



ChouetteCopro

Dossier de presse

**Plateforme de gestion de la relation client
qui connecte les occupants,
le gestionnaire et ses prestataires techniques**

Promoteur – Syndic – Administrateurs de biens – Bailleurs sociaux

Etat des Lieux du marché de la Copropriété

9,7

**Millions de logements
en copropriété**

Les logements en copropriété
représentent 9,7 millions
de logements, soit 28 %
du parc total
français
(34,8M)

Source : Etude crédit
foncier novembre 2018

83%

de syndic

Plus de 4 copropriétaires sur 5
font appel à un
syndic professionnel

Source : Etude crédit
foncier novembre 2018

Un niveau de satisfaction de la prestation des syndic encore faible

CLCV ne recense que 47% de copropriétaires globalement satisfaits de leur syndic*.

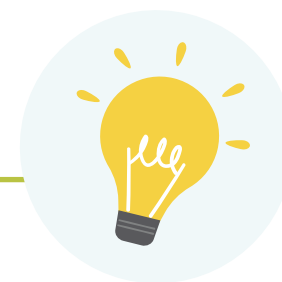
Un contexte réglementaire de plus en plus propice au digital

Les lois ALUR et ELAN 2019 encouragent les acteurs du secteur à se doter d'outils digitaux et ouvrent la voie aux nouveaux usages : diffusion massive d'information, assemblée générale en visioconférence, vote par correspondance, extranet enrichi.

La crise du COVID-19 a d'ailleurs accélérée ce mouvement : par la force des choses, les acteurs du monde de l'immobilier sont incités à s'intéresser d'autant plus à ces nouveaux usages et outils.



De L'idée au Concept : Comment ChouetteCopro est né



Philippe Joubert, travaille pour une filiale d'EDF, dans le secteur de la smart city quand **une mésaventure** dans sa copropriété, **lui donna l'idée de créer ChouetteCopro**.

Résidant et membre du conseil syndical dans un immeuble chauffé via des chaudières murales individuelles au gaz avec une VMC collective pour l'extraction, cette dernière tombe en panne en plein hiver.

Sans contrat de maintenance existant, les occupants se retrouvèrent sans chauffage ni eau chaude. **Ce fût à eux de coordonner en urgence les travaux avec le syndic et un prestataire spécialisé**, d'instaurer une communication, de rassurer les occupants en les informant de l'avancement de la réparation, et jouer la solidarité pour le prêt de convecteurs électriques.

Cette expérience amena Philippe Joubert à prendre conscience des difficultés de communication entre toutes les parties prenantes de la gestion d'un immeuble.

Convaincu qu'il y avait là une application de toute utilité à créer, Philippe Joubert **en parla à son ami Marc Houssaye**, spécialiste informatique & internet et dirigeant d'une agence web...

ChouetteCopro vit le jour après le développement d'une appli mobile prototype et un test concluant de 6 mois réalisé sur 10 immeubles.

Aude Hamon les rejoint 1 an plus tard plus tard en qualité de directrice des opérations.



Une double frustration générée par une chaine d'insatisfaction 1/2

OCCUPANT



**Mais que
fait le syndic ?**

- Frustration
- Sentiment d'opacité
- Désengagement

GESTIONNAIRE
DE SYNDIC



**Mais que fait le
prestataire ?**

PRESTATAIRE TECHNIQUE



**Prévenu
trop tard !**

- Mauvaise image
- Trop de sollicitations et relances
(30% du temps)





Une double frustration générée par une chaine d'insatisfaction 2/2

Côté Occupants (copropriétaires ou locataires)

- **Le manque de transparence** concernant les avancées liées à la résolution des problèmes de leur immeuble ou appartement peut être particulièrement anxiogène en fonction des sujets (ascenseur, local poubelle, ampoule grillée dans un hall..).
- **La difficulté à joindre le syndic**, dont le standard téléphonique est parfois ouvert le matin seulement.
- **Un sentiment de lassitude de la part des occupants qui s'impliquent de moins en moins** dans la vie de leur immeuble.

Coté Professionnels de l'immobilier

- **Le Gestionnaire de copropriété / syndic est noyé** par une masse de sollicitations (emails et appels entrants) très importante à traiter.
- **Le suivi des interventions** dans les immeubles est **fastidieux : il faut relancer continuellement les entreprises intervenantes.**
- **L'insatisfaction client entraine une image de marque dégradée** pour les professionnels, avec des problèmes réputationnels à la clé.
- Il existe **pour ces acteurs peu de moyens de se différencier** de la concurrence car ils apportent tous le même niveau de service.



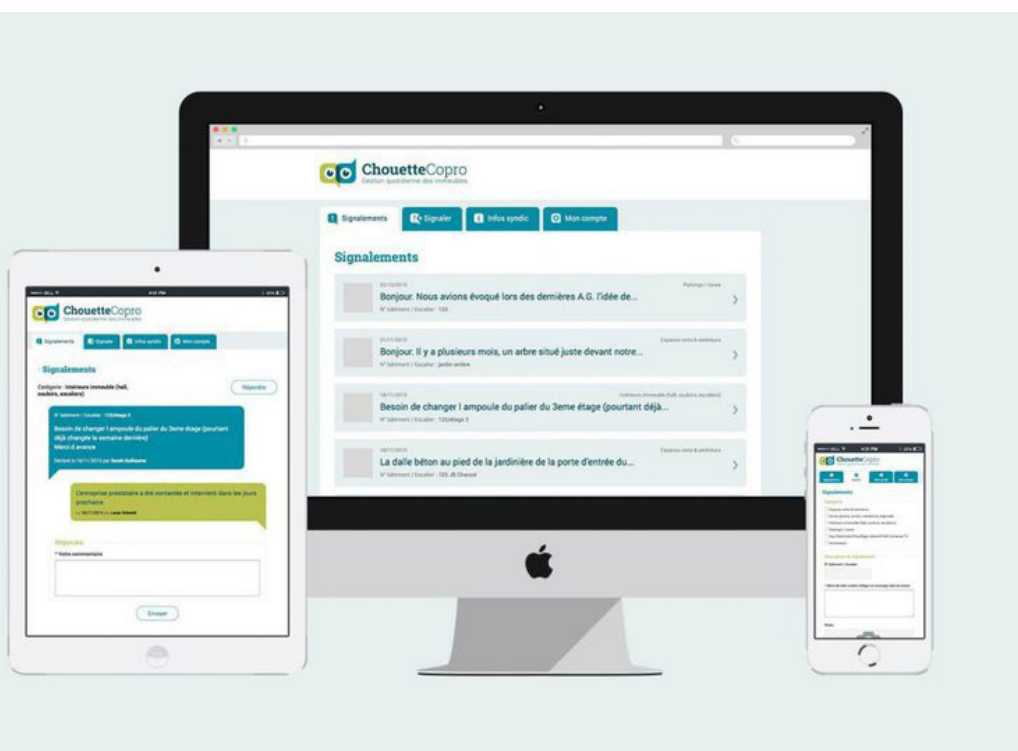
Concrètement, ChouetteCopro c'est :

1- Une plateforme digitale & collaborative qui permet :

- **Aux occupants de signaler un dysfonctionnement** : porte bloquée ouverte, fuite d'eau, panne d'eau chaude
- **Aux gestionnaires de traiter directement le problème via la plateforme**, et montrer leur efficacité
- **Aux artisans et prestataires techniques de prévenir de leur date d'intervention**, et de rendre compte après intervention (leurs actions sont automatiquement relayées aux utilisateurs en temps réel)
- **Aux occupants d'échanger entre eux** : j'ai trouvé des clés dans le hall, je loue mon parking, je partage une information etc.

2- Des services d'accompagnements :

Le métier de syndic est **culturellement plus tourné vers les compétences juridiques, comptables et techniques**, et donc assez peu vers la relation client, pourtant la base du métier. Au delà de la prise en main de l'outil, **ChouetteCopro propose un accompagnement et une formation du syndic sur la relation client** afin d'aider les professionnels du secteur à résorber les coûts liés à cet élément clé de leur activité.



Comment ça Marche ?

Le premier intérêt de ChouetteCopro est **d'accélérer la résolution des incidents techniques du quotidien**, et **permettre à chacun de partager le même niveau d'information** sur le suivi.

Les occupants peuvent à tout moment signaler un problème en y ajoutant une photo si besoin.

Le signalement est aussitôt envoyé par email à l'ensemble des occupants inscrits sur ChouetteCopro, ainsi qu'au gestionnaire et au gardien s'il y en a un. Cela permet aux autres occupants de savoir immédiatement que l'incident a déjà été signalé, et évite ainsi la multiplication de signalements identiques.

Sur un incident le justifiant, **le gestionnaire envoie via son interface un Ordre de Service au prestataire technique de l'immeuble**. Le prestataire peut alors communiquer sur sa date d'intervention, et rendre compte à l'issue de l'intervention.

Les occupants sont rassurés de voir qu'on s'occupe d'eux, **peuvent suivre en temps réel la prise en charge du problème** et les relations n'en sont que meilleures.



Une plateforme collaborative qui simplifie la relation client et fournisseur

1.

OCCUPANT

Je signale un incident relevant des parties communes et tout le monde le voit (notification email)

2.

SYNDIC

Je mobilise un prestataire

3.

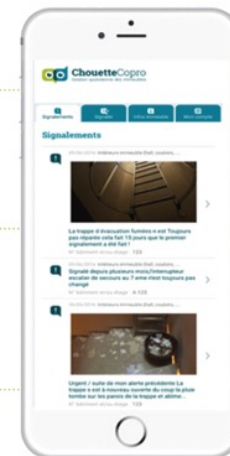
PRESTATAIRE

Je dis quand je passe
Je rends compte

4.

SYNDIC ou CONSEIL SYNDICAL

Je clôture



Les Bénéfices pour le Professionnel

Pour les professionnels de l'immobilier, ChouetteCopro apporte une triple proposition de valeur :

- ➔ **digitaliser** la relation client et améliorer radicalement l'expérience utilisateur
- ➔ **simplifier** leur métier, et maximiser la visibilité auprès de leurs clients
- ➔ **apporter un service différenciant** à leurs clients occupants, en animant la communauté de l'immeuble autour du thème de prendre soin de son bien commun, et valoriser le patrimoine collectivement

Concrètement :

- Simplifier le travail

- -30% d'appels et d'emails entrants pour plus d'efficacité
- Pouvoir diffuser une information au plus grand nombre en 1 clic
- Suivi & relances automatiques des prestataires

- Valoriser leur métier

- Rendre visible le travail qui ne l'est pas
- Meilleure satisfaction clients : 75% des clients ont une meilleure image de leur syndic

- Fidéliser les clients et détecter des opportunités commerciales

- Augmenter les synergies métiers vers les activités de transaction et de gestion locative



A qui s'adresse ChouetteCopro ?



**Les Syndics
et Administrateurs
de biens,
qui veulent
digitaliser leur
relation client**

**Les Promoteurs
qui intègrent
ChouetteCopro à partir
de la livraison des
immeubles, pendant
la Garantie de Parfait
Achèvement**

**Les Bailleurs sociaux
pour qui le service est un
outil de gestion de la
relation locataire**

**Les entreprises tertiaires
et les Property Manager
à travers la marque
ChouetteBuro.**



La Chouette Équipe



Aude Hamon, directrice des opérations : avocate d'affaires et présidente de son conseil syndical avant de rejoindre l'aventure, elle fût confrontée à des problèmes de communication récurrents entre les habitants de son immeuble et son syndic. Elle décida alors de faire bouger les lignes en rejoignant ChouetteCopro fin 2017.

Philippe Joubert, cofondateur et CEO : après avoir navigué dans les secteurs des télécoms, de la sécurité électronique et des villes intelligentes pendant 20 ans, il est revenu aux valeurs qui lui sont chères : le collaboratif et le mieux vivre ensemble !

Marc Houssaye, cofondateur et directeur technique : s'assure chaque jour que tout est chouette sur la plateforme et configure de nouvelles fonctionnalités pour toujours plus d'utilité. Expert des méthodes agiles et du développement sur mesure depuis 15 ans, il a aussi créé Imagile, une agence web basée à Caen.



Temps forts du parcours



Février 2016 :

- Création par Philippe Joubert et Marc Houssaye.
- Sélectionné pour intégrer l'incubateur **Immowell** d'Impulse Labs, un accélérateur de start-up innovantes dédié au bien-être par l'immobilier.



Avril 2016 :

La startup rejoint **IMT Starter**, un incubateur issu des écoles de télécoms (Telecom SudParis & Telecom Ecole de Management) spécialisé dans le digital.



Juin 2016 :

- ChouetteCopro sélectionné parmi 1000 dossiers, en tant que lauréat du **Réseau Entreprendre 92**, avec 23 autres projets.
- Sélectionné par Axa Lab, le laboratoire d'innovations d'AXA, ChouetteCopro **a été distingué du prix du public du salon Vivatech**.



Juillet 2016 :

- Lauréate de la bourse french Tech soutenue par la **BPI**.
- **Une première levée de fonds de 100k€** avec des business angels qui rejoignent le capital.



Avril 2017 :

Le promoteur **Kaufman & Broad** décide de distribuer l'expérience ChouetteCopro sur tous les programmes neufs d'IDF.



Décembre 2017 : Aude rejoint l'équipe.



Octobre 2019 : levée de fonds de **500 k€** auprès de Paris Business Angels, Arts et Métiers Business Angels, Les Business Angels des Grandes Ecoles et BPIfrance.



Chiffres Clés

80

clients



4 000

prestataires



5 000

immeubles



+20%

de croissance par mois !



Ils nous font confiance



Projections & Perspectives d'avenir

Aujourd'hui, ChouetteCopro est en phase d'accélération commerciale et continue de **développer de nouvelles fonctionnalités** pour améliorer toujours plus l'expérience client.

De par son positionnement pionnier et visionnaire, ChouetteCopro, **ambitionne de devenir un acteur CRM de référence** sur le marché de l'immobilier de gestion.

Plusieurs recrutements sont prévus d'ici la fin de l'année 2020 !



Plus d'actualités sur :
www.chouettecopro.fr





Contact Presse



Impulse Communication
Marie Legrand
Tel. 06 09 88 62 27
marie@impulse-communication.fr

