

La lettre de Loiselet & Daigremont

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

AVRIL 2009 ■ 22^{ème} ANNÉE

➤ RELATIONS SYNDICS/COPROPRIÉTAIRES : LES CHIFFRES PARLENT...

Régulièrement, des journaux titrent sur les difficultés rencontrées par les copropriétaires avec leur syndic. Les chiffres publiés, les témoignages retenus, les arguments développés, tout laisse à penser que rien ne va dans le monde de la copropriété. Et pour enfoncer le clou, il est même supposé que les copropriétaires heureux, s'il en reste, seraient des copropriétaires ignorants. Les quelque 20 millions de Français vivant en copropriété sont-ils si mécontents ? Les relations entre syndics et copropriétaires sont-elles si mauvaises ? Malheureusement, celles des enquêtes dont les résultats sont contraires ne bénéficient pas toujours du même écho médiatique. Pourtant, il semble que les Français ne soient pas aussi mécontents de l'institution copropriété, ni des prestations de leur syndic...

■ BIEN-ÊTRE DANS MON IMMEUBLE...

Lancé par nos soins, il y a maintenant quatre ans, l'Observatoire du Bien-être dans les Immeubles, réalisé par IPSOS (dossier complet disponible sur www.loiselet-daigremont.fr), reflète les opinions exprimées par les occupants des immeubles. Cette enquête, réalisée par l'institut de sondage la première semaine de juillet de chaque année, est un outil de travail très apprécié par les professionnels.

Le Salon de la Copropriété, la Chambre des Propriétaires (UNPI Paris), le Conseil Supérieur de l'Administration de Biens, mais aussi des publications aussi différentes que *Le Parisien*, *Vivre Plus*, *Le Figaro* et *La Revue de l'Habitat* ont été des partenaires et des soutiens actifs de cette enquête, depuis son lancement.

Les résultats donnent une vision objective de la satisfaction des Français dans leur immeuble. Année après année, les chiffres qui ressortent de l'enquête mettent à mal une idée reçue très tenace.

Loin des chiffres communément admis sur le sujet, il apparaît que plus de 80 % des Français déclarent être bien ou très bien (plus de 50 % se déclarent très bien) dans leur immeuble. Les résultats sont plutôt meilleurs dans les immeubles placés sous le régime de la copropriété.

Qui plus est, il apparaît que les causes d'insatisfaction des occupants concernent très rarement les rapports avec leur gestionnaire (syndic). Les sujets d'insatisfaction sont plutôt liés à l'environnement de l'immeuble (le bruit, le quartier, les commerces), à sa conception (isolation, architecture du bâtiment) ou aux relations entre voisins. Autant de sujets dont il est difficile de rejeter la responsabilité sur le syndic...

Cette enquête démontre, en tout cas, qu'il n'existe aucune animosité, ni aucun reproche particulier des copropriétaires à l'encontre de leur syndic quant à leur bien-être dans leur logement...

■ OUI, LES FRANÇAIS AIMENT LEUR SYNDIC !

Autre source, autre étude... En avril 2008, l'institut Harris Interactive a réalisé, pour le compte de l'agence de communication PAD et Plurience une étude sur l'image de la profession de syndic de copropriété dans l'opinion. Là encore, les résultats vont à l'encontre d'une idée largement répandue. De cette enquête, il ressort en effet que, si les Français ont une image assez mauvaise de la profession de syndic en général, l'image de leur propre syndic est nettement meilleure.

Les Français n'aiment pas les syndics, peut-être, mais ils aiment leur syndic ! N'est-ce pas la démonstration de l'attachement à notre profession, puisque la grande majorité de nos concitoyens (71 %) reconnaît son utilité.

Les appréciations sur les relations entre professionnels

et copropriétaires sont extrêmement positives : 83 % des copropriétaires trouvent satisfaisante la gestion de leur copropriété. Pour les personnes interrogées, les trois principales qualités associées au syndic de leur copropriété sont : l'amabilité (77 %), la bonne connaissance de leur copropriété (75 %) et la compétence (72 %).

Mauvaise image de la profession, mais bonne image du professionnel que je connais. D'où vient cette différence ? Qu'est-ce qui est le plus important ?

■ ET LES POLITIQUES ?

Il semble que ministres et parlementaires aient pris conscience de cette différence entre appréciations collective et individuelle. Au cours du dernier débat parlementaire sur le logement, au mois de janvier, à l'Assemblée Nationale, la profession de syndic a fait l'objet de plusieurs évocations, parmi lesquelles Madame Boutin a déclaré : « *Je tiens à dire que les critiques très négatives dont les syndics font souvent l'objet sont, pour la très grande majorité d'entre eux, injustifiées (...) et je profite de l'occasion qui m'est donnée pour saluer, en tant que ministre, cette profession très difficile, qui contribue à apaiser beaucoup de tensions.* »

De son côté, un parlementaire intervenant dans le même débat soulignait « *que la profession de syndic a évolué de manière très positive* » et qu'« *il faut en féliciter l'ensemble de la profession.* »

ET VOUS, VOUS EN PENSEZ QUOI ?

➤ Nous souhaitons aller au-delà de l'enquête de satisfaction en continu, réalisée tout au long de l'année auprès des copropriétaires qui vendent leur bien. Comme nous vous l'avons déjà proposé à trois reprises par le passé, nous souhaitons vous interroger plus largement.

Convaincus par le rôle positif d'internet comme nouvel axe de communication, nous vous proposons de participer à un sondage en ligne.

Cette nouvelle enquête, accessible via notre site www.l-d.fr, a pour objectif d'apprécier les aspects positifs, mais également les déficits éventuels de certains aspects de nos prestations immobilières.

Afin de nous apporter votre aide, rendez-vous sur le site internet de Loiselet & Daigremont ; vous devez simplement vous munir d'un document comptable émanant de nos services et portant votre nom.

■ CONSEILS SYNDICAUX ET SYNDICS...

À l'automne dernier, la CNAB (Confédération Nationale des Administrateurs de Biens) a demandé à l'Institut BVA (*) d'interroger les conseils syndicaux qui sont les plus proches des professionnels, sur leurs rapports avec leurs syndicats. Une nouvelle fois, 72% des conseillers syndicaux se déclarent satisfaits de la gestion de leur copropriété et envisagent de renouveler le mandat de leur syndic.

Parmi les éléments de satisfaction, l'accueil et l'amabilité du personnel (87%), l'écoute et la compréhension (78 %) ainsi que le professionnalisme (74 %) sont particulièrement soulignés. Alors, tout va vraiment mal ?

(*) Sondage BVA réalisé du 9 au 13 septembre 2008, auprès d'un échantillon représentatif de 605 conseillers syndicaux, sur l'ensemble du territoire.

■ ÉTUDES OFFICIELLES...

Au-delà des études réalisées par des instituts de sondage, des institutions officielles ont procédé à leurs propres enquêtes. C'est ainsi que la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF), sur demande du Secrétariat d'État chargé de l'Industrie et de la Consommation, s'est intéressée au moins à deux reprises à la copropriété et aux syndicats au cours des 18 derniers mois.

En 2007, syndicats de professionnels et associations de consommateurs se sont rencontrés dans le cadre du CNC (Conseil National de la Consommation) afin de définir un socle commun de prestations que doivent désormais contenir les contrats de syndic. Les négociateurs ont arrêté, dans un avis rendu le 27 septembre 2007, un document d'une dizaine de pages qui explique le contenu et détermine les tâches communes à tous les contrats de syndic.

À la suite de cet avis (dont l'application n'était pas, il faut le souligner, obligatoire), la plupart des professionnels ont procédé à des modifications de leur contrat, pour le rendre conforme à cet avis du CNC. Courant 2008, des contrôles ont été opérés chez 750 syndicats (parmi lesquels Loiselet & Daigremont) par la DGCCRF, pour vérifier l'application de l'accord. Fin 2008, l'administration a publié les résultats de ces vérifications, portant sur 5.500 contrats. L'enquête souligne que 89% des nouveaux contrats mis en œuvre par les professionnels correspondent aux préconisations du CNC. Quant à Loiselet & Daigremont, un courrier de la direction nationale de la DGCCRF, en date du 16 octobre 2008, indique que le contrat proposé par le groupe est conforme à l'avis du 27 septembre 2007.

■ OBSERVATOIRE DES PLAINTES

La même DGCCRF a mis en place, fin 2007, un Observatoire des plaintes des consommateurs. Cette administration reçoit, en moyenne, chaque année, plus de 16.000 visiteurs, près de 120.000 appels téléphoniques et plus de 100.000 courriers, postaux ou électroniques.

Les premiers résultats de cet Observatoire, portant sur les 65.624 réclamations reçues pendant le second semestre 2007, ont été présentés en février 2008 par Luc Chatel, secrétaire d'État chargé de la consommation. Si ces réclamations de consommateurs concernent les communications et la téléphonie pour 28,1%, les produits non alimentaires pour 23,5%, moins de 1 % des plaintes concernent la copropriété et les syndicats... alors

que 20 millions de Français sont concernés... S'il existe des problèmes avec les syndicats, on peut penser que ceux-ci ne sont pas les plus répandus.

Fin 2008, une nouvelle édition de cet Observatoire a été présentée par la DGCCRF, sur la base des réclamations du premier semestre 2008. Le nombre de celles concernant le logement (le détail relatif à la copropriété n'a pas été publié) a baissé de près de 7 %, alors que le nombre total de plaintes augmentait, lui, de 6,7 % !

Les études privées et les enquêtes publiques, comme les réflexions des politiques, montrent combien notre profession évolue, œuvre pour servir ses clients et leur apporter des services toujours plus performants. Elles témoignent de l'effort de tous pour améliorer les prestations délivrées aux copropriétaires, dans un contexte économique pourtant très difficile.

■ ET LOISELET & DAIGREMONT ?

Loiselet & Daigremont se félicite des résultats positifs de ces différentes études. Ils confirment les enquêtes de satisfaction réalisées en interne par le service « Qualité » du groupe.

Depuis de nombreuses années, en effet, nous interrogeons nos clients pour connaître leur avis sur la qualité de nos prestations, sur leurs attentes et leurs souhaits. Outre les trois enquêtes générales que nous avons effectuées au cours des 20 dernières années, nous réalisons une enquête en continu, tout au long de l'année, auprès de tous les copropriétaires qui vendent leur lot.

Cette étude est très importante pour notre entreprise. Notre direction et nos équipes accordent un caractère prioritaire au point de vue de nos clients. Il est essentiel, à nos yeux, de connaître précisément vos attentes et vos besoins.

La satisfaction implique une expérience vécue, d'où l'importance de ces enquêtes de satisfaction.

En dépit des bons résultats, nous savons que nous ne sommes pas infaillibles... Vos réponses nous permettent de nous aider à nous améliorer, et à vous apporter les prestations parfois innovantes que vous attendez. C'est ainsi qu'est né LoDaVeille, notre service d'assistance 24/24, largement plébiscité par une majorité de clients.

L'analyse des résultats de ces enquêtes démontre une large satisfaction concernant nos différents services (entre 75% et 96% selon les sujets abordés). Cette évaluation régulière, issue de notre système assurance qualité, certifié à la norme ISO 9001 qui est audité et validé chaque année par les auditeurs de l'AFAQ AFNOR, est essentielle pour nous permettre d'évaluer le positif comme pour envisager des axes d'amélioration sur différents points.

D'autres résultats identifient chaque année le niveau de satisfaction de nos clients copropriétaires. Le taux de renouvellement des mandats présentés au vote des assemblées générales. En 2006, ce taux était de 95,2 %, et de 96,2 % en 2008. N'est-ce pas, pour nous, la plus belle preuve de confiance ?

Mais nous souhaitons aller encore plus loin. C'est la raison pour laquelle nous avons demandé à Harris Interactive de réaliser une étude comparable à celle effectuée sur la profession l'an dernier, au niveau de notre entreprise, pour nous permettre de nous situer par rapport à l'ensemble de la profession. Nous remercions par avance ceux qui accepteront de participer à cette étude ouverte à tous nos clients copropriétaires (voir encadré page 1).

Audit de garantie...

La carte professionnelle d'administrateur de biens est délivrée par le Préfet et renouvelée tous les 10 ans. Parmi les conditions de délivrance de cette autorisation d'exercer, le professionnel doit disposer d'une caution financière délivrée par un établissement spécialisé. Loiselet & Daigremont est garanti par la Compagnie Européenne de Cautions et Garanties (Socamab) qui mandate, chaque année, un cabinet d'audit afin de vérifier nos comptes, nos procédures professionnelles et le respect des textes en vigueur dans l'exercice de nos métiers.

Ce contrôle s'exerce au regard des sommes garanties (plus de 110 000 000 € en 2009) et assure la représentation des fonds déposés par nos clients. Nous en parlons rarement, mais ces contrôles sont la garantie de nos clients en matière financière et l'assurance du respect de nos règles et obligations professionnelles, de notre organisation comptable et de nos systèmes de gestion. Les plus grands cabinets d'audit se succèdent donc chaque année (ils changent régulièrement pour des raisons que chacun comprendra aisément) et procèdent à la vérification de notre organisation, au siège et dans les agences.

Notre dernier contrôle a été réalisé par le cabinet Mazars. Dans un esprit de transparence maximale, nous vous livrons les conclusions de cet audit du groupe Loiselet & Daigremont qui sont, nous en sommes convaincus, de nature à conforter, dans une période économique troublée, la confiance de nos clients sur notre déontologie et notre sécurité financière et professionnelle.

« ... **Résumé de nos observations :**

- Les garanties financières sont suffisantes.
- La détermination des pointes est bien faite et régulièrement.
- Les obligations juridiques et professionnelles sont respectées.
- L'organisation comptable qui nous a été décrite est satisfaisante. L'apport du nouveau système de gestion est indéniable sur les aspects comptables. L'intégration de LDJA devrait permettre d'aligner ses procédures sur celles des autres sociétés.
- La rentabilité est satisfaisante dans l'ensemble. Certaines filiales présentent néanmoins des résultats dégradés face à la baisse des transactions ou le poids de la restructuration.
- La situation financière d'ensemble est saine.
- Les comptes débiteurs sont bien surveillés et très faibles.
- La notion de séparation des fonctions semble bien appréhendée au sein d'un groupe structuré...»

Le document de synthèse a été signé par un contrôleur, fondé de pouvoir, et par un associé du Cabinet Mazars.



UNE NOUVELLE AGENCE À CHILLY-MAZARIN...

Depuis février 2009, Loiselet & Daigremont compte une nouvelle agence dans l'Essonne :

Loiselet & Daigremont Paris Sud : 85, rue de Gragny - 91380 Chilly-Mazarin

Téléphone : 01 69 74 83 80 - E-mail : agence.chilly@l-d.fr