

## Bilan d'activité après une année de pandémie COVID-19

Cela fait déjà un an que le premier confinement est entré en vigueur avec l'état d'urgence sanitaire et des conséquences immédiates sur les copropriétés.

La première d'entre elles a concerné la tenue des assemblées générales, seules compétentes pour renouveler les organes de gestion et de contrôle de la copropriété et le vote des budgets. Le confinement imposé le 17 mars 2020, et les restrictions de déplacement ont conduit à instituer des mesures nouvelles et des façons différentes de gérer les immeubles. Par ordonnances, le gouvernement a permis de préserver la sécurité juridique des copropriétés, mise à mal par l'impossibilité de tenir les assemblées (ordonnances N° 2020-304 et 460).

L'ordonnance du 25 mars 2020 fixait une période pendant laquelle les contrats de syndic ayant pris fin seraient automatiquement renouvelés : celle-ci s'étendait du 12 mars au 24 juin de la même année (soit un mois après la cessation de l'état d'urgence sanitaire). La majorité des assemblées générales avaient à statuer sur des mandats arrivant à échéance le 30 juin 2020.

Pour satisfaire à ces obligations, Loiselet & Daigremont a mobilisé les moyens techniques et humains nécessaires pour que la vie des copropriétés se poursuive (comptes, mandat, conseils syndicaux, budget).

À la demande de nos clients, nous avons limité les ordres du jour des réunions préparatoires aux décisions régaliennes essentielles, reportant les questions nécessitant un grand débat à des assemblées générales plus adaptés à ce genre de décisions.

### ■ LoDaVeille, le syndic 24/24

Loiselet & Daigremont étant inventeur, il y a une vingtaine d'années, du concept de « syndic 24/24 », nos clients copropriétaires ont pu conserver le lien permanent avec leur gestionnaire et résoudre les problèmes auxquels ils pouvaient être confrontés.

LoDaVeille, service 24h/24 de veille – offert aux clients non abonnés pendant les deux périodes de confinement et pendant tout l'été 2020 – a maintenu son activité et joué un rôle essentiel dans l'entretien, la maintenance des installations techniques et les interventions urgentes.

C'est pourquoi nous renouvelons avec les nouvelles mesures de restrictions renforcées imposées en Ile-de-France, notre opération LoDaVeille Covid-19, en ouvrant nos standards téléphoniques la nuit et les week-ends, à toutes les copropriétés dont nous sommes le syndic.

Les équipes de LoDaVeille, spécialisées en gestion de crise, ont été renforcées, pour faire face au surcroît d'appels

générés par un nombre de clients plus importants utilisateurs et une sollicitation plus forte des installations dans les immeubles, liée aux confinements.

La poursuite des activités de maintenance et de dépannage a aussi été rendue possible grâce à la collaboration et à l'implication des prestataires de maintenance, de dépannage et de travaux, qui ont continué, en partenariat avec nos équipes, à assurer leurs prestations contractuelles et les dépannages essentiels.

Grâce aux outils dématérialisés mis à la disposition de nos clients, comme leur espace personnel LoDaWeb ou Émile – l'application de déclaration et de suivi des incidents –, la communication est permanente, même en l'absence de contacts physiques, rendus difficiles en raison des interdictions de déplacements.

## ■ Un syndic toujours présent

---

L'implication au quotidien des collaborateurs a joué pleinement son rôle, depuis le début de la crise, rendant toujours fluide la communication et le lien entre le gestionnaire et ses clients, même si l'accroissement du nombre d'appels et l'occupation augmentée des logements ont rendu les communications téléphoniques moins aisées. Nous tenons à nous en excuser, même si nous n'avons pas à rougir de notre présence en comparaison des dysfonctionnements remarqués dans de nombreux services.

Les équipes, en télétravail ou au bureau, ont fait corps et témoignent d'un formidable esprit d'entreprise, tout en respec-

tant les mesures sanitaires imposées par les autorités.

Toutes les interactions entre clients et équipes de gestion ont été maintenues. Les documents indispensables pour chaque copropriété ont continué à être mis à disposition, tant sur le plan administratif que comptable.

Les prestations essentielles ont été et continuent à être assurées sans défaillance, comme en témoignent les enquêtes de satisfaction réalisées par notre service qualité au cours des derniers mois.

## ■ À propos des assemblées générales et de leur tenue

---

Certains ont pu considérer que l'organisation de la tenue des assemblées générales avait été modifiée. Ceci est indéniable et nous sommes les premiers à le regretter. La situation sanitaire n'a toutefois pas permis de tenir les assemblées générales telles que nous l'aurions souhaité. Nous avons tout d'abord tenté de maintenir le présentiel, ce qui s'est vite avéré impossible. Très rapidement, nous avons proposé la tenue d'assemblées générales en vidéo, car nous avions prévu une telle organisation avant la pandémie.

Toutefois, nous avons dû nous rendre compte, et nos clients avec nous, que si la tenue de ce type de réunions était envisageable et pratique avec quelques personnes, elles devenaient difficiles pour les réunions de plus d'une quinzaine de personnes, soit l'immense majorité des assemblées que nous organisons.

La réglementation l'ayant prévu, nous nous sommes donc vus contraints, pour pouvoir tenir les assemblées générales, seul véritable organe de décision de la copropriété, de nous résoudre à organiser des consultations et votes par correspondance. Les ordres du jour de ces réunions ont bien évidemment été élaborés, comme à l'accoutumée, en concertation avec les conseils syndicaux, comme la loi le prévoit.

Par ailleurs, lorsque certains sujets le méritaient (explications sur un programme de travaux par exemple) ou sur demande des conseillers syndicaux, des réunions préalables à la consultation à distance ont été organisées en visioconférence.

La tenue des assemblées générales en vote par correspondance, qui fonctionne pourtant très bien dans les

réunions de sociétés commerciales, nous semble malheureusement mal adaptée aux copropriétés. Dans nos assemblées générales, la démocratie est une vraie réalité : tout le monde peut parler et donner son avis, ce qui est significativement plus difficile dans un vote par correspondance.

Ce mode de tenue des réunions présente également un inconvénient majeur, pour les professionnels que nous sommes : le décompte des votes est plus compliqué que dans le cas d'une réunion traditionnelle.

Dans le cas d'une consultation écrite, il faut examiner chaque bulletin de vote pour chaque décision, quand le relevé d'un vote en présentiel prend quelques secondes par résolution. Ceci a conduit à des séances de dépouillement (auxquelles nous avons souvent associé les conseils syndicaux) qui ont duré significativement plus longtemps que les réunions traditionnelles (jusqu'à plus de 10 heures pour de grosses copropriétés). On comprendra donc très facilement que nous ne sommes pas spécialement favorables à ce que ce mode de consultation se généralise et nous souhaitons, là aussi, le retour à une situation plus normale.

Tout a donc été mis en œuvre pour que les assemblées générales puissent se tenir, que les décisions nécessaires soient prises de façon la plus simple et la plus démocratique possibles.

Nous sommes fiers de la gestion de nos immeubles après une année de pandémie qui marquera l'Histoire.

Ce point de situation nous permet d'aborder deux sujets qui mériteraient une évolution urgente de la réglementation

relative à la copropriété et mis en évidence par la crise sanitaire :

- La nécessaire évolution vers le digital des relations entre syndic et copropriétaires d'une part (1),
- Et la non moins nécessaire évolution des règles relatives au mode de computation des votes en assemblée générale (2).

(1) \_\_\_\_\_

### Le digital en copropriété

Nous avons salué l'obligation des extranets de copropriété – nous les avons d'ailleurs mis en place bien avant que cette idée n'arrive dans la loi – mais nous ne comprenons pas pourquoi la fourniture d'une adresse électronique par le copropriétaire au syndic reste une faculté, dès lors que le copropriétaire dispose d'une telle adresse.

L'État n'a pas eu la même mansuétude dans ses relations avec les contribuables, infligeant une punition financière à ceux qui refusent l'utilisation de la voie électronique pour remplir leurs obligations fiscales.

Par ailleurs, la pandémie a entraîné des dysfonctionnements majeurs des services postaux, nous empêchant de communiquer avec les clients dont l'adresse électronique ne nous était pas connue !

Il est temps de généraliser l'utilisation de l'échange électronique en copropriété, ce qui permet de laisser du temps à la relation humaine. Car il est clair et certain, contrairement à ce que certains voudraient faire croire, qu'internet ne gèrera jamais seul une copropriété !

(2) \_\_\_\_\_

### Les majorités en assemblée générale

Nombre de décisions en copropriété doivent être prises selon des règles de majorité qui favorisent les copropriétaires qui ne participent pas aux assemblées générales, au détriment de ceux qui y participent activement.

Il en est ainsi de toutes les décisions relevant des majorités renforcées, prévues aux articles 25 (majorité des voix de tous les copropriétaires) et 26 (majorité des 2/3 des voix de tous les copropriétaires, plus la majorité absolue du nombre de copropriétaires) de la loi du 10 juillet 1965.

Or, tout le monde constate et regrette, année après année, une certaine désaffection dans la participation aux assemblées

générales. La convivialité des réunions et de la vie des copropriétés en pâtit.

Pour tenter de remédier à cette situation, les pouvoirs publics ont mis en œuvre deux principales solutions :

- La sortie des articles 24 et 25 de certains sujets qui en relevaient, de manière à abaisser les règles de majorité nécessaires à leur adoption,
- La création de « passerelles », instituant un deuxième tour de vote à une majorité inférieure, lorsque la majorité prévue n'est pas atteinte, faute de présents en nombre suffisant.

Ces deux solutions, si elles peuvent paraître séduisantes, ne le sont toutefois pas du tout, car elles n'encouragent nullement ceux qui ne participent pas à le faire plus, puisqu'ils ont toujours la possibilité de contester les décisions prises, sans avoir à participer aux débats.

Pour notre part, nous proposons une solution en trois points qui, nous le pensons, est de nature à réellement faciliter la prise de décision en copropriété :

- Remplacer les majorités renforcées basées sur la totalité des voix de la copropriété, par des majorités calculées sur les voix des copropriétaires présents et représentés. Ainsi nous proposons les nouvelles règles de majorité suivantes (sur les mêmes items qu'actuellement) :
  - Article 24 : inchangé (votes « pour » rapportés aux votes « contre »)
  - Article 25 : majorité absolue des voix de tous les copropriétaires présents (votes « pour » rapportés aux votes « contre » et aux « abstentions »)
  - Article 26 : majorité des deux tiers en voix et la moitié en nombre des copropriétaires présents et représentés.
- Ne pas donner la possibilité aux absents de contester les décisions prises (sauf défaut ou vice de convocation).
- Supprimer le système des passerelles qui n'est qu'une solution hypocrite ne résolvant pas le problème posé.

La mise en place d'une telle solution aurait l'immense avantage de faciliter la prise de décisions, de ramener des participants dans les assemblées générales et de redonner le pouvoir à ceux qui participent à la vie de leur copropriété au détriment de ceux qui « votent avec leurs pieds » pour reprendre une image datant de la démocratie romaine.

## 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