

À votre écoute, à votre service...

La qualité du service à nos clients est notre préoccupation majeure depuis de nombreuses années. C'est avec la volonté d'apporter un service toujours meilleur que nous avons lancé, il y a maintenant près de dix ans, le programme **GOLD** :

Gestion Optimale Loiselet & Daigremont.

Ce programme Qualité engage l'ensemble de nos collaborateurs et nous avons proposé à certains fournisseurs qui souhaitent, comme nous, votre satisfaction totale, de nous accompagner dans notre démarche.

Nous évoquons souvent les évolutions du programme Gold. Pourtant nous nous apercevons régulièrement que son contenu est mal connu. C'est la raison pour laquelle nous avons pensé qu'il était utile d'en faire une présentation détaillée.

Un projet collectif...

La Charte Gold est née de la réflexion collective des cadres de Loiselet & Daigremont il y a maintenant près de dix ans. Ce document exprime les valeurs que nous défendons dans l'exercice de notre métier, et notre volonté de les appliquer pour apporter à l'ensemble de nos clients la satisfaction qu'ils sont en droit d'attendre dans la réalisation de notre prestation.

Le texte de cette charte, appliquée à la copropriété, est rappelé plus bas. Il a été décliné pour s'adapter aux différents métiers que nous exerçons : copropriété, gérance, transactions immobilières. Une autre version enfin s'adresse aux clients de notre département "Entreprises".

Les engagements contenus dans ces textes sont forts, et impliquent l'ensemble de nos collaborateurs.

Mais notre démarche ne s'est pas arrêtée à cet engagement interne. Elle s'est également traduite par la mise en place d'un vaste programme de formation spécifique, adapté aux différentes facettes de notre métier. Ce programme s'adresse à l'ensemble de nos collaborateurs, anciens et nouveaux, leur permettant ainsi de maintenir la qualité de leur intervention, et de s'adapter aux évolutions constantes de notre profession.

Cette formation est assurée par les meilleurs professionnels des différents domaines étudiés, et dans certains cas par nos spécialistes internes.

Nous avons également décidé — comme le prévoit l'article 7 de la charte — d'associer un certain nombre de fournisseurs à notre démarche.

C'est ainsi que sont nés les accords Gold. Ces accords ont été développés et signés avec les principaux fournisseurs qui interviennent dans vos immeubles. Ils ont été négociés dans un esprit de partenariat.

De la même façon, notre volonté de transparence dans la gestion nous a amenés à rechercher un système qui puisse bénéficier à nos clients, sans les contraindre à utiliser tel ou tel fournisseur en particulier.

Nos clients conservent donc la liberté totale de choisir de les utiliser ou de faire appel à d'autres fournisseurs. Le système est simple dans son principe comme dans son application, et non contraignant.

Les principes...

Notre volonté est de faire profiter nos clients du poids économique que nous représentons dans notre secteur d'activité.

Nous avons donc recherché et obtenu :

- des garanties nouvelles (principalement des garanties de résultat),
- des avantages en matière de prix,
- des délais garantis,
- un retour d'information de la part des fournisseurs.

À ce jour, une trentaine d'accords ont été signés dans une dizaine de métiers aussi différents que la télévision, la fourniture

de combustible ou de produits d'entretien, l'électricité, la plomberie ou la maintenance des ascenseurs.

Certains principes sont communs à tous ces accords :

- ils s'appliquent à l'ensemble des agences et filiales de Loiselet & Daigremont,
- qu'il s'agisse de fourniture ou d'entretien, la signature d'un accord ne peut, en aucun cas, entraîner une quelconque hausse de prix,
- les accords plus avantageux pouvant exister dans un immeuble spécifique restent valables,
- l'accord ne peut aller à l'encontre d'une réglementation (DTU, IGH),
- l'accord met en place des avantages spécifiques avec des garanties,
- l'accord ne s'applique qu'aux immeubles gérés par Loiselet & Daigremont, et devient caduc en cas de sortie du portefeuille.

Il est bien évident que nous ne pouvons retranscrire ici le texte intégral de l'ensemble des accords signés.

Nous essayerons donc simplement de signaler les points les plus importants et les plus innovants de chacun d'entre eux, étant précisé que ces avantages n'existent pas dans les contrats habituels des fournisseurs concernés, et ne sont prévus par aucune réglementation spécifique. Il s'agit donc là de prestations ou d'avantages qui sont propres à nos seuls clients, et que nous sommes heureux de pouvoir leur offrir.

Le premier...

Le premier accord-cadre a été signé avec les cinq principaux ascensoristes français.

Il prévoit principalement :

- un nombre maximum de pannes à partir duquel s'appliquent des pénalités,

DE GOLD À ISO...

Dans la logique du programme Gold, nous avons fait naturellement évoluer nos procédures internes dans le cadre d'un programme baptisé "Harmonie", qui nous conduit aujourd'hui, après des années de préparation, à nous lancer dans le processus de certification ISO 9000, standard internationalement reconnu de la qualité de service.

La somme d'efforts demandés pour atteindre cet objectif exclut toute initiative de court terme uniquement basée sur la conjoncture : la qualité de service est une démarche dans la durée. Cinquante années d'expérience de la copropriété nous ont appris à mesurer la dose d'humilité nécessaire pour obtenir et consolider des résultats dans ce domaine.

- des délais d'intervention garantis en cas de panne,
- une limitation du taux de marge pour les travaux hors contrat,
- des pénalités en cas de non respect des engagements.

La mise en place de ces pénalités a pour principal objectif d'inciter les prestataires à améliorer leur entretien et éviter ainsi leur application.

Une maintenance de qualité limite les pannes — sans toutefois les faire disparaître totalement — et évite les mesures curatives, toujours plus lourdes et contraignantes.

Les fournitures...

L'accord passé avec la Compagnie Parisienne de Chauffage Urbain prévoit principalement :

- le remboursement de l'avance sur consommation (sauf pour les installations les plus petites),
- la création d'un tarif "groupe" particulièrement avantageux,
- une assistance spécifique en cas de défaillance du chauffagiste,
- un système étendu de télécontrôle des installations.

Autre combustible utilisé dans les immeubles : le fioul. L'accord-cadre fixe les conditions d'achat de ce produit. Signé par une douzaine de fournisseurs, il a été jugé trop contraignant et pas assez rentable par un certain nombre, qui en a refusé le principe.

Outre les garanties d'approvisionnement et de qualité du produit, la définition des

délais et conditions de livraison, l'aspect le plus original de cet accord concerne la fixation d'un prix d'achat de référence, basé sur une formule dont les éléments fluctuent chaque semaine, en fonction du cours international du pétrole brut, du cours du dollar et du montant des taxes. Le coût de la logistique et la marge de l'entreprise (qui représentent moins de 15 % du prix) sont négociés une fois par an.

La règle est simple en ce qui concerne enfin les produits d'entretien : une garantie de prix les moins chers à conditions de livraison et de conditionnement comparables.

Les services et travaux...

L'accord signé avec le câble opérateur Lyonnaise-Câble prévoit entre autres un prix unique pour la réalisation des travaux de raccordement, un tarif dégressif d'abonnement en fonction du nombre de prises raccordées, des délais de branchement limités, et une garantie sur la qualité du service.

En ce qui concerne le comptage de l'eau, l'accord prévoit principalement un mode opératoire pour la pose des compteurs, une garantie d'un taux de relève annuel de 85 % des compteurs avec pénalités au cas où ce taux n'est pas atteint. Dans le même esprit, l'accord signé en matière d'hygiène prévoit un taux minimum de visite des appartements dans le cadre de la désinsectisation. Afin d'éviter les effets pervers d'une telle disposition, les pénalités obtenues sont réparties entre

les immeubles dont le taux de passage a été atteint.

L'accord Gold-Dépannages est certainement le plus innovant de tous les accords décrits ici, d'autant que les dépannages et autres petites interventions dans les immeubles font partie des sujets les plus difficiles à gérer en copropriété. Signé avec une quinzaine de plombiers et d'électriciens, il prévoit notamment :

- une garantie de délai d'intervention, sanctionnée par la gratuité de la main-d'œuvre en cas de non respect de ce délai,
- une garantie "pièces et main-d'œuvre" de trois mois sur les dépannages effectués,
- un système d'expertise externe et indépendant en cas de problème sur la qualité des travaux, aux frais de l'entreprise, si celle-ci est mise en cause par l'expert,
- une limitation de la marge sur le coût des fournitures,
- l'envoi systématique d'un rapport d'intervention au gestionnaire dans les 24 heures suivant l'intervention.

* *

*

Ce rapide tour d'horizon permet de se faire une idée des avantages que nous avons pu négocier pour votre compte. Vous en bénéficiez puisque vous avez choisi Loiselet & Daigremont.

Les entreprises cosignataires n'ayant pas d'exclusivité, d'autres peuvent les rejoindre. Nous y travaillons.

Si vous souhaitez plus de renseignements sur un des aspects d'un accord, n'hésitez pas à interroger le gestionnaire de votre immeuble. Il vous apportera les renseignements nécessaires.

Charte GOLD

GESTION OPTIMALE LOISELET & DAIGREMONT

Nous voulons apporter à nos clients une gestion optimale de leur immeuble en leur procurant un cadre de vie agréable. Dans ce but nous nous engageons à privilégier :

1 - L'ÉCOUTE

En mettant à la disposition des résidents et des gardiens un cahier de liaison personnalisé dans toutes les loges, de façon à leur permettre de relater le plus simplement possible la vie de leur immeuble. En organisant le suivi des petits travaux dans les 48 heures où l'intervention nous a été demandée, et en s'assurant ensuite de leur bonne fin.

2 - LA PRÉSENCE

En visitant les immeubles régulièrement, de façon à suivre la vie des installations et contribuer à assurer le meilleur cadre de vie possible aux résidents.

En assurant l'ouverture de l'ensemble de nos agences, et l'accès à nos standards téléphoniques, tout au long de l'année*.

3 - LA TRANSPARENCE

En facilitant les contrôles, et en ouvrant nos livres et nos dossiers aux conseils syndicaux.

En signant notre gestion par une plaque informative apposée dans chaque immeuble que nous administrons.

4 - L'INDÉPENDANCE

En n'entretenant aucun lien financier avec nos fournisseurs pour nous permettre de défendre, en toutes occasions, les intérêts de nos clients. En privilégiant toujours l'intérêt collectif par rapport aux intérêts individuels sans toutefois négliger ces derniers.

5 - LA RIGUEUR

En veillant à négocier régulièrement les révisions de prix et les contrats souscrits pour le compte de nos clients. En maintenant une qualité maximale à notre comptabilité et à notre système informatique interne, en les adaptant aux évolutions techniques et juridiques.

6 - L'INFORMATION

En assurant une information régulière des conseils syndicaux sur les événements importants de la vie de leur immeuble.

En adressant à nos clients une lettre d'information trimestrielle sur les questions relatives au logement où à la vie dans les immeubles.

7 - LA RECHERCHE DE L'EXCELLENCE

En améliorant cette charte par une qualité toujours meilleure.

En associant nos fournisseurs et partenaires dans la recherche de la qualité, par le développement de contrats ou d'avenants spécifiques.

8 - LA DÉFENSE DE NOTRE MÉTIER

En gardant, en toutes occasions, vis à vis de nos confrères, une attitude loyale et courtoise.

En participant de façon active à la défense de notre profession et à la défense de son image.

*hors week-ends et jours fériés