

La lettre de Loiselet & Daigremont

SERVICES IMMOBILIERS

16^{ÈME} ANNÉE ■ EDITION SPECIALE

Une année
qui compte...
2003 : Loiselet &
Daigremont adopte
une nouvelle identité
visuelle, emprunte
de tradition et de
modernité. Ce change-
ment ne revêt pas
seulement un caractère
esthétique. Il est
l'occasion de marquer
une réelle évolution de
notre entreprise,
évolution qui induit des
mutations beaucoup plus
profondes qu'il n'y paraît
au premier abord.
Cet évènement est
suffisamment important
pour que nous vous
proposions, pour
l'occasion, un numéro
spécial...en couleurs !

LA LETTRE

La Lettre de Loiselet & Daigremont est pour nous le meilleur moyen de vous présenter ce qu'est aujourd'hui notre entreprise, les métiers que nous exerçons et les valeurs auxquelles nous croyons.

Depuis plus de 15 ans, la Lettre de Loiselet & Daigremont paraît chaque trimestre. Aujourd'hui diffusée à plus de 100.000 exemplaires, elle a été la première lettre d'information sur l'immobilier diffusée à une telle échelle. Elle a fait de nombreux émules dans notre profession, signe que notre idée était pertinente et répondait à un réel besoin.

Nous essayons, chaque trimestre, d'aborder un sujet susceptible de retenir l'attention de nos clients propriétaires et copropriétaires.

La rédaction de cette Lettre est réalisée par des cadres de l'entreprise, qui interviennent dans leurs domaines de compétences personnelles, ce qui donne à cette publication un comité éditorial très professionnel.

L'actualité fournie dans notre activité, de même que la multiplicité des aspects qui touchent à la vie dans les immeubles, nous permettent d'évoquer des sujets variés.

Aujourd'hui, la Lettre change dans sa forme. Elle ne change ni dans son principe, ni dans ses objectifs de vulgarisation.

La Lettre poursuivra donc sa vocation pédagogique et essaiera, autant que faire se peut d'être intéressante, mais surtout pratique et utile.

DES SUJETS VARIES...

Sa parution trimestrielle, et les contraintes liées à sa fabrication et à sa distribution, ne nous permettent pas toujours de coller à l'actualité la plus immédiate. en revanche cela nous permet de ne pas être tributaire de cette même actualité... et de prendre le recul suffisant pour ne traiter que des sujets qui ont une importance réelle pour nos clients.

Il arrive fréquemment que l'on nous demande d'an-ciens numéros de la Lettre. Il faut savoir que la plupart d'entre eux sont disponibles sur le site de Loiselet & Daigremont sur Internet :

www.loiselet-daigremont.fr

Bien entendu, vous pouvez également nous deman-

der par courrier l'un ou l'autre exemplaire de la Lettre que vous n'auriez pas, et qui retiendrait votre attention.

L'encadré ci-dessous rappelle, à titre d'exemple, quelques uns des sujets qui ont été traités au fil du temps, et que vous pouvez encore vous procurer. Soucieux de répondre à vos attentes, nous sommes bien entendu disposés à évoquer des sujets que nous n'avons pas encore abordés et que vous souhaiteriez voir traités.

N'hésitez donc pas à nous faire part de vos suggestions...

QUELQUES SUJETS DE LA LETTRE

▶ Les plus traités :

L'assurance immobilière (n°3, n°22, n°37, n°53, n°60), la convention collective des gardiens d'immeubles (n°33, 41, 55, 61), la loi SRU (n° 57, 58 et 59).

▶ Les sujets techniques :

Les ascenseurs (n°14), les portes de garages (n°16), la télévision, le câble et la parabole (n°25 et 40), les canalisations et le traitement de l'eau (n°45).

▶ Les sujets d'ordre institutionnel :

Le conseil syndical (n°20), les majorités et les assemblées généraux (n°29, n°49), la copropriété, comment ça marche ? (n°36)

▶ L'immobilier vu sous l'angle patrimonial :

La loi Mehaignerie (n°2), travaux, investissement et fiscalité (n°5), l'investissement locatif (n°35), la relance en mesure (n°39)

▶ Les règles qui régissent les rapports communautaires :

Les bruits de voisinage (n°9 et 46), les parties communes et parties privatives (n°21 et 62).

Les problèmes environnementaux (n°34 et 40) et les questions de sécurité (n°10 et 52)

tut de gestionnaire de la plupart des biens dont nous assurons la commercialisation nous donne par ailleurs une connaissance technique et juridique irremplaçable des immeubles concernés.

• **Les assurances immobilières :**

C'est sous l'enseigne de Loiselet & Daigremont Assurances que notre service de courtage d'assurances perpétue une activité exercée par Émile Loiselet dans la première moitié du siècle dernier.

Représentant de nos clients assurés, et non des compagnies, notre connaissance de l'assurance immobilière nous permet de proposer des contrats bien adaptés à toutes les situations, comportant des garanties exhaustives pour un taux de prime performant.

• **La direction de chantiers :**

Cette activité ancienne chez Loiselet & Daigremont a pris une dimension nouvelle ces derniers temps.

Une enseigne distincte, Exxeco, a en effet été créée pour répondre à une demande grandissante de nombreux clients qui souhaitent nous confier la direction de chantiers d'entretien, de rénovation ou d'amélioration. C'est donc une équipe spécialisée et entièrement dédiée à cette activité qui assure cette prestation pour le compte de nos mandants, qu'il s'agisse de syndicats de copropriétés ou d'investisseurs privés ou institutionnels.

UN NOUVEAU METIER ?

Nombre de ces activités sont nées des demandes formulées par nos clients au cours des années.

Tenir compte des besoins que vous exprimez est pour nous une volonté qui est régulièrement récompensée par votre fidélité au cours du temps.

Nous inscrivons en effet notre politique d'entreprise dans la durée, en évitant les décisions à caractère opportuniste.

C'est dans cet esprit que nous sommes conduits à envisager une nouvelle activité pour répondre à un besoin que nous sentons grandir depuis plusieurs années. La réglementation du travail va, par ailleurs, faire croître cette demande. L'avenant n° 53 de la convention collective des gardiens et employés d'immeubles, étendu par arrêté du ministre du travail le 9 avril 2002, interdit à compter de 2003 les astreintes de nuit et de week-ends dans tous les nouveaux contrats de gardiens logés.

Voilà qui va certainement modifier considérablement la vie des résidents. Plusieurs conseils syndicaux, informés de cette situation, nous ont demandé de proposer une solution pour y pallier, sans augmenter les charges de façon trop importante.

C'est ce qui nous conduit à envisager de vous proposer une solution de télésurveillance. Télésurveillance des parties communes, tant sur le plan technique (ascenseurs, chauffe-

ries, ventilation etc.) que sur le plan de la sécurité des personnes (portes de garage, portes d'entrées, interphones, etc.).

Cette télésurveillance peut trouver son application aussi bien dans les immeubles qui emploient un gardien que dans les immeubles qui n'en ont pas (ou plus).

Poursuivant notre réflexion, nous avons pensé que nombre d'entre vous pourraient être intéressés par la télésurveillance de leur appartement, dès lors que le service serait proposé dans l'immeuble, par une entreprise qui connaît bien l'immeuble pour en assurer la gestion, c'est-à-dire Loiselet & Daigremont.

Il est par ailleurs clair que le regroupement de systèmes de télésurveillance de différents appartements d'un même immeuble permettrait d'abaisser significativement le coût de la prestation.

Nous pensons pouvoir rendre notre projet plus efficace et notre offre plus adaptée à vos attentes si vous acceptez de prendre quelques minutes pour répondre au questionnaire ci-dessous. C'est ce que nous vous proposons de faire, et de nous le renvoyer au plus vite.

Pour vous remercier de votre aide dans notre réflexion, nous vous adresserons un cadeau si vous nous répondez avant le 15 janvier 2003. Bien entendu, votre gestionnaire est en mesure de vous fournir de plus amples explications sur les conséquences de l'avenant 53, et sur notre projet qui, s'il arrive à son terme ne sera jamais obligatoire.

VOTRE AVIS NOUS INTERESSE

■ **Commentaires, propositions, suggestions :**

■ **Code postal de l'immeuble concerné :**

[**Facultatif**]

Nom :

Prénom :

Adresse :

Questionnaire à retourner sous enveloppe non affranchie à :

Loiselet & Daigremont
Libre réponse n° 83177
92519 BOULOGNE CEDEX



CHARTRE 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 :

■ 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* de la demande d'intervention et en s'assurant ensuite de leur bonne fin.

■ 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*.

■ 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.

■ 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.

■ 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 maximum à notre comptabilité et à notre système informatique interne, en les adaptant aux évolutions techniques et juridiques.

■ 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 ou à la vie dans les immeubles.

■ La recherche de l'excellence

En améliorant cette charte pour 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.

■ La défense de notre métier

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

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

* hors week-end et jours fériés

■ NOS ENGAGEMENTS

La Lettre de Loiselet & Daigremont fait partie des engagements que nous avons pris il y a 10 ans à l'égard de nos clients, et que nous avons résumés dans une Charte professionnelle, la première dans le monde des services immobiliers.

La Charte GOLD (Gestion Optimale Loiselet & Daigremont) est un résumé en 8 articles des engagements de l'ensemble des collaborateurs de Loiselet & Daigremont vis-à-vis de leurs clients et vis-à-vis de l'exercice de leur métier. Certains ont pu en railler l'existence même. Il n'empêche que beaucoup d'entreprises ont emprunté la même voie. De nombreuses chartes et autres engagements ont vu le jour depuis. Cela montre que cette idée répondait à une réelle attente.

D'autres ont également invoqué le fait que ces engagements n'étaient contrôlés par personne. Il nous semble utile de rappeler que la Charte GOLD est, depuis de nombreuses années, contractuelle : son application est ainsi prévue dans nos contrats de syndic.

Qui, mieux que nos clients, est à même de juger du respect des engagements que nous avons pris ?

Cela ne nous empêche pas, de surcroît, de faire auditer le fonctionnement de notre entreprise et le service rendu à nos clients.

■ L'ASSURANCE QUALITE

Nous avons en effet choisi, depuis plusieurs années, d'entrer dans un système assurance-qualité, dans le cadre de la norme ISO 9002.

Ce système de management, standard internationalement reconnu de la qualité, aussi bien dans les services que dans l'industrie, nous conduit à être audités tous les ans par des intervenants extérieurs indépendants, pour vérifier que nous respectons les engagements que nous avons pris, et que les standards exigeants de la qualité sont atteints, sans pour autant que nous prétendions à la perfection.

C'est dans ce cadre que Loiselet & Daigremont a été le premier administrateur de biens à obtenir la certification ISO 9002 pour l'ensemble de ses activités de gestion (immobilier d'habitation et immobilier d'entreprise, gérance et copropriété) et pour l'ensemble de ses agences.

Notre métier s'est considérablement transformé au cours des années. De l'administration de biens traditionnelle exercée par Jérôme Loiselet en 1904, en passant par les débuts du développement de la copropriété au moment de l'association Loiselet et Daigremont en 1951, notre entreprise a beaucoup évolué.

Ce changement s'est sensiblement accéléré au cours de ces dernières années.

Nous exerçons aujourd'hui différents métiers, pour des clients très différents.

UNE NOUVELLE IDENTITE

C'est cette mutation que nous avons voulu souligner en faisant évoluer notre identité graphique, à travers notre nouveau logo que vous verrez apparaître progressivement sur tous nos documents.

Nous souhaitons commenter cette représentation graphique qui est placée sous la double symbolique de la tradition et de l'évolution.



Loiselet & Daigremont
SERVICES IMMOBILIERS

• **La tradition** : nous restons d'abord et avant tout une entreprise familiale et indépendante, dont le nom ne change pas. La liaison entre les deux noms marque la cohésion de nos équipes autour de finalités communes. Le bleu, couleur historique de Loiselet & Daigremont est également conservé.

• **L'évolution** : Notre logo voit notamment apparaître cinq carrés de couleur jaune et de tailles différentes qui nécessitent une explication. Le choix des carrés n'est pas un hasard. Dans l'a-

analyse symbolique, le carré est la représentation de l'enracinement et de la terre et donc d'une situation assise, de la stabilité. Mais c'est également la représentation de la pièce où l'on vit, de la maison.

Nous voulions également rappeler par ces carrés notre symbolique des fenêtres, signe de notre attachement à l'immeuble, bien sûr mais aussi à l'ouverture et à la transparence.

La couleur des carrés fait, bien sûr, référence à notre programme GOLD.

Mais la taille et le nombre des carrés ont aussi leur signification : nos différentes implantations, et nos différents métiers.

Tous ont cependant un trait commun : la prestation de services immobiliers.

C'est la raison pour laquelle nous avons également pris la décision de nous présenter désormais en tant que :

Loiselet & Daigremont

SERVICES IMMOBILIERS

POUR LES PARTICULIERS ET LES ENTREPRISES.

NOS METIERS

Quels sont ces services immobiliers qui s'adressent aux entreprises et aux particuliers ?

• La copropriété :

Sous l'enseigne Loiselet & Daigremont, c'est le métier pour lequel nous sommes le plus connus, mais il est loin d'être le seul. C'est celui qui nous a permis d'asseoir notre notoriété, mais surtout notre savoir-faire. La ges-

tion de copropriétés d'habitation nous a appris à nous préoccuper de tous les aspects de la gestion d'un immeuble : expérience irremplaçable !

• La gérance :

Nous intervenons, sous l'enseigne Loiselet, Daigremont Hinfray & Associés pour le compte d'investisseurs immobiliers, particuliers ou professionnels, pour gérer leurs biens, du studio aux immeubles complets, tant sur le plan locatif que sur celui de l'optimisation de leur patrimoine.

• L'immobilier d'entreprise :

Loiselet & Daigremont Sogif Entreprises assure la gestion de quelque 1.000.000 de m² d'immobilier d'entreprise. Des bureaux à l'entrepôt, en passant par les centres commerciaux ou les locaux d'activité. Les types d'immeubles sont aussi variés que les types de missions qui nous sont confiées : gestion locative, copropriété, gestion technique des immeubles, encaissement, reporting personnalisé, font partie de nos missions les plus courantes.

• Les transactions immobilières :

Qu'il s'agisse de vente ou d'achat d'appartements ou d'immeubles d'habitation (Loiselet & Daigremont Transactions), de location (Ilis Immobilier) ou de toute transaction ou évaluation de biens immobiliers destinés aux entreprises (LD Consultants), nos spécialistes en transactions et locations immobilières mettent leur excellente connaissance du marché au service de leurs clients. Notre sta-

ENQUÊTE TÉLÉSURVEILLANCE

	OUI	NON		OUI	NON
1 - Etes-vous propriétaire dans un immeuble avec gardien ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	11 - Pensez-vous que la télésurveillance serait utile pour la protection de votre appartement ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 - Dans l'affirmative, savez-vous si le gardien assure les astreintes de nuit et/ou de week-end ? (Dans la négative aller à la question n°5)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	12 - Etes-vous déjà équipé d'un système de télésurveillance ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - Savez-vous ce que recouvrent les astreintes ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Dans l'affirmative :		
4 - Avez-vous une idée de ce que représente dans les charges le coût des astreintes lorsqu'elles existent ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	- Depuis combien de temps ?		
5 - La surveillance et le fonctionnement constant des éléments d'équipement (chaufferie, ascenseur, digicode, interphone, porte de garage, etc.) vous paraissent-ils une priorité ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	13 - Accepteriez-vous de rejoindre le système qui équiperait, le cas échéant, votre immeuble ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 - Dans l'affirmative, pensez-vous que la gestion de ces éléments par un système de télésurveillance répondrait à cette priorité ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	14 - Pensez-vous que la télésurveillance d'un appartement constitue un atout :		
7 - Connaissez-vous les prestations qui peuvent être fournies dans le cadre d'un contrat de télésurveillance ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	pour le valoriser ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 - Pensez-vous qu'un système de télésurveillance des parties communes d'un immeuble contribue à améliorer la sécurité de ses occupants ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	pour le louer ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 - Seriez-vous favorable à la mise en place d'un système de télésurveillance des parties communes de votre immeuble ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	en cas de revente ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 - Dans l'affirmative, avec Loiselet & Daigremont ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	15 - Seriez-vous intéressé par un système de télésurveillance de votre appartement ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			16 - Dans l'affirmative, avec Loiselet & Daigremont dans le cadre d'une prestation ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			17 - Dans ce cas préféreriez-vous, au niveau des installations privatives, en être :		
			propriétaire ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			locataire ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			l'un ou l'autre sans préférence ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			18 - En complément, un système d'aide à la personne en détresse peut-il vous intéresser ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>