



De l'écoute à la satisfaction client ...

SERVICES IMMOBILIERS



Loiselet & Daigremont

É D I T O

Connaître l'avis de nos clients sur les prestations que nous leur proposons et appréhender l'appréciation qu'ils en ont n'est pas pour nous une nouveauté : voilà près de 30 ans que nous avons lancé notre première enquête de satisfaction auprès de l'ensemble de nos copropriétaires.

Une telle initiative était complètement nouvelle dans notre profession et les résultats de ce premier sondage nous ont montré que votre avis ne correspondait pas vraiment à ce que chacun peut lire ou entendre régulièrement dans les médias sur l'exercice de nos métiers...

Cette opération, renouvelée une dizaine d'années plus tard, a été suivie de la mise en place d'un système d'assurance-qualité, certifié par la norme ISO 9002, puis 9001 et qui nous a amenés à institutionnaliser la diffusion de ce type d'enquête auprès d'échantillons représentatifs de notre clientèle.

Loin de penser que nous sommes parfaits, les résultats de ces études nous ont pourtant montré que vous appréciez nos méthodes de travail et la qualité de nos prestations. Nous sommes toutefois largement conscients que l'ouvrage n'est jamais terminé et que nous pouvons et devons toujours nous améliorer.

Toutes nos équipes y travaillent à longueur d'année, pour que votre satisfaction soit pleine et entière. Et pour mieux connaître votre avis, nous interrogeons désormais tous ceux qui participent aux assemblées générales de leur copropriété... Une autre raison pour vous d'être présent à ce rendez-vous annuel !



JEAN-PIERRE LOISELET | PHILIPPE LOISELET

Prélèvement automatique : il est disponible !

Proposé aux locataires depuis de nombreuses années, mais réclamé depuis plusieurs trimestres par de nombreux copropriétaires le paiement par prélèvement automatique, est désormais disponible. Ce mode de paiement a été de nombreuses fois retardé en raison d'une part d'une réglementation évolutive et incertaine et de la généralisation des comptes bancaires séparés d'autre part.

La plupart des incertitudes sur le sujet ayant été levées, nous avons pris la décision de vous proposer, à compter du 1^{er} juillet, ce mode de paiement simple et pratique. Il suffit, pour le mettre en place et ainsi payer vos charges de copropriété par prélèvement, de vous rendre sur le site internet de Loiselet & Daigremont, espace « LoDaWeb » puis sélectionner les rubriques successives « Paiement des charges » et « Mettre en place les prélèvements ».

Cette modalité d'acquittement des charges peut intéresser plus particulièrement les personnes souvent en déplacement et permet d'éviter les risques de relance en cas de retard de paiement.

LoDaWeb, l'extranet de votre copropriété...

Vous avez besoin de documents relatifs à votre copropriété ? Vous souhaitez adresser un message à votre gestionnaire ? Vous voulez connaître la situation de votre compte dans les livres de la copropriété ? Tout ceci est possible sur LoDaWeb, l'extranet de votre copropriété. Si vous n'êtes pas encore inscrit, votre identifiant et votre mot de passe se trouvent sur votre appel de fonds. Vous pouvez également les demander par téléphone...

De l'écoute à la satisfaction client ...

La qualité de nos prestations et notre volonté de les améliorer sans cesse sont une préoccupation permanente de nos équipes depuis la création de l'entreprise.

L'écoute de nos clients et l'étude de leur niveau de satisfaction sont déterminantes pour conduire une politique qui s'inscrit dans la durée. C'est très certainement ce qui nous a permis d'établir une relation proche et particulière avec nos copropriétaires.

Si certains peuvent nous considérer comme une grande entreprise du secteur, nous avons toujours cherché à garder notre esprit de PME familiale : agences de proximité, développement mesuré et raisonné, équipes de taille humaine.

Ce mode de gouvernance de proximité nous assure une large fidélité dans la reconduite de nos mandats de gestion (+ 95% de renouvellements).

Nous partageons avec François Michelin, dirigeant récemment disparu d'une entreprise familiale, comme la nôtre, l'idée que « l'entreprise est élue tous les jours par ses clients ».

Pour satisfaire vos attentes, nos équipes s'appuient notamment, et depuis de nombreuses années, sur des sondages réguliers qui nous permettent d'évaluer votre niveau de satisfaction.

Prévus par tout système qualité certifié à la norme ISO 9001, ils tiennent une place essentielle dans la conduite de la politique menée par notre entreprise vis à vis de nos clients. Ils ont un triple rôle :

- nous permettre d'identifier nos forces et nos faiblesses,
- assurer à nos collaborateurs un juste retour sur leur performance au sein de vos immeubles,
- être un bon indicateur pour analyser les nouveaux services que nous vous proposons.

Certes, et au risque de se répéter, ceci ne nous conduit pas à penser que sommes nous parfaits : nous avons des faiblesses et, comme toutes les entreprises, nous commettons des erreurs. Mais nous faisons en sorte de déployer des moyens pour bien les identifier et les gérer de telle façon qu'elles ne se renouvellent pas. C'est le

principe d'amélioration continue, objectif majeur de notre système qualité.

Après deux enquêtes réalisées par courrier auprès de l'ensemble des copropriétaires, nous avons opté pour la diffusion d'une enquête, tout au long de l'année, auprès de chacun d'entre eux au moment de la vente de leur bien.

Cet échantillon concerne en effet tous les âges, toutes les catégories socio-professionnelles, tous les immeubles, toutes nos agences... et a pu éprouver les différents aspects de notre gestion au cours d'une période parfois très longue.

Il nous a été fait cependant observer par des copropriétaires et certains membres de conseil syndicaux qu'ils ne pouvaient de ce fait être interrogés, tant qu'ils ne vendaient pas leurs lots ...

Souhaitant prendre en compte cette objection, nous avons profité de la publication d'une **enquête de la CLCV** auprès de ses adhérents pour modifier notre mode opératoire.

Cette association de consommateurs a en effet procédé, en 2012, puis en 2014, à un sondage d'opinion auprès de ses adhérents, pour connaître la perception de ces derniers sur les prestations de leur syndicat.

Nous avons décidé de réaliser une enquête portant sur les mêmes questions, diffusée auprès des copropriétés gérées par quatre de nos agences (deux à Paris, deux en banlieue) et ce sont donc pas moins de 30.000 invitations à participer qui ont été envoyées, entre septembre 2013 et juin 2014, avec les procès-verbaux des assemblées. Les réponses, saisies directement sur Internet par les copropriétaires, ont été reçues et traitées par la société INIT, spécialisée dans ce type d'études.

Nous avons pu ainsi connaître l'avis de nos clients sur des critères choisis par une association de consommateurs, mais également nous comparer avec les résultats de leurs enquêtes...

Une synthèse de ces derniers est résumée dans les graphiques figurant ci-dessous. La comparaison avec les enquêtes de la CLCV nous a, il faut le reconnaître, réjouis. Les avis ainsi recueillis sont en effet sensiblement meilleurs, et ce « dans tous les secteurs du jeu », que ceux obtenus par l'ensemble de la profession.



On constate en effet que, de la gestion administrative (+15% de satisfaits en 2012, +30% en 2014), à la coopération avec le conseil syndical (+18% en 2012, +24% en 2014), de la réactivité aux sollicitations (+13% en 2012, +21% en 2014) au suivi des contrats (+15% en 2012, +21% en 2014), les copropriétaires dont les immeubles sont gérés par nos équipes expriment un taux de satisfaction supérieur.

Même si ces résultats nous ont apporté une certaine « satisfaction » — et nous vous en remercions — nous avons décidé de poursuivre cette opération en multipliant encore le nombre de personnes interrogées.

C'est ainsi que, depuis quelques semaines, si vous participez à l'assemblée générale de votre copropriété, il vous a été (ou vous sera) remis un questionnaire, que nous vous invitons à remplir et à rendre en fin de réunion. **Quelques instants suffisent** pour y répondre. En le remplissant, vous nous permettrez de mieux appréhender ce que vous attendez de nous et de cerner les améliorations que nous devons apporter à nos prestations. Nous vous remercions par avance de votre participation.

Nous pensons que **la qualité des prestations dépend des hommes et des outils** mis à leur disposition. Nous misons avant tout sur la motivation et le long terme.

Notre objectif est que nos collaborateurs se sentent bien chez nous, pour que vous vous sentiez bien chez vous. L'avantage d'une entreprise familiale c'est avant tout l'esprit de famille, avec sa faculté de perception et d'écoute.

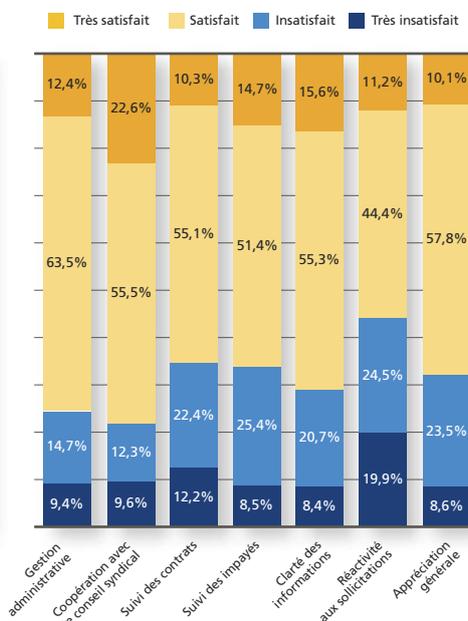
Bien dans leur travail, nos collaborateurs sont plus performants et plus impliqués dans leurs tâches au quotidien. Pour rendre nos clients heureux dans leur logement, nous faisons en sorte de « donner envie » à chacun de collaborer et de se réaliser pleinement au sein de son activité.

Sondages : Les copropriétaires jugent leur syndicat

CLCV 2012



Loiselet & Daignemont 2013 - 2014



CLCV 2014 (hors NSP)

