

# GUY HOQUET L'IMMOBILIER CERTIFIÉ QUALICERT

ISSUED – JANUARY 2015



### GUY HOQUET L'IMMOBILIER

Fondé en 1994 par M. Guy Hoquet, le groupe Guy Hoquet l'Immobilier s'est imposé, en quelques années, comme un acteur incontournable du marché. Développé depuis 1995 sous licence de marque, le réseau connaît un tel engouement qu'il adopte le statut de franchise en 2001. Un engagement fort qui valide l'expertise et le savoir-faire de l'enseigne.

Depuis mars 2006, Nexity est entré dans le capital du groupe. Cette alliance avec le premier acteur intégré de l'immobilier représente, pour M. Fabrice Abraham comme pour l'ensemble des franchisés, une formidable opportunité de développement et la reconnaissance du potentiel du groupe.

Aujourd'hui, avec ses 500 agences et cabinets d'affaires répartis sur le territoire français, mais aussi au Maroc et à Madagascar, le groupe Guy Hoquet l'Immobilier s'impose comme le 3ème réseau d'agences immobilières franchisées du marché français.

### OBJECTIFS

Le groupe Guy Hoquet l'Immobilier a défini une stratégie résolument orientée vers la satisfaction des clients vendeurs et acquéreurs qui fréquentent les quelques 500 agences du réseau.

Après avoir mis en place pendant 4 années de suite une enquête IFOP étudiant la satisfaction des français

vis-à-vis des agents immobiliers, le Groupe a décidé d'améliorer les performances du réseau et de travailler notamment sur la relation entre les agences et leurs clients.

Ces études mettent en évidence que 66 % des français n'étaient pas satisfaits des agences quelles que soient leurs appartenances (réseau ou indépendant).

Pour résoudre ce déficit de reconnaissance, Guy Hoquet l'Immobilier a décidé de mettre en place un réel travail de proximité en passant notamment par la qualité de l'accueil, le conseil adapté à la situation et aux besoins des clients vendeurs et acquéreurs et le suivi lors de la vente. Offrant au particuliers une garantie supplémentaire en termes de qualité de service et de transparence.

### LA CERTIFICATION QUALICERT

La certification de services est la reconnaissance par un organisme tiers et indépendant de la conformité de nos services aux exigences définies dans un référentiel. Ce référentiel s'inscrit dans le cadre de la « Certification de

Services » prévue par les articles L115-27 à L115-33. et R115-1 à R115-3 du code de la consommation.

L'obtention de cette certification de services s'inscrit dans la stratégie de l'enseigne résolument orientée vers la satisfaction des consommateurs.

### DESCRIPTIF DU PROJET

Le référentiel spécifique à notre métier « Prestations de services d'une agence immobilière » élaboré à l'initiative de la société Guy Hoquet l'Immobilier et réalisé en collaboration avec SGS ICS, a été validé le 18 novembre 2008 par un comité de certification indépendant composé d'organismes représentatifs des consommateurs, d'experts et professionnels de l'immobilier ainsi que des administrations concernées (Ministère de tutelle et DGCCRF).

A ce jour, 205 agences du réseau Guy Hoquet l'immobilier ont été certifiées QUALICERT et une 6ème vague devrait être certifiée en juin 2015.

Un tel dispositif n'est pas une simple déclaration d'intention. L'intérêt réel de ce projet de certification réside dans la réalité des engagements pris. Ceux-ci se mesurent notamment au travers d'audits externes réalisés par SGS ICS, tous les 3 ans, faisant de cette démarche un engagement durable.

## BÉNÉFICES

La démarche QUALICERT s'inscrit dans la stratégie vision 2020 du groupe avec la volonté d'avoir 80 % des agences certifiées à horizon 2016 sur l'ensemble du réseau. Il s'agit ici d'une démarche innovante, source de différenciation sur un marché de l'immobilier dense et complexe. Ce démarche apporte également d'autres atouts, tels que:

- l'amélioration de l'image de marque ;
- la mise en avant du professionnalisme ;
- la réponse aux attentes des consommateurs (sondages IFOP-CSA) ;
- l'homogénéité de qualité de service et la cohérence des pratiques dans les agences.

Cette démarche peut tout à fait être assimilée à un outil de management pour le directeur d'agence et présente un réel critère différenciant pour les prospects souhaitant rejoindre le réseau.

## L'EXPÉRIENCE SGS

Nous avons choisi SGS ICS, la filiale française de certification du groupe mondial SGS, leader mondial de l'inspection, du contrôle, de l'analyse et de la certification.

L'expérience, l'indépendance et le sérieux de SGS ICS sont essentiels pour nous. Ils permettent un contrôle extérieur fiable quant au respect de nos engagements.

## ADRESSE

GUY HOQUET L'IMMOBILIER  
108 avenue de Fontainebleau  
94270 LE KREMLIN BICETRE  
[www.guy-hoquet.com](http://www.guy-hoquet.com)

### SGS ICS

29 Avenue Aristide Briand  
94111 Arcueil Cedex  
t 01 41 24 83 02  
f 01 41 24 84 52

[fr.certification@sgs.com](mailto:fr.certification@sgs.com)  
[www.fr.sgs.com/certification](http://www.fr.sgs.com/certification)

**SGS EST LE LEADER MONDIAL DE L'INSPECTION, DU CONTRÔLE, DE L'ANALYSE ET DE LA CERTIFICATION**