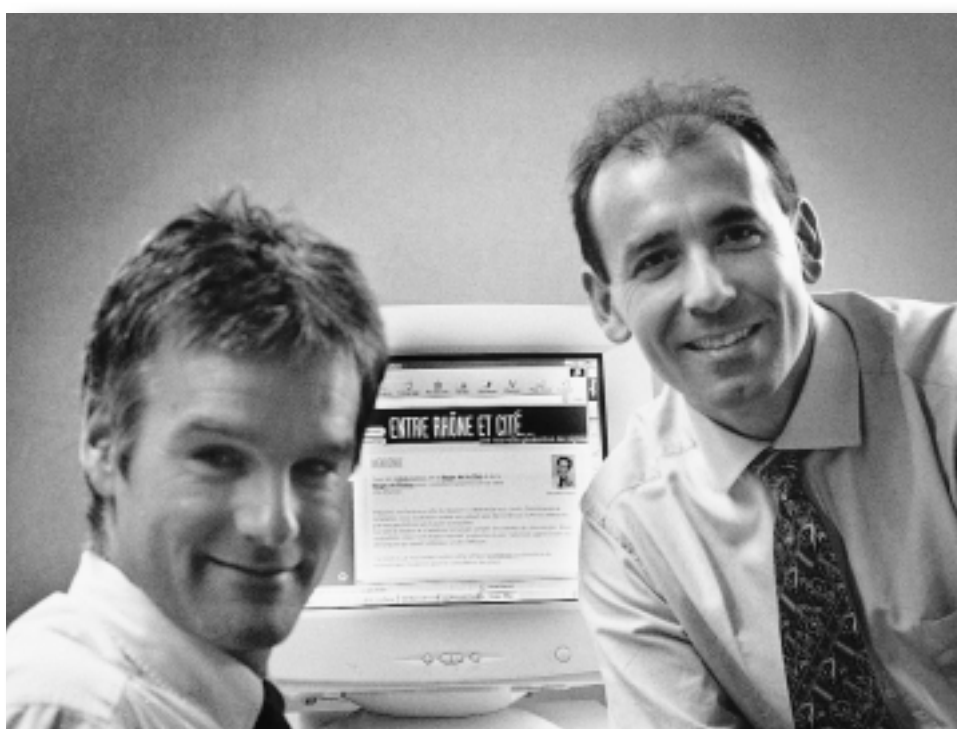


Clic!

UNE NOUVELLE PORTE S'OUVRE...



Bernard Riondel et Enrique Ortiz.

Aujourd'hui, quel secteur d'activité performant pourrait encore se dispenser d'exploiter l'extraordinaire potentiel d'Internet? La Régie du Rhône et la Régie de la Cité ouvrent à présent leur site Web, après s'être donné les moyens de créer un outil efficace, convivial, innovant, simple d'utilisation... Et, surtout, donnant à chacun de ses visiteurs, l'envie de rencontrer ses interlocuteurs.

La transparence exige la qualité

«Notre politique a toujours été de soigner la transparence dans nos relations, explique Enrique Ortiz, administrateur délégué. C'est vrai que nous ne sommes pas les premiers, dans notre profession,

à créer un site Web. Mais nous voulions nous donner le temps de la réflexion. Nous voulions optimiser ce moyen de communication, afin d'offrir à nos clients un outil véritablement performant d'aide à la décision. Nous avons donc pris le temps de mettre en ligne toutes les ressources, afin que nos interlocuteurs en tirent un maximum de bénéfices.»

Mesurer la qualité de l'offre

«L'intérêt d'un site Internet, c'est aussi de nous permettre de confronter nos objets à louer ou à vendre avec le marché. C'est un instrument de mesure qui nous permet de vérifier en permanence l'adéquation de notre offre en termes de

prix et de prestations avec les attentes des clients. Les statistiques de consultation pour un objet, par exemple, nous permettent de savoir si celui-ci est convenablement positionné ou s'il faut en reconsidérer certains aspects pour le rendre plus attractif.»

Personnaliser la relation

Certains seraient tentés d'opposer Internet avec la nécessaire qualité des relations qui doit exister entre un régisseur et son client. «Pour nous, précise Enrique Ortiz, c'est, au contraire, le moyen de favoriser les contacts individuels et de personnaliser le conseil!». En effet, à tout moment, le visiteur du site peut exprimer ses besoins et laisser ses coordonnées sur une «page» spécifique. Ces informations seront prises en compte par la personne concernée par la requête (vente, achat, location...). Celle-ci pourra reprendre contact avec le client, munie des informations lui permettant de répondre le plus précisément possible à la demande.

«En conclusion, c'est pour nous un excellent moyen de rentrer en contact avec nos clients, de personnaliser la relation et de nous faire connaître. Sur notre site, nos interlocuteurs peuvent, en effet, faire connaissance avec nous en tant que société, mais, mieux encore, avec chaque responsable de nos Régies. Un nom et un visage et, qui sait, peut-être un jour, une voix: qui dit mieux pour entamer une relation de confiance, en toute simplicité?»

ÉDITORIAL

Contacts avec les locataires, relations avec les propriétaires, négociations avec les investisseurs, pilotage de prestataires appartenant à tous les corps de métier... Au-delà de la maîtrise technique que requiert la fonction de régisseur, l'aspect relationnel revêt une importance primordiale.

Dans chaque aspect de notre activité, l'ouverture, l'écoute, le sens du dialogue sont des exigences de tous les instants. Et demandent une organisation rigoureuse, car quotidiennement s'ajoutent aux tâches soigneusement programmées, des lots de questions inattendues et problèmes urgents à résoudre. Aussi, devons-nous repenser en permanence méthodes et outils, en termes d'optimisation de notre disponibilité. D'autant que, dès le départ, nous nous sommes fixé une politique de transparence à l'égard de notre environnement professionnel.

Pour illustrer cette recherche: deux cas concrets. La création de notre site Internet et les mises en valeur.

Pourquoi Internet? Parce que nous nous devons d'utiliser toutes les ressources des technologies de communication pour répondre à notre objectif: faciliter le contact avec nos Régies. Il n'est de voir que la progression foudroyante d'Internet dans les foyers pour se convaincre que ce nouveau système est en train de devenir un formidable outil d'information et de contact.

Quant aux mises en valeur, elles illustrent parfaitement, dans leur diversité, l'organisation, la somme d'attention, la minutie d'horloger, les talents de diplomate que chaque opération demande.

En parcourant les lignes de cette newsletter, vous pourrez mesurer l'ardeur, l'enthousiasme et l'efficacité que nos équipes mettent en œuvre pour mener ces missions à bien et atteindre nos objectifs de qualité, au service de chacun de nos interlocuteurs.

Par ces quelques exemples, puissiez-vous percevoir aussi la passion qui nous anime et le plaisir que nous éprouvons à faire, du mieux que nous pouvons, notre métier. Car, pour atteindre ce mieux-là, ce sont vos exigences qui nous font progresser.

Bernard Riondel

Mises en valeur : les qualités humaines de la fourmi. Voir pages 3 et 4

ENTRE RHÔNE ET CITÉ ...

une nouvelle génération de régisseurs

UNE DÉMARCHE DE LONGUE HALEINE

Concertation, observation, réflexion, décision: la création d'un site Internet s'apparente à une course d'obstacles. Surtout s'agissant d'une technologie encore récente. Discours sur la méthode, en compagnie de Reynald Hugon, directeur, chef du projet « site Internet » des Régies.

les points que nous pouvions améliorer, par rapport à nos objectifs et aux possibilités techniques dont nous pouvions disposer.»

Vouloir créer un site, c'est bien. Encore faut-il savoir quel prestataire choisir, apprendre à poser les bonnes questions, éplucher avec soin les très nombreuses propositions...

Définir ce que nous voulions

« Notre groupe de projet s'est donné pour ambition de faire quelque chose de différent, plus complet, plus humain, aussi. Pour nous, il était primordial de garder ce sens du contact qui caractérise nos Sociétés. Aussi, avons-nous privilégié une approche très pragmatique. »

Rechercher les meilleures solutions

Réflexion et observation, ensuite. « Comme toute nouvelle technologie, les possibilités offertes par Internet sont en évolution permanente. Nous nous sommes donné trois mois pour engranger des informations, notant, au fur et à mesure de nos observations,

Puis est venu le temps de l'élaboration du site: quel aspect doit-il présenter? comment rendre la navigation aussi aisée que si vous en aviez vous-même l'intuition? comment hiérarchiser les informations...? »

Anticiper les attentes du client

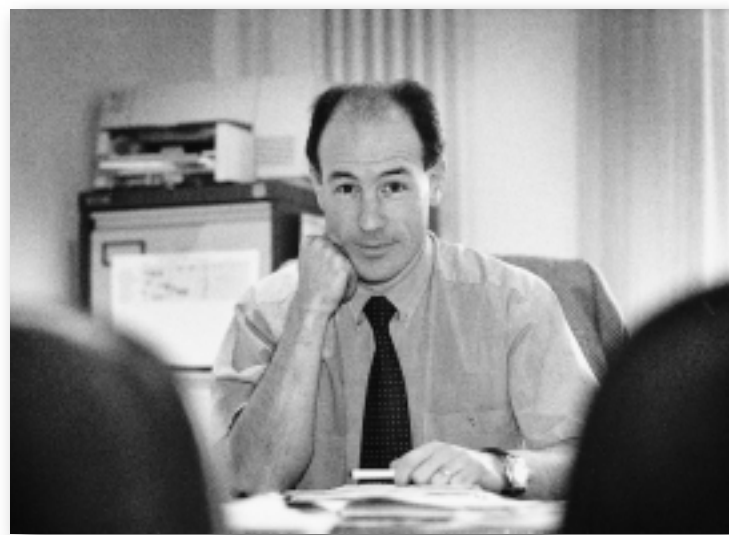
« À chaque étape, insiste Reynald Hugon, nous nous sommes mis à la place du visiteur de notre site. Tel accès est-il facilement compréhensible? La navigation est-elle aisée? Les interfaces suffisamment explicites? Les renseignements complets? Les liens évidents? »

« Certes, la perfection n'est sans doute pas de ce monde. Mais nous sommes particulièrement fiers d'avoir pu apporter certaines

innovations, comme la possibilité de choisir et de parcourir, pour nos promotions, le plan d'un appartement avec une véritable interactivité. De nombreux liens facilitent la navigation. Par exemple, vous voulez savoir comment est desservi tel ou tel immeuble? Vous accédez directement, en temps réel, aux TPG qui vous donnent l'itinéraire et l'horaire du prochain bus pour y arriver! Mais quelques « clics » de souris font plus qu'un long discours et je vous invite à découvrir par vous-même les avantages de notre site. » À tout instant, le visiteur peut déposer ses coordonnées et formuler une demande d'information complémentaire!

Faire vivre l'information et faciliter le contact

Enfin, un site qui n'évolue pas, qui ne renouvelle pas ses informations est condamné à terme. Le recensement et la mobilisation des ressources, en interne, comme à l'extérieur, est une nécessité incontournable pour assurer la pérennité de l'investissement. Il a donc fallu trouver des responsables de rubriques qui puissent assumer avec talent cette tâche supplémentaire, en fonction de leur savoir-faire...



Reynald Hugon.

BIENVENUE SUR www.regiecite.ch et www.regierhone.ch

Page d'accueil
Sommaire de navigation
Présentation des activités



Pour faire connaissance avec vos interlocuteurs



La page astuces et conseils: bibliographie, documents et tout le savoir-faire pour vous simplifier la vie.

Page promotions
Visualisation du programme

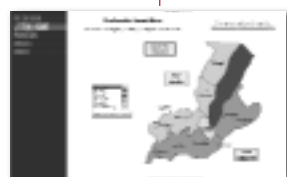


Examinez les plans



Page locations

En direct sur ImmoPool: 5000 offres sur toute la Suisse... et à Genève, bien sûr! Des cartes guident votre choix...



Images de l'objet.



Quels sont vos critères de recherche? Vous pouvez déposer votre demande ici.



Demande d'informations personnalisées



Lien horaires et itinéraires TPG



Carte de situation

LES MISES EN VALEUR: LES QUALITÉS HUMAINES DE LA FOURMI



Marie-Claude Deturche.

« Notre mission consiste à mettre en place les éléments qui vont créer les conditions d'un cadre de vie agréable et d'une gestion efficace des immeubles. » C'est ainsi que Marie-Claude Deturche, directrice de gérance des régies, définit la mise en valeur. Qu'il s'agisse d'une construction neuve ou d'une opération de réhabilitation lourde, c'est un travail de fourmi, un effort de marathonien qui exige des qualités humaines hors pair.

Priorité n°1: instaurer des relations de qualité.

Une mise en valeur implique dans la plupart des cas que la Régie soit le pivot, la cheville ouvrière, d'une relation efficace entre propriétaire, mandataires, locataires et corps de métiers. Créer une relation de confiance, entre tous les acteurs en présence, exige un sens aigu du dialogue. « Il s'agit, dès le départ, d'établir des bases claires et bien définies pour chaque étape du projet, explique Marie-Claude Deturche. Sachant que notre mandat peut aller du relogement des locataires à la réception des travaux, en passant par les relations, par exemple, avec l'Office Cantonal du Logement, nous portons une grande responsabilité vis-à-vis, non seulement de notre mandant, mais aussi de la future vie quotidienne de l'immeuble et de ses occupants. Entretien un dialogue

de qualité tous azimuts est absolument incontournable. »

Mise en place des services généraux: effacer la complexité

« Il est difficile, pour qui n'est pas du métier, d'imaginer la complexité d'un immeuble, poursuit Marie-Claude Deturche. Rien de plus terre-à-terre que les services généraux. Il s'agit, en fait, de dresser l'inventaire et de mettre en place tout ce qui sera nécessaire au fonctionnement de l'immeuble et au confort de ses occupants. Dans ses moindres détails. Depuis les compteurs d'eau, de gaz, d'électricité pour chaque appartement, à l'attribution des places de parc, en passant par les conditions d'exploitation de la buanderie, de la conciergerie, jusqu'au cahier des charges de l'entretien (chauffage, espaces verts, ascenseurs etc.), sans oublier le moindre paillason et j'en passe... Lorsque le premier locataire prend possession de son logement, tout doit être prêt et fonctionner sans qu'il ait à se poser la moindre question.

Bien entendu, nous aurons défini au préalable, pour chaque immeuble, une procédure comptable précise pour l'imputation des charges, la perception des loyers etc. Heureusement, nous disposons pour cela d'un outil informatique

tout à fait performant pour gérer toute cette complexité. »

Assurer le succès de la location ou de la vente.

« Quelles conditions de vente ou de location définir? Cela dépend de l'immeuble, bien sûr, de sa situation, de l'état actuel du marché et... d'une connaissance approfondie du cadre juridique local. Par exemple, les conditions ne seront pas les mêmes s'il s'agit de loyers libres ou subventionnés; ou encore si nous avons affaire à une coopérative de copropriétaires, comme c'est le cas pour l'immeuble de Châtelaine. Bref, poursuit Marie-Claude Deturche, notre objectif est d'optimiser la mise sur le marché des logements neufs ou réhabilités à l'aide d'un plan de communication approprié auprès des personnes concernées par le type d'immeuble en question. »

« En fait, conclut Marie-Claude Deturche, dès le départ, en établissant des relations harmonieuses, nous créons les conditions d'une bonne gestion. Nous mettons en œuvre la meilleure qualité possible de relations au cours de nos contacts aussi nombreux et variés soient-ils. C'est, je le crois, notre sens du service et notre sens de l'autre qui font vraiment la différence. »

CHÂTELAINÉ: HLM EN COOPÉRATIVE

Les appartements en coopérative sont une forme de société, prévue par le Code des Obligations. Ils ont ceci de particulier que les locataires versent des parts sociales qui représentent la totalité des fonds propres de la coopérative. Les loyers sont soumis au régime HLM, mais les locataires coopérateurs peuvent participer, par le biais de leur assemblée générale, aux décisions importantes touchant leur habitat.

Pédagogie payante

Marcel Grossmann, directeur et responsable de la mise en valeur de cette réalisation pour la Régie de la Cité est un homme calme et précis. Sans doute le profil rêvé pour commercialiser ce type de programme qui exige, de la part du vendeur, une bonne dose de pédagogie.

« Nous avons consenti un effort particulier pour cet immeuble de qualité. En ce sens que nous avons totalement pris en charge chaque client, pour le conseiller et l'assister dans ses démarches. Chacune des visites était accompagnée sur place, à

plusieurs reprises si nécessaire. Le statut de coopérative de locataires a, légitimement, suscité bien des questions auxquelles nous avons mis un point d'honneur à répondre dans les moindres détails. La réussite de cette mise en valeur a aussi été possible grâce à l'investissement personnel important de plusieurs de nos collaboratrices.

Malgré une concurrence très vive, nous avons pu commercialiser cet immeuble très rapidement. Cela prouve qu'un important effort de communication, relayé par un service au client véritablement attentif, est toujours payant. Surtout quand le produit est aussi attractif! »

Lumière, espace et qualité

Avenue Henri-Golay, un petit immeuble de quatre étages sur rez, plus attique, aux formes nettes, anime de sa façade rose un quartier tranquille et arboré. L'architecte, Claude Suter, a particulièrement soigné l'habitabilité et la lumière pour offrir des espaces généreux dans les chambres, les séjours et les cuisines, où l'on peut aisément prendre ses repas. Dans cet ensemble de



Châtelaine.

facture traditionnelle, construit avec des matériaux de qualité et aux finitions soignées, la lumière rentre à flots par de grandes baies vitrées. Les ingénieurs civils Perreten et Milleret SA et M. Charles Deshusses sont pleinement associés à la réussite de cette réalisation.

Les extérieurs sont à l'unisson. Un parc de 1500 m² environ a été aménagé sur l'arrière, avec des bancs et une aire de jeux pour les enfants. Les appartements du rez-de-chaussée bénéficient chacun d'un grand jardin privatif.

ENTRE RHÔNE ET CITÉ ...

une nouvelle génération de régisseurs

TERRASSIÈRE 24: DE L'IMAGINATION DE A À Z

Qui se souvient encore, en regardant cet élégant petit immeuble de pierres blanches, avenue de la Terrassière, que s'élevait à sa place, il y a peu, un vieil immeuble squatté, insalubre et dangereux ?

Des efforts d'imagination (et de la ténacité, aussi) il en a fallu pour effacer cette tache du passé et reconstruire un angle de rue en harmonie avec ce quartier typique de Genève

a permis d'atteindre le but... Le plus remarquable, en ce qui nous concerne, est d'avoir entièrement loué cet immeuble avant qu'il ne soit terminé. Nous avons dû publier deux annonces en tout et pour tout. Preuve que les bonnes situations trouvent toujours preneur. D'ailleurs, comme pour faire oublier des prémices difficiles, l'immeuble fut terminé avec deux mois d'avance sur le programme initial. Et ce, malgré des

« Il n'y a pas de bonne architecture sans bon client »

« Nous sommes fiers d'avoir contribué au succès de l'opération, affirme Gabriel Duboule. Malgré toutes les difficultés dues au démarrage de l'opération et aux contraintes du chantier évoquées plus haut, c'est un travail qui s'est réalisé en parfaite intelligence entre le maître d'ouvrage et nous. Et je crois que le résultat se voit. »

L'idée architecturale a été de créer la sobriété dans une rue bigarrée. La gageure était de créer, à cet angle de rue, une articulation entre des immeubles des années 70 et le charme du « village » de la Terrassière. Les balcons créent des césures avec les immeubles voisins et font « émerger » la façade pour bien marquer l'angle. Le revêtement en pierres naturelles éclaire la rue et son agencement anime et donne son rythme à la façade. Les plans intérieurs privilégient la lumière naturelle et les appartements donnant sur la Terrassière sont traversants, grâce à une cour intérieure conçue comme un puits de lumière.

« Nous avons à gérer la superposition d'occupants très différents: restaurant au rez, hôtel au premier, loyers modérés, du second au quatrième étage, et attique en loyer libre. D'où des systèmes de ventilation très différents, en fonction des étages et une gestion « pointue » des réseaux et des circuits. »

Gabriel Duboule conclut: « Nous avons eu la chance de former une équipe exceptionnelle. Je voudrais citer l'ingénieur civil, Pillet SA et l'ingénieur chauffage-ventilation, Reiser, successeur Dominique Hirt. Du point de vue de l'architecte, le résultat est probant. La preuve qu'il n'y a pas de bonne architecture sans bon client ».



Terrassière 24.

Une performance à plus d'un titre

Enrique Ortiz: « En tant que maître d'ouvrage délégué, nous nous sommes occupés de la mise en place de cet immeuble de A à Z, de la réalisation à sa mise en exploitation. Le moins agréable fut de récupérer l'ancien immeuble squatté pour le démolir. La bataille fut rude, mais le dialogue, une fois de plus, nous

conditions de chantier particulièrement contraignantes. »

Gabriel Duboule, architecte: « En raison du manque de place, de la circulation des trams et de l'absence de parkings, nous avons mis en place une organisation de chantier qui n'était pas sans rappeler un mouvement d'horlogerie: les livraisons de matériaux se faisaient à des heures prédéfinies, avec pour objectif: zéro défaut, zéro retard. »

Bienvenue!

Nous sommes heureux de vous annoncer l'arrivée des nouveaux collaborateurs suivants:

Arrivé le 1^{er} octobre, après plusieurs années passées au sein d'une régie importante de la place, **M. Pierre de FREUDENREICH**, licencié en sciences commerciales et diplômé de l'IEI, reprendra dès le 1^{er} janvier prochain la direction du département des copropriétés, ceci en raison du départ à la retraite fin 1999 du titulaire du poste M. Raphaël LOPONTE. M. de FREUDENREICH sera secondé par M. Bernard GIRARDET, en charge des copropriétés de la Régie de la Cité SA. Ils pourront bénéficier tout au long de l'année 1999 du soutien et des précieux conseils de M. LOPONTE auquel nous adressons nos plus vifs remerciements pour son dévouement et son efficacité pendant plus de 13 ans.

Afin de mettre en place dans nos sociétés un système qualité, certifié ISO 9001, nous nous sommes attachés les services de **M. Hughes G. STEINMANN**, depuis le 1^{er} octobre également. Licencié en chimie, M. STEINMANN, a collaboré notamment dans diverses régies de la place et a mené à bien auprès de l'une d'elles l'instauration d'un système qualité performant.

Licenciée en sciences commerciales et diplômée de l'IEI, **Mlle Marta ARZA** nous a rejoints début novembre pour s'occuper de notre service des locations résidentielles ainsi que de la gestion de notre portefeuille de villas. Précédemment employée par une grande régie de la place, elle a succédé à Mme Claudine BADAN que nous avons eu le plaisir de compter à nos services pendant plus de 12 ans et à qui nous adressons nos sincères vœux de succès pour la suite de sa carrière professionnelle.

Au bénéfice des diplômés en architecture et de l'IEI, **M. Dominique GYGAX** a débuté son activité dans notre société voici quelques mois. Après une période intensive de formation interne, il s'est vu attribuer la gestion d'un important portefeuille d'immeubles locatifs.

Afin de renforcer notre service de location, nous avons également engagé Mme **Anouk PIEGAY** en qualité de responsable. Elle assumait précédemment des fonctions similaires dans une importante régie de la place.

Nous espérons que vous aurez plaisir à côtoyer ces nouveaux collaborateurs à qui nous adressons nos meilleurs vœux de bienvenue et de réussite dans leurs nouvelles fonctions.

RÉGIE DE LA CITÉ SA

Tél. 819 86 86

Fax 310 00 30

Locations

Locations résidentielles

Locations commerciales

Ventes

319 98 88

819 86 66

819 86 44

819 86 55

RÉGIE DU RHÔNE SA

Tél. 319 97 97

Fax 319 97 00

Locations

Locations résidentielles

Locations commerciales

Ventes