

L'innovation au service de la communication...

SERVICES IMMOBILIERS



Loiselet & Daigremont

É D I T O

Depuis ses débuts, Loiselet & Daigremont a toujours privilégié le contact direct avec ses clients, en favorisant la relation personnelle et la proximité. C'est ainsi que nous avons très rapidement ouvert des agences à taille humaine, situées au plus près des immeubles que nous gérons, pour être plus réactifs et plus disponibles mais aussi pour mieux connaître nos clients et leur environnement. On se connaît mieux en étant proche...

C'est dans ce même esprit que Loiselet & Daigremont a, dès son origine, choisi d'ouvrir ses standards téléphoniques pendant toute la durée d'ouverture des agences ce qui, dans les années 50, n'était pas forcément très courant dans nos métiers...

Plus tard, dès que la technique l'a permis, nos collaborateurs se sont vus affecter des lignes directes et, il y a maintenant une vingtaine d'années, les gestionnaires d'immeubles ont été équipés de téléphones mobiles afin d'être joints plus plus facilement, notamment lorsqu'ils sont en visite dans vos immeubles...

Puis ce fut le tour du courrier électronique de faire son apparition parmi nos outils de travail avant le tournant du siècle, permettant un contact écrit rapide et direct.

Depuis près de dix ans, les copropriétés qui le choisissent peuvent bénéficier, avec LoDaVeille, d'un service d'urgence essentiel à la sécurité et au bien-être de leurs occupants, accessible toute l'année, et ce dès la fermeture de nos agences.

Dernier né, notre portail sécurisé LoDaWeb, qui permet désormais à chaque copropriétaire d'accéder aux documents spécifiques de sa copropriété. L'année 2014 verra évoluer de façon sensible cet outil, dans le but d'améliorer encore la communication et l'accès à l'information.

PHILIPPE LOISELET | JEAN-PIERRE LOISELET

LoDaWeb : le web de ma copropriété...

Depuis janvier 2012, Loiselet & Daigremont offre à ses clients copropriétaires la possibilité d'accéder 24h/24, 7j/7 et toute l'année aux documents relatifs à la gestion de leur immeuble. En se connectant sur le site de Loiselet & Daigremont (www.l-d.fr), chaque copropriétaire dispose d'un accès personnalisé.

Le site LoDaWeb a été conçu avec pour objectif de permettre à tout copropriétaire d'avoir accès, lorsqu'il le souhaite, aux documents communs de sa copropriété (procès-verbaux, comptes communs, convocations, règlement de copropriété, etc ...), de les consulter et de les imprimer s'il en a besoin.

Cette base documentaire sécurisée, dédiée à la copropriété, favorise l'implication des propriétaires dans la vie et la gestion de leur immeuble. LoDaWeb facilite également les échanges avec le gestionnaire tout en assurant une plus grande transparence et une meilleure compréhension.



Depuis quelques semaines, LoDaWeb propose une nouvelle fonctionnalité. Il vous est désormais possible d'accéder à votre compte individuel et de connaître ainsi avec précision votre position comptable, en suivant vos appels de fonds et vos règlements. Vous pouvez également, par ce biais, communiquer avec votre comptable, lui demander des précisions ou des explications.

Si vous ne vous êtes jamais connecté à LoDaWeb, les renseignements nécessaires pour le faire se trouvent sur votre appel de fonds.

Assurance et copropriété :

■ LA DÉCLARATION ET LA GESTION DES SINISTRES EN LIGNE

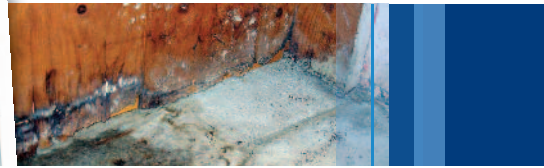
Loin de penser que l'on peut efficacement exercer notre métier sans être présents sur les immeubles et sans relations personnelles, nous utilisons depuis longtemps Internet comme un véritable outil de liaison, pour permettre à nos clients un meilleur accès aux informations relatives à leur immeuble et faciliter les aspects administratifs de la vie en copropriété.

LoDaVeille et LoDaWeb en sont de bons exemples. Ces outils évoluent régulièrement en fonction des possibilités offertes par la technique et des demandes exprimées. La déclaration et le suivi des sinistres répondaient à ce double critère. Il était donc normal que nous développions l'outil que nous mettons désormais à votre disposition.

La survenance d'un sinistre dans son appartement n'est jamais une chose agréable. Qu'il s'agisse d'un dégât des eaux (le plus courant), d'un vol ou d'un incendie (parmi les plus traumatisants), les conséquences sont le plus souvent déplaisantes. Outre les aspects liés directement aux désagréments en résultant, un sinistre engendre toujours un travail administratif dont on se passerait volontiers... D'autant qu'il arrive assez fréquemment qu'un dossier d'assurances dure assez longtemps : déclaration, mise en cause, demande des devis, expertise, proposition d'indemnisation, règlement, réalisation des travaux constituent des étapes nombreuses, qui peuvent se multiplier dans le cas d'un sinistre touchant plusieurs logements ou ayant plusieurs causes.

Conscients des tracasseries administratives qu'engendre la survenance d'un sinistre, nous nous sommes interrogés afin de savoir comment accompagner nos clients le mieux possible dans cette situation. Après avoir interrogé copropriétaires, conseils syndicaux, experts et compagnies d'assurances, nous pensons pouvoir vous faciliter les choses en vous proposant, à compter de janvier 2014, la déclaration et le suivi des sinistres en ligne, sur LoDaWeb.

LoDaWeb Assurances est un nouveau service en ligne, gratuit, mis à la disposition des copropriétaires afin de déclarer directement leur sinistre. Ce système permettra également de suivre en temps réel l'évolution d'un dossier de sinistre. Dès la constatation d'un sinistre, vous avez désormais la possibilité de vous rendre sur Internet et de déclarer en ligne l'incident, par le biais de l'interface web, accessible depuis notre site Internet, LoDaWeb. Elle vous permet de visualiser les documents souhaités et de les télécharger directement. Pour vous connecter à LoDaWeb, nous vous rappelons que vous devez disposer d'un profil utilisateur, dont les références



figurent sur vos appels de fonds.

Réellement novateur, ce service est accessible 24/24, tout au long de l'année. Il a été pensé pour que chacun puisse en bénéficier, le plus simplement possible. Il va dans le sens d'une prise en compte de l'évolution de nos sociétés qui vivent à l'ère de l'internet, permettant à chaque copropriétaire de faire sa déclaration de sinistre, au moment le plus opportun pour lui, de gagner du temps, de consulter le suivi en temps réel de son dossier. Vous disposez d'une photographie complète du sinistre mais vous n'êtes pas le seul. Votre gestionnaire a également en sa possession tous les éléments du dossier, ce qui facilitera les démarches auprès des entreprises qui devront intervenir, si besoin.

À noter : même s'il a été pensé pour vous faciliter la tâche, le recours à ce service n'est, bien sûr, pas obligatoire. Vous avez toujours la possibilité d'utiliser les moyens traditionnels pour déclarer et suivre vos sinistres, téléphone, mail ou courrier.

■ COMMENT PROCÉDER ?

Au moment du sinistre, vous pouvez vous connecter sur votre espace personnel LoDaWeb (en utilisant, la première fois, les codes figurants sur votre appel de fonds). Vous trouverez sur LoDaWeb tous les documents nécessaires pour votre déclaration, qu'il conviendra de compléter à l'écran. Vous pourrez imprimer les formulaires pour votre dossier et les envoyer à votre compagnie d'assurances.

Avec la même application, vous pouvez suivre l'état d'avancement du sinistre : désignation de l'expert chargé d'évaluer les dommages, prises de rendez-vous, montant de l'indemnisation proposée, date du règlement, etc.

Vous pouvez également échanger avec le collaborateur du service Assurances de Loiselet & Daigremont en charge de votre dossier, puisque vous disposez alors des mêmes éléments que lui. Le service Assurances de Loiselet & Daigremont a pour rôle d'instruire les sinistres des immeubles gérés par nos équipes, mais également des immeubles dont Loiselet & Daigremont Assurances est courtier, pour des administrateurs de biens extérieurs. Ce pôle est constitué de collaborateurs spécialisés. Maîtrisant parfaitement le double aspect de l'assurance et de la copropriété, ces professionnels connaissent précisément les différents conventions des compagnies d'assurances et les contrats de vos immeubles. Ces connaissances sont essentielles car la quasi totalité des contrats que nous souscrivons contiennent des conventions spéciales qui les différencient des contrats « type » des compagnies.

Loiselet & Daigremont a, dans cette optique, négocié un intercalaire (document qui réunit l'ensemble des conventions spéciales) améliorant très sensiblement les garanties de la copropriété, tant en ce qui concerne l'origine des dommages que le montant des indemnités. L'intercalaire Loiselet & Daigremont, régulièrement mis à jour, est normalement accepté par toutes les compagnies.

■ QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

Outre la déclaration et le suivi du sinistre, LoDaWeb Assurances vous fournit un outil pour savoir ce qu'il y a lieu de faire, quels sont les délais à respecter, les documents à collecter et à préparer, pour vous permettre une gestion optimisée du suivi de votre dossier assurances.

LoDaWeb vous indiquera également, en cas de dégât des eaux qui doit déclarer, auprès de qui, et dans quelles conditions. De quoi s'y repérer dans un univers où il est parfois difficile d'évoluer lorsqu'on le connaît mal !...

LoDaVeille : mon syndic 24/24...

LoDaVeille, qui existe depuis près de 10 ans, est un service de syndic 24/24, spécialement dédié en cas de panne ou d'incident (fuite d'eau, panne d'ascenseur, d'électricité ou déficience du chauffage). Ce service unique gère les interventions en dehors des heures d'ouverture de nos agences.

LoDaVeille est une réelle innovation, dans la mesure où, lorsqu'un copropriétaire appelle LoDaVeille pour signaler un incident, l'intervention est confiée, dans la plupart des cas, à l'entreprise qui est sous contrat dans l'immeuble pour l'élément concerné, ou aux entreprises qui interviennent habituellement dans l'immeuble.

Nous avons fait ce choix pour la mise en place de notre service d'intervention d'urgence, plutôt que d'avoir recours à des entreprises de dépannage classiques qui ne connaissent pas l'immeuble et ses spécificités, ni les habitudes de ses occupants, comme cela est le cas habituellement avec les sociétés d'assistance. Ainsi une panne de la porte automatique de garage sera traitée par la société qui en a le contrat d'entretien. Il en sera de même pour le chauffage, l'eau chaude collective ou l'ascenseur.

Cette façon de faire présente de nombreux avantages :

- l'entreprise intervenante connaît l'immeuble, puisque détenant, dans la plupart des cas, un contrat de maintenance ;
- de ce fait, elle interviendra plus rapidement et de façon plus efficace ;
- si l'entreprise n'est pas sous contrat, elle connaît en général bien l'immeuble pour y intervenir régulièrement et sera, de ce fait, incitée à faire une bonne intervention pour donner satisfaction à son client habituel...

C'est grâce à LoDaRama, notre base de données relationnelle qui répertorie toutes les informations relatives à la gestion et aux intervenants dans les immeubles, que cette prestation est possible. En cas d'intervention déclenchée par LoDaVeille, le gestionnaire de l'immeuble en est informé le matin suivant et il connaît alors l'origine du désordre, l'heure d'intervention et le rapport de l'entreprise.

Il peut ainsi, si cela est nécessaire, faire réaliser les compléments de travaux ou les remises en état que la situation justifie. Si le désordre signalé à LoDaVeille a causé des dégradations dans les parties communes, le gestionnaire en sera informé et pourra agir de son côté auprès de notre service assurances.

LoDaVeille est réellement un « service + » de Loiselet & Daigremont. On voit ainsi que les outils mis en place sont efficaces et complémentaires dans la gestion d'un immeuble ce qui explique qu'ils obtiennent, depuis leur création, un grand succès auprès de nos clients.

Soulignons que les collaborateurs du service LoDaVeille, utilisant les mêmes outils que vos interlocuteurs en agence, sont particulièrement aguerris au traitement des interventions techniques d'urgence et connaissent, au même titre que nos gestionnaires ou leurs assistantes, les spécificités des copropriétés, leurs règles de fonctionnement spécifiques et leurs particularités.

Une nouvelle agence dans l'est parisien pour être proche de vous...

Toujours soucieux de proximité avec nos clients et leurs immeubles (il est plus facile de visiter des immeubles proches et l'on se connaît mieux en vivant et travaillant dans le même quartier) nous avons ouvert, en octobre dernier, une agence aux confins des 11^{ème}, 12^{ème} et 20^{ème} arrondissements.

Dirigée par Philippe Lebard, l'équipe qui s'est installée dans la nouvelle agence réunit des collaborateurs ayant vocation à prendre en charge les immeubles situés dans ces trois arrondissements de l'est parisien.

Agence Paris 12 :
70, boulevard de Reuilly
Téléphone : 01 77 70 12 80
agence.paris12@l-d.fr