

## Un nouveau concept ...

**La qualité de service est aujourd'hui un sujet qui intéresse beaucoup les entreprises ... et bien sûr leurs clients.**

**Notre volonté d'apporter un service toujours meilleur à ceux qui veulent bien nous accorder leur confiance, nous a amenés à réfléchir sur les moyens à mettre en place pour satisfaire ce besoin de qualité dans le service immobilier.**

**De notre réflexion commune est né le principe de la charte GOLD, qui est la traduction écrite de notre attitude vis à vis de la qualité dans le service immobilier.**

**Nous vous la présentons donc ci-après, en espérant que cette démarche recevra un accueil favorable de votre part, et fera progresser notre métier de façon significative.**

### L'expression de nos valeurs ...

En septembre 1992, l'ensemble de l'encadrement de Loiselet & Daigremont s'est réuni dans un centre de séminaires de la région parisienne, pour deux journées de réflexion.

Ce fût pour chacun d'entre nous l'occasion d'actualiser sa formation dans différents domaines : comptabilité, assurances, droit social, etc ...

Mais ce fût aussi (et peut-être surtout) l'occasion pour tous, de réfléchir sur l'évolution de notre profession, sur la façon dont nous pouvons la faire évoluer, et sur la manière dont nous pouvons améliorer le service que nous apportons à l'ensemble de notre clientèle.

Notre réflexion nous a amenés à résumer nos principales valeurs :

- tout d'abord notre volonté de poursuivre la bataille que nous avons engagée depuis maintenant plusieurs années, dans le cadre de la maîtrise des charges.
- la nécessité de maintenir et d'augmenter le caractère personnalisé des relations de nos équipes avec leur clients, grâce à une organisation en petites unités de travail de proximité.
- notre volonté d'accentuer notre démarche en matière d'environnement et d'amélioration du cadre de vie, dans la lignée de nos dernières initiatives, telles que le Trophée Loiselet & Daigremont "Vivons notre Immeuble" ou notre opération "fioul propre" : nous savons tous que le logement est le premier élément de notre cadre de vie quotidien.
- la nécessité de mettre tout en œuvre pour veiller à une bonne communication entre nos services et nos clients car ; bien

souvent, les problèmes de communication sont à l'origine de dysfonctionnements dans les copropriétés.

- le besoin de faire connaître les valeurs auxquelles nous croyons et auxquelles nous sommes attachés dans l'exercice de notre métier.
  - la volonté d'améliorer le traitement des petites interventions dans les immeubles, qui sont parfois la source de malentendus, notamment quand à leur suivi et à leur affectation comptable.
  - la nécessité d'associer nos fournisseurs dans une recherche de l'amélioration de la qualité de service.
- L'ensemble de ces réflexions nous a amenés à entreprendre la préparation d'un document faisant état de toutes ces conclusions.

### Pourquoi une charte ...

Un groupe de cadres a travaillé sur ce sujet, et a présenté en janvier la charte GOLD (Gestion Optimale Loiselet & Daigremont) à notre comité de direction.

Ce document, dont le texte vous est présenté aujourd'hui, est la synthèse de l'ensemble des réflexions de l'encadrement de Loiselet & Daigremont.

Chaque collaborateur qui travaille à votre service adhère à cette charte, et l'a signée pour s'engager.

Celle-ci sera progressivement diffusée, à chaque nouveau collaborateur, à nos fournisseurs, et aux nouveaux clients que nous auront le plaisir d'accueillir.

D'ores et déjà, les gardiens des immeubles dont nous assurons la gestion se sont vus dotés du cahier de liaison évoqué dans le premier paragraphe de la charte.

Petit à petit, les immeubles qui n'en sont pas encore pourvus seront dotés d'une plaque informative présentée dans le troisième paragraphe.

### L'avenir ...

Soucieux d'améliorer nos prestations, cette charte fera l'objet d'aménagements afin de parfaire notre engagement, et de répondre, autant que faire se peut, à la demande de nos clients.

Bien évidemment, l'ensemble du contenu de la charte concernera tout autant les collaborateurs et les clients de Loiselet & Daigremont, que ceux de ses filiales Hinfray Huchery, Bertrand Immobilier ou Guy Turcas.

De la même façon, des versions différentes de cette charte verront le jour pour tenir compte de nos différents métiers : gérance, transactions immobilières, assurances, tant en matière d'immobilier résidentiel qu'en matière d'immobilier d'entreprise.

Par la suite, nous envisageons d'associer nos principaux partenaires à notre engagement :

### GOLD : UN NOM GÉNÉRIQUE ...

GOLD est un nom générique. Il sera la marque de toutes nos actions en matière de qualité. C'est ce nom que nous utiliserons pour les contrats ou avenants spécifiques que nous signerons avec nos fournisseurs.

Le premier exemple d'avenant GOLD est présenté en page 2 de cette lettre. Il a été signé au mois de mars 1993 avec la société OTIS, qui entretient pour nos clients plus de 1000 ascenseurs.

Nous souhaitons en effet vous faire profiter encore plus du poids que nous représentons auprès de nos fournisseurs, tant du point de vue des prix que de nouvelles présentations et de garanties spécifiques.

D'autres avenants GOLD sont en préparation en matière d'hygiène et de comptage immobilier. A suivre ...

fournisseurs et employés d'immeubles seront impliqués dans notre entreprise visant à améliorer la qualité de service dans les immeubles. Nous sommes en effet persuadés que notre démarche ne peut vraiment réussir que si tous les intervenants de la gestion des immeubles s'engagent dans la même voie.

Cette mise en place sera certainement difficile, nous en sommes conscients, mais nous entendons relever ce défi pour nous permettre d'améliorer notre prestation. Nous comptons aussi sur votre soutien pour nous y aider ...

**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 CHARTE GOLD  
Gestion Optimale Loiselet & Daigremont**

**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\* ou 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 maximum 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 ou à la vie dans les immeubles.

**7 - 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.

**8 - 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

## **GOLD et les ascenseurs ...**

### **➔ Le principe ...**

L'ascenseur, s'il est le moyen de transport le plus sûr, est parfois un moyen de transport irritant, dès lors qu'il est dans l'incapacité de nous transporter.

C'est pour pallier ces inconvénients, et apporter une meilleure sécurité à nos clients et à tous ceux qui vivent dans les immeubles que nous gérons, que nous avons signé avec OTIS un avenant "qualité" aux contrats souscrits avec cette société pour l'entretien des ascenseurs.

L'avenant GOLD - Garanties Otis Loiselet & Daigremont - est innovant à plusieurs titres : sur le plan juridique, car c'est la première fois qu'un contrat "qualité" est signé pour l'entretien de plus de 1000 ascenseurs répartis sur plusieurs centaines d'immeubles en copropriété, sous forme d'un contrat de type "flotte". Cela signifie que ce contrat s'applique exclusivement aux immeubles dont Loiselet & Daigremont et ses filiales assurent la gestion.

### **➔ Les garanties ...**

Sur le plan de son contenu ensuite, car il repose sur un ensemble de garanties inédites à une telle échelle :

- garantie de délais pour les dépannages,
- garantie de qualité de l'entretien,
- garantie de limiter le nombre de pannes par an,
- garantie de non répétition d'une même panne sur une période de cinq jours.

D'autres clauses de l'avenant apportent également une meilleure sécurité d'entretien que les contrats classiques réglementaires.

En cas de non respect de ses engagements, OTIS se verra facturer des pénalités relativement lourdes au profit des copropriétaires concernés.

Par ailleurs, une négociation sur les prix devra avoir lieu avant toute augmentation annuelle.

La mise en place et l'application de l'avenant GOLD se feront bien sûr sans aucune augmentation des prix actuels. Nous adresserons avec plaisir le texte complet de l'avenant GOLD aux copropriétaires qui nous le demanderont.

Nous espérons que dans l'avenir, d'autres ascensoristes accepteront la mise en place de tels avenants, pour assurer le meilleur service possible à nos clients.

Viendront ensuite d'autres corps de métier ...