

« Au delà de la réactivité, une entreprise de chauffage doit aussi être conseil et facilitateur »

Témoignage de Philippe Terrenoire, président de Conseil Syndical, Paris XVe

Confrontés à des problématiques complexes, les présidents de conseils syndicaux entendent pouvoir s'appuyer sur des entreprises partenaires fiables notamment dans la gestion de leurs installations de chauffage. Assumant cette fonction depuis 25 ans pour deux immeubles de la place du Commerce à Paris, Philippe Terrenoire a accepté de nous parler de ses attentes en la matière.

Quel est le profil et le mode de chauffage des immeubles gérés par votre conseil syndical ?

Philippe Terrenoire : « Les deux immeubles datent respectivement de 1820 et de 1930. Seul le plus récent possède un chauffage central et suite à un constat de vétusté du matériel, nous avons décidé de changer, fin 2007, de mode de chauffage en passant du fioul domestique au gaz. Ce choix d'un nouveau combustible a été fait pour des raisons économiques, écologiques et de sécurisation de gestion car les tarifs du gaz sont encadrés par l'Etat contrairement à ceux du fioul qui eux sont libres».

Comment s'est déroulée cette opération de basculement et en quoi l'entreprise prestataire a-t-elle montré son efficacité ?

Philippe Terrenoire : « Le basculement a été laborieux à cause de difficultés, disons de relation, avec Gaz de France. L'opérateur a beaucoup tardé à effectuer les opérations de raccordement si bien que la chaudière était prête plusieurs semaines avant que sa mise en service n'ait pu être effective faute d'alimentation. Outre ses conseils en matière de choix de matériel, Payet Climax qui gère le chauffage de l'immeuble depuis 40 ans, a été d'un grand secours de ce point de vue. L'entreprise a usé de ses entrées pour intervenir énergiquement auprès de Gaz de France et dénouer les divers aspects du problème. Ils ont joué un rôle de facilitateur et de soutien. C'est aussi cela que j'attends d'eux : faciliter les échanges et la recherche de solutions entre toutes les parties que cela soit au niveau du syndic, des copropriétaires ou des fournisseurs tels que Gaz de France. »

Et aujourd'hui cette nouvelle installation vous donne-t-elle satisfaction ?

Philippe Terrenoire : « Après quelques inévitables ajustements dans les premiers mois, elle fonctionne parfaitement. A niveau de confort égal, l'économie financière réalisée doit être de l'ordre de 40% en 2008 par rapport au fioul mais les cours du pétrole ont tellement varié au cours de l'année que le chiffre n'est sans doute pas totalement significatif. Disons que par rapport à 2007 le gain doit être de l'ordre de 20% »

Et au delà de l'installation elle-même, qu'attendez-vous au quotidien d'une entreprise prestataire de chauffage et de plomberie ?

Philippe Terrenoire : « Au premier rang des critères de « qualité de service », je mets sans hésiter la réactivité en cas de panne ou d'incident. Pour moi, la rapidité de prise en compte du problème et des interventions est une nécessité absolue. Je me souviens notamment d'un incident qui était survenu chez l'un des copropriétaires de l'immeuble suite à une malfaçon dans la partie privative de son chauffage. Malheureusement, pour modifier son installation, celui-ci avait fait appel à une autre entreprise de chauffage-plomberie dont il s'est avéré après coup que les techniciens n'étaient pas qualifiés pour effectuer une telle opération. L'urgence était réelle car les conséquences de cet incident privaient toute une partie de l'immeuble du chauffage collectif. Les équipes de Payet Climax sont intervenues pour régler le problème dans la demi-journée de mon appel et ont poursuivi leur travail durant une grande partie de la journée du lendemain qui était un samedi ! Dans ce cas précis, la parfaite connaissance de l'installation et de son historique sur une longue période a été aussi un facteur favorisant la mise en œuvre rapide de solutions.

Au delà de la fiabilité de leurs prestations, de la maîtrise des antécédents et de la pertinence de leurs conseils, c'est aussi dans une très bonne accessibilité et disponibilité des équipes de Payet Climax que réside la clé de la longévité de notre partenariat ».

