

Deux régies sous le même toit

Depuis le 1er septembre dernier, la Régie de la Cité et la Régie du Rhône, anciennement Roch Immobilier SA, se sont installées sous le même toit, à la Place du Molard.

Un pari ambitieux que Enrique Ortiz et Bernard Riondel, les responsables des deux régies, ont réussi...

Comment sont nées la Régie de la Cité et la Régie du Rhône ?

Bernard Riondel: Après plusieurs années de collaboration dans le domaine de la gestion immobilière, nous avons fondé, avec mon associé Enrique Ortiz, la Régie de la Cité en 1993. Le développement a dépassé toutes nos espérances, et, deux ans après sa naissance, la Régie de la Cité avait atteint une taille respectable, avec plus de 40 millions de francs de loyers annuels sous gestion.

Au début de l'année 1996, nous avons été contactés afin d'étudier la reprise de Roch Immobilier SA. Nous avons décidé de relever ce nouveau défi et en mars 1996, Roch Immobilier SA devenait la Régie du Rhône. La reprise de cette régie était essentiellement fondée sur la connaissance que nous en avions, pour y avoir travaillé tous deux quelques années auparavant. Nous avons conservé d'excellentes relations avec la clientèle et les collaborateurs, et connaissions parfaitement le système informatique, identique à celui utilisé à la Régie de la Cité. De plus, les locaux de Roch Immobilier SA au Molard ont permis de réunir les deux régies à la même adresse dès le mois de septembre 1996.

Ce rapprochement a renforcé et amélioré la quasi totalité de nos services qui fonctionnent maintenant souvent en commun, ce qui a entraîné une réduction sensible des coûts d'exploitation.

Pourquoi ne pas avoir simplement fusionné les 2 régies ?

Enrique Ortiz: Nous y avons pensé et il est possible qu'une fusion intervienne un jour. En l'état actuel, nous avons préféré respecter l'attachement de nos clients à l'une ou l'autre des régies. Par ailleurs, notre mode de fonctionnement, les synergies et les rationalisations développées nous ont d'ores et déjà permis d'assurer une gestion globale performante.



Enrique Ortiz

Quels sont les critères de choix pour vos clients ?

Enrique Ortiz: Les deux régies offrent fondamentalement les mêmes services. Toutefois il est fréquent que de nouveaux clients s'adressent à nous par recommandation émanant de clients satisfaits des relations établies avec leurs conseillers au sein de l'une ou l'autre des deux régies. Nous respectons ces préférences et permettons à ces clients de traiter avec les interlocuteurs de leur choix, que ceux-ci soient rattachés à la Régie de la Cité ou à la Régie du Rhône.

Pour les propriétaires n'ayant pas de préférence particulière, le choix se fera surtout en fonction du style d'immeuble qu'ils veulent donner en gérance. En effet, certains gérants sont plus familiarisés avec les immeubles de clients institutionnels impliquant une approche plus sociale de la gestion, alors que d'autres ont des compétences plus particulières dans l'établissement de programmes de revalorisation. L'affectation se fera alors selon ce type de critère, indépendamment de la raison sociale des régies.

Quel est le volume d'affaires annuel traité par les deux régies ?

Bernard Riondel: Ensemble, les deux régies gèrent un volume de loyers de l'ordre de 140 millions de francs par année, représentant environ 14'000 objets, qu'il s'agisse d'appartements, de bureaux ou encore de parkings. Nous gérons, par exemple, plus de 70 copropriétés totalisant environ 2500 lots.

Comment vous êtes-vous réparti les responsabilités ?

Bernard Riondel: En tant qu'actionnaires majoritaires des deux régies, nous agissons comme administrateurs-



Bernard Riondel

délégués et assurons la Direction Générale des deux entreprises.

Enrique Ortiz est plus particulièrement en charge des activités de gérance d'immeubles locatifs et en copropriété, ainsi que de notre service des ventes. Pour ma part, j'assume la responsabilité de notre département financier, qui comprend notamment la majorité des aspects comptables et fiscaux de nos dossiers. Bien sûr, nous nous impliquons tous les deux personnellement dans le suivi de notre clientèle.

Comment voyez-vous évoluer votre métier ?

Enrique Ortiz: Dans un marché de plus en plus difficile et concurrentiel au sein duquel les contraintes légales et administratives se font toujours plus lourdes, deux tendances semblent inéluctables :

D'une part, les régies qui disposeront des collaborateurs les plus qualifiés et compétents seront les mieux armées pour faire face aux évolutions de notre métier. Ainsi, nos collaborateurs devront bénéficier d'une formation toujours plus pointue afin de pouvoir maintenir et développer un service de qualité auprès de nos clients.

D'autre part, l'information que nous communiquons à nos clients sur la gestion de leurs immeubles, constitue également un facteur-clé. Elle devra être toujours plus précise, complète et transmise dans des délais de plus en plus brefs. Il est en conséquence essentiel de parvenir à cerner les éléments pertinents et de pouvoir compter sur une informatique évolutive et performante.

Quels sont les principaux atouts de vos régies ?

Bernard Riondel: Comme c'est le cas dans tous les marchés concurrentiels,

nos atouts sont intimement liés à la qualité des services que nous offrons, aussi bien à nos propriétaires, qu'à nos locataires.

En ce qui concerne les propriétaires, nos points forts sont notamment notre disponibilité à tous les échelons de l'entreprise, notre capacité à analyser et traiter l'ensemble des problèmes liés à la gestion d'un bien immobilier — y compris sur le plan financier ou fiscal —, et notre importante activité en matière de liquidations de sociétés immobilières.

En outre, notre système informatique assure une comptabilité rapide et précise, qui nous permet de remettre trimestriellement les comptes de leurs immeubles à ceux de nos clients qui le désirent. De même, nous versons les revenus locatifs à nos clients sur une base trimestrielle, voire mensuelle.

En ce qui concerne les locataires, nous sommes confrontés, comme toutes les régies, à un marché au sein duquel les rapports entre l'offre et la demande se sont considérablement modifiés au cours de ces dernières années. Les locataires bénéficient aujourd'hui d'un choix beaucoup plus étendu que par le passé. Dans ce contexte, nous estimons offrir peu ou prou le même type de logements aux mêmes prix que nos confrères. Dès lors, le locataire tiendra compte de la qualité de l'accueil que nous lui réservons, de l'écoute que nous lui accorderons ainsi que de la précision des renseignements que nous pourrions lui fournir.

L'ensemble de ces éléments jouera un rôle dans la décision du locataire et déterminera aussi en partie la qualité des futurs rapports qu'il entretiendra avec la régie.

En définitive, en quoi différez-vous des autres régies ?

Enrique Ortiz: Nous ne sommes pas différents, mais offrons quelques particularités :

- Le niveau de formation élevé de nos collaborateurs et la formation continue permanente.
- La motivation de travailler au sein d'une entreprise jeune et résolument tournée vers l'avenir.
- Un outil informatique performant permettant un traitement rapide et efficace de l'information transmise à nos clients.
- Un haut niveau d'expertise fiscale et financière.
- L'actionariat est directement impliqué dans la gestion des régies et dans le suivi de la clientèle.

ENTRE RHÔNE ET CITÉ ...

une alliance réussie

“LE LOCATAIRE EST UN CLIENT À PART ENTIÈRE”

On le sait, le marché immobilier suisse est surtout composé de locataires, notamment dans le canton de Genève qui détient le taux le plus élevé du pays. Avec la fin de la pénurie du logement, le locataire est plus que jamais un client à part entière pour lequel il est indispensable de développer un service irréprochable.

«Nous sommes passés d'une situation de pénurie à un marché détendu où l'on peut trouver facilement le logement de son choix, commente Marie-Claude Deturche, directrice et responsable du service location. Ce nouveau contexte, qui s'accompagne bien sûr d'une concurrence accrue entre les différentes agences immobilières, exige que nous fournissions à nos clients

locataires un excellent service.»

Pour y parvenir, les régies de la Cité et du Rhône ont notamment choisi de regrouper les demandes et les offres de location des portefeuilles des deux sociétés. «Nous avons commencé ce travail au printemps 1996 et nous venons de le terminer. Ce système nous permet de répondre avec plus d'efficacité aux demandes des locataires et des propriétaires».

L'accent a aussi été mis sur l'accueil avec des heures d'ouverture pratiques (ouverture de 9h à 17h non-stop) et une réception location conviviale et gaie. «Nous voulons que les personnes qui viennent nous voir se sentent bien, qu'elles aient de l'espace et une place où elles peuvent



Marie-Claude Deturche

d'installer une borne interactive très facile à utiliser. Les clients peuvent sélectionner les objets suivant le nombre de pièces, la situation géographique, le prix mensuel du loyer, etc. Les logements sont accompagnés d'une

Donner toute l'information sur l'appartement proposé

s'installer pour consulter les listes des objets disponibles», précise Marie-Claude Deturche. Toujours dans le but d'offrir le meilleur service possible, les régies de la Cité et du Rhône viennent

série de photos de présentation. Ce système permet au futur locataire d'effectuer une première sélection et d'éviter ainsi les déplacements inutiles et parfois décevants.

Une seconde borne interactive, qui dispose de tous les renseignements du Cadastre, a également été récemment mise en place.

Demander l'avis des locataires

Parallèlement aux nouveautés techniques, le sourire et la disponibilité restent les meilleurs atouts des deux régies. «Nous cherchons à créer des liens avec les personnes qui viennent nous voir. Nous les écoutons, nous prenons le temps de les conseiller et puis, surtout, nous essayons toujours de leur donner le maximum d'informations sur l'appartement proposé. De plus, lorsqu'ils reviennent d'une visite nous leur demandons si l'objet leur a plu et si ce n'est pas le cas, pourquoi. Ces renseignements nous aident à conseiller les propriétaires sur d'éventuels travaux à effectuer susceptibles de faciliter la relocation de leur appartement. La plupart du temps, les clients locataires acceptent de jouer le jeu et de répondre à nos questions», précise Véronique Komarski, collaboratrice au service location.

Une bonne entente que les régies de la Cité et du Rhône comptent bien conserver et développer en améliorant sans cesse leurs prestations.

LOCATIONS RÉSIDEN- TIELLES

«La location d'objets résidentiels demande un investissement important» explique Marcel Grossmann, directeur en charge du service des locations résidentielles.

«Notre stratégie n'est pas d'attendre le client, mais d'aller à sa rencontre». Pour y parvenir, les régies du Rhône et de la Cité ont créé un service commun, dynamique, composé de 3 collaboratrices.

L'approche du département des locations résidentielles est résolument commerciale. «Nous adressons mensuellement des mailings à environ 150 de nos clients. Ce sont notamment des missions, des organisations internationales, des multinationales et des courtiers en location.» Comme aujourd'hui la communication passe en grande partie par l'image, tous les objets proposés sont présentés avec des photos couleurs. «Cette nouveauté date seulement de quelques mois, et nos clients lui ont réservé un accueil favorable.» Autre nouveauté récente : un système informatique de pointe qui permet



Marcel Grossmann

d'enregistrer tant les demandes des clients que les objets disponibles. «Il est ainsi possible d'effectuer une synthèse entre les offres et les demandes en notre possession pour, le cas échéant, envoyer des mailings ou recontacter facilement les personnes.» De plus, le logiciel permet une saisie immédiate des contacts téléphoniques ou des remarques et informations liées à un objet. «Ces données permettent de constituer un historique complet et chronologique du logement. C'est une source précieuse de renseignements pour le propriétaire.»

Moderne et efficace, le service proposé par les régies du Rhône et de la Cité est également personnalisé. «Les contacts humains et la confiance sont deux éléments essentiels à nos yeux», souligne Claudine Badan, responsable du service des locations résidentielles.

“Il faut aller au devant des clients”

Fixer le prix du loyer

La première prise de contact entre la régie et le client propriétaire à la recherche d'un locataire permet de présenter le service des locations résidentielles, son mode de fonctionnement, les moyens dont il dispose et, bien sûr, de définir un prix de location. Pour Marcel Grossmann, «c'est un élément important, car, si le prix est trop élevé et que l'objet reste longtemps vacant, il faut ensuite compter une longue période, parfois même des années, pour rattraper les loyers perdus.» Les critères d'évaluation du prix d'un logement dépendent de sa situation géographique, sa surface, ses équipements, l'existence ou non d'une piscine, d'un sauna, etc... Nous avons pour politique de jouer la franchise et nous préférons refuser un mandat si nous savons que le prix du loyer exigé par le propriétaire ne correspond pas au marché. Nous acceptons un mandat uniquement si nous sommes en mesure de satisfaire notre client en lui trouvant un locataire solvable, sérieux et qui restera longtemps dans le logement. En effet, il faut être conscient que si un locataire constate que son loyer est supérieur au prix du marché, il risque

fort de déménager.»

La notion de service s'étend également aux clients locataires qui sont généralement accompagnés par un collaborateur de la régie lors des visites. «C'est normal, estime Claudine Badan. D'autant plus que nous avons souvent des personnes qui arrivent à Genève et qui ne connaissent absolument pas la ville.»

Pour atteindre ce type de clientèle, les régies du Rhône et de la Cité disposent de différents moyens. «En plus des mailings, nous passons également des annonces dans la presse spécialisée, et, suivant les objets, dans les revues diplomatiques et les journaux adressés aux fonctionnaires internationaux. Nous disposons aussi de dossiers complets pour les biens d'une certaine importance qui comprennent une plaquette de présentation, des photos et souvent même des plans de l'objet. Nous adressons ces informations aux clients susceptibles d'être intéressés par le logement concerné.»

A cela s'ajoutent, bien sûr, les connaissances professionnelles et la disponibilité des collaborateurs du département des locations résidentielles.

SURFACES COMMERCIALES:

Malgré une baisse généralisée des prix au m² des surfaces commerciales, le volume des locations reste faible. Une situation qui, selon Reynald Hugon, directeur responsable des locations commerciales, s'explique parfois par le manque de demandes sérieuses de la part des entreprises.



Reynald Hugon

«L'économie dans son ensemble est touchée par la récession, commente-t-il. Aujourd'hui, les entreprises produisent et vendent moins, elles n'ont simplement pas besoin de locaux plus vastes. Il y a peu de candidats pour des locaux de plus de 200 m², alors que l'offre est immense».

Même la baisse des prix, qui a parfois été de 50% pour les objets les plus chers, ne dope pas le marché. «De nombreuses

sont relativement peu nombreuses à venir s'installer à Genève.

Dans ce marché déprimé, qui ne devrait pas enregistrer d'amélioration significative au cours des prochains mois, la Régie de la Cité et la Régie du Rhône ont choisi de miser sur la qualité du service à la clientèle. Pour Reynald Hugon, «ne pouvant pas influencer le marché, il faut être meilleur que la concurrence. C'est-à-dire être toujours disponible

«Les prix pourraient encore baisser»

tournés vers les bureaux de standing. «Ce n'est plus un critère déterminant, à l'exception encore de quelques professions libérales comme les avocats ou les médecins. Aujourd'hui, la situation géographique est beaucoup plus importante. Les clients veulent être en centre-ville et la baisse des prix le leur permet».

Manque de petites arcades

La location d'arcades, même si elle n'est pas épargnée par la crise, semble afficher une meilleure santé. Les mouvements enregistrés ne sont pas importants, mais restent cependant supérieurs à ceux du marché des bureaux. Comme l'explique Reynald Hugon, les candidats pour une surface de 40 m² en centre-ville ne manquent pas. Malheureusement, les locataires éventuels sont parfois peu sérieux et n'offrent pas toujours toutes les garanties nécessaires.

«La plupart des personnes qui veulent ouvrir un commerce manquent de rigueur. On dirait que la baisse des prix a donné envie à beaucoup de gens d'ouvrir leur commerce, mais il faut bien comprendre que la réussite ne dépend pas seulement du montant du loyer. En tant que régisseur, notre objectif est de trouver le locataire capable de développer son affaire et d'assurer le paiement de son loyer. Compte tenu de la durée des cas de contentieux, il est préférable pour le

propriétaire d'attendre un locataire de qualité plutôt que d'installer un candidat précaire»

A cela, s'ajoute le problème du genre de commerce que le candidat souhaite installer. «Actuellement, la mode est aux fast-food, ce qui peut poser des difficultés, soit techniques, soit de voisinage. En outre, certains propriétaires préfèrent éviter ces commerces dont le développement est parfois incertain».

Si les petites arcades restent une denrée rare - «on peut même affirmer qu'il en manque» - les grandes, dont la superficie dépasse les 100 m², trouvent difficilement preneurs. D'autant plus si elles sont situées en dehors du centre ville. «Il n'y a pas assez de passage», commente Reynald Hugon.

La débacle des locaux artisanaux

Dans un marché immobilier en crise, la situation la plus critique est celle des locaux artisanaux. La demande est pratiquement inexistante ou très ciblée. Les entreprises en développement arrivent à faire construire leurs propres locaux sur mesure. Les autres, compte tenu de la situation économique, n'ont pas toujours les moyens de louer des locaux correspondant exactement à leurs besoins. Selon Reynald Hugon, les locaux rationnels permettant de petites divisions, moins de 100 m², devraient néanmoins trouver preneur à moyen terme.

La mode est au fast-food

entreprises envisagent de quitter leurs locaux pour d'autres plus avantageux. Toutefois, après négociation de leur loyer, elles décident souvent de ne pas déménager», constate Reynald Hugon. D'autre part, le manque de perspectives et de visibilité ralentit les processus de décision. Il n'est pas rare de finaliser une location 6 à 12 mois après la première visite.

Du côté des entreprises étrangères la situation n'est guère meilleure et elles

pour le locataire, l'écouter, le conseiller et surtout prendre le temps nécessaire pour l'accompagner dans sa démarche».

Parallèlement, il est nécessaire d'intensifier les relations avec les propriétaires en les informant régulièrement de l'évolution de leurs dossiers et en les impliquant dans les négociations.

Avec la baisse des prix, les clients potentiels ne se sont pas pour autant

L'ATOUT FORMATION

«Aujourd'hui plus que jamais il est important d'avoir des collaborateurs au bénéfice d'une excellente formation», affirme Marcel Grossmann, directeur. «Le marché est très difficile et entravé de règlements et de lois de plus en plus complexes qu'il faut absolument maîtriser. Nous avons donc décidé, à la Régie du Rhône et de la Cité, de mettre l'accent sur la formation interne et externe».

«La plupart de nos collaborateurs participe à des séminaires organisés en interne. Les gérants d'immeubles sont particulièrement concernés par ce type de formation. Le champ des connaissances requises est très étendu. Ils doivent maîtriser notamment la comptabilité, la technique du bâtiment, le droit

du bail et, partiellement, le Code des Obligations».

Depuis l'automne dernier, les deux régies ont mis en place un système de formation en entreprise. Un des gérants, qui a lui-même étudié un thème, le présente lors d'une séance

Les candidats sont nombreux !

«Pour une équipe compétente à tous les niveaux»

mensuelle de cours. Ces thèmes sont très variés: TVA, procédure de notification de hausses de loyer, et même, les nouveaux traitements anti-graffiti ! A cela s'ajoutent les formations externes proposées par les associations professionnelles, l'Institut d'Etudes Immobilières ainsi que les cours aboutissant au brevet et à la maîtrise fédérale de gérants et courtiers en immeubles.

Des collaborateurs motivés

Comme l'explique Enrique Ortiz, l'un des deux fondateurs et administrateurs des régies du Rhône et de la Cité, l'objectif est de former une équipe compétente à tous les niveaux de l'entreprise. «Nous avons, par exemple, trois excellents apprentis et, chaque année, quatre de nos collaborateurs suivent les

cours de perfectionnement pour employés de régie. Cette formation permet d'élargir les connaissances et surtout de donner envie d'aller plus loin en préparant, par exemple, un brevet ou une maîtrise. La formation représente un investissement financier et de temps important, mais c'est indispensable si l'on veut être en mesure d'offrir des possibilités de carrière intéressantes à nos collaborateurs».

Cet effort de formation est bien ressenti au sein des deux régies et les candidats aux cours sont nombreux. «Il y a des personnes qui spontanément nous demandent de suivre telle ou telle formation en prenant exemple sur d'autres collègues. Cette motivation nous encourage à poursuivre et à intensifier notre effort dans ce domaine».

ENTRE RHÔNE ET CITÉ ...

une alliance réussie

GESTION DE COPROPRIÉTÉ:

«La gestion d'une copropriété est quelque chose de passionnant qui demande à la fois des connaissances très pointues en immobilier et des talents de diplomate», explique Raphaël Loponte, fondé de pouvoir à la Régie du Rhône et spécialiste de la copropriété. Gros plan sur une activité qui connaît un développement régulier.



Raphaël Loponte

Quelles sont les prestations comprises dans un mandat de gestion d'une copropriété?

Elles dépendent du type de mandat que les copropriétaires ont confié à la régie. Celui-ci peut porter sur la gérance complète ou partielle. Dans ce dernier cas, le mandat passé avec la régie peut concerner la gestion de l'administration, de la technique ou encore de la comptabilité. La régie aura, par exemple, la charge de conclure des contrats d'entretien pour le bâtiment, de prévoir les futurs travaux importants à entreprendre, de préparer le budget d'exploitation pour les frais communs avec l'établissement des provisions, de contrôler les paiements, etc.

Un comité de copropriétaires peut-il lui-même assurer la gestion?

Avec la récession, nous assistons à quelques tentatives de ce style. Mais il

faut être conscient que c'est un pari très difficile à tenir. Il ne suffit pas, comme on pourrait parfois le croire, d'acheter un logiciel comptable. Sur le plan technique déjà, un immeuble a besoin d'être supervisé par un professionnel. Il faut, par exemple, être capable de choisir les fournisseurs qui offrent le meilleur rapport qualité/prix. Il m'est arrivé de demander jusqu'à cinq devis avant de prendre une déci-

sion. Cela demande du temps et des connaissances techniques que tout le monde ne possède pas forcément.

La régie doit également intervenir en cas de problème financier, comme le règlement des provisions mensuelles pour les charges, ou pour de simples rapports de voisinage entre copro-

Un secteur en développement

priétaires. Dans ce genre de situation, je peux vous assurer que l'on préfère régler les litiges par l'intermédiaire d'un gérant expérimenté plutôt qu'en sonnant directement à la porte de son voisin!

Les honoraires de gestion sont-ils élevés?

Depuis trois à quatre ans, nos honoraires subissent une certaine pression et la tendance ne devrait pas s'inverser. Actuellement, on peut affirmer que le niveau de notre rémunération ne correspond pas toujours à la qualité et à la

tation. On peut également demander des offres à différentes régies et les étudier. Comme nous sommes dans un marché où les tarifs sont libéralisés, il convient de se méfier des propositions trop bon marché.

Par ailleurs, le prix ne doit pas être le seul facteur de décision. Le plus important doit être la confiance que l'on a envers la régie. Il faut viser une collaboration à long terme, condition indispensable à une gestion de qualité.

Quels sont les atouts de la Régie du Rhône et de la Cité?

D'abord, une excellente connaissance de la copropriété, de son fonctionnement et de l'ensemble des questions qui s'y rapportent, sur les plans techniques, administratifs, fiscaux et comptables notamment. Ensuite, une grande disponibilité de la part de nos gérants et une volonté de s'engager pour offrir un service toujours plus personnalisé. Enfin, des outils informatiques adaptés aux particularités de ce type de propriété.

« Il faut viser une collaboration à long terme »

quantité des prestations exigées par les copropriétaires.

Comment faire pour choisir la bonne régie?

Il y a d'abord les conseils des amis et des connaissances et, ensuite, la répu-

RÉGIE DE LA CITÉ SA

Tél. 819 86 86

Fax 310 00 30

Locations

Locations résidentielles
et commerciales

Ventes

RÉGIE DU RHÔNE SA

Tél. 319 97 97

Fax 319 97 00

Locations

Locations résidentielles
et commerciales

Ventes

819 88 80 / 319 97 71

819 86 25 / 319 97 81

819 86 05