

QUESTIONS RELATIVES AUX CONSOMMATEURS

Pratiques loyales de commercialisation

Icade respecte l'ensemble des réglementations concernant la commercialisation et le marketing de ses produits et service : Code de l'urbanisme, bail commercial selon le décret 53, loi informatique et libertés.

En promotion logement, principale activité de commercialisation auprès du grand public, Icade certifie systématiquement ses produits avec la marque NF logement ou NF logement-Démarche HQE®. Ces certifications indépendantes imposent un système de management et une démarche qualité transparente dans la conception des bâtiments conçus et commercialisés par Icade. Les détails de ces SMG sont disponibles auprès des certificateurs (site web : Cerqual, Certivéa, Qualitel). Ces dernières garantissent des niveaux minimum de qualité en particulier sur la qualité, la santé, le confort et les performances environnementales.

Icade affiche l'intégralité de son offre de logement sur son site internet immobilier dédié : <http://www.icafe-immobilier.com/>

Ce site représente plus de 85% des prises de contact avec les clients. Il donne l'ensemble des informations techniques et administratives sur les produits ainsi que le prix de toute l'offre disponible.

Toujours dans un souci de transparence, Icade paye de manière volontaire la surveillance d'un organisme indépendant l'Autorité de Régulation Professionnelle de la Publicité (ARPP) pour contrôler l'ensemble des moyens marketings utilisés pour la commercialisation de ses logements. Les données fournies sur le site concernent notamment :

- les caractéristiques techniques (surfaces, plans, visuels, performances thermiques, etc.)
- les moyens de financement (simulateur prêt taux zéro)
- Les prix clairs sur l'offre de produits disponible

Icade n'effectue pas de discrimination ni n'utilise de stéréotype dans son marketing. Elle développe au contraire un marketing en faveur des populations fragiles. Icade a ainsi publié des plaquettes commerciales en braille à destination des clients malvoyants.

Les pratiques de marketing et de commercialisation font également l'objet de procédures formalisées et les contrats de vente respectent la réglementation en vigueur.

Pour l'ensemble de son activité de promotion (construction et mise en vente de bâtiment neuf), Icade a mis en place une démarche de certification systématique, QUALIPROM®. Qualiprom détermine les obligations, dans un système de management, des processus de réalisation des promoteurs-constructeurs. A fin 2010, la Promotion tertiaire et logement IdF et les territoires Grand-Est, Rhône-Alpes et Nord Normandie étaient certifiés. Début 2011, les pôles Commerces et Partenariat Public-Santé IdF ainsi que les territoires Méditerranée, Sud-ouest et Grand-Ouest rentreront dans le cadre de cette certification. L'ensemble des activités du pôle Promotion d'Icade sera ainsi certifié.

Le rapport de dévolution du système de management devant être rédigé par le Maître d'Ouvrage dans tous les analyses d'appels d'offre doit notamment comporter des garanties sur le comportement responsable des compétiteurs.



Foncière-développeur

Service après-vente

La Certification NF impose dans sa dimension de qualité de service un suivi de la qualité de prestation durant toute l'année de parfait achèvement.

A la foncière, les immeubles sont équipés d'un « système d'information » permettant de suivre toutes les demandes en temps réel et de tracer toutes les interventions.

Sur les programmes de logement commercialisés, Icade a recours systématiquement à des enquêtes de satisfaction client afin d'améliorer son SAV. Des enquêtes statistiques sur les call-centers clients d'Icade sont aussi régulièrement réalisées.

Les produits vendus ou loués par Icade disposent de l'ensemble des garanties prévues par la réglementation : Dommage ouvrage, garantie biennale, garantie décennale, travaux prévus dans les baux commerciaux selon le décret de 1953.

Les démarches de SAV font également l'objet de procédures.

Le code de déontologie d'Icade définit la relation client sur les aspects SAV (extrait) :

Les collaborateurs d'ICADE ont un devoir d'agir en conformité avec les intérêts des clients, tout en veillant à préserver les intérêts d'ICADE.

ICADE a pour objectif de nouer des relations étroites avec ses clients en leur proposant des conseils d'experts et une large gamme de solutions et produits adaptés à leurs besoins, ce dans la cadre d'une déontologie professionnelle et rigoureuse.

Les clients ont droit à une information appropriée, leur précisant toujours l'étendue et la nature des risques liés aux produits et investissements qui leur sont présentés ; la stricte confidentialité des informations les concernant doit être garantie.

Pour qu'en cas d'éventuel litige une solution soit trouvée le plus rapidement possible, les collaborateurs d'ICADE peuvent demander l'arbitrage du Directeur de marché concerné.

Ces réclamations doivent être traitées avec diligence et donner lieu à une réponse écrite et circonstanciée dans les meilleurs délais.

Toute plainte écrite ou verbale doit être transmise immédiatement au service compétent, à moins qu'une réponse satisfaisante puisse être apportée immédiatement au client.



Foncière-développeur

Domaine d'action : Promotion de la consommation durable

NF DEMARCHE HQE® :

Au titre de son organisation, Icade est le 1er promoteur à avoir été certifié SMG (système de management général) par Certivéa pour ses bâtiments tertiaires en Ile-de-France. Le SMG implique que 100% des opérations ont visé dès 2009 la certification « NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE® » sur ce périmètre.

Icade étend progressivement cette démarche de certification à l'ensemble de son activité

En 2010, quatre des sept directions territoriales d'Icade sont devenues titulaires du droit d'usage NF Logement démarche HQE® et NF Bâtiments tertiaires démarche HQE®. Il en sera de même pour les trois dernières directions territoriales et pour les activités de promotion publique-santé et commerce d'ici à la fin du premier trimestre 2011.

Les centres commerciaux, ou les établissements publics viseront à obtenir la certification « NF Démarche HQE® » à chaque fois que cela sera possible.

Tant pour la foncière Icade que pour ses clients externes, la certification « HQE® Exploitation » est recherchée de façon systématique en continuité des constructions.