

INTERNET

Ces réseaux, créateurs de lien dans l'immeuble

Ils s'appellent **Smiile**, **CityLity** ou **ma-résidence.fr** et se taillent une place grandissante dans nos immeubles. Ces **applications**, qui se substituent souvent aux **extranets**, permettraient d'optimiser la **gestion des bâtiments**... En tout cas, les échanges entre voisins sur ces **réseaux d'immeubles** débouchent parfois sur de petites économies qui pourraient, un jour peut-être, se transformer en baisse des charges ?

LUDOVIC CLERIMA

Imaginez. Vous attendez un colis volumineux, mais l'immeuble n'a pas de gardien. Quelques tapotements sur votre smartphone suffisent pour que votre voisin, retraité, le réceptionne, en échange d'un coup de main pour monter un meuble. Créer du lien, c'est la promesse d'applications comme CityLity, Smiile, ma-residence.fr et consorts. Des start-up, créées au cours de ces dix dernières années et qui se déploient de plus en plus. La plus ancienne, ma-residence.fr (2007), déclare être présente dans 60 000 immeubles, soit près de 200 000 logements sur l'ensemble du territoire. Smiile, connue jusqu'en 2017 sous le nom de Mon P'ti Voisinage, est passée de 35 000 usagers en 2016 à 350 000 en 2018. CityLity, lancée en 2014, couvre près de 50 000 immeubles en France. Elles sont essentiellement implantées dans les immeubles anciens, même si des accords sont ponctuellement trouvés avec des constructeurs, pour équiper dès l'entrée les nouveaux propriétaires. Ma-residence.fr s'est ainsi rapprochée d'Eiffage. Quant à Smiile, elle collabore activement

sur les projets immobiliers du groupe SNI et de Bouygues immobiliers.

Tous connectés pour faire des économies...

Globalement, toutes les applications proposent des prestations similaires. L'objectif premier est de renforcer la communication entre les voisins d'un même immeuble. On retrouve ainsi des services facilitant le covoiturage, le troc d'objets, ou l'achat groupé. « Par exemple, si un copropriétaire a besoin de faire passer un électricien, il l'indique sur le réseau et si d'autres occupants de l'immeuble ont eux aussi besoin de travaux, le prix de la prestation sera réduit », illustre Estelle Delaittre, directrice marketing pour CityLity. Mais aussi une interface statistique, un espace permettant d'échanger sur les travaux en cours et autres incidents dans l'immeuble, un espace de stockage des documents à destination des copropriétaires et des locataires...

Échanger mieux et plus vite permettrait ainsi de réaliser des économies sur certains postes précis de charges de copropriété, ●●●

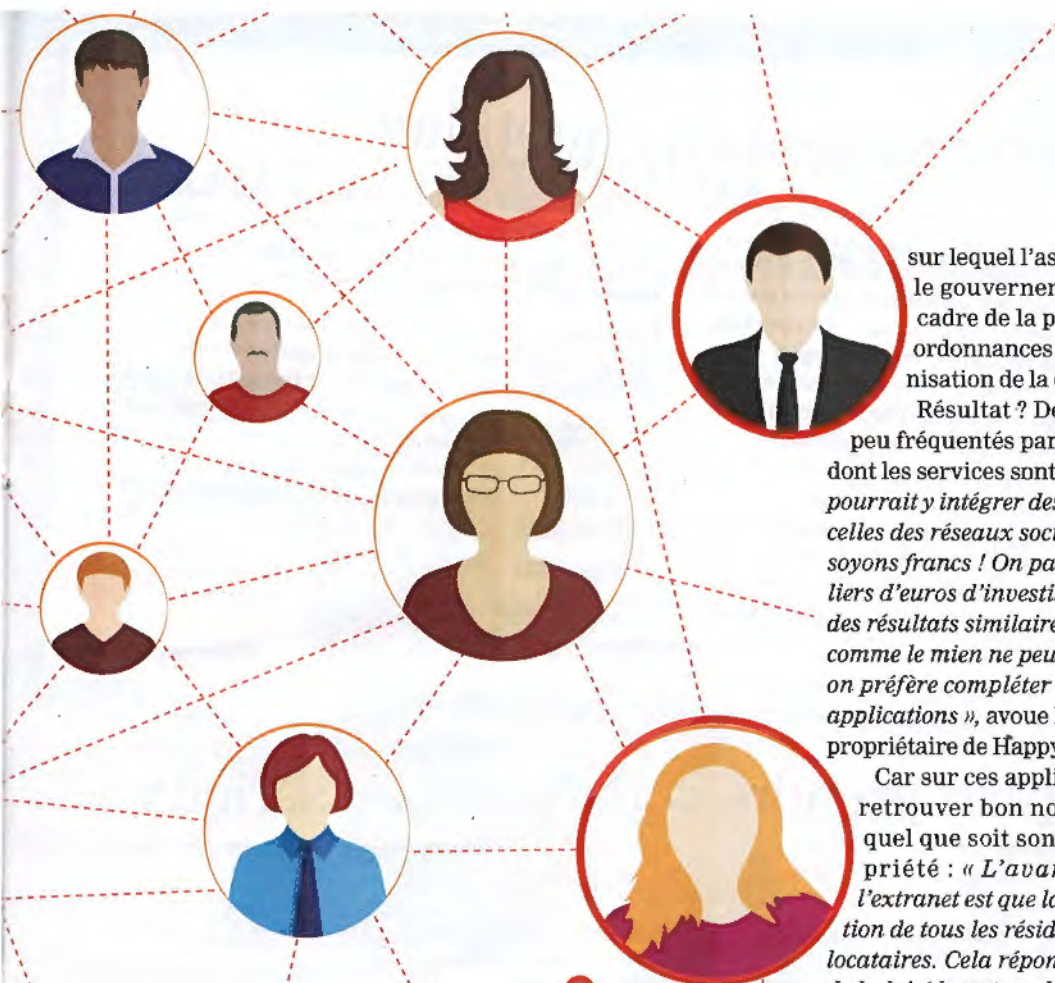
●●● selon de nombreux syndics. « *C'est du bon sens* », s'exclame Géraud Delvolvé, délégué général de l'Union des syndicats de l'immobilier. « *Dès que l'on gagne du temps, on gagne de l'argent. Les réseaux sociaux n'auront aucun impact sur les frais de gardiennage ou la consommation énergétique. Mais lorsqu'un dégât est constaté dans l'immeuble et qu'il est rapporté par ces plateformes dans la minute, cela donne au syndic l'opportunité d'agir rapidement. De plus, une fois que l'incident est signalé, tout le monde est au courant, et les standards des syndics ne sont pas surchargés d'appel.* » Le cabinet nantais Thierry Immobilier, en charge de la gestion de 15 000 lots dans la région, confirme : « *Grâce à CityLity nous avons réduit de 50% le délai de résolution d'intervention sur un problème et fait reculer de 20% le nombre d'appels téléphoniques.* »

Sous certaines conditions

Mais l'installation d'un réseau social d'immeuble n'amène pas automatiquement à des économies sur les charges de copropriété. « *Parler de baisses de charges serait un abus de langage* », estime Édouard Jean Clouet, directeur du comparatif MeilleureCopro.com. « *Ce que l'on remarque, c'est que ces applications permettent de faire des économies lorsque naît un problème qui, signalé au syndic via une application, est traité immédiatement. Dès que l'on traîne, les dommages s'aggravent et les travaux nécessaires seront plus coûteux.* » Les économies de charges ne sont d'ailleurs pas ce qui est mis en avant par les start-up qui développent ces réseaux sociaux. Et pour cause : leur modèle économique est fondé sur la capacité à délivrer à leurs « vrais » clients – promoteurs, bailleurs sociaux, syndics ou agglomérations – toutes les informations échangées sur leur réseau...

Le réseau social de l'immeuble est efficace quand au moins 30 % des habitants s'y connectent.

Ou presque : « *Nous ne donnons pas le contenu des conversations personnelles entre les gens d'un même immeuble ou encore le détail des produits achetés en groupe* », assure Morgane Hemery, membre du conseil d'administration de Smille. Tout le reste est vendu entre 1 et 10 € par lot et par an, selon l'application choisie. La collecte des données étant, de ce fait, capitale, les start-up s'adaptent pour séduire tous les publics. « *Sur ma-résidence.fr, les utilisateurs ont en moyenne 38 ans. Le recours à l'application recule dès qu'on aborde des publics âgés. Il a donc fallu créer des interfaces Web* », explique Charles Berdugo, fondateur de l'application. Si les plus de 65 ans sont moins à l'aise avec un smartphone, ils ne sont pas technophobes pour autant : « *Il ne faut pas croire que les seniors ont décroché. Les baby-boomers ont vécu avec un grand nombre d'évolutions techniques et technologiques. Ils n'ont pas cessé de s'adapter. Nous avons tous le même âge numérique.* » C'est un véritable enjeu pour l'efficacité du réseau : lorsqu'il est utilisé par au moins 30 % des occupants de



l'immeuble, le niveau d'information et de communication est assez important pour commencer à influencer sur le montant des charges d'entretien courant. Un niveau souvent atteint dans les grandes agglomérations comme Paris, Lyon, Nantes ou Bordeaux. Mais une fois sorti des grands centres urbains, la tendance est à la baisse.

De la faiblesse des extranets

Pour la plupart, ces applications surfent, parfois sans le vouloir, sur la faiblesse des extranets de copropriété. Ces plateformes, que le syndic doit mettre en place depuis le vote de la loi Alur en mars 2014, doivent compiler les documents relatifs à la gestion de l'immeuble (voir LPI n° 346, p. 36). Dans les faits, trop d'extranets demeurent des coquilles vides. « La loi n'a pas précisé les documents et options minimaux qu'il doit contenir, ni dans l'espace du conseil syndical ni dans celui du copropriétaire », s'insurge Émile Hagège, directeur de l'Association des responsables de copropriété (ARC). Un point

sur lequel l'association souhaite que le gouvernement revienne dans le cadre de la publication des futures ordonnances sur la gestion et l'organisation de la copropriété.

Résultat ? Des extranets austères, peu fréquentés par les copropriétaires et dont les services sont plus que limités : « On pourrait y intégrer des prestations proches de celles des réseaux sociaux d'immeuble. Mais soyons francs ! On parle de centaines de milliers d'euros d'investissement pour arriver à des résultats similaires. Un cabinet de syndic comme le mien ne peut pas se le permettre, et on préfère compléter nos extranets avec ces applications », avoue Pierre-Marie Bernard, propriétaire de Happy syndic, à Lyon.

Car sur ces applications, l'usager peut retrouver bon nombre de documents, quel que soit son statut dans la copropriété : « L'avantage par rapport à l'extranet est que la solution est à destination de tous les résidents, copropriétaires et locataires. Cela répond à tous les impératifs de la loi Alur, et ce, de manière dématérialisée », précise Estelle Delaittre.

« LE TEMPS, c'est de l'argent ». Les échanges entre voisins permettent de diminuer le délai de résolution d'un problème. Et de fait, de réduire le coût des travaux induits.

Prochain objectif, faire baisser les charges ?

À l'avenir, on pourrait imaginer d'aller un peu plus loin, en permettant la mise en concurrence des différents contrats de syndic : « C'est là que l'on trouve les principaux outils pour faire baisser les charges. Le jour où l'une de ces applications proposera cette fonctionnalité, elle dominera à coup sûr le marché et pourra agir véritablement sur le niveau des charges », prédit le patron de MeilleureCopro.com. « C'est un phénomène naissant », nuance Rachid Laaraj, président de Synéval, un courtier en syndic. « Les extranets sont obligatoires depuis quatre ans et bon nombre de copropriétés ne sont toujours pas équipées. Certains occupants d'immeuble ne savent même pas que cela existe. Alors pour les réseaux sociaux, il faudra attendre encore un peu. » Reste que ces nouveaux outils numériques paraissent essentiels pour faire émerger en masse des villes intelligentes. ●