

## Que du neuf !...

**Ouverture d'une nouvelle agence, révision de notre tarif d'honoraires en matière de travaux, création d'un code de bonne conduite à l'intention des fournisseurs : l'été 1995 a été marqué par une cascade de nouveautés pour notre société et le service apporté à nos clients.**

**Celles-ci répondent à des demandes exprimées par certains d'entre vous. Toutes ces actions ont un but unique : vous satisfaire et vous apporter un service toujours meilleur.**

**Si, en plus, elles font avancer notre profession, nous en tirerons une certaine fierté. Faire avancer notre métier est également une façon d'améliorer notre service, et d'en faire profiter le plus grand nombre ...**

### Une nouvelle agence ...

La politique de notre société repose sur la relation de proximité avec notre clientèle. C'est la raison pour laquelle nous avons ouvert des agences dans la région parisienne, le plus près possible des immeubles dont nous assurons la gestion.

A ce jour, dix agences ou filiales étaient installées à Paris et sa banlieue. Nous avons le plaisir de vous annoncer la création d'une onzième agence dans le 19<sup>e</sup> arrondissement de Paris. Notre implantation dans le nord de la capitale était, jusqu'à ce jour, assez faible, et nous n'avions pas encore pu nous installer dans cette zone.

La reprise de la gestion de plusieurs ensembles immobiliers importants nous permet aujourd'hui d'ouvrir les portes d'une nouvelle antenne de gestion qui s'est installée fin août au 32 rue de Cambrai.

Une équipe de collaborateurs expérimentés de Loiselet & Daigremont entoureront Olivier Caillard à qui la responsabilité de cette agence a été confiée, pour apporter un service de qualité dans la gestion des immeubles rattachés à cette nouvelle agence, principalement situés dans les 18<sup>e</sup>, 19<sup>e</sup> et 20<sup>e</sup> arrondissements de Paris et dans la banlieue nord.

En nous rapprochant de vos immeubles, nous améliorerons la prestation de notre service, nous l'espérons à votre satisfaction.

### Honoraires sur travaux ...

Parmi les dispositions votées au titre du collectif budgétaire au mois de juillet 1995, figure une augmentation du taux de la TVA qui est passée de 18,60 % à 20,60 % au 1<sup>er</sup> août 1995.

Ce nouveau taux, sensiblement aggravé, a entraîné une réflexion sur notre méthode de calcul des honoraires sur travaux.

Il convient d'abord de rappeler que la pratique qui consistait, dans la plupart des cas, à solliciter une rémunération basée sur le montant toutes taxes comprises des mémoires résultait des dispositions qui figuraient dans les arrêts préfectoraux lorsque les honoraires des syndicats étaient fixés par les pouvoirs publics.

La nouvelle majoration du taux de TVA nous a incités, pour une plus grande clarté, à modifier cette règle, en proposant dorénavant dans nos contrats un pourcentage établi sur la base des factures **hors taxes**.

Nous souhaitons, également, pour une meilleure compréhension de notre facturation, distinguer dans les honoraires sur travaux trois parties correspondant à trois types de prestations :

- Les frais administratifs dont nous maintenons le pourcentage à 2 % mais calculés dorénavant sur le montant hors taxes.

- Les frais d'études lorsque les assemblées générales ou les conseils syndicaux nous demanderont d'établir un dossier dans la perspective de la remise en état ou la modernisation, éventuellement de l'adapta-

tion d'un nouveau dispositif, intéressant les parties communes de la copropriété.

Nous proposerons de fixer ces honoraires d'études à 1,5 % du montant du devis hors taxes de l'offre la moins-disante.

- Enfin, lorsque notre cabinet sera chargé de la surveillance et la direction des travaux, nous proposerons des honoraires pour le suivi du chantier de 3 % du montant des mémoires hors taxes.

Ces pourcentages, qui pour une prestation complète se cumuleront, sont eux-mêmes établis sur une valeur hors taxes. Ils devront donc être majorés du taux de TVA en vigueur au jour de l'édition de la note d'honoraires.

Ce nouveau dispositif sera intégré dans les propositions d'honoraires soumises à votre approbation au cours de la prochaine assemblée générale de votre immeuble.

Soucieux, par ailleurs, de ne pas profiter d'une revalorisation de la TVA pour calculer les honoraires sur travaux qui avaient été accordés au cours des assemblées générales antérieures, et pour des chantiers qui n'auraient pas fait l'objet d'une facturation avant le 1<sup>er</sup> août 1995, nous avons décidé de maintenir le pourcentage de nos honoraires sur le montant des marchés ramené à un taux de TVA de 18,60 %.

La rémunération de notre cabinet restera donc strictement conforme à ce qu'elle aurait été sans cette modification tout en soulignant, bien entendu, que nous devons appliquer à ce pourcentage le taux de TVA nouvellement en vigueur.

Vos habituels interlocuteurs pour la gestion de votre immeuble sont à votre disposition pour compléter votre information si vous le souhaitez.

### ACCORD GOLD CPCU : DE NOUVEAUX RÉSULTATS...

Notre société a signé au cours de l'été 1994 un accord GOLD avec la Compagnie Parisienne de Chauffage Urbain (CPCU). Nous vous avons présenté les grandes dispositions de cet accord dans un précédent numéro de La Lettre.

Outre les garanties de résultat et le remboursement des avances de consommation dans les immeubles gérés par nos soins et raccordés au réseau CPCU, était prévue une tarification de groupe tenant compte du volume représenté par l'ensemble des chaufferies raccordées.

La première saison de chauffe étant terminée, les calculs prévus par l'accord ont été effectués, et des avoirs ont été établis par CPCU au profit des immeubles concernés. C'est ainsi une somme globale de plus de 1 000 000 F qui sera partagée entre 16 immeubles, au prorata de leur puissance souscrite !

Dans certains cas, la somme peut atteindre plus de 70 000 F.

Nous sommes heureux de constater que notre négociation aura permis d'obtenir des sommes substantielles aux immeubles raccordés au réseau CPCU...

L'avenant GOLD/CPCU : un accord qui vaut de l'argent s'il ne vaut pas de l'or...

## Les accords GOLD...

Nous avons lancé, il y a maintenant plus de deux ans, un vaste programme d'amélioration de la qualité dans la gestion immobilière.

Cette opération, qui porte le nom de GOLD: Gestion Optimale Loiselet & Daigremont, a débuté par l'élaboration et la signature d'un engagement par l'ensemble de nos collaborateurs.

Nous vous avons présenté cette charte dans un précédent numéro de la Lettre. Cette initiative, tout à fait originale dans notre profession a, depuis, été reprise par d'autres. C'est sans doute la traduction d'un réel besoin, et d'une demande des propriétaires.

Nous pensons, par ailleurs, que l'amélioration de la qualité dans la gestion des résidences ne peut se faire qu'en associant tous les intervenants à l'acte de gérer, et en premier lieu les entreprises qui interviennent pour l'entretien et les travaux dans les résidences.

C'est dans cet esprit que nous avons engagé des discussions avec quelques très grosses entreprises, afin de vous faire bénéficier de prestations spécifiques, de meilleurs prix, et de garanties de résultats.

Nous avons donc signé des accords tout à fait nouveaux, et à votre bénéfice, avec OTIS (ascenseurs), CPCU (chauffage urbain), KONE (ascenseurs), SEDE (hygiène), SCHLUMBERGER (compteurs).

## Pour aller plus loin...

Si d'autres contrats de ce type sont actuellement en cours de discussion, il est évi-

dent qu'il n'est pas envisageable de négocier et de signer de tels accords avec les quelque 2000 fournisseurs ayant un compte ouvert dans notre comptabilité.

Aussi avons nous réfléchi à une autre démarche, que nous avons lancée depuis le début de l'été, et que nous vous présentons. Nous souhaitons que chacune des entreprises qui intervient dans les immeubles dont nous assurons la gestion se sente plus qu'un simple fournisseur, et que le fait de travailler pour nos clients et de respecter les règles du jeu que nous avons définies, devienne un label de qualité.

C'est dans cet esprit que nous avons créé un code de bonne conduite à l'intention des fournisseurs, résumé dans un document en 12 points présentés ci-dessous qui s'intitule "Les règles d'or du partenaire Loiselet & Daigremont".

Ce document rappelle les règles fondamentales mais simples, que nous voulons voir appliquer par nos fournisseurs.

Elles ne comportent pas d'obligations excessives et la plupart des entreprises les respectaient avant de les signer.

Le but principal de ce code de déontologie est de défendre vos intérêts, en toutes occasions dans le cadre de nos relations avec vos fournisseurs.

Pour les entreprises signataires, accepter ces règles de fonctionnement, c'est défendre avec nous les valeurs de transparence, de qualité et d'information qui sont, pour nous, essentielles dans le cadre des relations qui existent entre entreprises, copropriétaires et syndic.

Nous souhaitons que les fournisseurs s'engagent à nos côtés, et deviennent ainsi partenaires dans notre recherche de la qualité.

Tout nouveau fournisseur, quelle que soit son origine, est invité à signer cet engagement avant que ne commencent effectivement nos relations commerciales.

Si l'un d'entre eux, ancien ou nouveau, refusait de signer ce document, nous en tirerions les conséquences sur le plan commercial, et cesserions de faire appel à ses services.

A ce jour, plus de 200 fournisseurs ont signé ce document que nous diffusons progressivement.

Notre but est d'obtenir que l'ensemble de vos fournisseurs signe cet engagement... pour votre satisfaction.

## Pour conclure...

Charte Gold signée par les collaborateurs Loiselet & Daigremont, engageant nos services à vous apporter une prestation de qualité...

Accords de partenariat, conclus avec les fournisseurs les plus importants, vous apportant des garanties de résultats, des services nouveaux, des prix maîtrisés, et dans certains cas des remises très importantes...

Code de déontologie à l'intention des autres fournisseurs pour garantir les valeurs auxquelles nous croyons pour défendre vos intérêts.

En deux ans, notre démarche qualité aura largement progressé, et aura amené une façon nouvelle d'envisager la gestion des copropriétés.

Il nous paraissait normal de l'évoquer en 1995, année du trentième anniversaire de la loi sur la copropriété.

## LES RÈGLES D'OR DU PARTENAIRE LOISELET & DAIGREMONT

L'entreprise signataire, souhaitant respecter les principes de transparence, d'indépendance et de qualité contenus dans la Charte Gold Gestion Optimale Loiselet & Daigremont, et devenir ainsi "Partenaire Loiselet & Daigremont" accepte, sous peine de rompre ses relations commerciales avec l'ensemble des clients dont il est mandataire, de respecter les règles de déontologie suivantes :

### LA TRANSPARENCE

1 - Fournir des devis conformes à la réglementation dans les 10 jours de leur demande, à moins que celle-ci ne prévoit un délai plus long.

2 - Présenter, dans les 10 jours suivant la livraison des produits ou la réalisation des travaux, des factures conformes à la réglementation et aux règles rappelées en annexe au présent engagement.

3 - Ne pratiquer aucune augmentation ou révision de prix avant que celle-ci n'ait été discutée avec Loiselet & Daigremont.

4 - Ne jamais corrompre ou tenter de corrompre le donneur d'ordre ou celui qui peut influencer le choix de celui-ci.

### L'INFORMATION

5 - Dans les cas nécessitant une intervention dans les parties privatives, prendre rendez-vous avec les personnes concernées. En cas d'impossibilité absolue, prendre un nouveau rendez-vous avec le client, et informer le donneur d'ordre.

6 - Présenter un rapport après toute intervention dans un immeuble.

7 - Mettre en oeuvre son devoir de conseil de professionnel envers son client, et apporter à ce titre l'assistance nécessaire à Loiselet & Daigremont et à ses clients.

8 - Etre en permanence assuré au titre de son activité, être à jour de ses cotisations fiscales et sociales, et être en mesure d'en apporter la preuve à toute demande de Loiselet & Daigremont.

### LA QUALITÉ

9 - Employer du personnel qualifié, et ne jamais recourir à la sous-traitance sans en avoir reçu l'accord préalable de Loiselet & Daigremont.

10 - Dans tous les cas, proposer ou mettre en oeuvre la solution la plus adaptée à la situation et présentant le meilleur rapport qualité/prix, et utiliser en toutes circonstances des produits de bonne qualité et conformes aux règles applicables.

11 - Intervenir, sur toute demande de dépannage, de réparation ou de livraison, dans les 24 heures. En cas d'impossibilité, prévenir aussitôt le donneur d'ordre.

12 - Entreprendre tous travaux dans les règles de l'art, et dans le souci permanent du respect de l'intérêt du client.