

TROUVER UN SUCCESSEUR À UN CONCIERGE PROFESSIONNEL

N'EST PAS CHOSE FACILE!



M. Jean Ecuyer en compagnie de **Rachel Gomez Lago**. Âgée de 26 ans, elle travaille à la régie depuis trois ans. Mandataire, elle a suivi une formation interne de gérante, qu'elle a complétée en suivant les cours de l'Association professionnelle des gérants et courtiers en immeubles (APGCI). Elle aime la musique en général et le flamenco en particulier.

Après avoir assuré durant plus de trente ans la conciergerie d'un ensemble immobilier du quartier de Vermont, **Eléonore et Jean Ecuyer** vont prendre une retraite bien méritée. Pour les locataires comme pour la gérante de ces immeubles, Rachel Gomez Lago, c'est un moment émouvant : la personnalité attachante des concierges leur laissera en effet d'excellents souvenirs. Le choix de leurs successeurs est une tâche extrêmement importante. Rachel Gomez Lago nous explique comment elle a procédé.

Quelles sont les qualités que doit posséder un concierge professionnel ?

Étant responsable du bon fonctionnement au quotidien d'un ensemble d'immeubles, le concierge doit avant tout savoir organiser son travail de façon rationnelle et consciencieuse.

Il doit pour cela posséder un bagage technique étendu afin de faire face rapidement aux petites interventions d'entretien des bâtiments, qu'il s'agisse de réparations électriques, de purges des radiateurs et du contrôle de la chaufferie, du remplacement d'éléments de revêtement ou de l'entretien des abords des immeubles. Pour les travaux plus importants, il devra être à même de faciliter l'intervention des entreprises que nous mandatons.

C'est donc une véritable perle rare que vous devez trouver ?

En effet, car le concierge doit également être sociable et avoir le sens du dialogue. Il ne faut pas oublier qu'il est le plus proche représentant de la régie auprès des locataires. Très souvent, son épouse l'assiste dans son travail, ce qui facilite les contacts. Enfin, il doit avoir le goût de

l'ordre et de la propreté, la qualité de son travail constituant la carte de visite de l'immeuble dont il a la charge.

Comment va s'organiser le passage du témoin entre l'ancien et le nouveau concierge ?

M. Ecuyer va m'aider à accueillir son successeur, afin de voir avec lui en détail les divers aspects de sa tâche. Nous allons ensuite le présenter aux locataires, pour qu'il se sente rapidement intégré et soit immédiatement attentif à leurs besoins particuliers. Ce passage du témoin revêt une grande importance, quand on sait qu'un concierge reste en moyenne de dix à trente ans à un même poste. Il deviendra lui aussi un personnage important dans la vie des habitants.

Quel est le salaire d'un concierge professionnel ?

Son salaire sera fonction des prestations à accomplir. Elles peuvent être limitées aux immeubles mais certains concierges s'occupent également des aménagements extérieurs, voire du garage souterrain. La charge salariale moyenne se situe entre Fr. 35.- et 50.- par appartement. Selon la taille des immeubles, le salaire mensuel varie ainsi entre Fr. 4000.- pour une personne et Fr. 7000.- pour un couple.

Est-ce que cette profession attire beaucoup de monde ?

C'est effectivement le cas. La crise économique qui affecte notamment le secteur du bâtiment n'est certainement pas étrangère à ce phénomène.

Et que pensez-vous du nouveau brevet fédéral de concierge ?

Il répond sans doute à la complexité technique croissante des tâches d'un concierge professionnel. Cependant, ses qualités d'homme, sa sociabilité et sa patience seront toujours les vertus essentielles à la pratique du métier : et là, aucun diplôme ne permettra jamais de les garantir !

ÉDITORIAL

Qui sont les hommes et les femmes qui gèrent vos immeubles au sein de nos régies ? Quel regard portent-ils sur notre métier ? Quelles solutions proposent-ils aux divers problèmes qu'ils rencontrent ? A priori, trois questions simples mais qui impliquent un formidable travail au quotidien.

Dans ce troisième numéro de notre revue «Entre Rhône et Cité», nous souhaitons mieux vous faire connaître certains de vos principaux interlocuteurs auprès de notre société : les gérants d'immeubles. Du plus jeune au plus expérimenté, ils abordent avec lucidité une facette de leur métier.

Dans notre organisation, le gérant occupe une fonction complexe qui requiert un large éventail d'aptitudes : de solides connaissances techniques, juridiques et comptables, de la psychologie, un sens commercial développé ainsi que le goût de l'organisation constituent les qualités indispensables de nos gérants.

S'appuyant sur nos spécialistes pour les problèmes de gestion spécifiques, nos gérants et leurs équipes sont en charge des aspects techniques, locatifs et administratifs d'un portefeuille d'immeubles. Ils ont pour rôle d'entretenir et d'optimiser la valeur de votre patrimoine immobilier.

Au bénéfice d'une formation interne — depuis le début de cette année, nous avons mis en place notre propre programme de formation — ou ayant suivi les filières traditionnelles de notre métier — cours de l'APGCI, brevet ou diplôme fédéral, diplôme de l'IEI — cette nouvelle génération de régisseurs vous témoigne quotidiennement sa volonté d'excellence et de performance.

Enthousiastes et efficaces, nos gérants vous apportent dans ce numéro leur éclairage sur les situations qu'ils doivent gérer pour vous au quotidien : comment engager un concierge professionnel ou faire face à la pléthore de petits logements vacants, pourquoi les maîtres d'état sont-ils des partenaires essentiels, quelles mesures prendre lors d'un sinistre important.

Vous découvrirez également comment s'organise une expertise d'immeuble, le soin que nous apportons à nos nouveaux locataires, les raisons pour lesquelles nos gérants établissent des relations privilégiées avec les locataires de villas ainsi qu'avec les candidats recherchant des surfaces commerciales. Enfin, ils évoqueront quelques avantages d'un mode de propriété qui revient au premier plan, la coopérative d'habitation.

Nous devons notre développement durable à vous tous, clients et partenaires, qui nous témoignez votre confiance depuis de nombreuses années maintenant. Chez nous, c'est vous qui êtes le numéro un. Cela est rendu possible également par l'engagement permanent et loyal de nos gestionnaires auxquels nous souhaitons rendre dans le présent numéro un hommage mérité.

Enrique ORTIZ

ENTRE RHÔNE ET CITÉ ...

une nouvelle génération de régisseurs

QUE FAIRE FACE À L'ABONDANCE DE PETITS LOGEMENTS TROUVANT DIFFICILEMENT PRENEUR?

Avec la crise économique, les jeunes gens retardent le moment où ils s'installent dans leur propre appartement et beaucoup d'étrangers sont retournés dans leur pays. En conséquence, de nombreux petits logements trouvent plus difficilement preneur alors que la demande reste forte pour les appartements plus spacieux. Pour permettre à certains de nos clients de résoudre ce dilemme, nous leur proposons parfois une solution simple et pourtant délicate à réaliser: réunir deux petits logements pour en faire un grand! Voici comment:

Olivier Delétraz: d'où est venue l'idée d'assembler deux petits logements en un plus grand?

Ce type d'opération résulte généralement d'une opportunité: il faut en effet que deux appartements voisins soient libres en même temps et que leur typologie permette une réunion.

Récemment, dans le cas d'un immeuble de la rue des Allobroges, un deux pièces vacant nécessitait des travaux de remise en état assez conséquents. Par chance, le locataire voisin a accepté d'être relogé dans un autre appartement libre. D'autre part, le bâtiment possédait une structure porteuse par piliers, ce qui autorisait un percement aisé du mur contigu.

Il fut relativement facile de convaincre le propriétaire d'engager une telle opération, celle-ci ayant un coût comparable à la remise en état d'un seul des deux logements initiaux, soit environ Fr. 30 000.—, tout en offrant de meilleures perspectives de relocation rapide.

Comment avez-vous procédé?

Les travaux envisagés n'affectant pas la structure porteuse, nous avons pu engager une procédure d'autorisation de travaux accélérée (APA), qui a nécessité un mois. Nous avons supprimé l'une des salles de bains et réaménagé l'une des cuisines, qui était vétuste, en une chambre supplémentaire. La cuisine restante a été rééquipée afin de correspondre aux besoins de la nouvelle locataire, dont le bail a été conclu avant même la fin des travaux.

Quels ont été les délais de réalisation?

Les travaux se sont parfaitement déroulés et six mois après que l'idée ait été lancée, la nouvelle locataire a pu occuper son appartement. Le loyer du nouvel appartement de 4 pièces de Fr. 1400.— correspond à l'addition des deux précédents loyers et restera bloqué pendant trois ans conformément à la LDTR (Loi sur les démolitions,



Agé de 25 ans, **Olivier Delétraz** gère des immeubles depuis le 1^{er} juin 1996. Après des débuts à la comptabilité en novembre 1992, il a suivi une formation interne de gérant et occupe la fonction de mandataire. Il aime les ballades et la pratique de divers sports de plein air.

transformations et rénovations des maisons d'habitation). Idéalement, nous devrions pouvoir réduire d'un mois la durée de ce type d'opération.

Vous avez donc trouvé une solution digne de l'œuf de Colomb?

L'idée avait l'air simple en apparence, mais sa réalisation demandait un certain doigté. La conclusion rapide d'un nouveau bail a montré la pertinence de cette proposition pour résoudre le problème qui se posait au propriétaire.

D'autres réalisations de ce type en vue?

Je l'espère car elles peuvent être intéressantes pour nos clients et très motivantes à organiser.

SANS NOS MAÎTRES D'ÉTAT LA MISSION DE LA RÉGIE SERAIT IMPOSSIBLE!

Ce sont des partenaires et des interlocuteurs indispensables pour remplir notre mission auprès de nos locataires et de nos copropriétaires. Sans leur savoir-faire, leur disponibilité, leur efficacité et leur amabilité, nous serions complètement démunis et éprouverions les pires difficultés pour garantir

un cadre de vie agréable à nos clients. Pierre Charpilloz, qui côtoie quotidiennement des entrepreneurs, nous explique ici l'importance de leur rôle.

Quelles sont les principales qualités que doivent démontrer les maîtres d'état?

Nous devons pouvoir compter à la fois sur des compétences professionnelles irréprochables, une capacité à intervenir rapidement ainsi qu'un respect des coûts et des délais. Ces qualités sont celles dont ils doivent faire preuve habituellement pour un travail sur un chantier de construction. Mais comme nos maîtres d'état interviennent souvent dans des immeubles occupés par leurs habitants, ils doivent en premier lieu être très attentifs à préserver au mieux le confort et la tranquillité des locataires pendant la durée des travaux.

Comment font-ils pour répondre à cette exigence?

Dès la première prise de contact avec le locataire de l'appartement dans lequel ils interviennent, les entrepreneurs veillent à ce que leurs collaborateurs adoptent une attitude prévenante et aimable. Les salissures, le bruit et la poussière doivent être évités tant que faire se peut et une attention particulière doit être portée au nettoyage quotidien. Dans tous les cas, la durée des travaux doit être la plus brève possible afin que le loca-

taire retrouve rapidement le confort habituel de son appartement.

Ces entrepreneurs constituent un groupe de professions très diverses. Comment faites-vous pour connaître chacune de leurs activités?

C'est principalement sur le terrain, au contact des professionnels du bâtiment, que nous pouvons enrichir nos connaissances. A nous de savoir saisir l'opportunité d'apprendre quelque chose de nouveau à chaque fois que cela se présente. Il ne faut surtout pas hésiter à demander le pourquoi du comment aux spécialistes lors de leurs interventions. De plus, nous suivons une formation continue, au sein de la régie. Une fois par mois, une séance regroupe l'ensemble des gérants ainsi que des membres de la direction. A tour de rôle, chaque gérant présente les divers aspects d'un des métiers du bâtiment, avec l'appui d'un technicien délégué par une entreprise. De cette façon, nous élargissons nos connaissances générales tout en étant régulièrement informés des innovations techniques propres à chacune des professions.

C'est donc au pied du mur qu'on reconnaît le maçon?

C'est ce que nous vérifions tous les jours.



Gérant confirmé, **Pierre Charpilloz** est entré il y a deux ans à la régie. Ce fondé de pouvoir âgé de 34 ans est l'heureux papa d'un garçon de dix ans, aime le sport en général avec un goût particulier pour le tennis.

UN LOCATAIRE CONTENT EST UN CLIENT FIDÈLE



Titulaire d'une maîtrise fédérale de gérant et courtier en immeubles, **José Aubareda** est au bénéfice d'un solide bagage professionnel. Agé de 40 ans, entré à la régie le 1^{er} janvier de cette année, ce fondé de pouvoir aime la plongée sous-marine. Serait-ce la raison pour laquelle il n'est pas allé voir «Titanic», alors qu'il adore le cinéma?

Aujourd'hui, les taux de vacance sont relativement élevés, surtout pour les petits logements. Les gens trouvent donc plus facilement un appartement correspondant à leurs besoins. Dans une situation où l'offre est excédentaire, le locataire compare, discute et marchandise parfois avant de se déterminer. Les qualités de négociateur du gérant d'immeubles deviennent donc déterminantes. José Aubareda nous parle de son expérience.

Comment devient-on locataire chez vous?

Lorsque nous mettons un objet en location, le candidat locataire commence par le visiter. Si l'objet l'intéresse, il remplit une fiche d'inscription et nous fournit une justification de ses revenus ainsi qu'une attestation de l'Office des poursuites, ce qui nous permet de nous assurer de sa solvabilité. Lorsqu'il y a plusieurs candidats pour un même appartement, l'ordre chronologique d'inscription est pris en considération. Nous soumettons alors la candidature retenue au propriétaire pour obtenir son accord.

Quelle est l'évolution actuelle du marché et quelle incidence a-t-elle sur votre profession?

Les logements offerts en location sont sans doute en meilleur état d'entretien que par le passé. De surcroît, les loyers élevés tendent généralement à baisser et l'offre est plus étendue. Dès lors, nous veillons à proposer des objets qui soient en adéquation avec le marché, tant sur le plan du loyer que sur celui de leur état d'entretien. Dans le cadre des prestations que nous avons nouvellement mises en place, il nous a semblé utile, dans certains cas, de déléguer l'une de nos collaboratrices pour accompagner les visiteurs à la recherche d'un objet. Cela permet de mieux cerner leurs besoins et, le cas échéant, de leur proposer plus rapidement un appartement mieux adapté à leurs nécessités.

Que faites-vous pour être plus attractifs avec les candidats locataires?

Nous établissons généralement un rapport de visite qui nous permet de mieux cibler les exigences des candidats et les raisons pour lesquelles ils renoncent à louer un objet. Nous pouvons ainsi prendre plus rapidement les mesures correctives nécessaires. Cela nous permet également de savoir s'ils ont eu connaissance de la location proposée à travers une annonce, par le bouche à oreille ou en consultant nos listes disponibles à la régie, que nous mettons à jour plusieurs fois par semaine. Nous établissons fréquemment un état des lieux préliminaire dans le but de proposer le cas échéant au propriétaire des améliorations du standard de confort. Il s'agit d'évaluer le degré de vétusté de l'objet et de proposer les travaux que nous jugeons indispensables à notre client propriétaire.

Considérez-vous le locataire comme un client-roi?

Il l'a toujours été même s'il n'en a pas toujours le sentiment. Un locataire content est un client qui restera fidèle à la régie et qui contribuera à améliorer notre notoriété. Quand il rencontre un problème, le locai-

re n'a pas toujours conscience de l'ensemble des difficultés à surmonter, mais nous nous appliquons à les minimiser.

Avez-vous fréquemment à faire à des locataires difficiles?

Il arrive parfois qu'un locataire nous prête des pouvoirs que nous n'avons pas. Par exemple, pour résoudre des problèmes de voisinage ou pour intervenir en cas de comportements répréhensibles à l'extérieur de l'immeuble. D'une manière générale, le locataire est plus exigeant qu'auparavant. Cela nous conduit à être encore plus attentifs que par le passé.

En dépit des précautions que nous prenons, il se produit occasionnellement des contestations à propos de l'état des locaux loués ou du loyer convenu. Mais il n'y a jamais de problème qui ne trouve pas de solution. Des gens nous appellent aussi pour nous parler de leurs problèmes personnels ou parce qu'ils se sentent un peu seuls.

Genève, canton de locataires pour longtemps encore?

Pourquoi pas, car malgré tout ils sont bien soignés et l'environnement législatif leur est favorable.

avec un boa qui s'était caché derrière le canapé du salon. J'en ai encore le frisson!

Les locataires se plaignent parfois de la lenteur avec laquelle les travaux de remise en état sont réalisés par la régie. Est-ce justifié?

D'une manière générale, nous nous efforçons de traiter les dossiers avec diligence mais certaines décisions prennent du temps notamment lorsqu'il s'agit d'obtenir des devis, que nous devons analyser puis soumettre à l'assurance pour accord.

Est-ce que tous les dégâts sont pris en charge par la compagnie d'assurance?

Avec la décartélisation, les compagnies accordent des baisses de primes mais rechignent de plus en plus à assumer la totalité des frais de remise en état en faisant valoir notamment les taux de vétusté et les franchises de plus en plus fréquentes dans les contrats.

Heureusement, les excellents contacts que nous avons avec la plupart d'entre elles nous permettent, en cas de divergences de vues ou lors de situations particulières, de trouver des solutions satisfaisantes pour nos locataires et nos clients propriétaires.

Il arrive également que, lorsque la responsabilité du locataire est reconnue, la compagnie d'assurance du bâtiment engage un recours conventionnel auprès de la compagnie d'assurance de ce dernier.

Le téléphone du vendredi à 16h45, vous connaissez?

Oh oui, c'est une situation plutôt stressante car il faut trouver l'entreprise capable d'intervenir tout de suite et passer soi-même sur place afin que le locataire soit tranquille pour son week-end ce qui retarde inévitablement le nôtre. Il m'est également arrivé deux fois de devoir faire face à une panne de chaufferie la veille de Noël, mais nous avons quand même chaque fois réussi à résoudre le problème.

ALLÔ! À L'EAU...

Vendredi, 16h45. Un beau week-end en perspective. Soudain le téléphone sonne. Au bout du fil, une voix paniquée explique qu'une petite catastrophe s'est produite dans son appartement: l'eau coule du plafond de la salle de bains. Que faire? Un gérant connaît bien cette situation vécue, c'est Gérard Guillemaud. Il nous en dit plus.

Vous avez déjà vécu ce type de surprises?

Bien sûr, tous les gérants les vivent une fois ou l'autre.

Comment faites-vous face à l'annonce d'un sinistre important, un dégât d'eau par exemple?

Lorsque de tels accidents surviennent, il est capital de stopper le plus rapidement possible la source de dégâts. Je fais donc appel à des entreprises capables d'intervenir 24 heures sur 24 afin de localiser rapidement la cause du sinistre, ce qui requiert, spécialement dans les immeubles anciens, des compétences particulières. Je visite personnellement les lieux aussitôt que possible afin de tranquilliser le locataire, évaluer les dégâts et y parer le plus rapidement possible.

Comment s'organisent les démarches avec les assurances?

Après avoir pris les premières mesures d'urgence, il faut déclarer le sinistre à la compagnie assurant le bâtiment.

Celle-ci examine les devis et, lorsque ceux-ci sont importants, fait appel à un expert. Cela occasionne parfois des situations plutôt cocasses: un jour, alors que j'établissais la liste des retouches à effectuer dans un appartement en compagnie d'un architecte, nous nous sommes trouvés nez à nez



Gérant expérimenté, **Gérard Guillemaud** est entré à la Régie du Rhône le 1^{er} mars 1997, où il est mandataire. Agé de 51 ans, il aime le sport et a un violon d'Ingres: le théâtre. Membre de trois troupes, il fait occasionnellement de la figuration pour le cinéma. On peut ainsi le reconnaître au début du film «Les loups entre eux» dont la vedette est Claude Brasseur.

ENTRE RHÔNE ET CITÉ ...

une nouvelle génération de régisseurs

LES EXPERTISES D'IMMEUBLES: UN PHÉNOMÈNE QUI SE MULTIPLIE

Aujourd'hui, il n'est pas rare de voir un immeuble être expertisé plusieurs fois dans la même année. Cinq occasions principales peuvent amener une telle expertise: la demande d'un acquéreur potentiel, l'estimation d'assurance par le Bureau d'expertise du bâtiment (BEB), le refinancement de l'immeuble, l'expertise demandée par l'Office des poursuites lors d'une réalisation forcée ou celle conduite par la banque voulant réactualiser ses dossiers. Marcel Grossmann connaît bien ce phénomène.

Comment organisez-vous habituellement une expertise immobilière?

Elle s'effectue par une visite sur place, qui englobe les appartements selon leur type, les locaux communs et les installations techniques, la toiture, les montées d'escalier et le hall d'entrée. Ce dernier constitue la carte de visite de l'immeuble du point de vue de la gestion, qu'il s'agisse de l'état des boîtes aux lettres, de l'entretien courant et de la propreté. La plupart des experts portent une attention particulière à la toiture dont les dégradations éventuelles peuvent avoir des répercussions considérables sur l'ensemble du bâtiment. Quand l'expertise est menée par un expert externe, il faut également lui procurer un dossier de plans, un descriptif de la construction et l'inventaire complet des transformations effectuées dans l'im-

meuble comprenant les dates et les montants des travaux.

Combien de temps faut-il consacrer à l'expertise d'un immeuble?

Pour l'organisation, la visite et l'établissement du rapport, il faut compter entre 4 et 6 heures, ceci en fonction de la taille et de la complexité du bien-fonds à évaluer!

Qui sont les personnes chargées habituellement d'établir les expertises?

Ce sont généralement des architectes, mais nous avons parfois des membres de la chambre des experts voire des régisseurs expérimentés.

L'expérience joue-t-elle un grand rôle dans l'évaluation d'un immeuble?

Elle revêt en effet une importance primordiale dans l'interprétation des résultats. Plusieurs méthodes sont utilisées par les professionnels. Qu'il s'agisse du calcul de la valeur pondérée, qui combine la valeur de rendement et la valeur intrinsèque, ou l'utilisation de la méthode *Merip* qui détermine la valeur de remise à neuf du bâtiment, la précision de l'estimation dépend de l'appréciation de chacun des éléments. On a pu constater que l'expertise d'un même immeuble menée par des professionnels confirmés peut aboutir à des écarts de plus ou moins 10%.

Comment réagissent les locataires lors d'une visite d'expertise?

Si celles-ci sont répétées, cela peut entraîner une certaine irritation de leur part. Il est donc important de les informer avec précision des raisons de l'expertise. Il nous arrive parfois de rencontrer des situations amusantes. Certains propriétaires, bien que souhaitant garder l'anonymat, nous accompagnent lors de nos visites et entendent le locataire les critiquer vertement. Outre le côté cocasse de la situation, c'est peut-être un moyen subtil de «prendre la température» auprès de ses locataires.

Quelle est la durée de vie d'une expertise?

A mon sens, elle dépend essentiellement de deux éléments: la gestion de l'immeuble et la conjoncture. La gestion parce que l'entretien et les travaux réalisés ainsi

que l'évolution des loyers sont des paramètres prépondérants. La conjoncture car elle est fondée sur des facteurs imprévisibles qui évoluent sans cesse. Elle peut donc être très variable.

Vous vous occupez également de la formation interne des gérants. Sur quels points particuliers insistez-vous?

Aujourd'hui, l'exercice de la profession de gérant exige des compétences de plus en plus vastes et pointues. Or, il est assez difficile de suivre une formation continue en plus de son activité professionnelle. C'est la raison pour laquelle nous avons mis sur pied un programme interne de formation d'une quarantaine d'heures qui englobe des matières aussi variées que le droit du bail, la gestion financière, les assurances, les immeubles contrôlés, la technique du bâtiment, l'informatique. Le gérant d'aujourd'hui se doit d'être un bon généraliste.



Entré dans la profession il y a 14 ans, titulaire d'un brevet fédéral de gérant d'immeuble et d'un diplôme en marketing, il prépare sa maîtrise fédérale de régisseur. **Marcel Grossmann** assume un rôle de coordinateur dans la formation interne. Âgé de 36 ans, il adore voyager et fréquente assidûment terrains de squash et salles de musculation.

VILLA MON RÊVE OU VILLA D'ESTE, LE CLIENT EST TOUJOURS ROI



Bien qu'elle compte déjà douze ans d'activité dans la maison, **Claudine Badan** n'est âgée que de 34 ans. Mandataire, elle est responsable des locations résidentielles. Cette sportive polyvalente aime les activités de plein air: elle pratique régulièrement le ski, le vélo et la course à pied.

Au béton ils préfèrent le charme des crépis rustiques. Ils échangent volontiers le bruit du trafic avec le chant des oiseaux. S'ils travaillent parfois en ville, ils aiment habiter leur villa à la campagne et s'occuper avec passion de leur jardin. Le locataire de villa aime également à se faire soigner par sa régie. Claudine Badan connaît bien les attentes de ces clients un peu particuliers.

Quelles sont les caractéristiques de la gérance efficace d'une location de villa?

L'aspect commercial y est prépondérant et se double d'une activité de conseil approfondie avec un suivi permanent de la clientèle. Celle-ci a des exigences précises qu'il convient de cerner avec attention afin de trouver l'objet qui lui convient le mieux. Souvent, une villa a un propriétaire et un locataire uniques. Le gérant devient donc l'interlocuteur privilégié d'une relation personnelle entre particuliers. D'autre part, malgré le fait que le marché se caractérise par une offre assez étroite, les prix ont eu une tendance à la baisse, ce qui est plutôt paradoxal. L'effet de la conjoncture sans doute.

Entretenez-vous des contacts différents avec ce type de locataires?

Nous devons être en effet très proches d'eux. Il faut bien comprendre leurs besoins personnels, qui peuvent être aussi divers que la proximité du centre d'études des enfants ou du lieu de travail des parents. La qualité de l'environnement est, elle aussi, prépondérante, qu'il s'agisse de critères de sécurité, du calme, des zones de

verdure ou des facilités sociales propres à chaque quartier.

En raison des contacts étroits et des rapports de confiance qui s'établissent au moment de la location, le gérant va rester le correspondant privilégié du client au sein de la régie quel que soit le problème qui se posera à lui.

Quelles recommandations pratiques faites-vous à vos locataires lorsqu'ils emménagent?

Ce sont des conseils pour le raccordement aux réseaux, l'entretien du jardin ou de la piscine. J'attire leur attention sur le fait qu'un jardin dont on ne s'occupe pas, retourne très vite à l'état sauvage. Cela peut être beau, mais les conséquences financières prennent rapidement des proportions inquiétantes.

Je leur donne ensuite toutes les adresses qui peuvent leur être utiles, un jardinier, les divers entrepreneurs spécialisés. Mais je leur dis aussi que la première adresse utile en cas de problème, c'est la nôtre.

Avez-vous déjà loué la villa de vos rêves?

La villa de mes rêves serait composée d'une partie de chacun des nombreux beaux objets que j'ai déjà loués. Si je devais la décrire, elle serait «les pieds dans l'eau», sur la rive gauche du lac, entre Collonge et Hermance, aurait un jacuzzi, un sauna et une piscine. Mais en fait, la villa de mes rêves pourrait simplement être un objet plus modeste où il ferait bon vivre.

UN DÉFI PERMANENT: LA LOCATION

DE SURFACES COMMERCIALES

Avec plus de 300 000 m² de surfaces commerciales vacantes à Genève, il peut sembler quasiment impossible de trouver des preneurs. Chez nous pourtant, nous ne baissons pas les bras, c'est pourquoi une cellule spécialisée a été mise en place. Son responsable, Reynald Hugon, nous en parle.

Dans un marché aussi difficile que celui des surfaces commerciales, quels sont les critères de location prépondérants?

Le critère principal est la localisation des surfaces offertes. La proximité du centre-ville et des infrastructures de transport sont primordiales. Ensuite chaque entreprise possède des besoins propres en matière de standing. Les sociétés internationales sont ainsi particulièrement attentives au niveau des équipements de télécommunications. Pour les bureaux, les choix typologiques varient selon les activités, avec une préférence toutefois pour une organisation non hiérarchisée des espaces.

Pourquoi, malgré un large stock de locaux vacants, certains d'entre eux sont néanmoins très demandés?

Ceux qui répondent aux critères décrits ci-dessus trouvent évidemment plus facilement preneur, mais il n'y a pas de règle absolue en la matière. Certains locataires potentiels préfèrent louer des locaux en l'état afin de bénéficier de loyers bas, alors que pour d'autres, le prix n'est pas prépondérant. Mais les négociations sont en général plutôt longues, avec un délai de trois à six mois entre la première visite et l'entrée dans les locaux. Il faut savoir être patient et persévérant.

Quels types de services offrez-vous à vos clients propriétaires en matière de surfaces commerciales?

Nos clients n'ont pas tous la même attitude vis-à-vis de leur mandataire: si certains

d'entre eux délèguent entièrement la conduite de leurs affaires, d'autres souhaitent suivre au jour le jour l'avancement des dossiers. Dans tous les cas, le gérant doit être un partenaire spécialisé qui met sa parfaite connaissance du marché au service de son client.

Qu'il s'agisse d'un futur locataire ou du propriétaire du bien, le client doit pouvoir bénéficier de compétences confirmées. Aujourd'hui, nous sommes présents sur le terrain, même au niveau de notre direction générale, ce qui permet des prises de décisions directes et rapides. Mais à tous les niveaux, il est impératif de veiller à la qualité des dossiers.

Avez-vous des cas désespérés dans votre portefeuille?

Non, c'est vrai qu'il faut presque toujours mouiller sa chemise, mais on trouve toujours une solution, même dans les cas les plus épineux.

Entré à la régie à la fin de l'année 1991, Reynald Hugon y est aujourd'hui directeur, spécialisé dans les activités commerciales. Âgé de 38 ans, il apprécie à la fois les randonnées en peau de phoque et la pratique de la voile.



Âgée de 36 ans, Anne-Lise Bachelard collabore depuis 11 ans au sein de la régie. Cette fondée de pouvoir est dotée d'une grande sensibilité artistique: elle pratique avec bonheur le dessin, la peinture, la sculpture ou la tapisserie et apprécie tout particulièrement le cinéma et la lecture.

LA COOPÉRATIVE D'HABITATION: UNE IDÉE QUI FAIT SON CHEMIN

Les coopératives d'habitation reviennent à la mode. Ces sociétés confèrent à leurs membres un statut intermédiaire entre celui de locataire et celui de propriétaire. Aujourd'hui à la régie, l'opération de «La Châtelaine» est entrée dans sa phase finale et trois autres opérations, comprenant entre 30 et 70 logements, sont en cours de préparation. Anne-Lise Bachelard nous présente cette formule qui connaît un regain de popularité indéniable.

Comment devenir membre d'une coopérative d'habitation HLM?

On devient membre grâce à la souscription de parts sociales, portant un intérêt de 4% l'an. Le capital vous est remboursé lorsque vous quittez la société. Les parts sociales peuvent être financées au moyen de fonds propres ou par le recours aux fonds du 2^e pilier. Dans le cas de la coopérative «La Châtelaine», les parts se montent à Fr. 4000.- par pièce, à Fr. 1250.- pour une place de parking et à Fr. 1500.- pour un box fermé. En 6 mois, nous avons quasiment loué les 29 appartements disponibles.

Quels sont les avantages, pour le locataire, de ce changement de statut?

Le statut de membre d'une coopérative d'habitation HLM se situe entre celui de locataire et celui de copropriétaire. Il dispose d'un droit de regard sur le travail de la régie ainsi que sur les comptes de son immeuble. Il peut exprimer son point de vue lors de l'assemblée générale annuelle et prendre part aux décisions importantes engageant l'avenir de la société. Ainsi le coopérateur bénéficie d'avantages comparables à ceux d'un copropriétaire pour un investissement initial bien moindre.

Par ailleurs, au terme du contrôle HLM de 20 ans, son loyer évolue plus avantageusement que celui du locataire traditionnel. Les amortissements de la dette hypothécaire profitent au coopérateur et il n'y a pas d'indexation des fonds propres initiaux, deux éléments qui impliquent habituellement des hausses

de loyers pour les locataires d'immeubles subventionnés.

Avez-vous un rôle différent dans une coopérative que dans un immeuble locatif?

Les contacts sont plus élaborés dans le cas d'une coopérative et très suivis, depuis la première entrevue jusqu'à l'entrée des coopérateurs-locataires dans les locaux et bien sûr, après. Dès la première visite, il s'agit d'expliquer aux futurs membres les avantages de leur statut et de les conseiller dans les démarches qu'ils doivent entreprendre, par exemple pour débloquer les fonds de leur 2^e pilier ou pour bénéficier d'une allocation logement de l'Office du logement social.

Pensez-vous que le phénomène des coopératives va se développer?

Si j'en crois le nombre de projets qui nous sont proposés, cela ne m'étonnerait pas. Nous avons en préparation 3 projets totalisant plus de 130 appartements et nous sommes maintenant parfaitement rodés. Je pense que les locataires traditionnels vont s'habituer rapidement à ce mode d'habitat qui revient en force.

Un conseil particulier?

Adressez-vous à nous si vous cherchez un logement en coopérative.

ENTRE RHÔNE ET CITÉ ...

une nouvelle génération de régisseurs



La loi évolue

- La loi genevoise du 27.06.97 instituant des mesures temporaires destinées à favoriser l'accès à la propriété du logement et à la relance de l'économie dans le secteur immobilier a été abrogée le 18.12.97.
- Un énième projet de modification de la LDTR est à l'ordre du jour. Très contraignant pour les propriétaires d'immeubles, ce projet a été déposé en novembre dernier par des députés de la nouvelle majorité rose-rouge-verte. Il est vivement combattu par les associations immobilières et de la construction.
- Des parlementaires ont proposé une motion afin que les loyers soient dorénavant calculés, comme partout ailleurs en Suisse, selon la surface des logements et non plus en fonction du nombre de pièces. En l'état actuel, l'exception genevoise rend difficile toute comparaison réelle avec les statistiques suisses : s'ajoute à cela le fait que Genève est l'unique canton suisse où la cuisine est considérée comme une pièce.
- L'augmentation de l'impôt sur les gains et bénéfices immobiliers votée par le Grand Conseil en décembre 1997 et combattue par un référendum de la CGI, a été rejetée par une confortable majorité du peuple genevois lors de la votation du 7 juin 1998.
- Suppression de l'impôt fédéral direct sur le capital. Il s'établissait jusqu'alors à 8,25 pour mille des fonds propres des sociétés anonymes.
- Le taux de l'impôt fédéral direct sur le revenu est désormais uniformément fixé à 8,5% (en lieu et place d'un taux progressif allant de 3,63% à 9,8%).
- Très attendu d'ici cet automne: le projet de loi SAUDAN permettant les liquidations partielles des sociétés immobilières d'actionnaires-locataires, tout en bénéficiant des allègements fiscaux de 15%.

NOS ÉQUIPES

DE GÉRANCE À VOTRE SERVICE

RÉGIE DU RHÔNE

Marie-Claude DETURCHE - directrice
Isabel CORRENT
Marie-José RODRIGUEZ

Responsable du service gérance
Assistante administrative
Assistante administrative

Pierre CHARPILLOZ - fondé de pouvoir
Laurent CADOUX
Catherine KAUFMANN

Gérant responsable immeubles
Assistant technique
Assistante administrative

Jose AUBAREDA - fondé de pouvoir
Richard BARBERA
Joëlle VIAL

Gérant responsable immeubles
Assistant technique
Assistante administrative

Gérard GUILLEMAUD - mandataire commercial
Patricia NICOLLIER
Maria SESTO

Gérant responsable immeubles
Assistante technique
Assistante administrative

RÉGIE DE LA CITÉ

Marcel GROSSMANN - directeur
Dominique CYGAX
Lara BENEDETTI

Responsable du service gérance
Assistant technique
Assistante administrative

Rachel GOMEZ LAGO - mandataire commerciale
Patrick RAMPONE
Séverine BESOMI

Gérante responsable immeubles
Assistant technique
Assistante administrative

Olivier DELETRAZ - mandataire commercial
Séverine RIEILLE

Gérante responsable immeubles
Assistante administrative

SERVICES COMMUNS AUX DEUX SOCIÉTÉS

Reynald HUGON - directeur

Responsable des locations commerciales

Anne-Lise BACHELARD - fondée de pouvoir
Silvia GONZALEZ
Elena FERANDEZ

Gérante responsable des villas
Assistante administrative
Assistante administrative junior

Claudine BADAN - mandataire commerciale
Valérie MARIANI

Responsable des locations résidentielles
Assistante administrative



RÉGIE DE LA CITÉ SA

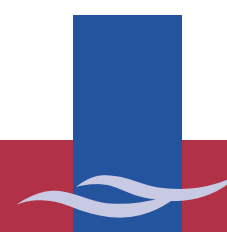
Tél. 819 86 86

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 26 / 319 97 81

819 86 05 / 819 86 06