



Des copropriétaires toujours satisfaits de leur syndic...

Depuis plus de 20 ans, Loiselet & Daigremont interroge ses clients dans le cadre de son programme Assurance Qualité, pour connaître leur degré de satisfaction, leurs attentes, leurs critiques et leurs suggestions.

Nous inscrivant dans une démarche d'amélioration continue de nos services et méthodes de travail, le questionnaire et le mode de recueil des avis ont changé plusieurs fois au cours de cette période.

Depuis la fin de l'année 2021, les copropriétaires sont invités à y répondre directement sur leur espace personnel LoDaWeb, à réception du procès-verbal de leur assemblée générale.

La mise en place de ce mode de collecte dématérialisé permet à Loiselet & Daigremont d'enregistrer un nombre de réponses significatif, constituant un échantillon représentatif de sa clientèle.

Nous remercions nos clients de cette marque de confiance renouvelée et des avis fournis qui valorisent notre professionnalisme et nous donnent des pistes d'amélioration pour le futur.

Enquête de satisfaction réalisée après la tenue des assemblées générales auprès de l'ensemble des copropriétaires dont les résidences sont gérées par Loiselet & Daigremont, toutes agences confondues (Paris, Ile-de-France, Nantes et Bordeaux). Les pourcentages indiqués correspondent, d'une part à la somme des avis « très insatisfait » et « insatisfait » et d'autre part, à la somme des avis « très satisfait » et « satisfait ».

01 L'assemblée générale

L'assemblée générale est l'un des moments phares de la vie de votre copropriété. C'est d'ailleurs souvent à cette occasion que vous rencontrez votre gestionnaire. Nous attachons donc beaucoup d'importance à sa préparation et à son bon déroulement.

Quel jugement portez-vous sur...

	INSATISFAIT TRÈS INSATISFAIT 	TRÈS SATISFAIT SATISFAIT 
La présentation et le contenu de la convocation	10,0 %	90,0 %
Le rapport de gestion	12,1 %	87,9 %
La présentation des comptes	13,6 %	86,4 %
La conduite de la réunion par le gestionnaire	13,9 %	86,1 %
Sa connaissance des dossiers et les explications fournies	16,2 %	83,8 %
La lisibilité du procès-verbal	10,1 %	89,4 %

87,3 %

des copropriétaires sont en moyenne satisfaits ou très satisfaits des différents paramètres liés à l'assemblée générale

02 La gestion de votre immeuble

Tout au long de l'année, nous nous occupons des immeubles dont nous sommes en charge et nous attachons à répondre au mieux aux attentes de nos clients. Celles-ci peuvent s'exprimer suivant des modalités diverses et leur traitement fait parfois intervenir différents prestataires extérieurs.

Voici leur évaluation sur :

	INSATISFAIT TRÈS INSATISFAIT	TRÈS SATISFAIT SATISFAIT
La relation téléphonique (facilité, qualité des réponses)	28,0 %	72,0 %
Le courrier postal : délai de réponse	21,3 %	78,7 %
Le courrier postal : pertinence des réponses	21,0 %	79,0 %
Le courrier électronique : délai de réponse	23,6 %	76,4 %
Le courrier électronique : pertinence des réponses	24,0 %	76,0 %
La prise en charge de la demande par Loiselet & Daigremont	25,6 %	74,4 %
Le délai d'intervention de l'entreprise	29,9 %	70,1 %
L'information concernant l'état d'avancement de l'intervention	33,0 %	67,0 %
Le suivi des contrats	22,4 %	77,6 %
La maintenance et les travaux	26,0 %	74,0 %
Le délai de mise en œuvre de travaux votés en AG	23,9 %	76,1 %
L'entretien et la propreté de l'immeuble	18,8 %	81,2 %
Notre réactivité aux sollicitations	28,9 %	71,1 %
La courtoisie de l'équipe de gestion	11,9 %	88,1 %
Votre appréciation générale sur l'ensemble de nos prestations	21,1 %	78,9 %

Près de

80 %

des copropriétaires sont satisfaits ou très satisfaits de l'ensemble de nos prestations

03 Les outils d'information et de communication

L'information dans une copropriété est une demande légitime des occupants. Nous y répondons en transmettant à nos clients des données sur la vie de leur immeuble, la nature des décisions prises, les travaux mis en œuvre. Nous leur fournissons également des indications générales portant sur l'évolution des lois et les services que nous sommes en mesure de leur proposer.

Voici leur avis sur :

	INSATISFAIT TRÈS INSATISFAIT	TRÈS SATISFAIT SATISFAIT
L'information sur leur copropriété	16,7 %	83,3 %
LoDaWeb, l'extranet de leur copropriété	9,7 %	90,3 %
La Lettre Loiselet & Daigremont	8,6 %	91,4 %
Le site Internet www.l-d.fr	8,0 %	92,0 %
LoDaVeille, le service 24/24 de Loiselet & Daigremont	13,0 %	87,0 %

88,8 %

des copropriétaires sont en moyenne satisfaits ou très satisfaits des outils d'information et de communication à leur disposition

04 Votre copropriété...

Connaître l'avis des copropriétaires sur leur propre copropriété est un élément important pour le syndic.

Voici les appréciations des copropriétaires qui se sont exprimés sur :

	INSATISFAIT TRÈS INSATISFAIT 	TRÈS SATISFAIT SATISFAIT 
L'ambiance générale de leur copropriété	15,1 %	84,9 %
Les relations entre le conseil syndical et les copropriétaires	17,3 %	82,7 %
Les relations entre copropriétaires	13,9 %	86,1 %
La qualité des débats en assemblée générale	22,5 %	77,5 %
La durée de leur assemblée générale	18,9 %	81,1 %

• Près de

85 %

des copropriétaires sont satisfaits ou très satisfaits de l'ambiance générale de leur copropriété

Votre avis nous intéresse...

3105 copropriétaires ont répondu à l'enquête de satisfaction en 2023. Ce nombre est en nette augmentation par rapport à 2022 et démontre que le mode de participation dématérialisé intéresse un grand nombre de copropriétaires.

Nous livrons dans ce document les questions, telles qu'elles ont été posées, ainsi que les réponses, telles qu'elles ont été fournies.

Le taux de renouvellement de nos mandats (95 % en 2023) est par ailleurs un indice de satisfaction que nous considérons comme un message positif de la part de « nos » copropriétaires. Nous les en remercions et présentons nos excuses à ceux qui n'ont pas obtenu de notre part le service qu'ils espéraient avoir.

Nous poursuivons nos efforts pour améliorer ces résultats, qui dénotent dans un contexte où la profession de syndic semble mal appréciée. La qualité de service n'a pas de limite supérieure. Nos équipes sont mobilisées pour faire mieux, et tenir compte des remarques formulées.

À propos de Loiselet & Daigremont

Loiselet & Daigremont est une entreprise familiale, indépendante, de services immobiliers. Les principaux métiers de Loiselet & Daigremont sont exercés en immobilier résidentiel et en immobilier d'entreprise : gestion de copropriétés, gestion locative, transactions, locations, expertise, maîtrise d'ouvrage déléguée.

Les équipes comptent 300 collaborateurs, installés dans plus de vingt agences, proches des immeubles gérés.

Loiselet & Daigremont exerce ses métiers dans le respect des valeurs exprimées dans la Charte d'entreprise « GOLD : Gestion Optimale Loiselet & Daigremont ».

Le management des équipes est basé sur le principe qu'un collaborateur heureux a plus de chances de rendre ses clients satisfaits que celui qui ne l'est pas. De ce fait, il existe une grande stabilité des équipes.

À propos d'assurance qualité

Lancé au début des années 1990, notre programme Qualité, illustré par la Charte GOLD, s'est orienté au fil du temps vers une action plus globale, en s'appuyant sur les standards de l'Assurance Qualité. Ce choix a été récompensé en juillet 2000 par notre certification à la norme ISO 9002, puis en décembre 2003 par la délivrance d'un certificat ISO 9001, version 2000. Cette certification a été renouvelée tous les trois ans depuis cette époque dans les deux versions successives de la norme : 2008 puis 2015.

Loiselet & Daigremont est, à ce jour, le seul administrateur de biens à avoir obtenu les certificats 9001 et 9002, pour l'ensemble de ses activités de gestion en immobilier d'entreprise comme en immobilier résidentiel. Pour ce dernier secteur, la certification a été également étendue en 2011 à l'activité de transactions.

Nous avons, en effet, souhaité que cette certification porte à la fois sur notre activité principale de syndic de copropriété, sur celle de gestion locative, et enfin sur les transactions immobilières, dans toutes les composantes de chacun de nos métiers. De surcroît, elle concerne l'ensemble du périmètre de nos agences, au fur et à mesure de notre croissance.

Le Label ISO, standard internationalement reconnu de la qualité de service, nous a été attribué et renouvelé par l'AFAQ/AFNOR, après des audits externes réalisés sur l'ensemble de nos activités et procédures par des contrôleurs indépendants.

Le chemin parcouru pour obtenir cette certification a été de ce fait relativement long, mais il a récompensé l'ensemble de nos collaborateurs dans leur démarche Qualité au service de nos clients.

