

## Politique Qualité du Groupe

Le Groupe Gerofinance | Régie du Rhône | Barnes, acteur dans le domaine immobilier, est présent principalement en Suisse Romande et dans les cantons alémaniques.

Fort de son développement, il est devenu un acteur incontournable de ce secteur d'activités, grâce notamment à une croissance maîtrisée, à une stratégie à long terme, ainsi qu'à la fiabilité de ses collaborateurs.

Afin d'accompagner le Groupe dans son essor, la Direction a développé un système de management de la qualité (SMQ) fort, certifié selon la norme ISO 9001:2015 et permettant d'obtenir les performances indispensables à l'amélioration continue de ses processus.

La Direction du Groupe et l'ensemble des collaborateurs s'engagent ainsi à fournir des prestations de qualité à ses clients propriétaires, copropriétaires, coopérateurs, locataires et autres partenaires (parties prenantes), et à améliorer en permanence ses services tout en tenant compte des aspects économiques, sociaux et environnementaux de façon respectueuse et raisonnée.

### Nos valeurs fondamentales

Les valeurs partagées et fondamentales du Groupe ont pour seul objectif de garantir la satisfaction de ceux qui lui font confiance et sont les suivantes :

**Satisfaction Clients | Expertise et Compétences | Performance et Innovation**  
**Excellence et Qualité | Ethique | Intégrité**

### Nos engagements

Fédérer nos parties prenantes avec une expérience personnalisée exceptionnelle: notre priorité n°1 !

#### Envers nos clients :

- Garantir et développer la satisfaction de nos clients grâce à une culture d'entreprise établie
- Gérer efficacement et en toute confiance les mandats immobiliers qui nous sont confiés
- Prodiguer nos conseils et expertises pour valoriser et pérenniser le patrimoine de nos clients

#### Envers nos partenaires :

- Collaborer avec des partenaires reconnus, concurrentiels et fiables
- Etablir et maintenir des relations de partenariat durables
- Exiger la qualité dans l'exécution de leurs prestations

#### Envers nos collaborateurs :

- Recruter et fidéliser des collaborateurs performants
- Offrir un cadre de travail agréable, motivant avec des conditions de travail attractives et reconnues
- Favoriser un climat de confiance, basé sur le respect et l'esprit d'équipe
- Mettre en place des programmes de formation continue
- Encourager les idées nouvelles pour l'amélioration permanente de nos méthodes de travail

#### Envers l'environnement :

- Informer et conseiller nos clients et partenaires pour adopter un comportement respectueux de l'environnement
- Conseiller nos clients pour optimiser durablement la valeur de leurs biens
- Encourager les collaborateurs à devenir des acteurs de la protection de l'environnement
- Limiter autant que possible les incidences des activités du Groupe sur l'environnement

Notre Politique Qualité, conduite par des principes directeurs s'attachant à définir des objectifs opérationnels mesurés par des indicateurs de performance, est déployée dans l'ensemble des agences du Groupe. Ainsi sont mobilisés tous les moyens nécessaires à la réalisation des objectifs fixés, ceci en favorisant la participation et la responsabilité à tous les niveaux de la hiérarchie et en valorisant les compétences de chacun.

La Direction du Groupe s'engage à mettre en place les actions nécessaires afin de répondre aux exigences normatives et réglementaires ainsi qu'à celles de ses clients.



**Jérôme Félicité**  
Président  
Groupe



**Céline Thomas**  
Directrice RH  
Groupe



**Ruben Zapico**  
Directeur Informatique  
Groupe



**Nicolas Mouldous**  
Directeur Financier  
Groupe



**Grégory Marchand**  
Directeur Général  
Barnes Suisse SA



**Philippe Buzzi**  
Directeur Gérance  
Groupe Genève



**Timothée Carrel**  
Directeur-Adjoint  
Responsable d'Agence Pully