



## Copropriété et Internet...

S E R V I C E S I M M O B I L I E R S



Loiselet & Daigremont

### É D I T O

L'année 2011 a été marquée, pour Loiselet & Daigremont, nos collaborateurs, nos clients et tous nos partenaires, par le soixantième anniversaire de l'entreprise. Entreprise de tradition, Loiselet & Daigremont n'en est pas moins reconnue comme une entreprise innovante, dans un secteur pourtant assez peu porté sur le changement.

Cet exemplaire de la Lettre de Loiselet & Daigremont est ainsi le 100<sup>ème</sup> numéro de cette publication, lancée il y a maintenant 25 ans, à une époque où aucun professionnel de notre secteur n'avait encore eu l'idée de communiquer de façon pratique et pédagogique avec ses clients.

Chaque trimestre, La Lettre vous informe sur la vie de l'immobilier, la réglementation, la copropriété, avec la préoccupation constante d'expliquer et de faciliter la compréhension ou la prise de décision collective ou individuelle par rapport au logement.

Vos nombreux témoignages sont autant d'encouragements à continuer.

Nous vous donnons d'ores et déjà rendez-vous pour les prochaines parutions afin de vous faire partager les nouveautés, qu'elles concernent votre logement, votre immeuble ou encore la vie de notre entreprise.

Pour ce 100<sup>ème</sup> numéro, une évolution à venir, qui touche la copropriété en général, et une initiative de Loiselet & Daigremont pour améliorer votre information sur la gestion de votre immeuble.

JEAN-PIERRE LOISELET | PHILIPPE LOISELET



## → Inauguration de l'École des gardiens et employés d'immeubles, ÉGÉRIE

**Lundi 7 novembre dernier, Benoist Apparu, secrétaire d'État au logement et à l'urbanisme, a inauguré Égérie, la première école des gardiens et employés d'immeubles.**

**Cette école, lancée à l'initiative de Loiselet & Daigremont, est née d'une triple volonté :**

- créer une filière de formation qui n'existait pas,
- professionnaliser une fonction qui est un véritable facteur de bien-être dans les immeubles
- prévenir des risques de pénurie de gardiens dans les prochaines années.

En effet 25% des gardiens et employés d'immeubles qui interviennent dans les immeubles dont nous avons la charge auront atteint l'âge leur permettant de partir en retraite d'ici moins de 5 ans.

Égérie propose à des personnes en reconversion professionnelle ou sans qualification et inscrites à Pôle Emploi, de suivre un programme de 400 heures en 4 mois et d'acquérir un nouveau métier dans le domaine du gardiennage d'immeubles.

Le projet a été salué par le Secrétaire d'État au logement, mais aussi par le Ministre du travail, Xavier Bertrand, qui a accepté d'être le parrain de la deuxième promotion.

De nombreux professionnels de la gestion immobilière, du parc social et des propriétaires privés, ont annoncé leur intention de rejoindre l'association Égérie pour trouver le personnel dont ils ont besoin.

# Copropriété et Internet...

## Changement en vue sur la dématérialisation des documents en copropriété...

Dématérialisation, numérisation, sont des mots qui entrent petit à petit dans notre vocabulaire courant. Il est probable que la notion de dématérialisation fera partie de notre vie quotidienne dans les prochaines années. Loiselet & Daigremont a lancé il y a plusieurs mois une réflexion et une campagne, pour demander aux pouvoirs publics d'avoir la possibilité d'utiliser la voie électronique pour diffuser les documents obligatoires en copropriété.

Cette faculté permettrait notamment, outre une plus grande liberté dans le traitement et l'accès aux informations, une diminution de la consommation de papier et une réduction des frais d'envois postaux.

La dématérialisation ne signifie pas "zéro papier", mais bien une contribution à l'amélioration de notre environnement (sauvegarde des ressources naturelles et simplification du recyclage des déchets, par exemple).

Il semble que notre message ait été entendu. Une commission composée de juristes, de professionnels du traitement électronique des données et des partenaires de la copropriété a été réunie à plusieurs reprises par le Ministère de la justice, pour proposer une solution à l'utilisation de l'internet dans la diffusion des documents officiels en copropriété (convocations et procès-verbaux d'assemblées générales).

Cette commission a rendu un rapport avec une solution qui, si elle ne se caractérise pas par la simplicité, permettra toutefois à cette question d'évoluer... Une réponse du Ministre de l'écologie à une question parlementaire nous informe de la publication imminente d'un décret sur ce sujet.

Pour notre part, nous avons réalisé en novembre, en accord avec les copropriétaires concernés, un test sur une assemblée générale, convoquée, pour ceux qui l'ont souhaité, par voie électronique. Nous travaillons actuellement à l'analyse de ce test, et à un projet d'extension à d'autres clients.

### ■ INTERNET ET INFORMATIQUE : LES OUTILS DE L'INFORMATION

Dès le début des années 70, alors que le microprocesseur venait d'être inventé, Loiselet & Daigremont a fait le choix de l'informatique. Premier administrateur de biens à avoir mis la comptabilité de ses immeubles sur informatique, le groupe dispose aujourd'hui de programmes exclusifs, développés en interne, pour répondre aux spécificités de nos métiers et aux besoins de nos clients.

Entreprise innovante dans le domaine de l'informatique depuis plus de 40 ans, nous sommes en mesure de proposer des outils que le monde de la copropriété imaginera demain. « Il nous faut faire aujourd'hui ce que tout le monde fera demain », disait Jean Cocteau. Nos outils LoDaRama, LoDaWeb ou LoDaFone le prouvent.

### ■ LoDaRama : L'INFORMATIQUE ÉVÉNEMENTIELLE...

Depuis le milieu des années 90, Loiselet & Daigremont a donné à chacun de ses collaborateurs un outil de travail performant et innovant, informatisant l'ensemble des données qui servent à la gestion quotidienne des immeubles.

La base de données LoDaRama permet d'apporter, à chaque immeuble, une prestation personnalisée. Accessible par tous les collaborateurs, LoDaRama 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 à la gestion de l'immeuble.

Selon nous, l'informatique événementielle est un outil

indispensable pour améliorer la performance de nos collaborateurs, les accompagner dans leurs missions. La technique est un support qui doit assurer et servir la satisfaction du client, faciliter la relation avec les habitants, les employés dans les immeubles, dégager du temps aux collaborateurs pour se consacrer à des tâches directement utiles à la gestion des immeubles (présence sur le site, temps pour discuter avec les clients, ou pour négocier avec les fournisseurs).

L'informatique n'est évidemment pas une fin en soi. Nous voulons la maîtriser pour avancer, mais nous en connaissons les limites. Elle ne remplacera jamais les qualités humaines de nos équipes. Il est un leurre de croire que tout peut passer par "la toile". Le syndic virtuel ? Une notion qui ne correspond pas à nos valeurs de proximité avec nos clients. La copropriété est avant tout une histoire de femmes et d'hommes.

### ■ LoDaFone OU LE CAHIER DE TÉLÉPHONE ÉLECTRONIQUE

LoDaFone est un système novateur dans notre secteur d'activité. Il permet de conserver la trace des communications passées entre les collaborateurs et leurs interlocuteurs, clients ou fournisseurs, principalement lorsqu'un gestionnaire est « sur le terrain ».

En remplaçant de façon électronique et moderne le traditionnel cahier de téléphone, chaque appel peut faire l'objet d'une recherche ultérieure, d'éventuelles relances et d'un traitement statistique. LoDaFone facilite le travail des collaborateurs et répond au souci de plus en plus actuel de recevoir un traitement le plus rapide et le plus approprié possible à une question posée.

### ■ LoDaWeb : L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DE VOTRE IMMEUBLE...

À partir de janvier 2012, Loiselet & Daigremont met à la disposition de ses clients copropriétaires, sur son site internet ([www.l-d.fr](http://www.l-d.fr)), un accès client personnalisé. Tous les copropriétaires ont ainsi désormais la possibilité de se connecter 24h/24, 7j/7 et 365j/365 aux documents rattachés à la gestion de leur immeuble.

## Audit ISO 2011

Après avoir été le premier administrateur de biens à obtenir, à partir de juillet 2000, la certification ISO 9002 puis ISO 9001 pour l'ensemble de ses activités de gérance et de copropriété (habitation et entreprise), Loiselet & Daigremont poursuit son engagement pour la qualité de service et la satisfaction client.

Notre société vient en effet d'obtenir l'extension de cette certification à son agence de Nantes et, ce qui est nouveau, à son activité de transaction en immobilier résidentiel.

Cela consacre le travail de nos équipes sur le terrain, dans le souci constant d'assurer à nos clients une prestation de qualité.

Cet accès se nomme LoDaWeb et rassemblera à terme l'ensemble des données issues de LoDaRama.

LoDaWeb est né d'un double constat simple. Tout d'abord, la masse d'informations liée à une copropriété ne cesse d'augmenter et il est de plus en plus difficile à tout un chacun de conserver l'ensemble des documents qu'il reçoit et d'y accéder facilement. Or la fréquence des demandes exprimées par les copropriétaires montrent tous les jours qu'il existe un véritable besoin d'informations.

Par ailleurs l'augmentation croissante des documents "papier" n'est pas très compatible avec les enjeux environnementaux.

C'est à partir de ces réflexions qu'est né LoDaWeb : permettre à tout copropriétaire d'avoir accès, lorsqu'il le souhaite, aux documents communs de sa copropriété, de les consulter et de les imprimer s'il le souhaite. Avec LoDaWeb, nos clients disposent désormais d'une base sécurisée, dédiée à leur copropriété. Ils peuvent suivre et participer davantage à la gestion de leur immeuble. C'est un moyen simple et économique de faciliter les relations au sein de la copropriété.

Loiselet & Daigremont, soucieux d'associer ses clients à la gouvernance de leur immeuble, considère que l'outil LoDaWeb permettra une plus grande transparence et donc une meilleure compréhension des complexités intrinsèques à la copropriété.

### LoDaWeb

## Comment ça marche ?

A partir de début 2012, l'ensemble des documents concernant les immeubles sera progressivement centralisé dans l'application LoDaWeb. Une interface web, accessible depuis le site Loiselet & Daigremont, vous permet de consulter les documents souhaités. Sur simple clic, les documents seront directement téléchargeables.

Pour vous connecter à LoDaWeb, vous devez disposer d'un profil, dont les données essentielles figurent sur votre appel de fonds.

#### Description du profil utilisateur

- **Identifiant** : il est composé de 10 chiffres uniquement et il n'est pas modifiable. Cet identifiant correspond à vos références "copropriétaire". Il contient les codes agence et immeuble.  
2 premiers caractères = agence  
3 caractères suivants = immeuble  
5 caractères suivants = n° copropriétaire

- **Mot de passe** : il est composé de 6 chiffres uniquement

Sur le site web [www.l-d.fr](http://www.l-d.fr), vous trouverez une zone de connexion à LoDaWeb. Pour vous connecter, vous devrez simplement saisir votre identifiant et votre mot de passe.

Outre le téléchargement des documents de votre copropriété (comptes généraux copropriété, convocation assemblée générale, procès verbal, règlement de copropriété et ses modificatifs, etc.), vous aurez accès 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 de vos charges de copropriété.

