

Malesherbes Gestion (Groupe AICI)
Elisabeth Gandon, Président Directeur Général

« Nos clients valorisent d'abord l'expertise. »

Situé dans une discrète rue du XVIème arrondissement, Malesherbes Gestion, cabinet indépendant et parisien, fait partie d'un groupe familial, avec des ramifications internationales en Afrique. Des compétences spécifiques, un nom et reconnu et 35 années d'activité justifient pleinement une visite.

Pouvez-vous nous présenter le cabinet Malesherbes Gestion?

Ce cabinet a été créé en 1983 par un expert comptable, puis racheté dix années plus tard par le groupe familial AICI, où il représente la branche syndic de copropriété et gestion locative. AICI Paris et Cannes s'occupent de transaction et de location. Précisons d'ailleurs qu'AICI est développé à l'international, avec des activités immobilières au Gabon, au Burkina Faso et en Côte d'Ivoire. Dans ce dernier pays, notre influence est forte puisque nous comptons près de 1000 locataires.

Existent-ils des ressemblances entre les règles immobilières françaises et africaines?

En fait, la notion de copropriété n'existe quasiment pas au Burkina Faso ou au Gabon. En Côte d'Ivoire, en revanche, les textes se rapprochent des réglementations françaises, en restant, tout de même, plus légers notamment sur les obligations. Il est vrai cependant que la France en compte un nombre particulièrement élevé...

Quelle est votre clientèle type?

Notre clientèle se situe principalement dans Paris et en première couronne. Pour assurer un service de qualité, il faut être proche des biens et donc limiter la durée des déplacements. Nous ne gérons pas des immeubles à 20 ou 30 km. Nous nous sommes installés en 1993 dans le XVIème arrondissement (précédemment, nous étions dans le IXème arrondissement) pour nous rapprocher de AICI. Quand les copropriétaires changent de cabinets, ils recherchent le plus souvent des syndics de proximité. Un tiers de notre clientèle se situe donc aujourd'hui dans l'arrondissement... Nous gérons environ 5000 lots.

La proximité : est-ce vraiment ce qu'attendent vos clients ?

Ils n'attendent pas que cela et valorisent d'abord l'expertise. La compétence ainsi qu'un nom connu et reconnu constituent des points essentiels pour les clients, bien avant la proximité. Un changement de syndic se produit souvent par le bouche-à-oreille. On change parce qu'un ami nous recommande un cabinet, quand on a un problème non résolu. Les grands groupes ne nous concurrencent donc pas trop, d'autant plus que nous gérons des immeubles moyens parisiens. Leurs copropriétaires recherchent des cabinets, comme nous, à taille humaine.

Qu'est-ce qui caractérise un syndic à taille humaine ?

La réactivité ! L'absence de réactivité, pour de petites interventions, génère du mécontentement. Les clients auront alors tendance à se focaliser sur un problème parfois mineur mais non résolu comme une lampe qui ne s'allume pas dans le hall ou une fuite d'eau. Il nous faut donc travailler avec des entreprises particulièrement réactives. Elles le seront d'autant plus que la relation est bonne et solide, que les factures sont payées rapidement. Un cabinet doit donc être capable de se mobiliser à tout moment. Nous ne fermons d'ailleurs jamais les jours ouvrés et nous ne sommes pas sur répondeur et avons des équipes de permanence. Finalement, une partie de notre travail est du relationnel, de

la diplomatie et de la prestation de service. La porte bloquée, la fuite d'eau, la panne de chauffage doivent se traiter immédiatement et se résoudre le plus rapidement possible.

Être réactif a donc un coût...

Un client satisfait par la réactivité, par les réponses, par les services et par les relations avec son syndic ne se focalise pas sur les honoraires. Un cabinet est mis en concurrence suite à une insatisfaction et non à cause du prix. D'ailleurs quand des copropriétaires optent pour du low-cost, ils en reviennent vite. C'est la démonstration qu'ils veulent de la réactivité. Avec des tarifs trop bas, le syndic fait le minimum et les clients le maximum ! Notre métier consiste à gérer des biens, pas de les faire gérer par le conseil syndical !

Dans ce contexte, quel développement et quelle évolution connaîtra le cabinet Malesherbes ?

Nous bénéficions de la fidélité de nos clients. Nous gérons en effet certains immeubles depuis 30 voire 35 ans. Nous ne rencontrons pas de difficultés particulièrement majeures. La partie administrative de notre travail devient cependant plus lourde, avec tous ces nouveaux textes, ces mesures contraignantes et ces diagnostics imposant ensuite des travaux très coûteux... Tous les syndics rencontrent ces difficultés, qui sont une partie inhérente de notre métier. En revanche, il devient de plus en plus compliqué de trouver des gestionnaires compétents, prêts à travailler sur de large amplitude horaire. Il faut, en effet être présent le matin, mais aussi le soir, pour les AG. Ce n'est pas facile : aujourd'hui les jeunes préfèrent travailler dans l'immobilier de bureau ou chez les institutionnels. C'est le grand défi de notre profession et donc de notre cabinet.

Malesherbes Gestion

Gestion locative et syndic de copropriété

3, rue Mérimée

75116 PARIS

Tél : 01 47 55 63 00

Fax : 01 47 55 49 14

Email : direction@mgestion.fr

<http://www.aici.fr>