

Gerofinance-Dunand | Régie de la Couronne a reçu la certification ISO 9001

L'acteur-clé du secteur de l'immobilier romand est désormais certifié ISO 9001. Le groupe pionnier de l'activité de gestion de copropriété en Suisse a reçu, en juillet dernier, la précieuse distinction après plus d'une année de travail. La direction et l'ensemble des collaborateurs se sont hâtés - non lentement et sans perdre courage -, remettant plus de vingt fois sur le métier leur ouvrage pour fêter un vrai succès d'entreprise.

«La certification ISO 9001* est le fruit d'une année de travail, explique Jean-Christophe Delacrétaz, directeur général. C'est un succès d'entreprise. Beaucoup de collaborateurs s'y sont attelés, en plus de leurs tâches habituelles, en couchant sur le papier des centaines de méthodes de travail. L'objectif devait rendre compte de la spécificité des méthodes des services, montrant à la fois leurs forces et leurs faiblesses».

La norme ISO 9001, régulièrement révisée, définit une série d'exigences concernant la mise en place d'un système de management de la qualité. Elle impose des lignes directrices à utiliser systématiquement pour assurer des services sûrs, fiables et de bonne qualité. Le management de la qualité est une activité support donnant aux services de Gerofinance-Dunand | Régie de la Couronne la capacité de standardisation. Suite au rachat de la régie de La Couronne et à la création d'un partenariat ayant donné naissance

à BARNES Suisse, marque de luxe du groupe en 2012, il était devenu nécessaire d'uniformiser les méthodes de travail pour une meilleure communication en interne et avec la clientèle. Pour Jean-Christophe Delacrétaz: «la norme ISO 9001 était devenue un outil incontournable pour crédibiliser les services de l'entreprise aux yeux de la clientèle et des partenaires immobiliers. Dans un secteur comme le courtage par exemple, que ce soit pour le confort ou pour les biens de luxe, il est essentiel d'instaurer et de respecter des procédures strictes».

La norme ISO est un label très prisé par les sociétés immobilières pour valider leurs compétences et leurs acquis et pour montrer leur capacité d'adaptation au monde contemporain auprès d'une clientèle de plus en plus exigeante. «C'est un peu comme un miroir des exigences de la clientèle, explique Jean-Christophe. Aussi, c'est un bond en avant, une étape importante pour les deux entités: Gerofinance-Dunand et Régie de La Couronne qui ont été solidaires



► **Une distinction précieuse pour Gerofinance-Dunand | Régie de la Couronne.**

et ont montré mutuellement leur capacité d'adaptation et leur besoin de perfectionnement».

La certification profitera à l'ensemble de la clientèle, quels que soient ses besoins et ses attentes. Tous les trois ans, une re-

mise en question des méthodes de travail sera mise en place en vue d'une nouvelle certification. Gerofinance-Dunand | Régie de la Couronne se devra d'améliorer continuellement son système de management de la qualité, grâce à l'engagement solidaire de la direction et de l'ensemble de ses collaborateurs. Des indicateurs de respect des engagements qualité, des enquêtes de satisfaction périodiques, des audits internes, ainsi que l'encouragement à la formation continue et la révision permanente des procédures seront utiles à améliorer, adapter et corriger en permanence les prestations à la clientèle. ■

Laura Maxwell

* ISO ou organisation internationale de normalisation

 **GEROFINANCE - DUNAND**

 **REGIE DE LA Couronne**

Genève | Mies | Rolle | Morges | Yverdon | Lausanne | Pully | Lutry | Vevey | Montreux | Aigle | Sion | Crans-Montana