

## 2<sup>ème</sup> trimestre 2012

### Spécial Copropriété

#### Participer à la gestion de sa copropriété

Vrai ou Faux ? Les idées reçues concernant l'assemblée générale.....p.2

Enquête clients : Comment jugez-vous la tenue de votre assemblée générale ?.....p.2

Tout ce qu'il faut savoir sur l'assemblée générale.....p.2/3

#### Découvrez E-copro Evolution® : la nouvelle version d'e-copro®.

Une autre façon de participer activement à la gestion de sa résidence.....p.3

#### Actualités

L'Enquête clients : êtes-vous satisfait de votre logement ?.....p.4

Nouveauté : Lancement de [www.sergic-vacances.com](http://www.sergic-vacances.com), le site SERGIC entièrement dédié à la location de vacances.....p.4



## Êtes-vous bien chez vous ?



**Êtes-vous satisfait de votre logement ?** Parmi toutes les questions posées à nos clients, c'est certainement celle qui nous importe le plus. Nous avons confié à l'institut de sondage Règle de 3 le soin d'interroger un panel de 1567 clients, propriétaires, bailleurs, locataires, ou nouveaux acquéreurs.

Je tiens tout d'abord à remercier les nombreux clients qui ont accepté de consacrer du temps à répondre au questionnaire téléphonique, réalisé en décembre et janvier derniers.

**Avec un taux de satisfaction de votre logement qui oscille entre 87 et 95 %**, selon les catégories (copropriétaires, bailleurs, locataires, ou nouveaux acquéreurs) nous nous réjouissons de constater que vous

semblez en grande majorité être satisfait de votre bien immobilier. J'ai la faiblesse de penser que nous n'y sommes pas complètement étrangers.

Lorsque nous avons guidé un locataire dans la recherche d'un logement, et qu'au final il s'y sent bien, comme 90,4 % des sondés, nous pensons que nous l'avons bien conseillé. Lorsque 95,1 % des acquéreurs ayant acheté un bien par notre intermédiaire estiment avoir fait un bon achat, nous en éprouvons une réelle satisfaction professionnelle. De même lorsqu'un copropriétaire se déclare satisfait, voire très satisfait de la tenue de son immeuble, comme c'est le cas pour près de 9 clients sur 10, nous pouvons légitimement penser que le syndic que nous sommes y a joué un rôle. Sans oublier les propriétaires – bailleurs qui nous confient la gestion de leur bien, qui sont 87,5 % à être satisfaits de leur investissement.

#### Mais pour autant, êtes vous satisfait de notre prestation ?

Va-t-on établir une relation entre la satisfaction éprouvée vis-à-vis de son logement, et l'action que nous y menons ? J'en veux pour exemple le témoignage d'un copropriétaire interviewé qui, lors du même entretien, se déclarait très satisfait de son immeuble, de sa tenue, de son entretien, du personnel qui y travaille, et même du niveau des charges de copropriété, tout en se déclarant dans le même temps très insatisfait de son syndic. A ce client, j'aurais envie d'expliquer que notre mission consiste justement à organiser et gérer ce qui contribue à le rendre satisfait de son logement. Où est l'erreur ? Nous n'avons certainement pas su l'informer suffisamment des actions que nous menons.

Il nous appartient sûrement de mieux vous faire connaître nos actions, et de faire valoir notre réactivité et notre professionnalisme. À cette condition probablement le lien entre votre logement et l'action de son gestionnaire vous apparaîtra-t-il plus clairement.

**Au delà des statistiques et des données chiffrées** de cette étude, dont nous publions ici quelques extraits, nous disposons ainsi de 11 000 minutes de témoignages, de suggestions, de remarques, de réclamations, et d'encouragements. C'est une véritable mine d'or que nous nous employons dès à présent à utiliser afin de mieux vous connaître, mieux vous comprendre, mieux vous satisfaire.

Avec ces interviews, avec vos témoignages, vous nous faites progresser. Merci !

**Eric Derely**

Président du Groupe SERGIC



# Participer à la gestion de sa copropriété : ça commence déjà par assister à l'assemblée générale. Pourquoi ne viendriez-vous pas à l'assemblée cette année ?

Pour de nombreuses copropriétés dont l'exercice comptable s'achève au 31 décembre, le trimestre à venir sera celui de l'Assemblée Générale annuelle. Un événement incontournable au cours duquel se prennent les grandes décisions de votre résidence. Cependant, malgré l'importance de cette instance, moins de la moitié des copropriétaires y participent. Le taux de participation peut même descendre à 25 % sur les résidences de grande taille. En effet, en général, plus la résidence est grande, plus l'absentéisme est important.

Pour essayer de comprendre pourquoi il y a une si faible participation, ou tout simplement pour vous donner envie d'assister à la prochaine assemblée, nous avons sélectionné quelques idées reçues sur le fonctionnement des Assemblées Générales de copropriété. Nous vous invitons à les occulter afin d'avoir envie de participer à l'Assemblée de votre résidence.

## 1<sup>ère</sup> idée reçue

**Il est inutile de participer à l'assemblée, tout est décidé d'avance !**

**Faux.** L'assemblée est la seule véritable instance de décision. Bien sûr, votre syndic a préparé les dossiers qui y sont présentés, l'ordre du jour de l'Assemblée étant, en principe, élaboré avec le Conseil Syndical, composé de copropriétaires élus. Il est donc normal que le Conseil donne son avis. Mais seule l'assemblée peut valablement décider.



## 2<sup>ème</sup> idée reçue

**Les réunions sont interminables et durent des heures !**

**Vrai, et faux.** De nombreux membres de conseil syndical vous le diront, on peut tout à fait faire une bonne assemblée générale en moins de deux heures. Même dans une copropriété importante : c'est une affaire de discipline et de préparation. Il suffit néanmoins de quelques « trublions » pour que l'assemblée dérape, au risque de décourager les bonnes volontés de revenir l'année suivante. Rappelons que le syndic n'est pas le « maître des débats », il n'en est que le secrétaire. La mission de conduire l'assemblée et d'animer les débats incombe au Président de séance, qui est élu par les copropriétaires au début de l'assemblée générale. Cette fonction est souvent tenue par le Président du Conseil Syndical.



Pour les copropriétés de très grande taille, comportant plusieurs centaines de lots, il est possible de gagner du temps en ayant recours à un émargement électronique par code barre, ainsi qu'à un système d'enregistrement des votes par boîtier électronique. Votre gestionnaire SERGIC pourra vous renseigner.

## 3<sup>ème</sup> idée reçue

**Le dossier de convocation est fastidieux et difficilement compréhensible, c'est fait exprès pour limiter les échanges.**



**Faux. Mais il est vrai que le dossier est lourd.** Le dossier de convocation représente en moyenne plus de 50 pages. Il est effectivement important, et manque de convivialité. Mais votre syndic, pas plus que le conseil syndical, ne peuvent choisir les documents qui y sont joints. La plupart d'entre eux sont imposés par la loi, comme les annexes comptables ou les devis. Le syndic est obligé de les transmettre à chaque copropriétaire, sous peine de nullité de l'assemblée.

Il est ainsi obligatoire de transmettre une copie complète de tous les devis qui seront examinés. Une fiche de synthèse présentant les offres ne satisfait pas aux obligations légales, même si elle peut s'avérer plus simple et plus pratique à examiner. De même les modalités de convocation sont réglementées.

Malgré la demande insistante de la profession, la convocation par mail n'est pour l'instant pas autorisée. Et pourtant, vous êtes très nombreux à utiliser internet, ne serait-ce que pour aller sur e-copro, le site internet de votre résidence.

## Comment jugez-vous vraiment la tenue de votre assemblée générale ?

Parmi les questions posées à notre panel de 754 clients copropriétaires, nous avons souhaité savoir comment vous viviez l'assemblée générale. Il y a du positif, et des points à améliorer. Comme souvent. Mais dans l'ensemble, malgré la lourdeur liée au formalisme des assemblées, 8 copropriétaires sur 10 s'en déclarent satisfaits, ou très satisfaits.

### Votre niveau de satisfaction :

- ✓ Qualité de l'animation de l'Assemblée Générale : 79,1 %
- ✓ Qualité et lisibilité des documents comptables : 80,3 %
- ✓ Qualité du dossier d'Assemblée Générale : 89 %



## L'ordre du jour de l'assemblée générale

L'ordre du jour est un document qui précise toutes les questions qui vont être débattues et discutées. Il est envoyé en même temps que la convocation à l'assemblée. Tout copropriétaire peut demander à inscrire un point, une requête qu'il souhaite aborder lors de la prochaine assemblée. Pour cela, il faut en faire la demande auprès du syndic avant que la convocation ne soit établie et prête à être envoyée.

Il est nécessaire d'être précis dans les questions inscrites à l'ordre du jour pour que l'assemblée puisse réellement délibérer et prendre une décision.

Une question qui ne fait pas partie de l'ordre du jour peut éventuellement donner lieu à une discussion mais en aucun cas à un vote. Il en est de même des points recensés dans la rubrique « questions diverses ».



## Petit lexique pratique du copropriétaire

**Quorum** : taux de participation nécessaire pour que les décisions proposées au vote de l'assemblée générale puissent être valablement adoptées (voir tableau)

**Lot** : un lot est une partie identifiée de l'ensemble immobilier, tel qu'un appartement, une cave ou un parking. Chaque lot représente une partie plus ou moins importante de la copropriété, exprimée en « tantièmes ».

**Tantièmes (ou millièmes) de copropriété** : unité de répartition de l'ensemble immobilier. Chaque lot représente un certain nombre de tantièmes différents selon sa taille ou sa nature. Les tantièmes définissent la part respective de chacun des copropriétaires en termes de droits de vote, mais aussi de contributions aux dépenses.

**Résolution** : projet de décision inscrit à l'ordre du jour et soumis au vote de l'assemblée générale des copropriétaires.

**Pouvoir** : procuration donnée par un copropriétaire absent à l'assemblée générale, à un autre copropriétaire ou à un tiers en vue de le représenter.

## Les règles de majorité en assemblée générale

Les décisions prises en **assemblée générale** sont régies par des **règles de vote** spécifiques (articles 24, 25 et 26 de la loi du 10 Juillet 1965).

MAJORITÉ	DEFINITION	EXEMPLE DE RÉSOLUTION
<b>Article 24 Majorité simple</b>	Plus de 50% des voix exprimées (tantièmes) des copropriétaires présents ou représentés en AG.	Nettoyage des parties communes, entretien des espaces verts, budget, etc.
<b>Article 25 Majorité absolue</b>	Plus de 50% de voix (tantièmes) de l'ensemble des copropriétaires présents ou non.	Nomination du syndic, pose d'antenne, élection du conseil syndical, etc.
<b>Article 26 Double majorité</b>	Plus de 50% des copropriétaires en nombre représentant au moins 2/3 des voix (tantièmes) de l'ensemble des copropriétaires.	Travaux d'amélioration Création d'équipements
<b>Vote à l'unanimité</b>	100% des voix (tantièmes) de l'ensemble des copropriétaires	Certaines modifications du règlement de copropriété (répartition des charges)

**e-COPRO**  
évolution



**Vous souhaitez participer davantage à la vie de votre résidence et non plus uniquement lors de l'assemblée générale ? C'est bien normal !**

**Dorénavant, grâce à e-COPRO, vous pourrez donner votre avis plus souvent.**

Lancé il y a un peu plus de deux ans, e-COPRO, le site internet de votre résidence regroupe aujourd'hui plus de 25 000 copropriétaires et 5 500 membres de CS, soit respectivement 32 % du total des copropriétaires, et 62 % des membres de CS.

Vous êtes 90,2 % à vous déclarer satisfaits (voire très satisfaits) du contenu et des informations que vous y trouvez. L'ergonomie du site et la navigation ne sont pas en reste puisque 84,6 % des copropriétaires interrogés les jugent satisfaisantes (dont 42,3 % très satisfaisantes).

C'est pourquoi nous avons souhaité améliorer encore l'outil, en tenant compte des suggestions que vous nous transmettez régulièrement via la rubrique contact du site [www.sergic.com](http://www.sergic.com) ou par l'intermédiaire de votre gestionnaire de copropriété SERGIC.



**Découvrez dès maintenant la nouvelle version d'e-copro :**



Encore plus qu'avant, e-COPRO est une mine d'informations sur votre résidence et sur l'univers de la copropriété.

Cette nouvelle version de votre espace client vous propose un « mur » d'actualités à la façon de Facebook dans lequel sont recensés tous les événements récents de votre résidence !

Découvrez également la nouvelle rubrique « Tout sur la copropriété » dans laquelle vous trouverez toutes les réponses à vos questions : quelles sont les démarches pour réaliser des travaux ? Comment se déroule une assemblée générale ? Quelles sont les actualités législatives de la copropriété ? Et bien d'autres encore...



## E-copro évolution : participez aux sondages en ligne

Grâce à e-COPRO, le président de votre conseil syndical dispose désormais d'un outil de sondage. En quelques clics, il pourra solliciter l'avis des copropriétaires de sa résidence : nouvelle couleur dans le hall d'entrée, nouvelle porte d'entrée, avis sur l'entretien des espaces verts, etc...

**Que vous soyez copropriétaire ou membre du conseil syndical, avec e-COPRO vous avez toutes les cartes en main pour participer plus activement à la vie de votre résidence.**



## L'enquête qui révèle votre attachement à votre logement

**SERGIC a mené l'enquête auprès d'un panel de 1 567 clients**



Les clients ont été contactés par téléphone par Règle de 3, institut de sondages et d'enquêtes du 7 décembre 2011 au 04 janvier 2012. Chaque client a été interrogé sur une vingtaine de questions touchant à son logement, son entretien mais aussi la qualité des informations comptables ou techniques que nous transmettons.

Les résultats par métier apparaissent globalement satisfaisants mais contiennent aussi des pistes d'amélioration.

**COPROPRIÉTÉ** Si 87 % des copropriétaires sondés se déclarent satisfaits d'être propriétaire dans leur immeuble, ils sont 80 % à juger son entretien et sa propreté satisfaisants. Cet indice de satisfaction monte à 87 % lorsqu'il s'agit de juger de la qualité du personnel de la résidence (gardiens, concierges). Enfin, si les copropriétaires reconnaissent que dans l'ensemble l'immeuble est bien tenu et bien géré, ils apprécieraient plus de présence du gestionnaire, et disposer de rapports de visite détaillés.

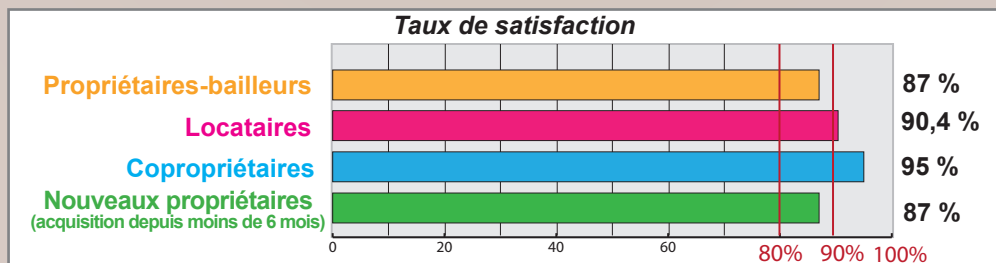
**ACHAT-VENTE** 95 % des clients ayant récemment acheté un bien par l'intermédiaire d'une agence SERGIC, estiment avoir fait une bonne acquisition. Le prix apparaît être correct ou très correct pour 93 % d'entre eux. Ils ont particulièrement apprécié d'avoir visité des biens qui correspondaient réellement à leur recherche.

**LOCATION** Les locataires ayant emménagé au cours des 6 derniers mois se déclarent satisfaits ou très satisfaits du logement qu'ils occupent (90 % de taux de satisfaction). Ils plébiscitent à 97 % la qualité du contenu des informations qu'ils ont trouvées sur internet, et de fait, la correspondance entre les biens visités et le type de logement qu'ils recherchaient.

**GESTION** Être bailleur n'est pas simple tous les jours. Pourtant, parmi les 495 bailleurs interrogés, ils sont 87 % à se déclarer être globalement satisfaits. Si les informations comptables et le document récapitulatif destiné à établir la déclaration de revenus fonciers font la quasi unanimité (93 % de bailleurs en sont satisfaits, dont 59 % très satisfaits), c'est sur la gestion des événements « anxigènes » que nous devons renforcer l'information et l'accompagnement du bailleur. Notamment en cas de changement de locataire, d'impayés ou de sinistres d'assurance.

### Le hit parade du bonheur immobilier : qui est le plus satisfait de son logement ?

Nous avons demandé aux clients faisant partie de notre panel s'ils étaient satisfaits de leur logement. À une très forte majorité, vivre dans un immeuble géré ou vendu par SERGIC est source de satisfaction. Y aurait-il un lien de causalité ?



## Assez de l'hiver ? Bientôt les beaux jours ! Découvrez le site SERGIC vacances, une façon simple de programmer un bol d'air pur

L'hiver qui s'achève a été rude. Et plutôt morose. Avec le retour des beaux jours, c'est l'occasion des grandes balades sur les plages du Nord, le nez au vent.

Avec [www.sergic-vacances.com](http://www.sergic-vacances.com), échappez-vous du quotidien et partez à la rencontre des beautés de la Baie de Somme et de la Côte d'Opale.

Nos 5 agences du littoral (Hardelot, Le Touquet, Berck-sur-Mer, Fort Mahon et Le Crotoy), gèrent un parc de copropriétés de plus de 10 000 logements, et vous proposent de nombreuses offres de locations de vacances.

**Sûr des attraits touristiques que représente le secteur, nous avons décidé de moderniser en 2012 notre offre location saisonnière.**

**Transparence, Garantie et Sérénité** : voilà ce que nous nous engageons à offrir aux bailleurs qui nous confient la location saisonnière de leur bien. Un nouveau mandat, le Pack Villégiature +, a été spécialement étudié pour répondre à leurs attentes et notre nouveau site internet leur permet à tout moment de consulter le planning de réservation de leur bien. Louer sa résidence secondaire une semaine peut couvrir jusqu'à un trimestre de charges de copropriété.

**Clarté de notre offre, Recherche internet multicritères, Réservation de séjour en ligne, Services complémentaires** : nous mettons tout en œuvre pour répondre aux exigences de la clientèle de vacances.

Le temps d'un week-end, ou lors de vos vacances, nos agences vous accueillent avec plaisir. Venez vite consulter nos offres sur [www.sergic-vacances.com](http://www.sergic-vacances.com) !



# Participer à la gestion de sa copropriété : ça commence déjà par assister à l'assemblée générale. Pourquoi ne viendriez-vous pas à l'assemblée cette année ?

Pour de nombreuses copropriétés dont l'exercice comptable s'achève au 31 décembre, le trimestre à venir sera celui de l'Assemblée Générale annuelle. Un événement incontournable au cours duquel se prennent les grandes décisions de votre résidence. Cependant, malgré l'importance de cette instance, moins de la moitié des copropriétaires y participent. Le taux de participation peut même descendre à 25 % sur les résidences de grande taille. En effet, en général, plus la résidence est grande, plus l'absentéisme est important.

Pour essayer de comprendre pourquoi il y a une si faible participation, ou tout simplement pour vous donner envie d'assister à la prochaine assemblée, nous avons sélectionné quelques idées reçues sur le fonctionnement des Assemblées Générales de copropriété. Nous vous invitons à les occulter afin d'avoir envie de participer à l'Assemblée de votre résidence.

## 1<sup>ère</sup> idée reçue

Il est inutile de participer à l'assemblée, tout est décidé d'avance !

**Faux.** L'assemblée est la seule véritable instance de décision. Bien sûr, votre syndic a préparé les dossiers qui y sont présentés, l'ordre du jour de l'Assemblée étant, en principe, élaboré avec le Conseil Syndical, composé de copropriétaires élus. Il est donc normal que le Conseil donne son avis. Mais seule l'assemblée peut valablement décider.



## 2<sup>ème</sup> idée reçue

Les réunions sont interminables et durent des heures !

**Vrai, et faux.** De nombreux membres de conseil syndical vous le diront, on peut tout à fait faire une bonne assemblée générale en moins de deux heures. Même dans une copropriété importante : c'est une affaire de discipline et de préparation. Il suffit néanmoins de quelques « troubleurs » pour que l'assemblée dérape, au risque de décourager les bonnes volontés de revenir l'année suivante. Rappelons que le syndic n'est pas le « maître des débats », il n'en est que le secrétaire. La mission de conduire l'assemblée et d'animer les débats incombe au Président de séance, qui est élu par les copropriétaires au début de l'assemblée générale. Cette fonction est souvent tenue par le Président du Conseil Syndical.



Pour les copropriétés de très grande taille, comportant plusieurs centaines de lots, il est possible de gagner du temps en ayant recours à un émargement électronique par code barre, ainsi qu'à un système d'enregistrement des votes par boîtier électronique. Votre gestionnaire SERGIC pourra vous renseigner.

## 3<sup>ème</sup> idée reçue

Le dossier de convocation est fastidieux et difficilement compréhensible, c'est fait exprès pour limiter les échanges.



**Faux. Mais il est vrai que le dossier est lourd.** Le dossier de convocation représente en moyenne plus de 50 pages. Il est effectivement imposant, et manque de convivialité. Mais votre syndic, pas plus que le conseil syndical, ne peuvent choisir les documents qui y sont joints. La plupart d'entre eux sont imposés par la loi, comme les annexes comptables ou les devis. Le syndic est obligé de les transmettre à chaque copropriétaire, sous peine de nullité de l'assemblée.

Il est ainsi obligatoire de transmettre une copie complète de tous les devis qui seront examinés. Une fiche de synthèse présentant les offres ne satisfait pas aux obligations légales, même si elle peut s'avérer plus simple et plus pratique à examiner. De même les modalités de convocation sont réglementées.

Malgré la demande insistante de la profession, la convocation par mail n'est pour l'instant pas autorisée. Et pourtant, vous êtes très nombreux à utiliser internet, ne serait-ce que pour aller sur e-copro, le site internet de votre résidence.

## Comment jugez-vous vraiment la tenue de votre assemblée générale ?

Parmi les questions posées à notre panel de 754 clients copropriétaires, nous avons souhaité savoir comment vous viviez l'assemblée générale. Il y a du positif, et des points à améliorer. Comme souvent. Mais dans l'ensemble, malgré la lourdeur liée au formalisme des assemblées, 8 copropriétaires sur 10 s'en déclarent satisfaits, ou très satisfaits.

### Votre niveau de satisfaction :

- ✓ Qualité de l'animation de l'Assemblée Générale : 79,1 %
- ✓ Qualité et lisibilité des documents comptables : 80,3 %
- ✓ Qualité du dossier d'Assemblée Générale : 89 %



## L'ordre du jour de l'assemblée générale

L'ordre du jour est un document qui précise toutes les questions qui vont être débattues et discutées. Il est envoyé en même temps que la convocation à l'assemblée. Tout copropriétaire peut demander à inscrire un point, une requête qu'il souhaite aborder lors de la prochaine assemblée. Pour cela, il faut en faire la demande auprès du syndic avant que la convocation ne soit établie et prête à être envoyée.

Il est nécessaire d'être précis dans les questions inscrites à l'ordre du jour pour que l'assemblée puisse réellement délibérer et prendre une décision.

Une question qui ne fait pas partie de l'ordre du jour peut éventuellement donner lieu à une discussion mais en aucun cas à un vote. Il en est de même des points recensés dans la rubrique « questions diverses ».



## Petit lexique pratique du copropriétaire



**Quorum :** taux de participation nécessaire pour que les décisions proposées au vote de l'assemblée générale puissent être valablement adoptées (voir tableau)

**Lot :** un lot est une partie identifiée de l'ensemble immobilier, tel qu'un appartement, une cave ou un parking. Chaque lot représente une partie plus ou moins importante de la copropriété, exprimée en « tantièmes ».

**Tantièmes (ou millièmes) de copropriété :** unité de répartition de l'ensemble immobilier. Chaque lot représente un certain nombre de tantièmes différents selon sa taille ou sa nature. Les tantièmes définissent la part respective de chacun des copropriétaires en termes de droits de vote, mais aussi de contributions aux dépenses.

**Résolution :** projet de décision inscrit à l'ordre du jour et soumis au vote de l'assemblée générale des copropriétaires.

**Pouvoir :** procuration donnée par un copropriétaire absent à l'assemblée générale, à un autre copropriétaire ou à un tiers en vue de le représenter.

## Les règles de majorité en assemblée générale

Les décisions prises en **assemblée générale** sont régies par des **règles de vote** spécifiques (articles 24, 25 et 26 de la loi du 10 Juillet 1965).

MAJORITÉ	DEFINITION	EXEMPLE DE RÉSOLUTION
<b>Article 24 Majorité simple</b>	Plus de 50% des voix exprimées (tantièmes) des copropriétaires présents ou représentés en AG.	Nettoyage des parties communes, entretien des espaces verts, budget, etc.
<b>Article 25 Majorité absolue</b>	Plus de 50% de voix (tantièmes) de l'ensemble des copropriétaires présents ou non.	Nomination du syndic, pose d'antenne, élection du conseil syndical, etc.
<b>Article 26 Double majorité</b>	Plus de 50% des copropriétaires en nombre représentant au moins 2/3 des voix (tantièmes) de l'ensemble des copropriétaires.	Travaux d'amélioration Création d'équipements
<b>Vote à l'unanimité</b>	100% des voix (tantièmes) de l'ensemble des copropriétaires	Certaines modifications du règlement de copropriété (répartition des charges)

**e-COPRO**<sup>®</sup>  
évolution



Vous souhaitez participer davantage à la vie de votre résidence et non plus uniquement lors de l'assemblée générale ? C'est bien normal !

Dorénavant, grâce à **e-COPRO**<sup>®</sup>, vous pourrez donner votre avis plus souvent.

Lancé il y a un peu plus de deux ans, **e-COPRO**<sup>®</sup>, le site internet de votre résidence regroupe aujourd'hui plus de 25 000 copropriétaires et 5 500 membres de CS, soit respectivement 32 % du total des copropriétaires, et 62 % des membres de CS.

Vous êtes 90,2 % à vous déclarer satisfaits (voire très satisfaits) du contenu et des informations que vous y trouvez. L'ergonomie du site et la navigation ne sont pas en reste puisque 84,6 % des copropriétaires interrogés les jugent satisfaisantes (dont 42,3 % très satisfaisantes).

C'est pourquoi nous avons souhaité améliorer encore l'outil, en tenant compte des suggestions que vous nous transmettez régulièrement via la rubrique contact du site [www.sergic.com](http://www.sergic.com) ou par l'intermédiaire de votre gestionnaire de copropriété SERGIC.



Découvrez dès maintenant la nouvelle version d'e-copro : **e-COPRO**<sup>®</sup> évolution

Encore plus qu'avant, **e-COPRO**<sup>®</sup> est une mine d'informations sur votre résidence et sur l'univers de la copropriété.

Cette nouvelle version de votre espace client vous propose un « mur » d'actualités à la façon de Facebook dans lequel sont recensés tous les événements récents de votre résidence !

Découvrez également la nouvelle rubrique « Tout sur la copropriété » dans laquelle vous trouverez toutes les réponses à vos questions : quelles sont les démarches pour réaliser des travaux ? Comment se déroule une assemblée générale ? Quelles sont les actualités législatives de la copropriété ? Et bien d'autres encore...



**E-copro évolution : participez aux sondages en ligne**

Grâce à **e-COPRO**<sup>®</sup>, le président de votre conseil syndical dispose désormais d'un outil de sondage. En quelques clics, il pourra solliciter l'avis des copropriétaires de sa résidence : nouvelle couleur dans le hall d'entrée, nouvelle porte d'entrée, avis sur l'entretien des espaces verts, etc...

Que vous soyez copropriétaire ou membre du conseil syndical, avec **e-COPRO**<sup>®</sup> vous avez toutes les cartes en main pour participer plus activement à la vie de votre résidence.