

IDC-DIFC:

3 points de vue pour 1 question...

ADMINISTRATION, CHAUFFAGISTE ET RÉGIE DONNENT LEUR AVIS SUR LA QUESTION DE LA CONSOMMATION D'ÉNERGIE, DE SON CALCUL ET DES MOYENS MIS EN ŒUVRE POUR LA RÉDUIRE.

ÉDITORIAL

Points forts 2003 : énergie, qualité et formation

Entre l'indice de dépense de chaleur (IDC), le renouvellement de la certification ISO 9001 et, dans une moindre mesure, la réforme de l'apprentissage, la Régie du Rhône n'a pas chômé! En effet, depuis peu, le ScanE (Service cantonal de l'Énergie) nous a octroyé la concession pour calculer l'indice de dépense de chaleur. Notre société pourra ainsi garantir une prestation globale par une meilleure maîtrise du processus de gestion de l'énergie et mieux conseiller ses clients sur les mesures à prendre, le cas échéant, pour faire baisser cet indice. Ne manquez pas de lire notre article principal sur ce sujet qui touche tous les propriétaires.

En outre, toujours très attentive, mais également «obligée», à la qualité par sa certification ISO 9001: 1994, la Régie du Rhône a obtenu son renouvellement sous la nouvelle référence ISO 9001: 2000. Un succès à attribuer à l'enthousiasme de l'ensemble de nos collaborateurs et au travail constant de notre responsable qualité, Sabine Ryckeboer, interviewée pour l'occasion.

Enfin, 2003 a été l'année de la réforme de l'apprentissage. Davantage de contraintes pour les employeurs, une responsabilisation accrue pour les apprentis, mais aussi, à l'arrivée, une qualité de formation que la Régie du Rhône, connue pour sa politique active en faveur des apprentis, ne peut qu'applaudir.

Notre société vient d'ailleurs d'obtenir le label d'«entreprise formatrice 2003-2004» attribué par la Confédération.

Excellente lecture et meilleurs vœux pour une heureuse et prospère année 2004!

Enrique Ortiz
Administrateur délégué

Suite au protocole de Kyoto en 1999, la Suisse a adopté une loi sur les dépenses d'énergie par laquelle elle entend contribuer à la lutte contre le réchauffement de la planète. Cette loi oblige les propriétaires à prendre des mesures, d'ici 2010, pour limiter la consommation d'énergie dans leurs immeubles.

LA PAROLE AU SERVICE CANTONAL DE L'ÉNERGIE (ScanE)...

Monsieur Jacques DJORDJEVIC, responsable de la base de données de l'indice de dépense de chaleur (IDC), explique: «Un immeuble consomme x litres de mazout ou y m³ de gaz, par mètre carré de surface chauffée et par année, pour produire son chauffage et son eau chaude. Cette valeur, l'IDC, est calculée par des concessionnaires agréés par le ScanE, en majorité des chauffagistes et des régies.»

Monsieur Emile SPIERER, responsable du domaine immobilier, ajoute: «Dans le Canton de Genève, le décompte individuel des frais de chauffage (DIFC) est obligatoire pour les immeubles dès 5 preneurs de chaleur d'une installation centralisée. Il est facultatif pour les bâtiments antérieurs à 1993 qui montrent un IDC inférieur à 600 mégajoules par mètre carré et par an (MJ/m².an). Si l'indice est supérieur à cette limite, le propriétaire doit le baisser en adoptant des mesures appropriées. Dans le cas contraire, l'installation du DIFC sera obligatoire.»

Le DIFC est même inscrit dans la Constitution genevoise et une loi a été adoptée par le Parlement. Pour atteindre les objectifs de politique énergétique, Monsieur Spierer recommande aux professionnels de saisir toute opportunité d'économiser l'énergie pour éviter les inconvénients du DIFC.

Selon les dernières informations, si les objectifs de la politique climatique suisse n'étaient pas atteints, le Conseil fédéral pourrait introduire dès 2004, comme la loi suisse le prévoit, la taxe sur le CO₂. Cette taxe est destinée à influencer sur la consommation. Elle peut atteindre environ 50 cts/litre de mazout (env. 40 cts/m³.gaz) et son montant exact, laissé par la loi à la libre appréciation du Conseil Fédéral, n'est bien sûr pas encore déterminé.

L'AVIS DU CHAUFFAGISTE...

Selon **Monsieur Richard PILLET**, administrateur de la société Bosson & Pillet SA, la nouvelle loi oblige à davantage de rigueur dans le suivi et la qualité des installations.



Pour la consommation d'énergie au niveau de la chaufferie, les immeubles dont l'indice se situe au-dessous de 600 mégajoules sont dispensés de l'installation du DIFC. Si l'Etat constate qu'un immeuble dépasse cet indice, il notifie au propriétaire un délai de 2 ans pour prendre des mesures, après quoi le DIFC sera obligatoire.

DIFC = ÉCONOMIE ?

En cas d'installation du DIFC, l'économie d'énergie est-elle substantielle? Il faut surtout modifier les habitudes des utilisateurs et les sensibiliser davantage. Si le décompte individuel tend à plaider pour une consommation plus faible, il faut aussi savoir que la consommation dépend en grande partie du prix de l'énergie. Autrement dit, si l'énergie est chère, les utilisateurs seront plus réticents à consommer.

QUELQUES CHIFFRES...

Concrètement, combien d'immeubles dans le Canton de Genève consomment moins de 600 MJ/m².an et combien consomment plus? Par exemple, sur le parc de 700 installations que traite l'entreprise Bosson & Pillet SA,

SOMMAIRE

ÉVÉNEMENT
IDC-DIFC : 3 POINTS DE VUE
POUR 1 QUESTION pp. 1-2

LE POINT SUR
LES PROMOTIONS p. 2

RÉGIERHÔNE-LINE p. 2

VIEUX-COLLÈGE 12: UN BEL
EXEMPLE DE RESTAURATION p. 3

LA RÉGIE DU RHÔNE CONFIRMÉE
DANS SA CERTIFICATION ISO p. 3

TENDANCES À LA UNE p. 4

LA VIE DE LA RÉGIE p. 4

échantillon assez représentatif du canton, 200 sont dans la norme, 200 entre 600 et 700 MJ (l'équivalent de 27% de la consommation énergétique de la Ville de Genève) et 300 consomment plus de 700 MJ.

Il est dans l'intérêt de tous de réduire la consommation. Actuellement, les chauffagistes sont sollicités pour procéder à la réparation de certaines installations, ce qui est plutôt bon signe car cela signifie qu'il y a une prise de conscience et que des efforts sont faits.

LE POINT DE VUE DE LA RÉGIE DU RHÔNE...



Pour les locataires, une diminution des dépenses d'énergie aurait des répercussions sur le montant des charges qu'ils paient chaque mois. Pour les propriétaires, l'investissement réalisé pour améliorer le coefficient thermique de l'immeuble permettrait notamment de

limiter les demandes de baisse de loyer dans le contexte actuel des taux hypothécaires bas. « Pour faire baisser l'indice, précise **Stéphane GUBERAN**, architecte responsable des rénovations à la Régie, les mesures possibles ne manquent pas : équiper si nécessaire les appartements en vannes thermostatiques, isoler les combles non habitables, les saisons de stores et les niches de radiateurs, colmater les fenêtres, voire installer des fenêtres isolantes avec double vitrage, ou encore isoler les conduites de chauffage. »

En ce qui concerne l'IDC, le ScanE a octroyé à la Régie du Rhône la concession pour calculer l'indice. Cela signifie que, dès 2004, elle gèrera l'ensemble du processus, en relation avec le ScanE. Concrètement, la Régie dispose, au sein du département Comptabilité, d'un service chargé de gérer l'ensemble des chaufferies. En collaboration étroite avec ce service, Stéphane Guberan aura pour double mission de calculer l'indice et de proposer aux propriétaires des solutions pour l'améliorer. « Quant au DIFC, conclut-il, la solution peut paraître moins onéreuse dans un premier temps, mais elle implique à terme des coûts cachés de gestion des indices, de relevés et d'entretien des compteurs qui viendront renchérir les charges et par conséquent les loyers. »

LE DIFC EN 2 MOTS...

LE DIFC CONSISTE EN UNE INSTALLATION DE COMPTEURS PERMETTANT DE MESURER LA CONSOMMATION DE CHAQUE LOCATAIRE ET DE LUI FACTURER LE CHAUFFAGE EN CONSÉQUENCE. C'EST UN INSTRUMENT GRÂCE AUQUEL IL PEUT LUTTER CONTRE LA SURCHAUFFE, MAIS QUI GÉNÈRE DES COÛTS D'ENTRETIEN ÉLEVÉS.

LE CALCUL DE L'IDC...

POUR CALCULER L'INDICE, IL FAUT RAPPORTER LA CONSOMMATION ANNUELLE DE COMBUSTIBLE À LA SURFACE DE RÉFÉRENCE ÉNERGÉTIQUE (SURFACE BRUTE DE PLANCHER CHAUFFÉ). L'IDC SE MESURE EN MÉGAJOULES PAR MÈTRE CARRÉ ET PAR AN (MJ/M².AN).

Nouveau projet immobilier en PPE :

ENSEMBLE RÉSIDENTIEL VOIE-DE-MOËNS – RUE JO-SIFFERT

SITUÉ À PROXIMITÉ DU CENTRE DU GRAND-SACONNEX ET DE SES COMMODITÉS, CET ENSEMBLE PRÉSENTE UN GROUPE DE 5 BÂTIMENTS CONTIGUS DE 2 ÉTAGES SUR REZ-DE-CHAUSSÉE PLUS COMBLES, RÉPARTIS LE LONG DE LA RUE JO-SIFFERT ET DE LA VOIE-DE-MOËNS, PLUS UNE MAISON VILLAGEOISE.



Les immeubles offrent de grands appartements traversants et quelques duplex. Les logements des combles sont dotés d'une grande mezzanine donnant un charme particulier au séjour. Au rez-de-chaussée, les logements disposent d'une terrasse de plain-pied avec jardin privatif côté séjour et jardinets côté chambres. Orientés sud-sud-est, les séjours sont prolongés par de grands balcons confortables et ensoleillés.

Le sous-sol de l'immeuble offre un parking pour 43 voitures dont 17 boxes avec accès double-sens par la rue Jo-Siffert. L'ensemble bénéficiera d'une construction et d'une insonorisation de grande qualité. Les logements seront mis à disposition à l'automne 2005.

UNE VENTE BIEN ORCHESTRÉE

Au total, 33 logements en PPE sont mis en vente sur plans à un prix moyen de Fr. 4 400.-/m². Dans un premier temps, 21 logements ont été commercialisés dès juin 2003, 17 étant déjà vendus. La deuxième étape de 12 appartements est offerte depuis novembre 2003.

Notre service des ventes (022 819 86 55) se tient à votre entière disposition pour toute question que vous souhaitez poser au sujet de cette construction. Vous trouverez également tous les détails sur la situation, les prix, les plans et les surfaces des appartements sur notre site www.regierhone.ch, rubrique « Ventes ». N'hésitez donc pas à le ou à nous consulter !

« DANS LES CHOSSES GRANDES ET BELLES, IL SUFFIT D'AVOIR ENTREPRIS. »

MOLIÈRE

RégieRhône-Line

Plusieurs communes genevoises suivent leur parc immobilier ON-LINE. Elles ont en effet été conquises lors de la présentation, en septembre dernier, de notre nouveau système de consultation en ligne « RégieRhône-Line ». Données comptables et informations de gestion peuvent être obtenues en tout temps. Elles sont consultables via Internet depuis la maison, les bureaux de la mairie ou simplement depuis le lieu de travail.

Les communes qui nous ont fait confiance sont les premières à bénéficier de cette souplesse technologique, mais elles feront certainement des émules. Nous sommes volontiers à votre disposition pour vous en faire une démonstration.

Reynald HUGON, Directeur

Vieux-Collège 12:

un bel exemple de restauration

Ce bâtiment ancien, inscrit au répertoire des Monuments et Sites, fait partie de la « petite ceinture » de la Vieille-Ville de Genève. Transformé à plusieurs reprises entre le XVIII^e et le XX^e siècle, il est situé sur une parcelle qui jouxte le collège Calvin, contre la colline de la Vieille-Ville. Au niveau supérieur se trouve un jardin de plain-pied également accessible depuis la rue du Vieux-Collège par un escalier extérieur en pierre, construit directement contre le mur.

Supervisé par le bureau d'architectes SUTER SA, le projet de restauration a obtenu le permis de construire fin septembre 2003. Le démarrage du chantier est prévu début 2004.

RÉNOVATION/RESTAURATION: QUELLE DIFFÉRENCE ?

«Une rénovation est une mise à neuf d'un immeuble ancien avec des matériaux actuels. Une restauration exige la conservation des matériaux d'origine, pour autant qu'ils soient utilisables. On procède à leur rafraîchissement – ou à leur changement en cas de détérioration trop importante – mais toujours dans le respect des techniques d'époque et en collaboration avec la Commission des Monuments et des Sites. Ce travail implique une recherche approfondie sur les matériaux et les techniques, et nécessite l'intervention d'entreprises spécialisées», explique Monsieur **Pierre VILLARS** du bureau d'architectes.

Pour l'immeuble de la rue du Vieux-Collège 12, il est prévu de restaurer, «à l'ancienne», la toiture, les menuiseries, la façade, les pierres, les embrasures et les encadrements. Ces travaux ne concerneront que l'extérieur du bâtiment.

Pour cet important projet, la Régie du Rhône a obtenu de l'Etat une subvention qui s'inscrit dans le cadre plus large de l'aide à la préservation du patrimoine classé genevois, et dont le crédit a été voté au début 2003.



La Régie du Rhône confirmée dans sa certification ISO:

une nouvelle preuve de sérieux...

L'ISO EN 2 MOTS...

L'ISO EST UNE ORGANISATION NON GOUVERNEMENTALE. ELLE ÉDICTE DES NORMES SUR TOUS LES PRODUITS ET SERVICES EXISTANTS SUR LA PLANÈTE. LE BUT: FOURNIR UN CADRE DE RÉFÉRENCE COMMUN ENTRE FOURNISSEURS ET CLIENTS À MÊME DE FACILITER LES ÉCHANGES ET LE TRANSFERT DES PRESTATIONS. CES NORMES SONT REGROUPÉES EN SÉRIES, SELON LES ACTIVITÉS. LA SÉRIE 9000 CONCERNE LE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ DE L'ENTREPRISE.

ISO 9001 ET LA RÉGIE DU RHÔNE...

Un travail de longue haleine

Désireuse de se doter d'un outil d'organisation performant, la Régie a été certifiée pour la première fois en juin 2000 (norme ISO 9001: 1994), à l'issue d'une démarche entamée en 1998. La certification étant valable 3 ans (sous réserve d'un audit annuel), le renouvellement devait intervenir en juin 2003. C'est à présent chose faite: la Régie est désormais certifiée ISO 9001: 2000.

QU'EST-CE QUE CELA IMPLIQUE ?

La responsable management de la qualité de la Régie, Sabine RYCKEBOER, a poursuivi ou mis en place une analyse minutieuse des processus de gestion afin de les optimiser, dans le cadre d'une organisation verticale (au sein des départements) et horizontale (entre départements et vers l'extérieur). La résolution des problèmes implique un responsable et un délai. « Par la certification – et son renouvellement –, la Régie est reconnue avoir mis en place un système d'organisation interne respectant la norme ISO 9001: 2000. Cela garantit et prouve à la fois sa capacité d'adaptation et d'amélioration continue, ainsi que sa pérennité à l'égard de ses clients, de ses collaborateurs et de ses partenaires», déclare-t-elle, avant d'ajouter: « Ce système vise à faire de la qualité un véritable outil de gestion stratégique de la Régie. »

QUELLE ÉVOLUTION DU SYSTÈME DEPUIS LA 1^{RE} CERTIFICATION ?

Entre 2000 et 2002, le système initial a été consolidé et appliqué aux métiers de la Régie. Couronnée par le renouvellement de la certification, 2003 a été orientée vers la simplification et la déclinaison pratique de la qualité, afin qu'elle devienne un outil, en constante évolution, de prévention, d'anticipation et d'amélioration.

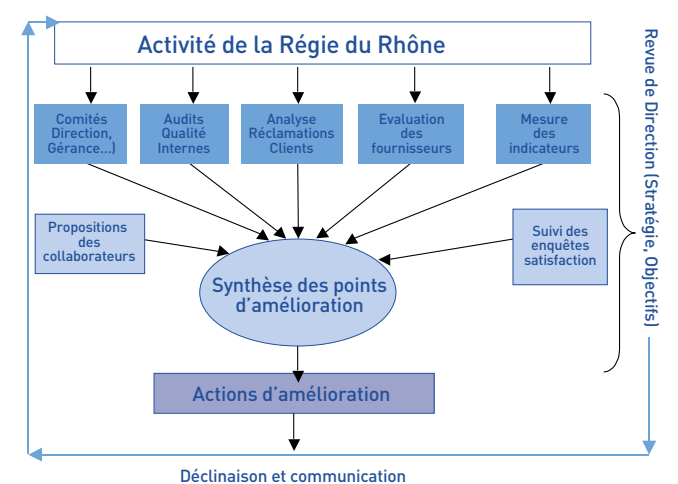
CONCRÈTEMENT ?

Audits qualité, indicateurs de performance, enquêtes de satisfaction et questionnaires « d'insatisfaction »: chaque cas est analysé et les actions d'amélioration sont mises en place, suivies et mesurées. Entre septembre 2002 et septembre 2003, 190 demandes d'amélioration ont été enregistrées, dont 50% ont déjà été solutionnées. Ce succès est très réjouissant car plus de 20% des demandes sont spontanées, signe indéniable du dynamisme et de l'implication de chaque collaborateur.

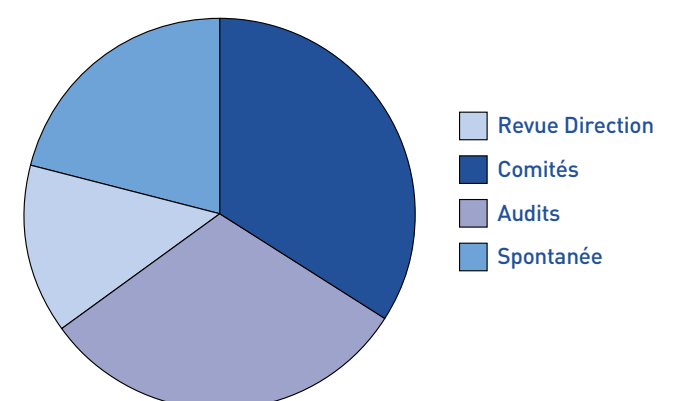
L'OBJECTIF 2004...

S'améliorer, encore et toujours: simplifier les processus de travail, exploiter au mieux l'outil informatique et s'engager pour augmenter la satisfaction des collaborateurs comme des clients.

CYCLE D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA RÉGIE DU RHÔNE



ANALYSE DE LA RÉPARTITION DES DEMANDES D'AMÉLIORATION (OCT. 2002 – SEPT. 2003 – 190 DEMANDES ENREGISTRÉES)



« LES DEUX SECRETS D'UN SUCCÈS: LA QUALITÉ ET LA CRÉATIVITÉ. »

PAUL BOCUSE

TENDANCES À LA UNE

LOCATION – TENDANCES INTERNET

Le nombre de logements offerts à la location demeure faible. Même si notre site INTERNET ne constitue pas notre seul mode de communication, ni ne représente la totalité des objets proposés à la location, l'analyse de celui-ci donne une bonne indication de la tendance en matière de location de logements.

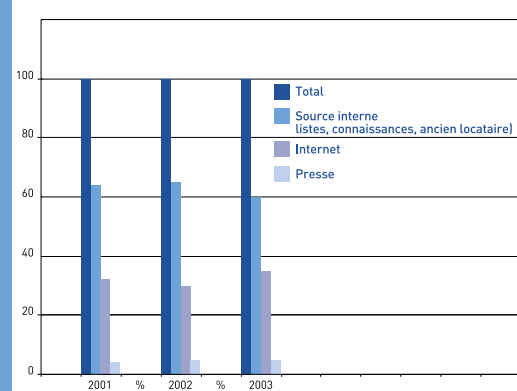
Comparée à l'année 2002, où en moyenne 30 logements étaient proposés en permanence sur notre site, l'année 2003 accuse un net recul en son début pour atteindre 15 objets au cours du 1^{er} trimestre. La tendance s'infléchit en cette fin d'année pour atteindre 26 logements présents en moyenne au cours du mois de novembre.

Environ 30% des demandes concernent des logements de 1 à 2 pièces. A eux seuls les logements de 3 pièces représentent 30 autres pour cent des recherches, 29% concernent les 4 et 5 pièces. Enfin, les 6 pièces et plus ne représentent que 5% des recherches.

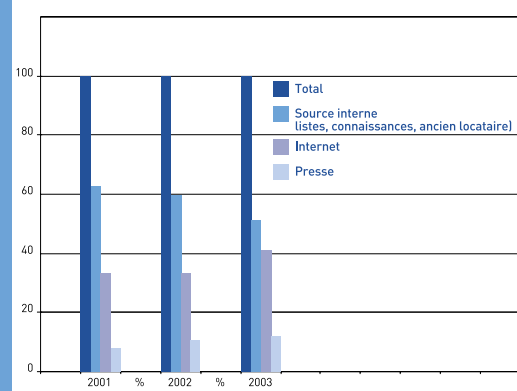
Si 50% des inscriptions reçues proviennent encore de la consultation de nos listes, 39% émanent d'INTERNET contre 11% pour la presse.

Marie-Claude GEVAUX, Directrice

BAUX SIGNÉS EN 2003



INSCRIPTIONS EN 2003



RÉGIE DU
RHÔNE



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

Régie du Rhône SA
3, place du Molard 1204 Genève

Site web www.regierhone.ch

Contact contact@regierhone.ch

La vie de la Régie

Des collaborateurs en mouvement

Marlies HAGEN, responsable des locations commerciales, est partie s'installer en Allemagne le 30 septembre. Nous lui souhaitons bonne chance pour la suite de sa carrière. Elle est remplacée par **Muriel FAESSLER-ROD**, assistante commerciale diplômée APGCI.

José BENITO, gérant d'immeubles, a quitté la Régie à la même date pour être remplacé par **Pascal WEGMULLER**, gérant junior.



Sabine MILANI et Francisco DIAZ

Responsable d'un portefeuille PPE, **Nadine MANISSIER**, fondée de pouvoir, a quitté notre régie au 30 novembre afin de faire face à un nouveau défi professionnel. Tous nos vœux l'accompagnent. Son portefeuille est repris par **Frank DUPRET**, gérant auprès de notre société depuis 2001.

Ayant réussi ses examens APGCI, **Sabine MILANI** est promue assistante administrative d'un groupe de gérance et devient l'une des formatrices des apprentis pour la gérance. De même, **Francisco DIAZ**, gestionnaire contentieux, a réussi ses examens de collaborateur qualifié USPI (Union suisse des professionnels de l'immobilier). Nous les félicitons tous deux chaleureusement!



Amanda DI TULLIO, Emmanuelle GAILLARD-FURRER, Tamara DE LUCA et Valérie BOUCHET

Emmanuelle GAILLARD-FURRER et **Tamara DE LUCA** ont terminé avec succès leur apprentissage. Elles deviennent respectivement assistante administrative d'un groupe de gérance et secrétaire au département copropriétés. La Régie compte désormais deux nouvelles apprenties, **Amanda DI TULLIO** et **Raquel DIAS**, respectivement en 1^{re} et 2^e année, à qui nous souhaitons une cordiale bienvenue.

«ENSEIGNER, C'EST APPRENDRE DEUX FOIS.»

JOSEPH JOUBERT

Réforme de l'apprentissage : davantage de sérieux

par Valérie BOUCHET, responsable des Ressources Humaines

Jusqu'ici, l'apprenti(e) travaillant en entreprise n'était évalué(e) que sur son travail scolaire. Avec le nouveau système, sa note sera divisée en deux: 50% école, 50% entreprise (cette dernière comprenant elle-même travail et comportement). L'entreprise sera désormais tenue de fixer des objectifs à ses apprenti(e)s et de les évaluer tous les six mois. Cela entraîne une implication plus grande, des responsables de formation (la Régie du Rhône en compte huit, soit un par département), des tâches administratives plus lourdes, mais aussi une responsabilisation plus grande des apprenti(e)s. Au final, les jeunes termineront leur période de formation avec un bagage plus proche de leurs capacités réelles. Appliquant depuis longtemps une politique de formation des jeunes avec postes à la clé, la Régie du Rhône considère cette réforme comme une excellente évolution. D'ailleurs, elle fait partie des entreprises qui se sont engagées à former des apprenti(e)s durant l'année 2003-2004, statut attesté par la Confédération (label OFFT).

Fidéliser le personnel? Recettes...



Alexandre CURTI a effectué un stage de 6 mois à la Régie dans le cadre de sa licence en Sciences économiques et sociales. Il en a observé le fonctionnement et découvert les recettes: «En 3 ans, le taux de rotation est passé de 31% à 18%. Quelles mesures ont permis à la Régie de retenir ses collaborateurs? Tout d'abord la formation initiale ou «prise en main» de tout nouveau collaborateur dès son arrivée. Ensuite les formations interne, avec le concours des plus diplômés de la Régie, et externe, par des sociétés mandatées. L'octroi des 5 semaines de vacances et la mise en place des 40 heures hebdomadaires réparties sur 4 1/2 jours de travail jouent également un rôle dans la motivation. Des enquêtes de satisfaction sont menées régulièrement et permettent aux collaborateurs de s'exprimer et à la direction de connaître les problèmes éventuels et d'y remédier. Enfin, il y a d'autres avantages sociaux: les primes d'assurance – accidents non professionnels, complémentaire privée et semi-privée, perte de gain maladie et cotisation maternité – sont prises en charge par la Régie. Des atouts très séduisants que peu d'entreprises sont à même d'offrir!» Convaincu par son stage, Alexandre Curti travaille à présent au département comptabilité.