

## GÉRER LES URGENCES EN SEULEMENT DEUX CLICS

De nombreuses start-up se sont spécialisées dans le signalement des incidents dans les immeubles. Sous la forme d'applications mobiles ou de plateformes en ligne, le mécanisme est souvent le même. Le copropriétaire va, à l'aide d'une tablette ou d'un téléphone, faire remonter au syndic ou au conseil syndical un incident (panne d'ascenseur, fuite d'eau, porte d'entrée cassée, etc.). L'information, une fois validée, est partagée en ligne avec l'ensemble des occupants, qui peuvent suivre le bon déroulement de la résolution du sinistre.

### LES SYNDICS SUIVENT

Les gestionnaires y croient et investissent dans ces jeunes pousses. C'est le cas de Loiselet & Daigremont. « *City Lily était un réseau social d'immeuble qui fonctionnait bien auprès de nos copropriétaires, explique Charlotte Metaireau, responsable de la communication digitale du groupe. La société a dû fermer, mais nous avons beaucoup appris d'eux et nous avons pu développer dans la foulée notre propre outil de gestion des incidents, baptisé Émile.* » Encore faut-il que les copropriétaires fassent l'usage des outils mis à leur disposition. « *Au départ, nous proposons une application mobile, mais elle n'était pas utilisée. Nous avons donc abandonné et communiquons désormais avec les résidents par texto et courriel* », précise Pierre Étienne Favre, cofondateur de Inch, une solution déployée dans près de 1,4 million de lots. « *L'idéal, pour obtenir l'adhé-*



sion du plus grand nombre, est de faire voter en assemblée générale la mise en place de l'application », estime Cédric Le Guern, cofondateur de CoproActive. C'est d'ailleurs parfois obligatoire.

**80%**

en moyenne, des usagers d'une copropriété doivent recourir à l'application de gestion des incidents pour que celle-ci fonctionne.

Cédric Le Guern, cofondateur de Coproactive.

### TOUT AUTOMATIQUE ?

Aujourd'hui, les gestionnaires d'immeubles travaillent sur l'anticipation. « *Dans le neuf, on réfléchit avec les promoteurs à mettre en place des contacteurs sur les équipements électriques, les compteurs d'eau ou les appareils de chauffe, avec analyse des données 24h/24. En cas de panne, nous pourrions ainsi déclencher automatiquement l'ordre de service pour faire appel à une entreprise, qui interviendrait après validation du président du conseil syndical* », espère Samir Chouitem, expert copropriété neuf chez Foncia. Des solutions ambitieuses, qui ne verront le jour que si leur coût est maîtrisé, ce qui serait encore loin d'être le cas. **L.C.**



## REPÈRES

### SIGNALER LES INCIDENTS EN LIGNE

Notre sélection de start-up qui proposent aux copropriétaires de devenir acteurs du bien-être dans leur immeuble, tout en facilitant le travail du syndic.

PAR **LUDOVIC CLERIMA**

#### COPROACTIVE

**LES PLUS** La plateforme ([www.coproactive.fr](http://www.coproactive.fr)) permet de signaler et de suivre la résolution d'un incident dans l'immeuble, avec envoi de photos ou de documents au syndic. Tous les copropriétaires y ont accès. L'abonnement est trimestriel, ce qui offre plus de souplesse aux copropriétés si elles souhaitent y renoncer. L'ensemble des données sont stockées en France et restituées aux copropriétaires à la fin du contrat.

**LE MOINS** Pas encore d'application disponible sur smartphone.

**1€/MOIS/LOT D'HABITATION**

#### INCH

**LES PLUS** Une vraie plateforme de gestion des incidents ([www.inch.fr](http://www.inch.fr)), particulièrement tournée vers les professionnels. En cas de signalement d'un problème au syndic par un copropriétaire, un sms et un courriel sont envoyés à l'ensemble des résidents. Ces derniers sont tenus au courant de l'évolution du problème en permanence, par mail et sms. Le syndic peut souscrire (et régler seul) un abonnement permettant à la plateforme d'intervenir 24 h/24 et 7 j/7 en cas d'incident (porte de parking défectueuse, entrée de la résidence inopérante).

**LES MOINS** Pas d'application. Pas de réseau social pour communiquer entre résidents. L'intervention 24 h/24 et 7 j/7 entraîne des frais supplémentaires pour le syndic.

**EN MOYENNE 2€/LOT/MOIS**

#### COPROCONNECT

**LES PLUS** Une application permet aux copropriétaires de signaler un incident parmi une liste prédéfinie. L'information est visible par l'ensemble des copropriétaires ou seulement par le conseil syndical, au choix. L'ensemble des rapports d'incidents déclarés sont stockés. Un calendrier interactif permet de savoir quand le prestataire intervient dans l'immeuble.

**LE MOINS** Les copropriétaires ne peuvent pas entrer en contact avec le syndic, seuls le gardien ou le conseil syndical chargé de faire remonter l'information en ont la possibilité.

**1 € À 1,20 €/LOT/ MOIS POUR UN IMMEUBLE INFÉRIEUR À 100 LOTS D'HABITATION**



#### CAPTAIN TOWER

**LES PLUS** Une application qui centralise toutes les informations nécessaires à la gestion d'un sinistre : déclaration, appel au prestataire, suivi de l'intervention. Toutes les parties prenantes (copropriétaires, syndic, fournisseurs) y ont accès et dialoguent. Un accusé de réception accompagne chaque message. L'ensemble des documents, actions et échanges concernant les incidents sont conservés sur la plateforme.

**LE MOINS** Fournisseurs et prestataires doivent aussi détenir l'application pour qu'elle fonctionne.

**TARIFS SUR DEVIS EN FONCTION DU NOMBRE DE LOTS GÉRÉS**