

La lettre de Loiselet & Daigremont

SERVICES IMMOBILIERS

JANVIER 2008 ■ 21^{ème} ANNÉE

➤ L'EXPRESSION DE NOS VALEURS...

En septembre 1992, les cadres de l'entreprise, réunis en Université, mettaient au point le programme Gold (Gestion Optimale Loiselet & Daigremont), programme qu'inaugurait la charte du même nom. Née d'une réflexion commune, la charte Gold concrétisait une exigence partagée par l'ensemble des collaborateurs, à tous les niveaux de l'entreprise. En adhérant à la charte, chacun s'engageait à respecter les principes édictés et à porter fièrement les valeurs que l'entreprise souhaitait promouvoir. Quinze ans plus tard, les choses ont sensiblement évolué. L'entreprise a enrichi son savoir-faire, développé de nouveaux services et adapté son organisation afin de répondre toujours mieux aux attentes de ses clients. Nos métiers, quant à eux, ont connu des changements importants, notamment du point de vue réglementaire. Le moment était venu pour la direction et les collaborateurs de redonner un coup de jeune à leur charte, tout en réaffirmant leur engagement et leur adhésion aux valeurs qu'ils partagent et auxquelles ils sont fondamentalement attachés.

■ Gold : un programme

La Lettre de Loiselet & Daigremont d'octobre 1993 (téléchargeable sur www.loiselet-daigremont.fr) présentait le programme Gold et la charte du même nom. Ce programme a trouvé des applications directes dans l'exercice de nos métiers.

Ainsi, le programme Gold, sur lequel s'appuie toute notre démarche Qualité, a eu pour principal effet la mise en place de notre système assurance qualité et sa certification à la norme ISO 9002 en 2000, puis à la norme ISO 9001 en 2003.

■ Les accords Gold

Gold a été à l'origine de la mise en place des accords tarifaires ou de prestations supplémentaires avec les fournisseurs intervenant dans les immeubles dont la gestion nous est confiée.

C'est ainsi grâce à ces accords que nous pouvons acheter le fioul le moins cher de la région parisienne, et faire bénéficier nos clients du coût du chauffage urbain parisien le plus favorable possible. Des accords prévoyant des prestations et des garanties supplémentaires ont également été mis en place dans d'autres domaines, comme les ascenseurs, le chauffage, le comptage immobilier, entre autres.

Mais avant toute chose, le programme Gold, c'est notre Charte, l'expression du respect des règles et des valeurs défendues par les collaborateurs de l'entreprise dans l'exercice de leur activité professionnelle.

Ce texte, écrit en 1992, n'a pas été modifié durant 15 ans. Son écriture, loin d'avoir été entreprise dans l'urgence, traduisait l'expression de valeurs profondes, largement partagées depuis longtemps par l'ensemble des collaborateurs. Signal fort, tous avaient personnellement signé ce document à l'époque, comme l'ont fait, depuis tous ceux qui nous ont rejoints.

Visant à impliquer chacun des collaborateurs dans le fonctionnement de l'entreprise, la charte précise clairement nos engagements, et définit notre code de bonne conduite à l'égard de nos clients et fournisseurs.

Véritable plan Qualité de l'entreprise, et ligne de repère permanente, elle indique de quelle manière nous envisageons l'exercice de nos métiers. Elle est ainsi la traduction écrite de notre volonté de qualité de service et guide l'ensemble de nos actions, à tous les niveaux de l'entreprise.

Au fil des années, la Charte GOLD a été déclinée dans nos différents métiers : copropriété, gérance, entreprise, courtage et transaction.

■ Une nouvelle charte

Cette année, l'Université des Cadres de Loiselet & Daigremont, réunie en septembre dernier, a entrepris un toilettage de ce texte, notamment pour prendre en compte les évolutions de l'entreprise, de nos métiers et de la réglementation.

De nouvelles approches apparaissent donc dans ce texte, désormais commun à tous nos métiers. De ce fait, et pour ne pas rallonger notre Charte, certains points ont été inclus dans nos contrats, ce qui a pour autre effet de les institutionnaliser.

Le fond de notre engagement sort renforcé par cette nouvelle écriture. Nous sommes fiers de réaffirmer nos valeurs fondamentales, très éloignées des pensées généralement attribuées au monde de l'immobilier en général et à celui de la gestion immobilière en particulier...

BIEN DANS MON IMMEUBLE...

► Pour la troisième année consécutive, Loiselet & Daigremont, en partenariat avec Ipsos, Le Figaro et la Chambre des Propriétaires UNPI Paris Ile de France, a publié les résultats de l'Observatoire du Bien-Être dans les immeubles™.

Les résultats de cette troisième édition montrent, à nouveau, que les occupants des immeubles se déclarent bien dans leur immeuble à plus de 80 %. Comme les années précédentes, il apparaît que les critères liés à l'environnement de l'immeuble (sa situation, mais également son occupation) sont les principaux facteurs qui influencent directement le sentiment de bien-être ou au contraire le mécontentement.

Rappelons que l'Observatoire du Bien-Être dans les Immeubles™ est réalisé par ISPOS auprès d'un échantillon représentatif de la population française habitant dans un immeuble. Qu'il s'agisse de copropriétaires, de locataires ou d'occupants à titre gratuit, qu'ils habitent à Paris ou en province, les occupants des immeubles se déclarent finalement bien plus heureux que beaucoup se plaisent à laisser entendre.

Comme chaque année, les différents partenaires de l'Observatoire ont pris acte de ces résultats pour donner à leur action une orientation à ce sujet.

Résultats complets disponibles :
www.loiselet-daigremont.fr

Nous voulons apporter à nos clients une gestion optimale de leur immeuble en leur procurant un cadre de vie agréable.

Pour ce faire, chaque collaborateur Loiselet & Daigremont adhère à la :

CHARTRE GOLD

GESTION OPTIMALE LOISELET & DAIGREMONT

Dans ce but, nous nous engageons à privilégier :

L'ÉCOUTE et LA PRÉSENCE

- En assurant l'accès à nos standards téléphoniques tout au long de l'année, notamment grâce au service LoDaVeille, et en poursuivant notre politique d'implantation locale de nos agences.
- En visitant les immeubles régulièrement, de façon à suivre le fonctionnement des installations et contribuer à assurer le meilleur cadre de vie possible aux résidents.
- En apportant la vigilance nécessaire au traitement des attentes de nos clients pour le bon entretien et la valorisation de leur patrimoine.
- En assurant une information régulière de nos clients sur les événements importants de la vie de leur immeuble, pour leur permettre de procéder aux meilleurs choix.

LA TRANSPARENCE et L'INDÉPENDANCE

- En facilitant les contrôles, en ouvrant nos livres et nos dossiers à nos clients chaque fois que cela est nécessaire, et en signant notre gestion par une plaque informative apposée dans chaque immeuble que nous administrons.
- En faisant auditer régulièrement nos méthodes, nos activités et nos comptes, par des organismes et intervenants indépendants.
- En n'acceptant aucune rémunération de nos fournisseurs, pour nous permettre de défendre, en toutes occasions, les intérêts de nos clients.
- En conservant la neutralité nécessaire afin de conseiller les solutions impartiales plutôt que les choix partisans.

LA RIGUEUR et L'INNOVATION

- En mettant en œuvre, au travers de notre Système « Assurance Qualité », les moyens de mesurer et d'améliorer le niveau de nos prestations.
- En maintenant une qualité maximale à notre comptabilité et à notre système informatique interne, en les adaptant aux évolutions techniques et juridiques.
- En associant nos clients, fournisseurs et partenaires au développement de nouveaux produits et services, et à la mise en place de contrats ou d'avenants spécifiques.
- En procédant au référencement et à l'évaluation continue des fournisseurs, et en veillant à négocier régulièrement les révisions de prix et les contrats souscrits pour le compte de nos clients.

L'ENGAGEMENT et LE RESPECT

- En participant au système de formation interne qui permet à chacun de s'adapter aux évolutions de nos métiers, et en favorisant l'intégration des jeunes lors de leur arrivée dans notre entreprise, en leur faisant partager nos valeurs.
- En respectant les opinions, croyances et différences de nos clients, fournisseurs, partenaires et confrères, et en nous interdisant toute forme d'exclusion.
- En poursuivant notre effort pour la prise en compte de la notion de « Bien-Être » dans les immeubles, et de la dimension environnementale dans l'exercice de nos activités.
- En gardant, en toute circonstance, vis-à-vis de nos confrères, une attitude courtoise et loyale, et en participant de façon active à la promotion de nos métiers, et à la défense de leur image.

Loiselet & Daigremont fait confiance aux jeunes diplômés

Déjà partenaire de l'École Supérieure des Professions Immobilières (ESPI), Loiselet & Daigremont s'engage aux côtés de l'Institut International de l'Immobilier, pour accueillir et former, en vue de leur offrir un emploi, des étudiants qui se destinent aux métiers de l'immobilier. Les formations, d'une durée de douze mois, seront dispensées pour partie à l'institut, pour partie dans nos locaux.

Le premier cycle (pour étudiants bac + 2/3) prépare, entre autres, aux fonctions de gestionnaire de copropriété ou de négociateur immobilier. Le second (bac + 4/5) forme quant à lui les futurs cadres de direction.

Après l'apprentissage et les contrats de professionnalisation, Loiselet & Daigremont ouvre ses portes aux jeunes diplômés. Plus encore qu'un tremplin pour l'emploi, l'immersion en milieu professionnel, à l'occasion du cursus scolaire ou universitaire, constitue une formidable occasion pour les jeunes de comprendre l'entreprise qui les accueille, pour mieux partager ensuite sa culture et ses valeurs.

Déménagements en vue...

Le développement de l'entreprise entraîne régulièrement des mouvements d'équipes pour leur permettre de disposer de locaux leur permettant de travailler dans les conditions les plus favorables et apporter le meilleur service possible à leurs clients.

Voici les nouvelles coordonnées des entités qui changent d'adresse dans les prochaines semaines :

- **Loiselet & Daigremont Entreprises**
67, route de la Reine - 92773 Boulogne Cedex
E-mail : entreprises@l-d.fr
- **Loiselet & Daigremont Consultants**
E-mail : ldc@l-d.fr
- **Ilis - Loiselet & Daigremont Transactions**
15, avenue Mac Mahon - 75017 Paris
Téléphone : 01 55 37 37 55

À propos d'audits...

Compte tenu des informations erronées relayées par les médias à l'automne, il nous semble utile de rappeler que les audits d'ascenseurs réalisés par notre filiale Exxeco ont été facturés (dans les immeubles gérés par Loiselet & Daigremont comme les centaines d'autres qui ont été réalisés en dehors de ce parc) au prix maximum de 450 € TTC (le prix est dégressif), et non pas de 1.200 €, comme certains ont voulu le laisser entendre.

Par contre, le prix de 750 € indiqué par les médias comme étant le prix de référence est bien un prix largement pratiqué. Le prix d'Exxeco est donc près de 70 % moins cher que le prix de référence annoncé...

Ce montant est vérifiable dans les comptes de chaque copropriété dans laquelle un audit a été réalisé, et sur le tarif (inchangé depuis plusieurs années) publié sur le site www.exxeco.fr

... et d'ascenseurs...

L'échéance de juillet 2008, pour la première série de travaux de sécurité obligatoires sur les ascenseurs, est reportée au 31 décembre 2010...

Quelles en seront les conséquences pour les syndicats de copropriété ? Plus de détail dans la prochaine Lettre de Loiselet & Daigremont...

La direction et l'ensemble des collaborateurs de Loiselet & Daigremont vous souhaitent une très belle et très agréable année 2008...