



# Connecté ! Mon immeuble et internet

SERVICES IMMOBILIERS



Loiselet & Daigremont

## É D I T O

En juillet 2010, Loiselet & Daigremont saisissait le Premier Ministre, les ministres de la Justice, du Logement et de l'Économie Numérique de l'époque, pour attirer leur attention sur une situation tout à fait paradoxale. Alors que la copropriété était l'un des premiers générateurs de courriers recommandés en France, que le gouvernement lui-même incitait les entreprises à prendre le virage du numérique, que la profession immobilière toute entière, et particulièrement notre entreprise, voulait promouvoir l'utilisation du numérique et de l'Internet pour faciliter la vie de leurs clients, abaisser le coût des charges et améliorer la qualité des prestations, nous n'avons jamais reçu de réponse crédible qui aurait pu nous laisser penser que les choses allaient évoluer rapidement.

Il aura finalement fallu attendre la loi de mars 2014 pour enfin ouvrir une toute petite porte et que le numérique entre dans la vie des copropriétés, puis le décret de 2015 pour qu'évolue l'idée d'utiliser la lettre recommandée électronique pour les notifications en copropriété.

Dans l'intervalle, nous n'avons pas chômé ; nous avons mis beaucoup de choses en place pour que vous puissiez en bénéficier au plus tôt. D'autres innovations arriveront encore dans les prochains mois. Ce 118<sup>e</sup> numéro nous donne l'occasion de faire le point sur ce que vous pouvez déjà utiliser (en vous recommandant de profiter au mieux de ces fonctionnalités) et sur ce qui sera, bientôt, à votre disposition afin de faciliter encore le fonctionnement et la communication dans les copropriétés et les relations avec nos équipes.

JEAN-PIERRE LOISELET | PHILIPPE LOISELET

## CityLity, un nouveau service pour déclarer, suivre les incidents, dans son immeuble, ou dans sa ville...

**Signaler une fuite dans les parties communes de son immeuble ou un nid de poule dans sa rue, serait un outil pratique si on pouvait le faire depuis son smartphone, grâce à une application gratuite et ouverte à tous.**

Si en plus on pouvait suivre les suites de son signalement, s'abonner au suivi des incidents et de leur traitement, ce serait encore mieux. Disposer en plus d'un outil de communication propre à l'immeuble, pour gérer l'entraide et la communication entre voisins, permettrait sûrement de satisfaire des attentes souvent citées mais difficilement atteintes ?

CityLity, l'application avec laquelle Loiselet & Daigremont a passé un accord de partenariat, réunit justement l'ensemble de ces fonctionnalités. Fréquemment évoquée positivement par de nombreux médias au cours des derniers mois et testée en ce moment dans la ville d'Issy-les-Moulineaux, elle vous sera proposée très prochainement.

**Parlez-en avec votre gestionnaire, qui vous donnera plus d'explications. En attendant, vous pouvez d'ores et déjà télécharger CityLity, gratuitement, sur iPhone et Android.**



CityLity

Dès le début des années 2000, nous nous sommes inquiétés de l'inflation galopante de la quantité de papier générée et exigée par le droit de la copropriété. Une enquête, réalisée par nos soins en 2009 pour tenter d'alerter les autorités politiques sur le sujet, démontrait que chaque copropriétaire recevait en moyenne de son syndic, 135 pages par an dont nos constatations qu'elles n'étaient pas systématiquement toutes lues (...). Or, chaque année, de nouvelles obligations s'ajoutaient, sans que l'utilisation de l'Internet ne soit autorisée de façon officielle dans les échanges entre syndics et copropriétaires.

Nous demandons à nos autorités de tutelle de faire évoluer les règles en la matière, pour permettre l'utilisation de la lettre recommandée électronique et d'une manière générale, faire entrer l'Internet dans la vie des copropriétés.

Il aura fallu plusieurs ministres et plusieurs gouvernements, avant que nos demandes soient entendues. Entre temps, nous avons mis en place quelques nouveaux outils de nature à améliorer la relation entre vous et nous, et tenter de faciliter la vie et la gestion administrative des immeubles.

Faciliter la vie des copropriétaires est notre mission quotidienne ; elle nous conduit à nous adapter aux nouveaux modes de vie et aux nouveaux standards de l'entreprise, à optimiser les processus et les échanges, à réaliser des économies à travers des solutions modernes et efficaces, à améliorer la formation des collaborateurs, pour satisfaire les exigences et les attentes de nos clients. Or, constater que l'on envoie à ses clients 13,5 millions de pages représentant près de 35 tonnes de papier chaque année, auxquels il faut ajouter les enveloppes, sans tenter de faire bouger les choses, nous paraissait aller à l'encontre de notre volonté réelle de faciliter la vie administrative de nos clients en copropriété !

C'est pour cette raison que nous avons, en juillet 2010, lancé une campagne en vue de faire entrer la dématérialisation des documents de service dans la vie des copropriétés et des copropriétaires : lettres recommandées électroniques, site extranet pour chaque copropriété, accessible gratuitement et de façon sécurisée pour tous les copropriétaires, faire reconnaître le paiement électronique comme moyen normal de paiement des charges, dématérialiser les appels de fonds, permettre le contrôle comptable par la voie électronique, officialiser le vote électronique dans les plus grosses assemblées générales, informer les occupants de la vie de leur immeuble par SMS, permettre une circulation montante et descendante de l'information, grâce à une application spécifique et gratuite, utilisable par tous, dans son immeuble, et dans sa ville (en collaboration avec les municipalités), permettre de joindre son syndic 24h/24, 365 jours par an, pour remédier aux incidents courants de la vie d'un immeuble, sans attendre les jours et heures d'ouverture de bureaux. Autant de chantiers que nous avons lancés, pour certains déjà menés à terme et qui sont en constante amélioration, pour mériter le mieux possible et être complètement en adéquation avec le slogan de notre entreprise : « Bien dans mon immeuble ! ».

Pour certains de ces chantiers, l'évolution de la réglementation ne nous permet pas d'aller aussi vite que nous le souhaiterions pour vous proposer de nouveaux services. Mais le droit a souvent du mal à suivre les évolutions de la technique et de la société ! Sachez, toutefois, que nous y travaillons de tout notre cœur, de tout notre savoir-faire et de notre meilleure volonté, pour vous permettre une utilisation de votre immeuble toujours plus simple, plus agréable, sans que les coûts d'exploitation en subissent des conséquences négatives.

## ■ LODAWEB, TOUTE VOTRE COPROPRIÉTÉ SUR LE WEB, DE FAÇON SÉCURISÉE ET GRATUITE...

Même s'il s'agit d'une tâche beaucoup plus compliquée qu'il n'y paraît au premier abord, l'information des copropriétaires est pour nous, une préoccupation constante et primordiale.

Nous pensons, en effet, qu'elle participe à la cohésion et à la satisfaction des résidents. Mieux informé des interventions dans l'immeuble, des plannings de travaux, des procédures, chacun vit plus sereinement.

C'est dans cet esprit, plus de trois ans avant que la loi ne rende ce système obligatoire dans chaque copropriété, que nous avons lancé, LoDaWeb, l'extranet de la copropriété.

Avant de rappeler le contenu de LoDaWeb, signalons que près de 30 % de nos clients copropriétaires utilisent déjà cet outil... Et chaque mois, le nombre d'utilisateurs augmente... Tout comme les outils et services que l'on peut trouver sur LoDaWeb.

**Information :** sur LoDaWeb, chaque copropriétaire peut accéder gratuitement, 24h/24, 7j/7 et toute l'année aux documents attachés à la gestion de son immeuble.

**Communication :** LoDaWeb permet d'envoyer directement, même sans le connaître, un message au gestionnaire de son

immeuble, à son assistante, à son comptable, au responsable de l'agence ou aux collaborateurs chargés de missions particulières comme le recouvrement contentieux des charges, les assurances, ou des relations avec les notaires au moment des ventes.

Le suivi de ces messages appelés LoDaMails, ne nécessite même pas d'utiliser sa messagerie. Ils sont traités prioritairement par l'ensemble de nos collaborateurs.

**Téléchargement de documents :** LoDaWeb permet très simplement de retrouver le procès-verbal de votre dernière assemblée générale, la convocation de l'assemblée générale qui a voté certains travaux, le détail des devis de la prochaine assemblée générale, le rapport de gestion du syndic, aussi facilement que les diagnostics obligatoires de l'immeuble (amiante, termites, etc.). De la même façon, vous trouverez, si le conseil syndical les publie, les compte-rendus de leurs réunions. Vous ne retrouvez plus votre règlement de copropriété ou l'un de ses additifs ? Plutôt que de perdre un temps précieux à retourner l'ensemble de vos dossiers, vous le trouverez en quelques clics sur LoDaWeb, tout aussi bien que le carnet d'entretien de votre immeuble.

L'ensemble de ces documents est **consultable** et peut être **immédiatement téléchargé et imprimé**.

Précisons que l'ensemble de ce service est **entièrement gratuit** et **immédiatement** disponible.

Les documents mis à disposition permettent, par exemple, aux copropriétaires vendant leur appartement, de retrouver les éléments nécessaires pour remplir le pré-état daté que les notaires réclament avant la signature d'un compromis...

**Suivre son compte** de copropriétaire : à tout moment, on peut connaître sur LoDaWeb la situation de son compte personnel, en obtenir le détail, ou demander des explications sur tel ou tel point.

De la même façon, vous pouvez consulter et obtenir les **comptes généraux de l'immeuble**, vos appels de fonds personnels, votre compte individuel à jour — ce qui vous permet de les pointer au moment où vous le jugez le plus opportun —, mais également de récupérer la copie de votre appel de fonds, qu'il s'agisse de celui du trimestre actuel, ou d'appels beaucoup plus anciens : un appel de fonds de 2012 est « récupérable » en quelques secondes, aussi rapidement que l'appel de fonds de juillet 2016 !...

**S'inscrire au programme des appels de fonds dématérialisés...** C'est une fonctionnalité qui nous a été longtemps demandée par de nombreux copropriétaires. Depuis plusieurs mois, il est désormais possible de recevoir chaque trimestre, directement sur votre ordinateur, un e-mail vous indiquant que votre appel de fonds est disponible.

Comme pour votre facture de téléphone ou d'électricité, vous pourrez alors le consulter et, si vous le souhaitez, le télécharger (ce n'est pas obligatoire, puisque nous les conservons pour vous et que vous pourrez les télécharger plus tard, si vous en avez besoin).

L'adhésion à cette option permet la réception de vos appels de fonds, de façon simple, gratuite, sûre et respectueuse de l'environnement.

La seule contrepartie de ce mode de diffusion est le paiement de votre appel de fonds par la voie électronique. En effet, les talons d'identification qui sont joints aux appels « papier » comportent des informations que les imprimantes personnelles peuvent difficilement reproduire. D'où la chaîne : appel de fonds électronique = paiement électronique...

Ce paiement par Internet est évidemment entièrement sécurisé et vous pouvez payer soit de façon ponctuelle (chaque paiement est déclenché uniquement lorsque vous le décidez), ou de façon automatique et récurrente. Dans ce cas, une seule autorisation générera chaque paiement, à la date fixée par l'assemblée générale, après avoir reçu l'annonce du prélèvement. Précisons que, dans un cas comme dans l'autre, vous pouvez arrêter cette méthode de paiement (donc les appels de fonds par voie électronique). Vous êtes seul responsable de votre choix. Grâce à ce système, plus de risque d'oublier de payer ses charges et de recevoir des documents de rappel au paiement, coûteux et jamais agréables à recevoir...

Il est par contre possible de payer de façon électronique et de continuer à recevoir les appels de fonds sous la forme « papier ».

Précisons enfin, que des discussions sont en cours avec le ministère du Logement pour permettre le paiement mensuel des charges, ce qui nécessitera (compte séparé oblige !...) un aménagement des règlements pour que la trésorerie des immeubles, donc la vôtre, n'en subisse pas de conséquences...

**Le SMS au service des copropriétaires :** vous avertissez nos services d'un incident dans votre immeuble par LoDaWeb, mail, téléphone, ou via CityLity (ampoule à changer, fuite à réparer). Savez-vous que vous pouvez être informé du suivi par SMS ? Il

## Pour accéder à LoDaWeb...



Pour vous connecter...  
Login et mot de passe provisoire présents sur votre appel de fonds.

suffit simplement de le demander, et de fournir votre numéro de mobile. Vous recevrez copie de l'ordre de service et si un rendez-vous personnel avec l'entreprise est nécessaire, vous en serez informé. N'hésitez donc pas à utiliser ce service gratuit !...

**Un sinistre à déclarer** concernant votre appartement ? Inutile de rédiger tout un dossier « papier », vous pouvez tout gérer depuis LoDaWeb, dans la rubrique prévue à cet effet. Que de temps gagné !

**Et le conseil syndical ?** La loi Alur a prévu l'obligation de mettre en place, à partir de 2015, un système d'accès aux extranets « copropriété » avec un accès différencié aux informations selon que le copropriétaire soit membre ou pas du conseil syndical. La loi sur la copropriété prévoit, en effet, que les membres des conseils syndicaux aient accès à des informations supplémentaires sur la vie de leur copropriété.

Considérant que nous n'avions rien à cacher en ce domaine, nous avons donné accès à la plupart des informations dont disposent nos collaborateurs sur leur propre ordinateur, aux conseillers syndicaux.

Les informations fournies sont en effet extraites de LoDaRama, la base de données de travail de nos collaborateurs. Clients et collaborateurs disposent ainsi des mêmes informations, ce qui permet, si chacun en prend connaissance, de travailler plus rapidement et plus efficacement.

Ainsi, par exemple, les conseillers ont accès à toute une partie comptable, comprenant les soldes des copropriétaires, les dépenses de l'exercice et les comparatifs avec les budgets, ou encore aux listes des copropriétaires.

Mais ils ont accès également à bien d'autres choses qui leur permettent de bien connaître ce qui se passe dans la copropriété et d'en assurer le suivi conjointement avec nos collaborateurs. Ils ont ainsi accès à la liste de toutes les commandes, tous les ordres de services de tous les devis et commandes passés au cours de la semaine pour l'immeuble.

Tout membre d'un conseil syndical qui le souhaite, peut désormais, être au courant de ce qui se passe dans son immeuble. Il a accès à toutes nos demandes auprès des fournisseurs de la copropriété, qu'il s'agisse des fournisseurs habituels ou de fournisseurs qui interviennent de façon beaucoup plus ponctuelle.

À partir de la rentrée de septembre, les conseils syndicaux se verront offrir une nouvelle fonctionnalité de LoDaWeb. Ils pourront, grâce à un partenariat que nous avons passé avec le site Internet Batifère — spécialiste de l'évaluation et de la notation des entreprises de travaux et de services aux bâtiments — évaluer les fournisseurs travaillant dans la copropriété et prendre connaissance des jugements d'autres utilisateurs (conseils syndicaux, syndics et gestionnaires professionnels) sur ces mêmes entreprises. Une bonne façon de choisir ses prestataires de manière objective, et plus précise que sur le fondement du seul montant des différents devis !

Certains nous demandent comment avoir accès à la rubrique « conseil syndical » de LoDaWeb. Rien de plus simple. Dès le lendemain de l'assemblée générale qui vous a élu, vous voyez apparaître, sur votre compte LoDaWeb, un onglet supplémentaire sur lequel, vous retrouverez ces fonctionnalités spécifiques.

Sachez que d'autres améliorations viendront enrichir la partie « conseil syndical ». Ainsi, les membres du conseil syndical chargés du suivi des comptes auront accès de façon dématérialisée, à toute la comptabilité de l'immeuble et aux factures numérisées correspondantes. Cela permettra un contrôle permanent des comptes et des factures.