans et prend une ampleur nouvelle chaque année. Il nous permet de présenter des projets développés soit par nos équipes, soit par des partenaires, et d'analyser la perception des clients. C'est un formidable laboratoire interactif.

Quel est le thème du colloque 2020 ?

Depuis deux ans, nous avons choisi de conserver un thème fixe, mais évolutif : « Mon immeuble demain ». Notre société est en permanente évolution et il convient d'anticiper rapidement et d'imaginer la vie dans les immeubles de demain.

Des projets que nous avons présentés, il y a quelques années, deviennent maintenant usuels ; nous avons du mal à imaginer qu'ils sont nés d'une présentation à ce colloque, tellement cela semble évident aujourd'hui.

L'immeuble de demain ou du futur tient compte des événements, des crises, des modifications des habitudes de vie.



La crise Covid-19 modifie-t-elle votre approche ?

Cette pandémie va indubitablement changer les choses. Parce que nos manières de travailler ont encore évolué. On parle beaucoup du « jour d'après ».

Chez Loiselet & Daigremont, c'est tous les jours et depuis toujours.

Cette année, précaution sanitaire oblige et parce que nous avons anticipé les réunions à distance comme les assemblées générales, nous proposerons aux conseillers syndicaux qui le souhaitent de participer à distance en vidéo. Cela sera un formidable moyen pour permettre à tous ceux qui ne pouvaient participer par manque de place ou de temps, de s'associer à notre démarche.



Un service ressources humaines dédié au personnel des immeubles



questions à Florence Viguerie,

responsable du personnel des immeubles



Quel est le concept général de LoDaPaie ?

Loiselet & Daigremont est pratiquement le seul acteur à faire bénéficier ses clients d'un service ressources humaines dédié au personnel des immeubles et à avoir développé un logiciel de paie, LoDaPaie, spécifique à cette catégorie de salariés.

La convention collective des gardiens, concierges et employés d'immeuble déroge sur un certain nombre de règles légales. Ainsi, elle prévoit deux catégories d'emploi. La première concerne les employés d'immeuble (catégorie A) qui sont payés selon un taux horaire, comme la grande majorité des salariés en France. La seconde relève de la catégorie B, les gardien(ne)s d'immeuble, lesquels ne sont pas payés sur la base d'un volume d'heures mensuel mais sur des unités de valeur, schématiquement à la tâche et au type de service effectué (partiel, permanent, complet). Les bulletins de salaire des gardiens doivent prendre en compte leur taux d'emploi représentant l'ensemble des unités de valeur et leur coefficient hiérarchique qui peuvent évoluer en fonction des accords de branche (le dernier en date est l'avenant 86 qui a profondément modifié les critères).

Les gardien(ne)s doivent être obligatoirement logés et bénéficient à ce titre d'un logement de fonction et d'accessoires audit logement (eau chaude, électricité, gaz, chauffage). Les retenues sont appliquées en paie selon les textes en vigueur. La déduction forfaitaire des heures supplémentaires (dite déduction Fillon) est également calculée pour la paie du gardien payé en unités de valeur.

Le logiciel LoDaPaie prend en compte ces spécificités et permet d'établir des bulletins de salaire fiables, dans le respect des dispositions et des évolutions à la fois conventionnelles mais également légales. Outre la paie, l'outil LoDaPaie permet à l'utilisateur d'établir les contrats à durée déterminée et génère ensuite le bulletin de salaire correspondant. La saisie des variables (arrêts maladie, congés, absences) permet un suivi avec des tableaux déjà créés.

Quel est ou quels sont les avantages pour les gardiens d'immeubles ?

L'outil LoDaPaie a été développé par des professionnels de la copropriété et des ressources humaines. Régulièrement enrichi et mis à jour, avec notre service informatique dédié à la paie des gardiens, il permet l'évolution constante et toujours plus complexe des règles de paie.

Ainsi, les gardien(ne)s d'immeuble ont l'assurance de recevoir un montant de salaire correspondant à leur taux d'emploi réel, au paiement du tri sélectif, aux cotisations sociales réglementaires et aux congés payés qui leur sont dus.

Les salaires étant bien établis, les calculs des soldes de tout compte sont ainsi plus justes (indemnité de départ en retraite, indemnité de licenciement, indemnité de rupture conventionnelle).

Pour l'employeur, les avantages sont aussi réels : ils garantissent des cotisations patronales justes.

Pendant la période de confinement, quel soutien avez-vous aux salariés des immeubles dont Loiselet & Daigremont a la charge ?

LoDaPaie permet le traitement du volume très conséquent des dossiers de chômage partiel du personnel d'immeuble, en raison de la crise sanitaire du Covid 19 (soit en raison de la baisse d'activité en raison du confinement, soit en raison du passage des arrêts maladie pour garde d'enfant dans le régime du chômage partiel depuis le 1er mai 2020), lesquels demandent une technicité très particulière et une gestion rigoureuse.



Formation des gardiens

Loiselet & Daigremont est à l'origine, en 2011, de la création d'Égérie, la première école des gardiens et employés d'immeubles, soutenue par de nombreux professionnels de l'immobilier.

Consciente que les gardiens et employés d'immeubles doivent aujourd'hui recevoir d'une formation de qualité et adaptée aux besoins et aux attentes des copropriétés, l'école a fondé son enseignement sur les principes de réalité sur le terrain.

Le contenu de la pédagogie est le fruit d'une réflexion des adhérents et partenaires professionnels. Centre de formation agréé, les enseignants sont des professionnels de leur domaine.

En parallèle, les salariés des copropriétés gérées par Loiselet & Daigremont suivent régulièrement des formations utiles à l'évolution des réglementations.





questions à Sébastien Lloret,

Président d'Égérie

Quel est le rôle du gardien en cette période de confinement ?

En temps normal, le gardien assure toutes les missions qui touchent à l'intérêt général : l'entretien, le service des ordures ménagères, la maintenance des équipements collectifs, le courrier...

En outre, sa personnalité le porte bien souvent à faire vivre le lien social entre les résidents de l'immeuble.

Il est évident pour tout le monde que la période de confinement que nous venons de traverser a mis au centre des préoccupations la nécessité soudaine de s'organiser collectivement. Au surplus, cette nécessité a exigé une réponse immédiate et efficace tant l'ampleur du bouleversement n'a pas été anticipée, en particulier en raison des restrictions de déplacement.

Dans les immeubles, les gardiens se sont imposés comme la meilleure réponse à cet impératif. Tout en respectant les mesures propres à préserver leur sécurité, les gardiennes et gardiens ont continué à assurer la propreté des locaux, à gérer les containers d'ordures ménagères et sans aucun doute, à communiquer avec leurs résidents, ne serait-ce que pour s'enquérir de leur santé. Mais tout ceci n'a été rendu possible qu'à la condition que le gardien soit logé directement dans l'immeuble. D'ailleurs, la continuité de service n'a pas été aussi bonne pour les employés non logés sur place. Espérons que tous les acteurs concernés s'en souviendront dans les mois et années à venir.

Quelles sont les formations particulières délivrées par Égérie ?

Depuis presque dix ans, l'école Égérie dispense une formation intensive d'environ 2,5 mois au cours de laquelle les stagiaires apprennent les savoir-faire et savoir-être qui constituent les fondamentaux du métier (entretien ménager / maintenance technique / sécurité / communication et savoir-être).

En outre, comme Égérie dispose depuis 2016 du label délivré par la branche professionnelle des gardiens concierges, les stagiaires ont la garantie que le contenu de la formation respecte strictement le cahier des charges fixé par les instances professionnelles du



métier. La formation leur permet aussi d'obtenir le certificat de qualification professionnelle (CQP) de gardien concierge, titre professionnel reconnu et inscrit au Registre National de la Certification Professionnelle (RNCP).

La réforme de la formation professionnelle de 2018 a ouvert de nouveaux champs d'action pour les centres de formation, notamment avec la création du Compte Personnel de Formation (CPF). Égérie en a donc profité pour renouveler son offre. Depuis cette année, nous proposons un parcours VAE (Valorisation des Acquis de l'Expérience) qui permet aux gardiens ayant au moins un an d'expérience de préparer l'examen du CQP en présentant un dossier qui atteste des compétences qu'ils ont acquises sur le terrain.

Quelles sont aujourd'hui les demandes précises des gestionnaires d'immeubles dans le domaine du recrutement ?

De nos jours, les professionnels de l'immobilier recherchent d'abord des candidats gardiens qui ont la vocation nécessaire pour satisfaire les attentes légitimes des résidents. Cette vocation repose sur un triptyque : être autonome, être professionnel, aimer servir. C'est pourquoi chez Égérie, notre méthode de recrutement consiste d'abord à éprouver la motivation des candidats pour ce métier ainsi que l'adéquation de leur personnalité avec ces prérequis.

Les accords Gold – la qualité comme guide dans la gestion des immeubles

La qualité du service à nos clients est notre préoccupation majeure. Dès les années 90, Loiselet & Daigremont a créé le programme Gold : Gestion Optimale Loiselet & Daigremont.

Ce programme Qualité engage l'ensemble de nos collaborateurs ainsi que nos fournisseurs pour viser la satisfaction de nos clients. La Charte Gold est née d'une réflexion commune autour des valeurs qui animent Loiselet & Daigremont.

Nos fonctions nous conduisent à faire intervenir dans les immeubles des fournisseurs au service de nos clients. Notre souhait était d'associer et engager ces fournisseurs dans notre démarche Qualité. Développés avec de nombreuses entreprises partenaires, les accords Gold apportent à nos clients, de façon totalement gratuite, des avantages dans des domaines étendus (prix, garanties, délais, etc) ; le bénéfice leur revient du simple et seul fait de nous avoir choisis comme gestionnaire de leur immeuble.

Les accords Gold ont été signés dans un esprit de partenariat. Notre volonté de transparence dans la gestion nous a conduit à rechercher un système qui puisse bénéficier à nos clients, sans les contraindre à utiliser un fournisseur en particulier. Nos clients conservent la liberté totale de choisir de les utiliser ou de faire appel au fournisseur de leur choix.

Les Règles d'Or du Partenaire Loiselet & Daigremont

Toutes les entreprises intervenant dans les immeubles n'ont pas signé d'accord Gold. En revanche, pour être fournisseur des immeubles dont Loiselet & Daigremont assure la gestion, ou pour le devenir, une entreprise doit signer un code de bonne conduite. Ce document en douze points rappelle les règles fondamentales que nous voulons voir appliquer par les fournisseurs. Ces règles ne comportent pas d'obligations excessives, et la plupart des entreprises les respectent déjà avant de signer leur engagement. Pour les entreprises signataires, accepter ces règles de fonctionnement, c'est défendre avec nous les valeurs de transparence, de qualité et d'information, essentielles dans le cadre des relations entre entreprises, copropriétaires et gestionnaire.



questions à Léonard Tassel,

directeur d'agence et responsable du CODEF
(instance chargée des relations avec les fournisseurs)

A ce jour, combien d'entreprises ont signé les accords Gold ?

A ce jour, quatre-vingt entreprises sont signataires de nos accords. Certaines ont pu signer plusieurs accords en fonction de leurs domaines d'activité. En effet, nous avons dix-neuf accords différents qui répondent tous aux meilleures négociations possibles pour nos clients dans des domaines aussi variés que les ascenseurs, le chauffage, l'entretien ménager mais aussi l'énergie. Ces accords nous permettent de couvrir l'essentiel des corps d'états intervenant au sein des immeubles que nous gérons et ainsi garantir les meilleures charges possibles pour nos clients

Ces accords sont-ils évolutifs ?

L'esprit de ces accords est aujourd'hui plus que jamais d'avant-garde.

L'écoute, la présence, la rigueur, l'innovation, la transparence, l'indépendance, l'engagement et le respect.

Beaucoup de sociétés, que ce soit des affaires familiales ou des grands groupes, se cherchent sans arrêt, sans être capables de trouver le fil conducteur qui donne sens à leurs entreprises et au travail des hommes et femmes qui les composent.

Ces valeurs font pour nous aujourd'hui plus qu'hier la différence avec la concurrence et nous aident à fixer notre cap.

Elles nous permettent de mener avec le plus possible de justesse la politique qualité de notre société et d'avoir au centre de nos réflexions nos clients.

Les ajustements que nous pourrions faire sur la Charte concernent tous les nouveaux services que



Loiselet & Daigremont a développé depuis sa création, qui ne changent pas la philosophie de la charte et qui au contraire ont permis de la faire évoluer dans notre monde numérique : LoDaWeb, Émile...

Parmi les règles d'or, quelle est la plus essentielle selon vous ?

La question est difficile car si elles sont toutes en or, c'est qu'elles sont toutes essentielles ! Néanmoins, je pense que la transparence est celle qui peut abriter toutes les autres. La transparence évoque forcément le fait de ne rien cacher à nos clients. Mais c'est aussi être loyal vis-à-vis de tout le monde, aussi bien les clients que les fournisseurs, c'est dire ce que l'on sait/peut faire ou ne pas faire afin d'assurer la qualité attendue.

C'est aussi répondre dans les temps, et au plus juste pour satisfaire nos clients. Enfin, c'est communiquer toujours mieux, et pour cela nos applications internes aident au lien indispensable entre les entreprises, nos gardiens, nos gestionnaires et nos clients.

Batiref

Les valeurs de l'entreprise sont aujourd'hui une preuve de qualité et de transparence auprès de nos clients. Depuis plusieurs années, Loiselet & Daigremont s'appuie sur Batiref, plateforme de notation des professionnels du bâtiment. Il s'agit de bénéficier d'un référencement fiable des entreprises effectuant les travaux.

Batiref permet ainsi de trouver des professionnels du bâtiment qualifiés et performants répondant à nos besoins.





questions à Antoine Ghobril,

président de Batiref

Quelles sont vos relations avec Loiselet & Daigremont ?

Nous avons développé un module permettant aux collaborateurs de réaliser l'évaluation de leurs fournisseurs dans le cadre du programme ISO/assurance qualité de Loiselet & Daigremont, de façon à ce que cette évaluation soit entreprise par le plus grand nombre de collaborateurs, pour nos prestataires. Nous avons également développé un module permettant aux membres des conseils syndicaux d'évaluer les prestataires de leur immeuble, directement dans LoDaWeb Conseil Syndical, la partie du site internet qui leur est réservée.

Quelles sont vos dernières évolutions pour Loiselet & Daigremont ?

Nous avons développé un module permettant aux collaborateurs de réaliser l'évaluation de leurs fournisseurs dans le cadre du programme ISO/assurance qualité de Loiselet & Daigremont, de façon à ce que cette évaluation soit entreprise par le plus grand nombre de collaborateurs, pour nos prestataires. Nous avons également développé un module permettant aux membres des conseils syndicaux d'évaluer les prestataires de leur immeuble, directement dans LoDaWeb Conseil Syndical, la partie du site internet qui leur est réservée.



Avez-vous d'autres projets en vue ?

En ce qui concerne le groupe Loiselet & Daigremont, l'un de nos prochains objectifs sera d'intégrer la collecte d'avis avec Émile, afin d'évaluer la satisfaction des occupants après résolution des interventions.

Plus généralement, nous souhaitons créer des liens avec les systèmes d'informations de notre environnement professionnel car l'intérêt de Batiref repose sur ses données et pour les valoriser, nous devons faciliter leur récolte et leur diffusion.

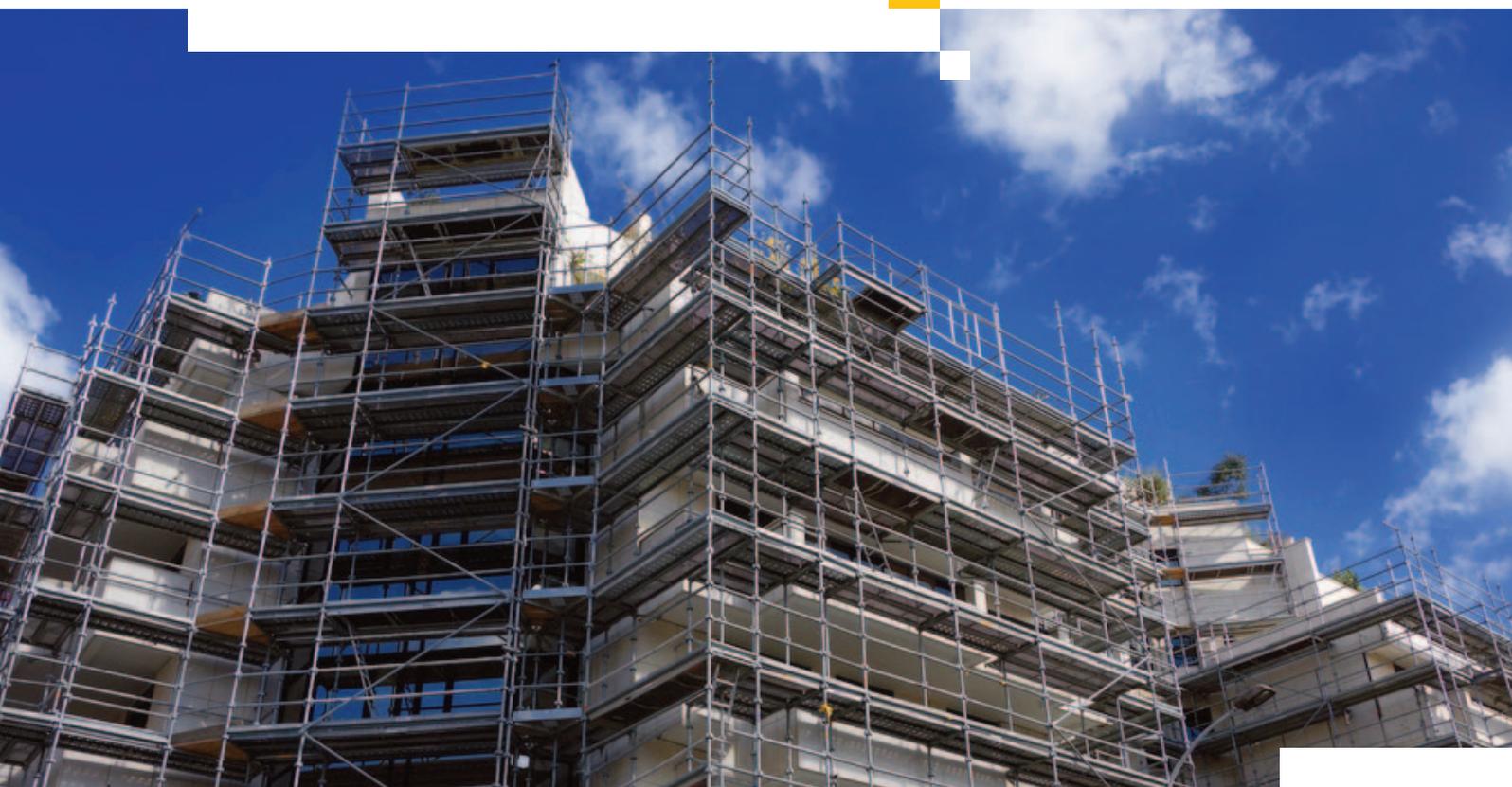
C'est pourquoi nous développons actuellement des passerelles avec les solutions informatiques destinées aux administrateurs de biens, bailleurs ou « foncières » mais aussi avec des canaux d'informations grand public afin de permettre aux entreprises évaluées de gérer uniformément leur réputation digitale.

Exxetude, la certitude de la bonne gestion de vos travaux

La filiale de maîtrise d'œuvre, Exxetude, est spécialisée et dédiée à l'activité de suivi des travaux. Elle assure notamment l'étude technique préalable, les appels d'offres, le comparatif des devis, l'organisation, le suivi de la réalisation et la réception des chantiers dans tous les domaines, les compte rendus hebdomadaires, la levée éventuelle des réserves pour des travaux décidés par nos mandants, investisseurs privés ou institutionnels.

Compétents et formés, les collaborateurs d'Exxetude disposent d'une longue expérience en copropriété et d'une connaissance unique et approfondie de tous les types d'habitat. Ils suivent des formations régulières qui leur permettent de proposer des solutions innovantes, particulièrement en ce qui concerne l'énergie et l'isolation du bâtiment.

Les synergies entre les services de gestion et nos filiales techniques facilitent le déroulement des chantiers et assurent les intérêts de nos clients.





questions à Philippe Lebard,

responsable d'Exxetude

Quelle est la fonction d'Exxetude ?

Exxetude est un véritable maître d'oeuvre, alliant formation d'architecte et parfaite connaissance du monde de la copropriété. Sa proximité avec les collaborateurs de Loiselet & Daigremont contribue au bon déroulement des chantiers.

Quels types de travaux suivez-vous ?

Nous suivons la quasi-totalité des travaux votés par les syndicats de copropriétaires, avec une nette prédominance pour les travaux de ravalement tant intérieur qu'extérieur, avec ou sans isolation, travaux de couverture et d'étanchéité. Nous intervenons aussi sur les rénovations de chaufferie et sur les infrastructures de recharge pour véhicules.

Comment avez-vous géré les travaux durant la période de pandémie ?

Exxetude est resté à l'écoute de ses clients. L'activité a été certes moins forte mais certains chantiers ont poursuivi leur activité et nous en avons assuré le suivi en étant présent pendant toute la durée du confinement et surtout en vérifiant que les mesures de sécurité collective soient bien réelles sur site.



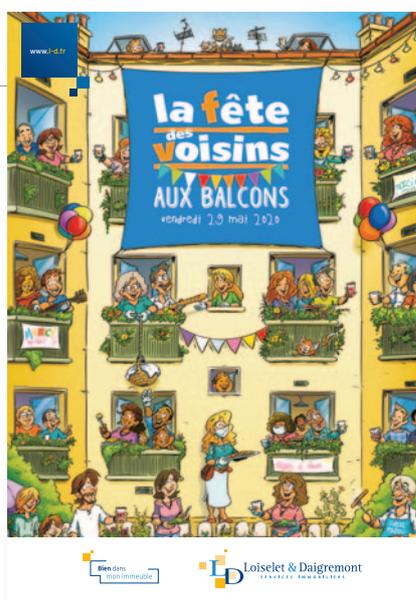
La Solidarité, des actions loin du virtuel mais facilitée par les outils

Partenaire co-fondateur de la Fête des voisins, il y a 20 ans, Loiselet & Daigremont poursuit son implication avec l'association « Voisins solidaires » et son créateur, Atanase Périfan.

Avec la crise du Covid-19, les immeubles font face à une situation sans précédent, qui conduit à une concentration des habitants sur leur lieu de vie.

La vie quotidienne des Français est fortement impactée et en particulier celle des Français les plus fragiles. Le voisinage est une ressource précieuse et indispensable pour assurer une « continuité de vie » aux plus fragiles dans les immeubles.

Loiselet & Daigremont soutient l'action de l'association Voisins solidaires, du ministère de la Cohésion des Territoires et des relations avec les collectivités territoriales, et propose à ses immeubles un kit gratuit « Coronavirus : et si on s'organisait entre voisins ? ». Ce kit à télécharger tout simplement a pour objectif d'aider les habitants à organiser l'entraide (affiche, tract, annuaire des voisins, panneau des voisins). Un mini guide de conseils face au coronavirus, élaboré par des professionnels de santé, complète le dispositif.





questions à Atanase Périfan,

Président fondateur de la Fête des voisins
et de Voisins solidaires

En cette période complexe, le soutien et l'entraide entre voisins est indispensable ; quelle aide apporter précisément ?

Tout d'abord un grand merci à la mobilisation de Loiselet & Daigremont et de ses copropriétaires !

A ce jour, il y a eu plus de 700 000 téléchargements du kit « Coronavirus ». Concrètement, ce sont des gestes de la vie quotidienne, tous simples mais qui peuvent sauver de nombreuses personnes isolées. Parmi les premières attentions, c'est l'aide aux courses, les petits coups de fil de temps en temps qui font du bien, la promenade du chien, le gâteau déposé devant la porte de la maman célibataire.

Durant cette période, le seul lien de solidarité dans un immeuble est devenu le voisin. Nous nous sommes tous retrouvés confinés pendant deux mois, c'est une première et nous avons dû, plus encore que d'habitude, vivre ensemble. Le regard sur le voisin a changé, nous nous sommes rendus compte que nous avons besoin les uns des autres. Il y a une explosion de la solidarité. Essayons de conserver cette énergie positive même quand la crise sera terminée.

Quel rôle joue le gardien en ces circonstances ?

Le gardien a un rôle essentiel en la circonstance, mais aussi toute l'année. C'est, selon moi, le dernier métier à créer de l'humain dans les immeubles, dans un monde qui valorise plutôt l'individualisme. Il y a dix ans, nous avons proposé aux maires, aux bailleurs sociaux et aux opérateurs privés (dont Loiselet & Daigremont) et La Poste d'inviter les gardiens et de les mettre à l'honneur à travers une fête des gardiens. Nous leur avons remis à cette occasion, un diplôme d'ange gardien ! Nous sommes en train de lancer un réseau de gardiens solidaires. Le Covid-19 a été un véritable révélateur du rôle essentiel des gardiens, ils ont été en première ligne ! Ils veillent au quotidien sur



les propriétaires et les locataires. Ils mériteraient d'être applaudis comme le personnel soignant, et j'espère qu'une fois la crise passée, nous serons là pour les féliciter comme il se doit. Et surtout n'oublions pas demain qu'ils ont été essentiels pour sauver des vies de personnes âgées et isolées. Le gardien, c'est l'âme de l'immeuble. Alors que de plus en plus de loges sont vides, on fait appel à l'institution pour lutter contre l'isolement des personnes âgées. Remettons le gardien au cœur du dispositif !

Dans les immeubles sans gardien, comment cela se passe-t-il ?

Dans les immeubles sans gardien, il y a un peu moins d'âme et moins d'entraide. Mais, nous constatons que dans chaque copropriété, une personne impliquée, souvent l'un des membres du conseil syndical, joue le rôle de fédérateur, de manière informelle. C'est lui qui va prendre les recommandés si le voisin est absent, qui se préoccupe de la santé des habitants. Mais j'ai aussi entendu parler de syndics qui ont joué ce rôle actif, qui dépassaient leur mission première. Partout, il y a eu une vague de solidarité et des comportements incroyables. L'idée est de faire durer ces gestes, en lançant une « heure civique » : chaque Français, chaque copropriétaire, pourrait donner une heure par mois pour une action d'intérêt général de voisinage.



loiselet-daigremont.fr



Loiselet & Daigremont

SERVICES IMMOBILIERS