



**Maud Philibert**

En revanche, l'utilité semble beaucoup moins avérée pour le cas des copropriétés dont les syndicats sont organisés pour traiter une grande quantité de dossiers de salariés, notamment en ce qui concerne leur paye. En revanche, on pourrait peut être s'inspirer du modèle du CESU pour améliorer la communication entre les syndicats et les organismes sociaux en général.

## Que deviennent les loges ?

80 % des loges sont revendues à l'intérieur même de la copropriété. La vente se fait alors dans le cadre d'un marché confidentiel entre le syndic et la copropriété. Environ 20 % des loges sont rachetées par des personnes extérieures (souvent des jeunes couples ou des cadres) qui la louent souvent ensuite à des étudiants. La vente se fait dans le cadre d'un marché confidentiel entre le syndic et la copropriété.

## Quel concierge pour demain ?

Le métier de concierge a beaucoup évolué, comme Sébastien Lloret du groupe Loiselet & Daigremont.

Si l'image traditionnelle du gardien dans sa loge, ayant connu plusieurs générations de résidents et attachés à eux par des liens parfois affectifs se rencontre encore couramment, cette évolution est avérée du fait d'une externalisation grandissante des tâches manuelles notamment dans les grandes copropriétés (gestion des containers à ordures, entretien des espaces verts, nettoyage des parties communes...). Le gardien devient alors un coordinateur des différents prestataires appelés à intervenir dans la copropriété. De plus, le métier requiert désormais des qualités techniques et administratives plus exigeantes que par le passé (notamment avec une utilisation grandissante de l'informatique). Concernant les relations entre gardiens et copropriétaires, celles ci deviennent plus formelles, ajoute Sébastien Lloret, plus axées sur le rapport salarié / employeur.

"Dans ce cadre, il apparaît nécessaire d'une part de faire évoluer les dispositions de la convention collective des gardiens / concierges dont les termes ne sont plus forcément adaptés aux nouvelles configurations et d'autre part de renforcer la formation professionnelle des personnels d'immeuble, démarche aujourd'hui largement engagée par le cabinet Loiselet et Daigremont".

## La téléconciergerie, une nouvelle solution de gardiennage ?

**Thierry GODO est responsable d'Excelia, une société de services dédiée à la téléconciergerie.**

**1/ Pouvez vous nous expliquer en quoi consiste exactement la téléconciergerie ? Comment fonctionne le système que vous avez mis en place ?**

Ce service fonctionne en dehors des heures d'ouverture du syndic. Grâce à un Numéro de téléphone unique par syndic ou une borne interactive installée dans l'immeuble. Chaque résident (ou seulement les personnes habilitées) peuvent entrer en contact, en cas d'incident constaté dans les parties communes de l'immeuble ( plomberie, électricité, assainissement, chauffage, ascenseur,...) avec un conseiller. " Nos conseillers sont issues à 85 % du monde de l'immobilier donc très compétents et formés aux problématiques de l'immeuble". Ce dernier détermine alors l'urgence de l'événement et se charge, si besoin, de lancer la demande d'intervention auprès du ou des prestataires choisis par la copropriété. "Chaque immeuble est précisément référencé. Ainsi garantissons-nous une action personnalisée et adaptée sans surcoût ni avance de fonds". A noter que chaque mission est suivie jusqu'à son terme et donne lieu à un compte rendu au syndic.

**2/ A qui s'adresse t'il ? Pensez vous qu'un télé concierge puisse remplacer une solution de gardiennage ou de concierge ou les deux solutions peuvent-elles co-exister ensemble ?**

Sérénité 24 est une réponse aux attentes des copropriétaires, qui, à l'image des consommateurs d'aujourd'hui, souhaitent toujours plus de réactivité et de présence de la part de leur syndic et entreprises affiliées. Trop de variables rentrent en ligne de compte pour vous donner une réponse claire. La taille de l'immeuble, le standing de l'immeuble, l'externalisation d'autres activités liés à l'entretien de l'immeuble sont autant de variables à prendre en compte. Cependant un constat peut être fait sur le métier de concierges; leurs disponibilités a fortement diminuée avec l'apparition des 35 h et la disparition des astreintes. Aujourd'hui avoir un concierge salarié est un luxe pour beaucoup d'immeuble.

Notre solution apporte aux copropriétés n'employant pas de gardien, l'assurance d'une gestion d'incident organisée, suivie et réalisée par un professionnel, et ce 24h/24. De la même façon pour les immeubles employant un concierge, la prestation permet, d'une part, au concierge de se décharger de la gestion des pannes, et d'autre part, aux copropriétaires d'avoir l'assurance que lorsque le gardien est indisponible ( après 20h00, week end, congés,...) ils auront un interlocuteur compétent et réactif. Ce service est une sécurité au quotidien, la garantie que les incidents déclarés seront pris en charge, résolus et rapportés au syndic.

**3/ Un téléconciierge : combien ça coûte?**

Grâce à notre expérience du milieu de la copropriété, nous avons mis en place une tarification adaptée aux problématiques des copropriétaires, mais aussi des syndicats. Sérénité 24 est facturé aux clients en fonction du nombre de lots principaux de l'immeuble. Cela permet à tout type de taille d'immeuble, d'accéder à la prestation.

**4/ Quels sont vos objectifs à court et moyen terme ?**

Opérationnel depuis presque deux ans, le service a d'ores et déjà été mis en place dans l'un des plus importants syndicats parisiens et est en cours de déploiement dans un des plus importants syndicats de France. Excelia envisage maintenant d'élargir son offre en proposant d'assurer ce même service pendant les congés des syndicats (mois d'août), élargir l'offre au partie privative, et pourquoi pas à terme, proposer au syndic une gestion des pannes 24h24. Une chose est sûre : le besoin est bel et bien là. Il devrait même aller grandissant dans les années à venir.

Excelia est une filiale d'Asfalia, société spécialisée dans la sécurité des copropriétés. Asfalia est à l'initiative de la borne de TELECONCIERGERIE™, qui a reçu le Trophée de l'Innovation en 2004 (remis par le Salon de la Copropriété). Son activité s'est développée en fonction des besoins des copropriétaires et concerne à présent la protection des domiciles, la protection des échafaudages, le contrôle d'accès, la vidéosurveillance...

Pour en savoir plus : [www.techodesconcierges.com](http://www.techodesconcierges.com)  
Le Particulier Immobilier, n° 240 mars 2008 - Concierges, employés et gardien d'immeubles, Le nouvel Obs Immobilier 05/02/2007 - Les concierges sont elles en voie de disparition, AFP 31 janvier 2008