

Nouvelle application pour les copropriétaires

Pilet & Renaud poursuit sa stratégie digitale

Ces dernières années, Pilet & Renaud n'a cessé d'innover: après son service d'accueil téléphonique «gérance clientèle», son application dédiée aux locataires, la digitalisation de la réception et l'automatisation de divers processus, la régie lance sa nouvelle application «ChezMoi-espace Copropriétaire». Désormais, les copropriétaires bénéficient d'une gestion simplifiée de leurs biens et d'une communication facilitée avec la régie.

La gestion et l'administration de propriétés par étage (PPE) exigent des compétences pointues associant expérience, transparence et capacité à instaurer un dialogue. La régie Pilet & Renaud assure la gérance de plus d'une centaine de PPE, pour des immeubles en secteur libre ou sous contrôle de l'Etat. Grâce à «ChezMoi-espace Copropriétaire», les interactions entre copropriétaires et administrateurs PPE deviendront plus fluides et l'ensemble du processus sera optimisé.

Qu'offre la nouvelle application? Elle permet aux copropriétaires de consulter l'ensemble des documents relatifs à leur immeuble en PPE, tels que le règlement, les rapports de gestion et les décomptes individuels. Des demandes peuvent également être transmises à la régie. «L'outil numérique dispose d'une série de fonctionnalités visant à traiter diverses problématiques, qu'il s'agisse d'interventions techniques en lien avec les parties communes ou de questions comptables ou administratives», explique Raphaël Delessert, directeur chez Pilet & Renaud. Ces requêtes s'effectuent via un *chat* interactif, qui guide les utilisateurs. L'application permet aussi d'effectuer le paiement des charges». A noter que «ChezMoi-espace Copropriétaire» est accessible depuis un smartphone, un ordinateur ou une tablette.

Les demandes sont adressées au service PPE de Pilet & Renaud, au sein duquel un répondant les traite dans les meilleurs délais et trouve des solutions adéquates. Les copropriétaires peuvent suivre en temps réel l'évolution de leurs requêtes.



L'outil numérique dispose d'une série de fonctionnalités visant à traiter diverses problématiques.

Par ailleurs, la régie peut envoyer des notifications aux copropriétaires lorsque des incidents surviennent dans l'immeuble (ascenseur en panne, par exemple). «Certes, des outils existent sur le marché, mais nous souhaitons développer une interface sur mesure pour notre régie et qui réponde aux besoins spécifiques des copropriétaires», indique Raphaël Delessert.

Un second outil destiné à simplifier les assemblées générales

La Covid-19 aidant, la digitalisation des assemblées générales (AG) de copropriétés est devenue nécessaire pour garantir, dans un tel contexte, un service de qualité. C'est

pourquoi Pilet & Renaud a assoupli le statut des PPE en ouvrant la possibilité d'utiliser l'application Immowise. Les séances restent toujours orchestrées par l'administrateur dans une salle de la régie, désormais équipée de caméras, micros et écran géant. Les copropriétaires peuvent y participer en présentiel ou à distance, selon leur convenance. L'application présente deux autres avantages: la durée des AG est raccourcie et la participation tend à augmenter. Enfin, le contrôle du quorum et les votes sont automatisés.

Ces deux applications s'inscrivent dans une démarche globale de digitalisation engagée depuis plusieurs années par Pilet & Renaud. En dématérialisant ses documents, la régie est parvenue à diminuer de 43% sa consommation de papier; c'est le cas notamment des quelque 30 000 factures (entreprises, fournisseurs, etc.) par année qui sont dorénavant gérées entièrement sous format électronique. «Par ailleurs, la digitalisation permet aux collaborateurs d'avoir accès à leurs dossiers depuis n'importe où, leur laissant davantage de temps pour se consacrer à des tâches plus gratifiantes et de privilégier les rapports humains», conclut Raphaël Delessert. ■

CARLA ANGYAL