

Une stratégie dynamique, avec et pour les clients

ÉVÉNEMENT

ÉDITORIAL

FUSION

Le terme possède de nombreuses définitions : chez Larousse, il s'agit de l'union intime résultant de la combinaison d'êtres ou de choses ; le Petit Robert y voit plutôt une réunion d'atomes légers, donnant des atomes lourds et provoquant un grand dégagement d'énergie.

Nous pouvons souscrire à chacune d'entre elles, tant on les dirait écrites pour décrire notre société. D'abord parce qu'elles peignent fidèlement le contexte dans lequel a eu lieu cette importante étape de notre vie. La seconde, car elle désigne très précisément le phénomène qui en fait un interlocuteur apprécié de ses différents partenaires.

Après six mois, rien n'a changé et pourtant tout est différent ! Rien parce que nous cheminions de concert depuis déjà longtemps, avec les mêmes collaborateurs, dans des locaux communs et selon des procédures similaires. Tout (ou presque), puisque nous travaillons maintenant sous un seul nom, avec une image unique et une dimension professionnelle clairement établie sur le plan régional. La vie est tout simplement plus... simple !

Cette fusion méritait bien une célébration et la soirée organisée au BFM fut à la hauteur de l'événement. Les quelques photos que vous trouverez dans ce numéro en témoignent.

La page étant maintenant tournée, il nous faut regarder vers l'avenir, désigner nos objectifs et déterminer la stratégie à suivre afin de les atteindre. Ces objectifs ont pour nom fourniture de prestations innovatrices à nos clients, notamment pour leur offrir une information de qualité ; et, last but not least, fidéliser nos collaborateurs.

Pour y parvenir, notre stratégie consistera à tenter de développer notre part du marché, par une croissance interne et externe. A développer un niveau élevé de compétences, grâce à des collaborateurs aussi qualifiés que motivés. A nous doter de moyens adéquats, en particulier sur le plan technique. Envie d'en savoir plus ? N'hésitez pas : lisez l'article ci-contre qui développe ces différents points.

En guise de conclusion, permettez-nous de citer une phrase d'André Gide, selon lequel « il est bon de suivre sa pente, pourvu que ce soit en montant ». Vers le progrès ? Telle est la voie que nous entendons suivre.

Bernard Riandel

LE DÉBUT DE CE MILLÉNAIRE A ÉTÉ, POUR LA RÉGIE DU RHÔNE, UNE PHASE DE CONSOLIDATION DE SES ATOUTS. APRÈS LA CERTIFICATION SELON ISO 9001 EN 2000 ET LE DÉPLOIEMENT CONTINU D'UN PROGRAMME QUALITÉ, LA FUSION EST VENUE COURONNER CES EFFORTS AU DÉBUT DE CETTE ANNÉE. MAIS LA RÉGIE DU RHÔNE NE COMPTE PAS S'ARRÊTER EN SI BON CHEMIN.

Un journal de la place classait la Régie du Rhône dans le peloton de tête des régies genevoises. Fière de ce constat, mais résolument engagée vers l'avenir, la Régie du Rhône entend maintenir et développer l'excellence de ses prestations au moyen d'une stratégie et d'objectifs dont les clients seront les premiers bénéficiaires.

Objectif client N° 1 : fournir des prestations innovatrices

Les exigences de nos clients sont de plus en plus pointues. Les anticiper est notre devoir. C'est pour que nos clients puissent constamment bénéficier de prestations de pointe que nous nous engageons à innover en permanence.

Un exemple ? Dans le courant de cette année, notre nouveau système informatique QUORUM devrait permettre à nos clients propriétaires de consulter on-line leurs comptes de gestion ainsi que toutes les informations les aidant à prendre leurs décisions stratégiques en toute connaissance de cause. Nous ferons ainsi œuvre de pionniers en la matière.

Objectif client N° 2 : fournir, de façon performante, une information de qualité à nos clients

Nos clients doivent disposer, dans notre entreprise, de sources et relais d'information fiables, pertinents et efficaces. C'est ainsi que nos collaborateurs, en liaison directe avec les clients, bénéficient de formations et outils propres à satisfaire les demandes informationnelles de nos clients.

Dans cette perspective, notre nouvelle application informatique QUORUM simplifie les recherches des informations et les structure utilement à l'avantage de nos clients.

Objectif client N° 3 : fidéliser les collaborateurs

Nous voulons garantir des interlocuteurs stables pour nos clients. Nous soulignons l'importance que revêt, pour un client, la connaissance globale d'un dossier, de son origine et de ses évolutions. Nos clients attendent des partenaires de confiance, connaissant leurs attentes.

C'est pourquoi une nouvelle politique relative aux Ressources Humaines a été mise en œuvre par la Direction Générale. Cette politique porte déjà ses fruits, puisque notre taux de rotation du personnel a fortement chuté.

Et ces objectifs ne sont pas qu'une déclaration d'intention : nous les évaluons régulièrement et, au besoin, corrigeons le tir pour relever en permanence le défi de la qualité, pour l'ensemble de nos clients et partenaires.

Enrique Ortiz

SOMMAIRE

ÉVÉNEMENT

Une stratégie dynamique p. 1

SERVICES

La qualité p. 2

BFM

Souvenirs de la soirée
L'immobilier en mouvement
au BFM p. 3

LE POINT SUR

LES PROMOTIONS p. 4

TENDANCES

À LA UNE p. 5

LA LOI ÉVOLUE p. 6

LA VIE DE LA RÉGIE p. 6

PASSAGE À LA VITESSE SUPÉRIEURE

LA VENTE D'IMMEUBLES DE RENDEMENT EST UNE ACTIVITÉ PLACÉE SOUS LA RESPONSABILITÉ DIRECTE DES DEUX ADMINISTRATEURS DÉLÉGUÉS DE NOTRE SOCIÉTÉ, MESSIEURS BERNARD RIONDEL ET ENRIQUE ORTIZ.

En raison du fléchissement des marchés financiers et d'une croissance de la demande dans le domaine de l'investissement immobilier, nous avons décidé, voici un an et demi, d'étoffer notre équipe des ventes en engageant M. Philippe X. CORBAT, à qui nous avons confié le secteur spécifique des immeubles de rendement.

En perspective de l'important développement que devrait connaître cette activité au sein de notre société, nous avons estimé nécessaire de renforcer ce service, notamment sur le plan administratif. C'est ainsi qu'un secrétariat fonctionnant à mi-temps, assuré par Mme Florence SARDA, a été mis en place dès le 1^{er} juin.

Si vous souhaitez diversifier vos placements ou renforcer votre portefeuille immobilier, n'hésitez pas à faire appel à notre service des ventes immeubles ou à l'un de nos deux administrateurs. Nous disposons d'un important portefeuille d'immeubles à vendre, locatifs ou mixtes, à rénover ou non, dans toutes les catégories de prix.

GB Shaw

La qualité?

Un souci de tous les instants

LE RESPECT ET L'ENGAGEMENT POUR DES PRESTATIONS DE HAUT NIVEAU ONT TOUJOURS FAIT PARTIE INTÉGRANTE DE NOTRE FONCTIONNEMENT. MAIS DEPUIS LA CERTIFICATION SELON ISO 9001, LA QUALITÉ A DÉSORMAIS ACQUIS SES LETTRES DE NOBLESSE AU SEIN DE NOTRE SOCIÉTÉ. QUELLE QUE SOIT LA NATURE DES DIVERSES RELATIONS AVEC L'ENTREPRISE - (CO)PROPRIÉTAIRE OU LOCATAIRE, CLIENT OU COLLABORATEUR, FOURNISSEUR OU PARTENAIRE - NOUS TENONS À CE QUE CES RELATIONS SOIENT PLACÉES SOUS LE SIGNE DE LA QUALITÉ PERMANENTE, CONFORMÉMENT À LA LIGNE TRACÉE PAR LES OBJECTIFS STRATÉGIQUES DE LA RÉGIE DU RHÔNE.

Un cadre : notre charte Qualité

Au cœur de cette démarche, notre CHARTE QUALITÉ pose clairement nos objectifs, tout comme nos exigences et les moyens à mettre en œuvre pour les atteindre. Plusieurs décisions claires témoignent de cette volonté. Notre engagement pour la Qualité se trouve sur notre site Internet www.regierhone.ch.

Deux exemples concrets

Notre Programme Qualité n'est pas qu'une déclaration d'intentions. Nous avons pu, grâce à lui, améliorer nos prestations aux clients, comme en attestent les deux exemples qui suivent: toute réclamation doit être suivie d'une réaction dans les 5 jours! Les éventuels cas répétitifs sont analysés, afin de remédier au dysfonctionnement qui les a causés. Un questionnaire est joint à tout bon de travail envoyé aux locataires. Il permet notamment de déterminer si le travail a été effectué dans les délais prévus et à satisfaction, si le rendez-vous a été respecté ou encore la qualité du personnel envoyé par le fournisseur partenaire.

Un suivi permanent...

Véritable gardien du temple, un « staff Qualité » a été mis en place, avec pour mission de poursuivre et développer la démarche. C'est ainsi qu'un Comité Qualité en précise les buts et la stratégie à appliquer. Le Responsable Qualité veille à la mise en œuvre et à l'extension de cette même stratégie. Il est aidé en cela par un certain nombre de relais internes à l'entreprise – les auditeurs internes – relais auxquels les collaborateurs peuvent s'adresser pour toute question ou suggestion.

... pour un résultat plus qu'encourageant !

Les statistiques réalisées prouvent que nous sommes sur la bonne voie. 521 réclamations avaient été enregistrées en 2000 ; leur nombre a été ramené à 412 en 2001 alors que notre volume d'affaires était en progression. Amorcée dès l'été 2001, cette diminution s'est encore accentuée en fin d'année, pour atteindre un chiffre de -21 % sur l'ensemble de l'année.

En ce qui concerne les réclamations relatives aux travaux d'entretien entrepris dans les immeubles – soit plus de 50 % des cas – leur recul est encore plus significatif: 308 en 2000 contre 214 en 2001. Soit -30%! Et nous n'allons pas nous arrêter en si bon chemin!

Jean-Pierre Burgi
Responsable Qualité

Souvenirs de la soirée L'immobilier en mouvement au BFM

PLACÉE SOUS LE SIGNE DU MOUVEMENT, LE 25 AVRIL DERNIER, DANS L'ÉLAN DE LA FUSION, LA RÉGIE DU RHÔNE A FÊTÉ SES CLIENTS ET PARTENAIRES LORS D'UNE SOIRÉE AU BÂTIMENT DES FORCES MOTRICES. CET ÉVÉNEMENT A RÉUNI PRÈS DE 500 CONVIVES. EN VOICI QUELQUES PHOTOS.



Des invités de marque nous ont fait l'honneur de leur présence.



Une discussion à bâtons rompus, autour d'un verre.



Un banquet réunissait les invités et les collaborateurs de l'entreprise.



Des acrobates charmant leur public...



La fin de soirée fut festive! Ambiance...



RESIDENCE DU PARC TREMBLEY – UNE VISION PANORAMIQUE

Avec ses grandes surfaces vitrées, ce bel immeuble avant-gardiste, conçu par l'architecte Rodolphe GARABEDIAN, mettra à disposition de ses futurs occupants des surfaces mixtes, commerciales et administratives au rez-de-chaussée et 1^{er} étage, ainsi que 28 appartements de 4 à 6 pièces dans les étages, dont trois très beaux attiques.

Idéalement situé à l'angle des rues Pestalozzi et Hoffmann, le projet bénéficie de toutes les commodités propres à séduire l'acheteur le plus exigeant : proximité des commerces et écoles, ainsi que des organisations internationales et du Centre-Ville, accès rapide par bus à la gare de Cornavin ou à l'aéroport.

De plus, cette réalisation offrira à ses futurs occupants un magnifique panorama sur le parc Trembley, les Alpes et même le Mont-Blanc, avec une qualité de confort très élaborée (isolation phonique renforcée, système de ventilation à double flux, parkings et boxes en sous-sol, etc.).

Les appartements de 4 à 6 pièces, au prix moyen de CHF 4 760.-/m², s'adressent à un large public. Les propriétaires potentiels ne s'y sont du reste pas trompés : sur les 28 appartements que comporte l'immeuble, 17 sont déjà réservés.



Il reste encore des appartements :

- 1 appartement de 4 pièces (CHF 485 000.-) ;
- 6 appartements de 5 pièces (dès CHF 575 000.-) ;
- 2 appartements de 6 pièces (dès CHF 775 000.-) ;
- 2 magnifiques attiques (dès CHF 1 290 000.-) ;

... ainsi que des surfaces commerciales et administratives :

- une surface éventuellement divisible, au rez-de-chaussée, de 407 m² (CHF 6 500.-/m²) ;
- une surface au 1^{er} étage de 622 m² (CHF 6 500.-/m²) ;
- une surface à l'entresol de 116 m², accessible à la demande soit depuis le rez, soit depuis le 1^{er} niveau (CHF 3 500.-/m²) ;
- une surface au 3^e sous-sol de 87 m² (CHF 2 500.-/m²).

Vente exclusive par Régie du Rhône SA :
tél. 022 819 86 55 et e-mail ventes@regierhone.ch

LES JARDINS DE GRANGE-COLLOMB – LA CAMPAGNE EN VILLE

Situé à proximité de Carouge en plein cœur d'une magnifique clairière dans un cadre calme et boisé, ce projet élaboré par ZSCHOKKE DEVELOPPEMENT SA réunit les avantages offerts tant par la ville que la campagne.

L'état des pré-réservations indique d'ailleurs le vif intérêt que cette promotion éveille chez des acquéreurs potentiels. Sur les 24 logements offerts à la vente, 14 sont d'ores et déjà pré-réservés dans ces trois petits immeubles résidentiels, qui offrent de magnifiques duplex de 7 pièces dans les deux derniers étages et de beaux 5 pièces avec jardins privatifs au rez-de-chaussée et de grands balcons aux 1^{er} et 2^e étages.



Avec un premier prix de CHF 598 100.-, l'appartement de 5 pièces avec balcon s'affiche à CHF 4 444.-/m².

Voilà les différentes raisons de l'engouement suscité auprès du public par cette réalisation.

Vente exclusive par Régie du Rhône SA :
tél. 022 819 86 55 et e-mail ventes@regierhone.ch

LES ESSERTS (PETIT-LANCY)

Cet immeuble locatif HLM, dû aux architectes associés Bernard PLOJOUX et François DUGERDIL et piloté par M. Charles DESHUSSES, est en cours de finition. Sa mise en valeur a déjà débuté par la recherche de locataires et la mise en place des services généraux.

Disponible dès fin septembre 2002, ses 24 logements de 4 ou 5 pièces duplex et un 6 pièces devraient donc accueillir très prochainement les locataires satisfaisant aux conditions fixées par l'Office financier du logement. De plus, les loyers très intéressants renforcent l'attrait des logements, puisque le loyer d'un 5 pièces devrait avoisiner les CHF 1 500.-/mois.

Location exclusive par Régie du Rhône SA :
Mme Patricia CLAVERIA, tél. dir. 022 319 97 79
et e-mail patricia.claveria@regierhone.ch





LOCATIONS

La quête du Graal

Mme Patricia CLAVERIA, responsable du service locations, le dit clairement : les résiliations sont aujourd'hui en baisse. Face à la situation sur le marché genevois, les locataires tentent de prendre leur mal en patience en attendant de trouver aussi LE logement correspondant à leurs désirs. Les déménagements sont aussi le fait de personnes qui ont fait le pas, soit en achetant un logement, soit en le faisant construire.

Un constat s'impose : aujourd'hui, tout se loue ! Les petits appartements (des studios aux trois pièces) connaissent un roulement légèrement supérieur, mais les 4 à 6 pièces sont eux placés sous le signe de la stagnation. Comparaison n'est pas raison, mais les chiffres sont tout de même éloquents : en mai 2001, le nombre de logements offerts en location par notre société était en moyenne de 50 par mois ; une année plus tard, il est à 25 ! Et il en va pratiquement de même pour les PPE.

Pour faciliter les recherches et apporter un appui aux personnes concernées, nous avons pris des mesures très concrètes : offres de location « on-line » sur son notre site Internet (www.regierhone.ch) où l'on peut consulter les plans numérisés des objets, service d'information via e-mails, Immofax ou encore affichage des offres à l'entrée de nos bureaux.

LOCAUX COMMERCIAUX

Vers une stabilisation

Pour M. Reynald HUGON, à la direction des locations commerciales, les événements de septembre 2001 ont marqué un retour à la normale. Sans pour autant tomber dans la morosité d'ailleurs, puisque sauf quelques rares exceptions (objets moins bien équipés ou sis dans des endroits moins favorables), le taux de vacances est plutôt faible.

La demande actuelle se concentre plutôt sur des objets type petite arcade (50 m²) ou surfaces de bureaux (100 à 200 m²), à des endroits favorables. Plus rares sont les requêtes pour des surfaces de 500 m² ou plus.

CONTENTIEUX

A l'ouest, peu de nouveau

Me Guillaume ZUBER, en charge du département juridique, constate que le nombre de contentieux connaît peu de variations – soit 2 à 3 % de l'état locatif global – alors même que le nombre de logements sous gestion progresse.

Parmi les dossiers traités, on distingue principalement deux catégories :

- la contestation du loyer initial par le nouveau locataire (4-5 cas), une « spécialité » typiquement genevoise ;
- le recouvrement de créances.

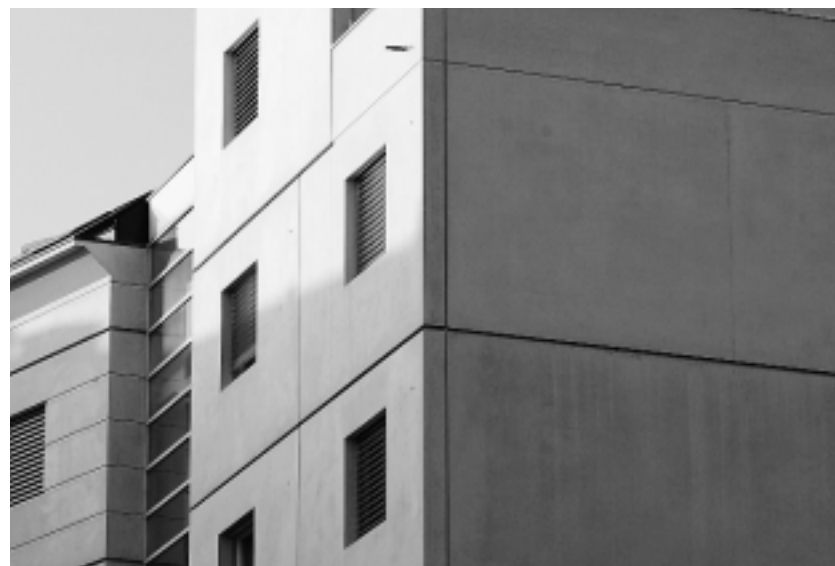
Quelques cas, presque anecdotiques, concernent des demandes de travaux ou une réduction temporaire du loyer pour cause de nuisances occasionnées lors de ces mêmes travaux.

Les très rares contentieux en matière de copropriété touchent, eux, au recouvrement des charges de copropriété.

VENTES

Vers une révolution culturelle ?

La pénurie actuelle produit également ses effets dans le domaine des ventes immobilières. En effet, on constate une nette augmentation des demandes. Selon Mme Paola VEROLET, responsable des ventes et professionnelle avertie, deux phénomènes témoignent très clairement de cette situation relativement récente.



La preuve ? Il y a peu, la demande des acquéreurs potentiels se focalisait principalement sur les grands appartements ou les villas ; il n'était pas facile de vendre les studios et les 2 et 3 pièces. Aujourd'hui, cette tendance a disparu ; même les petits logements trouvent assez facilement preneur, comme nous l'avons récemment constaté à travers la vente de nombreux appartements de 3 pièces situés sur les communes de Genève, Onex et Versoix.

On remarque également un changement de philosophie symbolique chez les locataires. Devant la difficulté à trouver un appartement correspondant à leurs besoins, ils sont aujourd'hui de plus en plus nombreux à s'intéresser aux objets mis en vente sur le marché immobilier.

La loi évolue

Conversion du congé pour non-paiement de loyer : Le Tribunal des Baux du canton de Vaud a rendu un jugement le 16 mars 2001, qui vient d'être confirmé par le Tribunal Fédéral. Ainsi, il est admis la conversion d'un congé extraordinaire inefficace (dont les conditions de fond ne sont pas remplies) en un congé ordinaire pour l'échéance contractuelle lorsque le locataire devait comprendre de bonne foi une telle intention du bailleur. La résiliation du bail, acte formateur unilatéral du bailleur, doit être interprétée comme toute autre manifestation de volonté. Il n'est pas rare, comme le montre l'expérience, que le bailleur qui résilie pour des motifs extraordinaires ait la volonté de résilier au moins pour la prochaine échéance du bail. Si ces motifs de congé anticipé ne sont pas reconnus valables, le juge doit apprécier l'intention du bailleur de donner congé le cas échéant, opter pour la conversion de ce congé en un congé ordinaire pour la prochaine échéance contractuelle.

Etat des lieux de la modification du droit du bail : La modification du droit du bail est toujours d'actualité et les débats parlementaires sont toujours houleux. Ils ont débouché sur trois variantes quant aux mécanismes d'adaptation des loyers en cours de bail qui peuvent être résumées comme suit :

- L'indexation annuelle des loyers à 100 % du renchérissement avec abandon des critères liés aux loyers comparatifs et à l'évolution du taux hypothécaire.
- L'indexation à 80 % du renchérissement avec possibilité, en cas d'absence de hausses de loyers pendant quatre ans, de l'augmenter, au maximum de 20 %, en fonction de la moyenne des loyers usuels.
- Le cumul de l'indexation à 100 % du renchérissement et de l'adaptation tous les cinq ans, aux loyers usuels sans plafond à 20 %.

A ce jour, aucune de ces propositions n'a trouvé l'assentiment des chambres et l'entente des milieux immobiliers et des locataires.

Un 4^e projet, élaboré d'entente entre les milieux romands immobiliers et les responsables des locataires, a été soumis aux chambres et prévoit comme seul motif l'indexation à 80 % du renchérissement. Avec comme nuance, la possibilité laissée au bailleur, en cas de hausse rapide du taux hypothécaire, d'augmenter le loyer dans la mesure où le rendement des fonds investis n'est plus suffisant. Il en ira de même s'il faut rentabiliser des travaux à plus-value. Cette solution n'a toutefois pas rencontré l'accord des milieux immobiliers suisse-allemands.

Les débats à propos de la révision du bail sont par conséquent loin d'être clos. Ce dossier reste à suivre.

Guillaume Zuber,
Titulaire du brevet d'avocat genevois

La vie de la Régie

Arrivées

Arrivée le 5 décembre dernier, **MADAME PAOLA VEROLET** a repris depuis le 1^{er} février de cette année la responsabilité de notre service des ventes. Diplômée de l'Ecole d'architecture de l'Université de Genève, elle a occupé des fonctions similaires dans une autre grande régie de la place pendant plusieurs années.

MADAME VEROLET a pris la succession de **MONSIEUR THOMAS ANDENMATTEN**, qui a travaillé à notre service pendant plus de trois ans et auquel nous adressons nos meilleurs vœux de réussite dans ses nouvelles activités professionnelles auprès d'une grande entreprise générale de la place.

MADAMOISELLE SÉVERINE BESOMI, récemment promue Gérante Junior, assume la responsabilité d'un groupe de gérance depuis le mois de février. Depuis quatre ans, Mademoiselle BESOMI travaille auprès de notre département de la Gérance, dans lequel elle a précédemment et successivement occupé les fonctions d'assistante administrative et d'assistante technique.

MADAME FLORENCE SARDA, assistante de direction auprès de notre administrateur-délégué Monsieur Enrique ORTIZ pendant plus de quatre ans, a demandé à pouvoir réduire son activité professionnelle. De ce fait, nous lui avons offert la possibilité de travailler à mi-temps, depuis le 1^{er} juin, au sein de notre service de ventes d'immeubles.

Son remplacement est assuré par **MADAME CLAIRE-ELISABETH SENTI**, titulaire d'une demi-licence en droit, qui nous a rejoints depuis le 15 avril dernier.

A toutes et à tous, nous adressons nos meilleurs vœux de réussite dans leurs nouvelles fonctions.



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