

Bien dans mon immeuble, bien dans mon job, bien dans mon entreprise !

SERVICES IMMOBILIERS



Loiselet & Daigremont



É D I T O

Malraux a écrit : « Il faut soixante ans pour faire un homme, et après il n'est bon qu'à mourir... ». À la différence de l'homme, l'entreprise ne connaît pas de limites physiologiques. Elle peut plus sûrement espérer l'éternité, à la condition toutefois qu'elle sache conjuguer et renouveler ses talents, anticiper les changements et s'adapter sans délai au monde qui l'entoure. En théorie, l'entreprise n'est donc frappée par aucune limite d'âge ! Alors 60 ans, pour Loiselet & Daigremont, on peut dire que c'est beaucoup et peu à la fois. Beaucoup évidemment en faisant le bilan, en regardant le chemin parcouru jusque-là et en se remémorant les innombrables défis relevés dans un contexte professionnel en perpétuelle mutation et une société elle-même en constante évolution. Peu cependant, si on considère n'avoir fait qu'une partie de la route et qu'il reste tellement à accomplir. À la veille de ses 60 ans, Loiselet & Daigremont se sent à la fois sage comme un homme mûr et séillant comme un jeune premier, passionné comme au premier jour, des projets plein la tête et prêt à surprendre encore. Dans ce numéro : La sixième édition de l'Observatoire National du Bien-Être dans les Immeubles, qui révèle que les Français sont « plus que bien » dans leur immeuble... Et le lancement d'Égérie, la première école nationale des gardiens et employés d'immeubles, projet porté et lancé par notre entreprise...

Depuis la première agence née dans le 15^e arrondissement, Loiselet & Daigremont compte aujourd'hui 17 implantations à Paris-Île-de-France, Nantes et plus récemment Bordeaux.

L'aventure continue... grâce à nos clients et à nos collaborateurs !

JEAN-PIERRE LOISELET

| PHILIPPE LOISELET



Observatoire du Bien-Être dans les Immeubles 2011

Les Français "plus que bien" dans leur immeuble !

En 2005, Loiselet & Daigremont a lancé un sondage national, original et inédit, réalisé par Ipsos, qui analyse les facteurs de bien-être et de mal-être ressentis par les habitants au sein de leur immeuble, propriétaires ou locataires. Il n'existait auparavant aucun instrument pour les mesurer directement et réellement.

L'Observatoire est devenu un outil de travail pour le Secrétariat d'État au logement et à l'urbanisme, qui lors de la présentation à la presse des résultats 2010, a déclaré : « Nous portons beaucoup d'intérêt à ce type d'enquête, car c'est la prise en compte d'éléments qualitatifs (...). Or nous disposons de peu d'enquêtes qualitatives sur le logement qui nous fassent part de la satisfaction et du bien-être des gens ».

Loiselet & Daigremont a, depuis longtemps, mis en place des enquêtes de satisfaction auprès de ses clients, afin d'estimer leur niveau de bien-être. Ces chiffres constituent une base de travail essentielle pour nos agences et un axe d'amélioration permanent. Avec l'Observatoire, l'objectif était de déterminer un ressenti plus large, en dehors de toute

approche commerciale. C'est pourquoi nous avons demandé à IPSOS de procéder à une enquête auprès d'un échantillon représentatif des Français.

D'après les résultats de l'Observatoire, les Français se plaisent très majoritairement à vivre en appartement (entre 82 et 86% selon les années).

En 2011, les Français sont-ils toujours aussi heureux ? Oui à 85%. C'est ce qui ressort des derniers chiffres, qui confirment un sentiment général de bien-être, en augmentation (84% l'an passé). 54% des personnes interrogées en juin dernier déclarent même se sentir « tout à fait bien », contre 48% en 2010.

Observatoire du Bien-Être dans les Immeubles 2011 (suite)

■ TRANQUILLITÉ, SÉRÉNITÉ, SÉCURITÉ

Les Français mettent une nouvelle fois en avant la tranquillité, la sécurité et un voisinage agréable (56 %) et bannissent le bruit (20 %) et l'insécurité (16 %). Facteur de bien-être, le logement est plus que jamais considéré comme le lieu de « retraite » idéal et le cocon où il fait bon vivre. Il est particulièrement fort chez les propriétaires de plus de 65 ans (96 %). Il diminue légèrement chez les 50/64 ans (77 %).

L'élément déterminant du bonheur réside donc dans le calme, devenu un luxe surtout dans les grandes agglomérations. Les sondés insistent sur la volonté de fuir le bruit, de se rapprocher des commerces et des transports et enfin de coller à une certaine esthétique. 27 % considèrent que la conception de l'appartement participe à leur bonheur. Prolongement naturel de l'appartement, les parties communes représentent un élément important.

■ UN IMMEUBLE ÉQUIPÉ ET GARDÉ

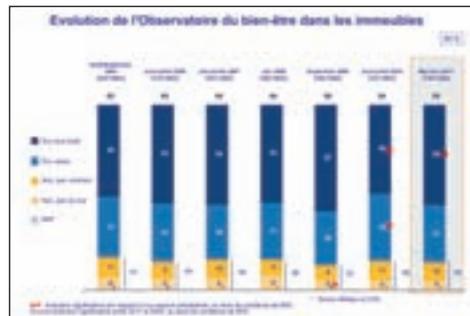
Afin de parfaire leur bonheur, les Français expriment leur besoin de vivre dans un environnement agréable, avec un immeuble bien équipé. Ils sont 73 % à considérer la gestion de leur immeuble comme un facteur déterminant à ce bien-être et 80 % à solliciter des équipements et des services disponibles. La présence du concierge participe pour 60 % au bien-être dans la résidence. Le logement idéal comprend un parking pour 65 % des sondés, un ascenseur (60 %). Et si 25 % de ceux qui ne se sentent pas bien, se plaignent de l'entretien des parties communes, ils sont très majoritairement satisfaits de la maintenance de leur immeuble.

Les Français, champions du pessimisme selon certains, sont donc aptes au bonheur dans la mesure où l'environnement s'y prête.

L'Observatoire National du Bien-Être dans les Immeubles est aujourd'hui devenu un indicateur pour les professionnels du logement. L'évaluation rigoureuse des facteurs liés au mieux-

Loiselet & Daigremont

vivre (gestion des équipements, gardiennage, systèmes de sécurité) nous permet d'apporter plus efficacement des réponses appropriées. Les chiffres actuels démontrent que le logement demeure, dans l'esprit des Français, au-delà de son aspect patrimonial, un refuge privilégié. La vie en appartement est ainsi largement plébiscitée.



La formation chez Loiselet & Daigremont, une tradition d'avance...

La formation d'un collaborateur peut être considérée comme une dépense, une taxe, voire du temps perdu... Mais elle peut également être analysée comme un investissement favorisant le développement, l'épanouissement des collaborateurs et comme un outil d'amélioration de la prestation aux clients. La satisfaction de ceux-ci passe également par le bien-être de nos salariés. Or pour se sentir bien dans l'entreprise, il faut avant tout maîtriser son métier et ses règles. C'est l'objet de la formation continue. Chez Loiselet & Daigremont, chaque salarié bénéficie d'actions de formation professionnelle, rémunérées et suivies pendant les heures de travail.

Chaque mardi matin, Loiselet & Daigremont organise des séances de formation interne, qui ont pour but de mettre à niveau les connaissances professionnelles sur la base des évolutions législatives ou jurisprudentielles ou qui ouvrent de nouvelles opportunités et de nouveaux horizons professionnels. Le groupe, qui entend aller bien au-delà de la contribution obligatoire due par les entreprises (0,9 % de la masse salariale), consacre une part de 2,3 % et consulte les représentants du personnel sur la mise en œuvre de la formation.

Les participants aux formations sont systématiquement évalués à l'issue de chaque séance et évaluent de leur côté leur formateur... afin d'améliorer la qualité des actions dispensées.

Le tutorat et l'accompagnement chez Loiselet & Daigremont

A chaque nouvel arrivant, Loiselet & Daigremont propose un parcours de formation, sous la forme d'un tutorat. Il acquiert ainsi les bonnes pratiques du groupe, prend connaissance des différentes sociétés et de leurs métiers. La formation continue est à la fois un accélérateur de carrière pour les salariés et un indicateur/moteur de performance pour l'entreprise. Avec des professionnels remis à niveau régulièrement, nos clients ont de meilleures chances de disposer d'interlocuteurs plus compétents et plus efficaces.

Pour les collaborateurs, si la formation peut, au sens de la loi, être considérée comme un droit, elle est également un devoir. Les contrats de travail de nos salariés comprennent ainsi un article rendant obligatoire la participation à notre programme de formation.

UCLD : L'Université des Cadres Loiselet & Daigremont

Depuis plus de 20 ans, à chaque rentrée de septembre, l'entreprise réunit ses cadres, afin de réfléchir sur les évolutions de nos métiers, faire le point sur les nouveaux textes, évoquer les attentes nouvelles de nos clients (exprimées dans les enquêtes de satisfaction), préparer les travaux à venir et dresser les pistes d'amélioration.

Nous demandons à nos collaborateurs d'être les acteurs de l'entreprise et de se montrer de véritables forces de proposition. Toute l'année, ils agissent sur le terrain et sont à même de reporter les attentes exprimées dans les immeubles. C'est un formidable potentiel d'auto-évaluation. Ces trois jours sont aussi l'occasion de mieux connaître celles et ceux qui représentent notre enseigne auprès de ses clients et de renforcer les messages de l'entreprise.

Intervenants extérieurs et collaborateurs experts dans leur domaine apportent, au cours de nos Universités, leurs connaissances dans leurs domaines spécifiques.

Loiselet & Daigremont n'oublie pas les jeunes diplômés.

Partenaire historique de l'ESPI (École Supérieure des Professions Immobilières) et plus récemment de l'Institut International de l'Immobilier (ESC Pau), Loiselet & Daigremont accueille et forme, en vue de leur offrir un emploi, des étudiants de ces écoles qui souhaitent se destiner aux métiers de la gestion et de la transaction immobilière.

L'immersion en milieu professionnel, à l'occasion d'un cursus scolaire ou universitaire, constitue une formidable opportunité pour les jeunes diplômés de comprendre l'entreprise qui les accueille pour mieux ensuite partager sa vision, sa culture et ses valeurs.

Loiselet & Daigremont participe à la gouvernance de ces écoles, à leur comité d'orientation pédagogique, accueille régulièrement des stagiaires et intègre chaque année de jeunes diplômés.

Première école des gardiens et employés d'immeubles, un projet signé L&D

D'ici à 2015, 25 % des quelque 1 500 gardiens et employés d'immeubles gérés par Loiselet & Daigremont, auront atteint l'âge du départ en retraite. Fort de ce constat, il nous a semblé nécessaire de mettre en place une solution adaptée et efficace pour préparer leur remplacement.



C'est dans ce contexte que le groupe s'est impliqué dans la création d'ÉGÉRIE, la première école française de gardiens et employés d'immeubles, avec le soutien de professionnels de l'immobilier. Nous lançons ce projet avec AT Patrimoine, organisme de formation auquel nous avons recours pour la formation continue des gardiens employés dans les immeubles dont nous assurons la gestion. L'école s'appuie sur une association dont les membres fondateurs sont : Loiselet & Daigremont,

la Chambre des Propriétaires (UNPI Paris-Île de France) et Apogée (Institut du Management Immobilier). Benoist Apparu, Secrétaire d'État au logement et à l'urbanisme, qui soutient le projet ÉGÉRIE, donnera son nom à la première promotion de l'école qui démarre en cette rentrée 2011.

Loiselet & Daigremont défend, depuis toujours, l'idée de gardiens logés et salariés des copropriétés. Les gardiens apportent en effet un véritable "plus" dans la vie d'un immeuble. Nous sommes même favorables, dans les résidences de taille significative, à la mise en place d'un véritable service de « Conciergerie » au sens hôtelier du terme, c'est-à-dire la conjonction du gardien traditionnel et des services à la personne.

Si nous estimons indispensable de faire appel à des gardiens et employés d'immeubles, nous souhaitons également être attentifs à leur recrutement. Une expérience confirmée du métier (3 à 5 ans dans un poste similaire) ou dans des métiers de service prédisposant aux qualités professionnelles et humaines requises, complétée par une formation spécialisée dans les métiers du gardiennage, est nécessaire. Outre les qualités humaines, les gardiens doivent aujourd'hui manipuler les nouveaux matériels et parfois, les outils informatiques. Ils sont aussi les intermédiaires privilégiés des prestataires de maintenance de l'immeuble. Ils doivent maîtriser la sécurité des biens et des personnes de la résidence, dans un environnement urbain parfois difficile, gérer les relations entre les résidents de milieu ou de génération différents.

La formation professionnelle permet d'appréhender cette fonction, qui n'est que rarement ou partiellement formalisée dans la description de poste.

La première promotion de l'école ÉGÉRIE débute ses cours le 17 octobre à Paris. Les élèves suivront une formation de 400 heures, basée sur des notions théoriques adaptées au contexte, ainsi que sur des illustrations et des mises en situation inspirées de la réalité du terrain. L'école opte pour une formule pédagogique proche de la réalité du métier de gardien. L'élève est sensibilisé aux contraintes relatives aux règles d'hygiène et de sécurité à respecter pendant l'exécution des tâches sur une copropriété (principales familles de risques, importance du port des équipements de protection individuelle...), aux nouvelles techniques de nettoyage et de communication (utilisation des e-mails notamment...). Puis, une partie conséquente du cursus consiste en une immersion sur le terrain, avec un système de tutorat, qui permet au candidat retenu de s'imprégner du métier.

L'École validera le cursus du candidat en mettant en place un mode de suivi très exhaustif, que le futur employeur pourra consulter lors des entretiens préalables à l'embauche. À l'issue de la formation, les élèves recevront un titre professionnel, délivré par l'école. Par la suite, une équivalence « Education Nationale », certifiée par le Registre National de la Certification Professionnelle (RNCP) sera engagée.