

SOMMAIRE

ÉVÈNEMENT

Fusion douce p. 1

SERVICES

Rien ne change... p. 2

BILAN

La marche du marché p. 3

EN CONSTRUCTION

Nouveaux projets immobiliers p. 3

LA LOI ÉVOLUE

p. 4

LA VIE DE LA RÉGIE

p. 4

Fusion ÉVÈNEMENT DOUCE

ÉDITORIAL

« RAPPELÉZ-VOUS QU'IL N'EXISTE RIEN DE CONSTANT
SI CE N'EST LE CHANGEMENT. » BOUDDHA

Cette maxime reflète bien la réalité de notre activité, confrontée à l'incessante évolution du marché, de ses contraintes réglementaires et techniques. Mais ce qui change le plus, ce sont les attentes de nos clients qui exigent toujours plus de rapidité dans le traitement de leurs demandes, toujours plus de transparence dans l'information. En créant la Régie de la Cité il y a près de 10 ans avec Enrique Ortiz, nous avons pressenti ces changements. Pour les anticiper, nous nous étions engagés à offrir une transmission rapide des informations de gestion, de manière claire et précise, en nous appuyant sur des outils performants et des collaborateurs de haut niveau, parfaitement formés. Nous voulions proposer à Genève une « nouvelle génération de régisseurs ». Cette conviction n'a pas changé.

Notre ambition a-t-elle porté ses fruits ? Le fait est que nos équipes, ainsi que celles de la Régie Roch Immobilier, reprise en 1996 et rebaptisée Régie du Rhône, ont adhéré à cette philosophie d'entreprise affichée dès le départ. Nos deux régies ont évolué ensemble en gardant chacune leurs clients et leurs savoir-faire spécifiques. Petit à petit, les équipes se sont étoffées de compétences choisies pour la qualité de leur formation. Dans le cadre de la préparation à notre certification ISO 9001, nos collaborateurs ont partagé leurs expériences respectives, élaboré ensemble des méthodes de travail plus efficaces. Ainsi s'est forgée une culture d'entreprise, des valeurs communes se sont concrétisées.

La fusion d'aujourd'hui est l'aboutissement logique de ce rapprochement effectué pas à pas, sans précipitation. Fusion est un terme trop souvent assimilé à une prise de contrôle financière, brutale et sans égards excessifs pour celles et ceux qui ont contribué à construire l'entreprise. Ce n'est pas et de loin, le contexte dans lequel s'est élaboré et se concrétise le rapprochement d'aujourd'hui. La Régie de la Cité et la Régie du Rhône ont fait leur jonction parce qu'elles ont longuement mûri ensemble avec la même idée : apporter à nos clients une prestation de la meilleure qualité possible en continuant d'innover dans la transparence et la convivialité.

Bernard Riondel



De gauche à droite 1^{er} rang : Guillaume Zuber, Reynald Hugon, Valérie Bouchet, Marie-Claude Gevaux.
2^e rang : Pierre de Freudenreich, Bernard Riondel, Enrique Ortiz, Nicolas Dupont, Philippe Blondel.

LA RÉGIE DU RHÔNE NE FAIT DÉSORMAIS PLUS QU'UNE AVEC LA RÉGIE DE LA CITÉ. POURQUOI CE RAPPROCHEMENT ? QUELLES EN SONT LES CONSÉQUENCES POUR LES CLIENTS ET PARTENAIRES DE LA RÉGIE DE LA CITÉ ? QUELS SONT LES OBJECTIFS DE LA NOUVELLE RÉGIE DU RHÔNE ? ENRIQUE ORTIZ ET BERNARD RIONDEL S'EXPLIQUENT.

LE TERME DE FUSION N'A PAS TRÈS BONNE RÉPUTATION...

Enrique Ortiz: C'est vrai que le mot a pris, au cours de la dernière décennie, une signification agressive. On a trop parlé des conséquences de ces opérations en termes de suppressions d'emplois, de rapports dominant-dominé, voire à terme d'échecs d'opérations menées en dépit du bon sens par des dirigeants à l'ego démesuré face à des marchés sceptiques et à des clients déboussolés. Rien de tel ici, puisqu'il ne s'agit que de concrétiser sur le plan juridique une situation opérationnelle et économique de fait depuis 5 ans. Nous ne supprimons aucun emploi, les équipes demeurent les mêmes, nous ne cherchons à dominer personne, nos clients conservent les mêmes interlocuteurs et nous ne déménageons pas. J'ajouterais que Bernard et moi gardons la tête froide et les pieds sur terre.

Bernard Riondel: Dans le quotidien, les équipes de la Régie de la Cité et de la Régie du Rhône fonctionnaient déjà comme si elles étaient une seule et même entreprise. La fusion que nous évoquons n'est que la confirmation juridique d'un état de fait. Rien ne change si ce n'est en termes de simplicité pour nos clients, nos partenaires et nos collaborateurs. Désormais il n'y a plus qu'une seule enseigne, une seule carte de visite et une seule comptabilité. Il n'y a plus ce clivage qui finissait par devenir artificiel entre les deux anciennes entités. Le résultat de cette fusion nous donne en revanche une visibilité représentative de la taille réelle de l'entreprise.

E.O.: J'ajoute qu'une seule enseigne, une même image de marque, va permettre une meilleure identification de nos collaborateurs, à la fois vis-à-vis de l'entreprise et vis-à-vis de l'extérieur en simplifiant les contacts avec la société.

(Suite à la page 2)

Celui qui a peur du changement aura et la peur et le changement.

M. Frisch

(Suite de la page 1)

COMMENT CE RAPPROCHEMENT SE TRADUIT-IL EN CHIFFRES?

B.R.: La Régie du Rhône emploie désormais 80 collaborateurs (75 postes à plein temps) pour 160 millions de francs d'états locatifs sous gestion. Cela nous situe dans le peloton de tête des régies de la place. Autre conséquence mesurable: ne plus avoir une double identité nous permettra de réduire les coûts de fonctionnement, ne serait-ce qu'en matériel administratif, en frais de commercialisation et en communication. Cet argent sera plus utilement investi dans la poursuite de notre politique de qualité. Enfin, la consolidation de nos fonds propres apportera, si besoin est, plus de sécurité à nos clients.

E.O.: Comme l'a mentionné Bernard, nous allons dégager de nouvelles ressources pour continuer et intensifier la démarche «Qualité» entreprise de longue date avec l'ensemble de nos collaborateurs. Et, de ce côté, l'année 2002 sera riche de nouveautés.

POUVEZ-VOUS NOUS EN DIRE PLUS?

E.O.: Nous sommes en train d'investir dans un nouvel outil informatique, non seulement en termes financiers, mais aussi au niveau de la réflexion et de la méthode de mise en œuvre. Sans rentrer dans les détails de ce vaste chantier, l'objectif de cette nouvelle informatique est de faciliter l'information en temps réel sur l'ensemble des paramètres de gestion de chaque objet. Cette information est, bien entendu, destinée aux collaborateurs de la régie. De plus et là réside l'innovation, elle sera accessible à nos clients via un extranet qui leur sera dédié. Ce nouvel outil que nous allons mettre à la disposition de notre clientèle s'inscrit dans la ligne de notre engagement de transparence.

B.R.: Vous le constatez, cette fusion qui se réalise en douceur est réellement porteuse de nombreux avantages pour nos clients dont les intérêts sont au cœur de nos activités.

NOUVELLE IDENTITÉ

La fusion de nos régies nous a conduits à repenser notre identité. Pour des raisons de commodité, nous avons choisi de ne pas créer un nouveau nom, mais de conserver celui de la Régie du Rhône dont la notoriété était déjà établie. Nous avons en revanche retouché son logo tout en lui conservant toutefois ses principales caractéristiques: la couleur bleue et les vagues qui apportent une notion de fluidité et de mouvement. Notre raison sociale apparaissant de manière plus visible sur notre logo illustre mieux notre énergie et notre dynamisme. Plus compact et plus simple à utiliser, ce nouveau logo est assorti d'une signature qui est un souhait: l'immobilier en mouvement. Ces trois mots traduisent parfaitement notre manière de concevoir notre travail et notre capacité à nous adapter à l'évolution des besoins de nos clients. Cette vision de notre métier nous anime depuis de nombreuses années et nous entendons y demeurer fidèles.

Enrique Ortiz

Rien ne change... mais en mieux!

QUELLES SONT LES CONSÉQUENCES DE LA FUSION DANS LES DIFFÉRENTS SERVICES DE LA RÉGIE DU RHÔNE? TOUR D'HORIZON AVEC LES RESPONSABLES.

Locataires: simplification

« Dans le fond, rien ne change pour nos locataires, souligne Marie-Claude Gevaux, Directrice du département Gérance. Les mêmes équipes restent en place et toute différence de méthode de travail a été gommée par la certification ISO 9001 qui nous a permis d'adopter des procédures communes. En revanche, la fusion va simplifier nos cartes de visite! En d'autres termes, nos locataires et surtout nos fournisseurs n'auront plus à hésiter entre nos deux anciennes raisons sociales. En ce qui concerne nos clients institutionnels, le contact personnel a toujours primé sur l'appartenance à telle ou telle entité. Leurs interlocuteurs respectifs sont toujours en place, donc pas de changement de ce côté-là. »

Locations par Internet: le pli est pris

« Le tiers de nos locations se font désormais par notre site Internet, précise Marie-Claude Gevaux. Les personnes intéressées par un objet y trouvent toutes les indications sur les démarches à accomplir et les pièces à fournir pour la signature des baux. Par ailleurs, une page « questions-réponses » leur apporte en ligne les renseignements les plus fréquemment demandés. Internet confirme ainsi son intérêt et facilite la vie de tous. En effet, nous recevons chaque jour près de 300 personnes et autant de coups de fil ou d'e-mails. Vous imaginez la ruée! Alors pour gagner du temps et éviter toute attente inutile, tapez simplement www.regierhone.ch »

Ventes: pas de changement d'interlocuteur

Pour Thomas Andenmatten, responsable du service des Ventes, les clients n'ont qu'un contact ponctuel avec le service des ventes. « Il est vrai que nous avons systématiquement communiqué nos promotions sous l'enseigne de la Régie de la Cité. En fait, signer de nouveaux programmes « Régie du Rhône » n'aura pas d'incidence car le client potentiel considère d'abord le produit avant la marque de son vendeur. Nous sommes dans un domaine où la relation interpersonnelle compte avant toute chose. Les personnes qui nous connaissent et qui travaillent avec nous trouveront toujours les mêmes interlocuteurs. Il n'y a aucune incidence de la fusion dans le traitement des dossiers. »

Administration des PPE: la qualité simplifie tout

Pour Pierre de Freudenreich, Directeur du département des PPE, aucun changement à attendre de la fusion elle-même, si ce n'est une simplification administrative. « En fait, c'est un processus naturel de rapprochement que nous avons entamé lors des travaux préparatoires de la certification ISO 9001 qui nous ont permis de mettre en commun nos méthodes et nous ont réunis dans une même démarche Qualité. La fusion était déjà faite dans les esprits. Nous attendons beaucoup de la nouvelle informatique qui va nous permettre d'être encore plus efficaces dans l'intérêt de nos clients. »

Démarche Qualité: «work in progress»

Pour Jean-Pierre Burgi, responsable Qualité, « la fusion n'affecte en rien la poursuite des travaux engagés. Bien au contraire. La simplification administrative qu'elle entraîne va permettre l'actualisation des documents disponibles sur l'Intranet de la Régie. La recherche d'information en sera d'autant plus rapide. D'ailleurs, les réformes documentaires liées à la fusion sont notablement facilitées par la consolidation documentaire qui a été précédemment effectuée en vue de la certification. Prochaine étape de la démarche Qualité: la mise en place du tableau de bord prospectif de la Régie du Rhône qui regroupe l'ensemble des indicateurs de l'entreprise, sur quatre secteurs fondamentaux: clients, finances, fonctionnement interne et résultats commerciaux, acquisition et exploitation des connaissances » (voir la Newsletter n°9 de juin 2001).

Comptabilité: un travail considérable

Nicolas Dupont a repris les rênes de la comptabilité depuis février 2001. Pour les collaborateurs de l'un des services les plus importants de la Régie du Rhône, la fusion représente une charge de travail conséquente. « Nous harmonisons à la fois la comptabilité générale des deux anciennes sociétés et celle que nous tenons pour chacun de nos clients. Celle-ci est, de loin, la plus complexe, car elle comporte des paramètres personnalisés pour chaque dossier. De plus, l'arrivée d'un nouvel outil informatique au mode de fonctionnement différent implique, d'une part, un important effort de formation à de nouvelles fonctionnalités et, d'autre part le paramétrage manuel de l'ensemble des comptes. En termes de volume de travail, cela représente deux personnes de haut niveau à plein temps pendant 4 mois. Cela dit, le jeu en vaut la chandelle car cette nouvelle informatique est réellement très performante et nous vivons dans l'agréable perspective d'une profonde simplification de la gestion, puisque nous n'aurons plus que les écritures d'une seule entreprise à gérer. »

Nouveaux projets en construction

RUE DE BERNEX

Cette ancienne gendarmerie marque l'entrée du village de Bernex de son architecture des années 30. Le bâtiment est propriété de la Fondation de la Commune de Bernex pour le logement, présidée par M. Jacques Baudit, Conseiller administratif. Sa réhabilitation complète est menée sous la houlette de l'architecte Jacques Schär. L'opération, bénéficiant des aides cantonales, comportera des appartements de 3 à 6 pièces et permettra à des jeunes ou de jeunes familles de la commune de trouver un logement parfaitement adapté à leurs besoins et ce dès le mois de février prochain. La Régie du Rhône est chargée de la mise en valeur et de la gestion locative de l'immeuble.



LE POINT SUR LES PROMOTIONS



RÉSIDENCE DU PARC TREMBLEY: UN NOUVEAU PROJET TRÈS SÉDUISANT

Cette remarquable réalisation à l'allure futuriste de l'architecte Rodolphe Gardebian se situera à proximité des organisations internationales, à l'angle des rues Hoffmann et Pestalozzi. Pour un prix au m² dès fr. 4 430.-, il comportera, au-dessus de deux niveaux commerciaux, cinq étages d'appartements de 4 à 7 pièces ainsi que de très beaux attiques en terrasse. Sa situation, la qualité de son architecture et de ses prestations, notamment au niveau de l'isolation phonique et de la ventilation, ainsi que la proximité du Parc Trembley sont autant de facteurs qui devraient favoriser une très rapide commercialisation. Ces appartements seront disponibles dès fr. 485 000.- pour un 4 pièces.

RÉSIDENCE DU PETIT VEYRIER: TOUT EST VENDU!

Bien que la livraison du programme soit programmée pour septembre 2002, les 12 appartements de 4 à 6 pièces, réalisés par l'entreprise générale VARAPO S.A., ont tous trouvé preneur en 9 mois, pour un prix moyen au m² de fr. 4 280.-. Situé en bordure d'une zone villa, l'offre d'appartements de 100 à 200 m², dont certains en duplex ou avec jardin privatif, a séduit majoritairement des habitants de Veyrier.

La marche du marché

QUELS ENSEIGNEMENTS TIRER DE LA CONJONCTURE ACTUELLE?
BILAN ET PERSPECTIVES PAR PIERRE DE FREUDENREICH.

La principale observation que nous pouvons faire est la réactivité croissante du marché immobilier genevois vis-à-vis du contexte économique. L'accélération que nous avons connue pendant les 6 premiers mois de 2001 s'est conjuguée avec la raréfaction du stock d'objets vacants, provoquant une augmentation des loyers et du prix des m² neufs.

Ce renchérissement, malgré un taux hypothécaire stable et peu élevé, est l'illustration des effets pervers que peut avoir l'absence d'une politique du logement cohérente ou, plus exactement, d'une politique actuelle freinant délibérément la construction ou la rénovation.

Deuxième observation, les clients sont plus avertis et plus exigeants. Les objets moins bien situés ou mal équipés ou dont l'entretien est négligé à cause d'une législation particulièrement restrictive, ne suivent pas le rythme et demeurent sans preneurs, ce qui tend également à alimenter la surchauffe.

La baisse des indicateurs économiques enregistrée dès juillet, puis les conséquences des événements survenus le 11 septembre annoncent la forte probabilité d'un ralentissement de l'économie. Quelle va être l'attitude des investisseurs? Vont-ils convertir leurs avoirs boursiers dans la pierre, éternelle valeur refuge? Les sociétés étasuniennes implantées à Genève vont-elles réduire la voilure, provoquant une détente sur les loyers? Il est encore trop tôt pour l'affirmer avec certitude. Mais on note déjà un certain ralentissement dans les locaux commerciaux dont les délais de commercialisation ont une nette tendance à rallonger.

Une chose, cependant, est certaine: c'est qu'une hypothétique raréfaction des hauts revenus en centre ville provoquerait une baisse des rentrées fiscales et annoncerait donc le retour des déficits publics.

RÉNOVATIONS



CHARLES-HUMBERT 6

La façade de cet immeuble a bénéficié d'un traitement contre les fissures avant d'être crépie et repeinte. L'ensemble des fenêtres des appartements a été changé afin d'améliorer l'isolation thermique et de nouveaux stores améliorent l'image du bâtiment.

Ces travaux ont été placés sous la responsabilité de notre collaborateur, M. Stéphane GUBERAN, architecte ETS/EPFL.



PONT-D'ARVE 16

Ce bel immeuble a bénéficié d'une rénovation complète de sa façade, y compris de sa cour intérieure. La pierre de taille a été ravalée, la façade enduite d'un crépis puis repeinte. La pose de double-fenêtres garantit une bonne isolation thermique et phonique.

Cette rénovation a été coordonnée par notre collaborateur, M. Daniel PANSIER, gérant.

Vivre, ce n'est pas
seulement changer,
c'est continuer

P. Leroux

TENDANCES À LA UNE

Baisse du nombre de réclamations

Notre programme qualité commence à porter ses fruits. De janvier à septembre 2001, malgré un nombre croissant d'objets sous gestion, les réclamations de locataires ont diminué de 4% par rapport à la même période de l'année précédente. Quant aux réclamations relatives aux travaux d'entretien réalisés chez nos locataires, elles ont chuté de 12%.

Ces bons résultats sont à mettre au crédit de nos collaborateurs qui s'engagent à donner une réponse au plus tard dans les 5 jours ouvrables suivant la réception des réclamations.

Hausse de la fréquentation du site Internet

De janvier à octobre 2001, près de 35% des baux ont été signés grâce à Internet, ce qui représente une hausse de 10% – sur le total des baux signés – par rapport à la même période de 2000.

Nous avons répondu, de janvier à octobre 2001, à 9272 mails, ce qui représente près du double de ceux auxquels nous avons répondu en 2000.



Téléphone	022 319 97 97
Fax	022 319 97 00
Locations	022 319 98 88
Locations résidentielles	022 819 86 66
Locations commerciales	022 819 86 44
Ventes	022 819 86 55
Immofax	022 319 99 99
Régie du Rhône SA 3, place du Molard	1204 Genève
Site web	www.regierhone.ch
Contact	contact@regierhone.ch

La loi, évolue

Contestation du loyer initial: La Chambre d'appel en matière de Baux et Loyers du canton de Genève a jugé récemment que la pénurie de logement ne suffit plus, à elle seule, à engendrer une situation de contrainte pour le locataire. Il revient donc au locataire de prouver qu'il a effectué toutes les recherches nécessaires pour trouver un appartement et qu'il a été contraint de louer celui dont il conteste le loyer. Cet arrêt ouvre une porte au bailleur, qui lui permet de conclure à l'irrecevabilité d'une requête en contestation du loyer initial. Il s'agit d'un premier arrêt qui n'a pas été confirmé par le Tribunal fédéral. (CdB 2, juin 2001, p. 44 ss)

Locaux acceptés en l'état : Lorsqu'un locataire a visité des locaux, a signé un état des lieux d'entrée sans faire de remarque et a accepté les locaux en l'état, il ne peut plus demander des travaux ou une baisse de loyer pour cause de défaut de la chose louée. En effet, selon les règles de la bonne foi, l'objet loué est admis comme conforme à l'objet de la location. Cette règle ne s'applique, toutefois pas, pour des défauts cachés, qui ne pouvaient être constatés lors de la visite. (ACJC / 749 du 23 juin 2000 dans la clause E. c/ G. et M)

Loyers comparatifs : La jurisprudence du Tribunal fédéral concernant l'emploi des loyers comparatifs comme motif de hausse s'est légèrement assouplie dans un arrêt récent. Le bailleur dispose de la possibilité d'adapter de manière théorique le loyer des appartements pris en exemple en fonction de la variation des taux hypothécaires et de l'indice suisse des prix à la consommation. Cette solution atténuée légèrement les difficultés posées dans la recherche d'objets comparables. Toutefois, cet aménagement est compensé par un autre arrêt qui confirme que le téléviseur et le double vitrage sont des critères de confort qui doivent être pris en compte lors de la comparaison. (CdB 3, septembre 2001, p. 69)

Guillaume Zuber,
titulaire du brevet d'avocat genevois

La vie de la Régie

Arrivées

MONSIEUR FRANCK DUPRET

Titulaire d'un certificat de capacité en droit et d'une qualification professionnelle en droit de l'Urbanisme et de la Construction, précédemment employé dans une régie de la place, Monsieur Franck DUPRET a rejoint notre équipe du département des PPE en qualité de Gérant d'Immeubles, compte tenu de la croissance de notre portefeuille.

MADAME PATRICIA CLAVERIA, qui depuis le début de cette année avait repris la responsabilité du service de la location, assume depuis le 1^{er} septembre la responsabilité du Groupe location, qui comprend le groupe location-gérance et le groupe des locations résidentielles.

Elle collabore ainsi directement avec **MONSIEUR JOSÉ BENITO**, récemment promu Gérant Junior, rattaché au groupe des locations résidentielles.

MONSIEUR DANIEL RAVAL

Licencié en sciences commerciales et industrielles, Monsieur Daniel RAVAL a rejoint notre département de la comptabilité depuis le 1^{er} octobre en qualité de Responsable comptabilité immeubles. Bénéficiant d'une bonne expérience comptable acquise dans d'autres régies immobilières de la place, il succède ainsi à Monsieur Manuel LIMPO qui a travaillé à notre service durant plus de cinq années et à qui nous adressons nos meilleurs vœux pour son avenir professionnel.

Exister consiste à changer,
changer à se mûrir, se mûrir
à se créer indéfiniment soi-même.

H. Bergson