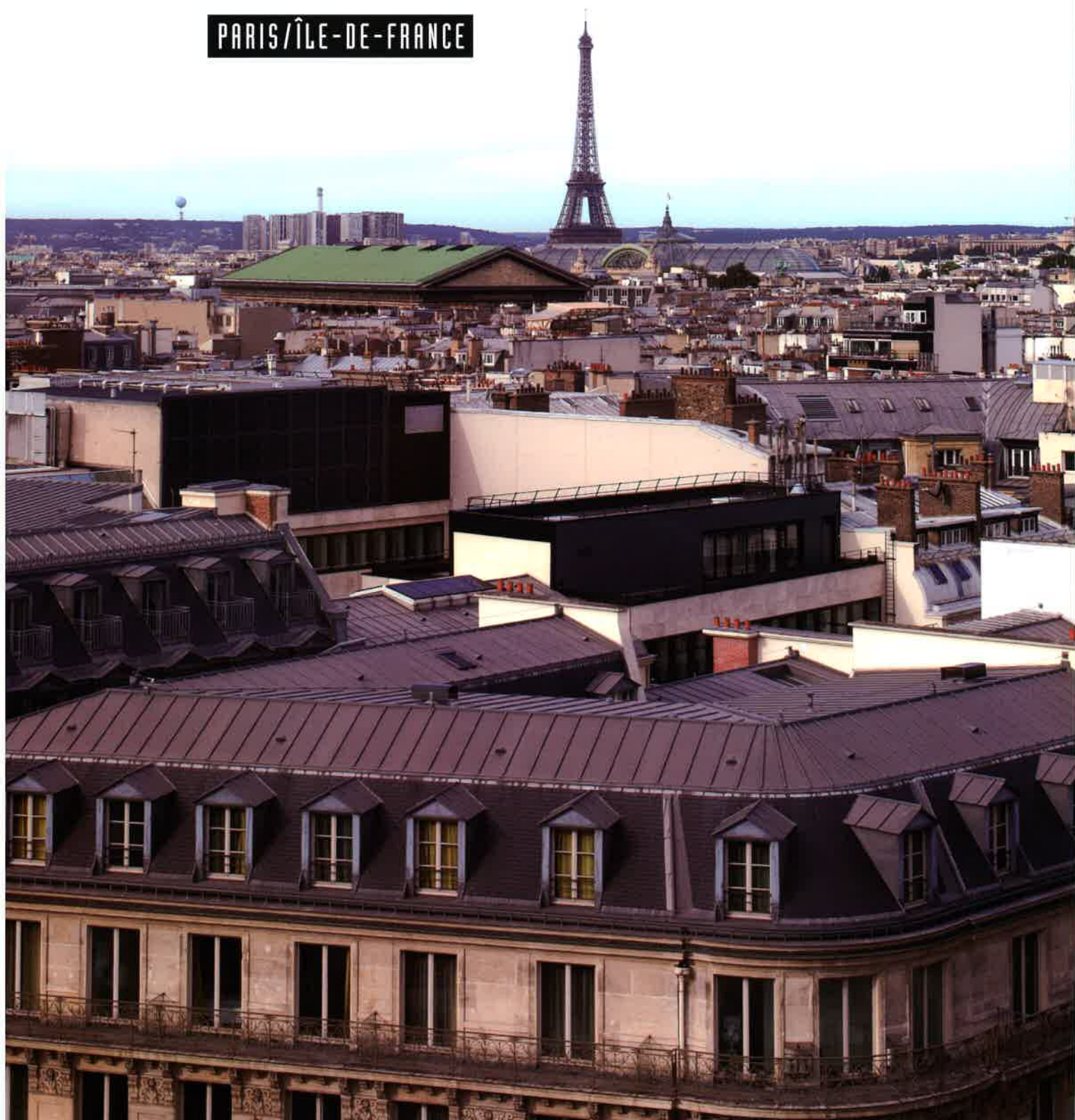


> 2014

# L'IMMOBILIÈRE

ADMINISTRATEURS DE BIENS & SYNDICS DE COPROPRIÉTÉS

PARIS/ÎLE-DE-FRANCE



► FLAVIEN TORRECILLA, DIRECTEUR DU CABINET ACTIPOLE GESTION

## « NOUS AVONS CHOISI LA QUALITÉ PLUTÔT QUE LA RENTABILITÉ »



FLAVIEN TORRECILLA

### Pouvez-vous nous présenter le cabinet Actipole ?

Le cabinet Actipole gestion a été créé en avril 2008. Nous avons connu une forte progression des biens en copropriété et en gestion locative. Nous avons débuté avec un seul employé. Fin 2013, le cabinet comptait 9 salariés et à la fin du mois de mai 2014, nous serons 11 ! Nous avons toujours souhaité axer notre démarche commerciale sur la qualité de service. Nous avons fait très peu de publicité. Nous préférons mettre les moyens en personnel, afin que le travail soit bien fait. La qualité finit toujours par être connue et reconnue au niveau local. C'est ainsi que nous gagnons de nouveaux clients. Nous gérons aujourd'hui 67 copropriétés, qui représentent 3400 lots environ. Le syndic reste la part la plus importante de notre activité, même si nous faisons aussi de la gestion locative.

### Compte tenu du nombre de copropriétés, vous avez beaucoup de personnel. Cela signifie-t-il que vous rognez votre rentabilité pour garantir une qualité de service ?

Exactement, c'est un investissement sur l'avenir. Nous, les fondateurs, avons un peu de patrimoine, qui nous a permis de ne pas avoir des exigences de rentabilité importante. Nous avons choisi la qualité plutôt que la rentabilité. Pour être totalement transparent, nous n'avons réalisé aucun bénéfice les trois premières années. En 2013, notre profit n'a été que de 17 000 euros... En Île-de-France, le ratio chiffre d'affaires / masse salariale est normalement de 39% dans la profession. Nous sommes à 53% ! Nous privilégions donc une croissance bien conduite. Nous n'avons ainsi pas racheté. Nous avons pris des copropriétés que nous souhaitons conserver sur du long terme. La rentabilité viendra grâce à ces choix clairs, axés sur la qualité.

Fondé voilà seulement 6 ans, le cabinet Actipole a connu une croissance particulièrement rapide. Dans ses bureaux de Cergy, son directeur, Flavien Torrecilla nous reçoit pour partager avec nous les ingrédients de son succès.

### Comment vous distinguez-vous des groupes très présents sur Cergy, d'autant plus qu'Actipole occupe un immeuble moderne, très « groupe » ?

Nous avons une grande différence avec les groupes : ici, les dirigeants sont accessibles ! Les présidents des conseils syndicaux ont mon numéro de portable. Ils ont la possibilité en cas d'urgence de m'appeler... et je serai toujours là pour eux. Ils ont évidemment le numéro du responsable de copropriétés, mais je souhaite avoir un retour en cas de dysfonctionnement dans notre équipe. Notre réactivité sur les problèmes s'en trouve ainsi renforcée. Nous pouvons aussi installer une dimension humaine dans les relations avec nos conseils syndicaux et nos copropriétés. Dans ce cabinet, nous souhaitons que le standard soit accessible du matin au soir. A aucun moment, nous ne sommes sur répondeur. Le service comptable comme celui de la gestion sont joignables aux heures ouvrables, et à toutes les heures ouvrables. C'est aussi une différence ! Enfin, je précise que nous sommes un syndic de proximité, qui travaille avec des entreprises de proximité.

### Quelle est votre clientèle type ? Plutôt jeune, j'imagine ?

Non, nous avons une clientèle assez diversifiée qui représente toutes les strates d'âge. Notre clientèle âgée est d'ailleurs assez différente dans son approche que notre clientèle jeune. Les seniors ont plus de temps pour s'investir dans leur copropriété. Ils sont souvent d'une exigence extrême. C'est aussi pour cette raison qu'ils nous ont choisi. Paradoxalement, les jeunes n'ont pas le même rapport au temps. Ils travaillent toute la journée et peuvent patienter un jour avant de recevoir une réponse. Ce n'est pas toujours le cas des retraités, qui attendent leur réponse presque immédiatement. On aurait pu croire le contraire avec une clientèle jeune stressée par la vie active...

Il est essentiel dans notre métier d'établir une rela-

tion de confiance avec le conseil syndical. Il s'agit de la condition sine qua non pour bien travailler. Nous sommes depuis le début en compte bancaire séparé. Nous fournissons les relevés de compte et les rapprochements bancaires pendant la vérification des comptes. Cette transparence génère réellement un lien de confiance qui nous permet de bien travailler.

### Vous avez connu une croissance très forte. Souhaitez-vous encore croître et pourrez-vous maintenir ce niveau de qualité tout en grossissant ?

Au début de l'année 2014, nous avons ouvert une nouvelle agence, à Ezanville. Nous voulons naturellement conserver ce niveau d'exigence de service. Nous pouvons encore croître, en nous entourant de collaborateurs compétents. Je parle évidemment de compétence technique mais aussi d'état d'esprit. Il est essentiel pour nous rejoindre d'avoir notre esprit d'entreprise : cette volonté de répondre et de satisfaire le client. Nous avons la chance jusqu'ici d'avoir pu recruter ce type de profil. Avec de tels collaborateurs, nous serons capables de développer l'agence d'Ezanville. Je serai alors peut-être moins proche de mes copropriétaires et je ferai plus de pilotage. Dans ces conditions, nous pourrions croître et même ouvrir une troisième agence. ■

#### [FICHE D'IDENTITE]

**ACTIPOLE GESTION**  
Syndic de copropriétés,  
location gérance  
28 rue de l'Aven  
95800 Cergy  
Tel. : 01 34 43 62 68  
Fax : 01 70 49 62 68  
contacts@actipoleweb.fr