

ENTRE RHÔNE ET CITÉ ...

une nouvelle génération de régisseurs



DEMAIN 2000 : NOS CLIENTS SONT À LA FÊTE !

N°6 / DÉCEMBRE 1999

chez nous, c'est VOUS le n°1

RÉGIE DU RHÔNE RÉGIE DE LA CITÉ
Une nouvelle génération de régisseurs

Place du Molard 3 · Case postale 3611 · CH-1211 Genève 3 · Tél 022/319 97 97 · Fax 022/319 97 00

www.regiechite.ch
www.regierhone.ch

Enfin, nous avons mis en place Immofax (022/319 99 99), un service automatisé qui permet à quiconque, sur simple appel téléphonique, d'obtenir par fax, en quelques minutes, la liste de nos objets proposés à la location et ce 24H/24H. »

Priorité à la qualité des services

« La qualité n'est pas une fin en soi mais une prestation que nous devons pouvoir proposer en permanence à nos clients. Le processus de certification ISO 9001 mobilise depuis près d'un an 50% du personnel de nos entreprises, sous la houlette d'Hughes STEINMANN, responsable de la Qualité. Nos équipes mettent en commun leur savoir-faire dans le but de définir et de simplifier les procédures internes. Cette démarche nous engage tous à long terme pour maintenir et développer la qualité à tous les niveaux de fonctionnement de nos Régies. Première application concrète de cet engagement: toute réclamation est supervisée prioritairement au niveau de la Direction générale et appelle une réaction dans un délai de 1 à 5 jours, selon la complexité du problème. Chaque cas est analysé par notre responsable de la Qualité dont la mission consiste à répertorier et à corriger de façon durable d'éventuels dysfonctionnements dans nos services. »

Passage à l'an 2000

« Nos Régies ont créé une cellule de travail spécifique pour éliminer tout risque lié au passage de l'an 2000 pour les équipements des immeubles: portails automatiques, chauffage, ventilation etc. Première étape, interroger les différentes entreprises concernées et répertorier la totalité des automatismes programmés existants. Deuxième étape: informer les propriétaires des dispositions de contrôle ou de renouvellement du matériel en place. Troisième étape: informer les locataires des mesures préventives mises en œuvre pour leur permettre de passer en toute confiance à l'an 2000. »

TROIS PRIORITÉS STRATÉGIQUES

En une décennie, les rapports de force se sont inversés sur un marché immobilier devenu excédentaire. La prime va aux meilleurs, c'est une loi économique incontournable. Enrique ORTIZ, Administrateur délégué, trace les trois grandes priorités stratégiques des Régies.

« Ces 10 années écoulées nous ont amené à devenir plus compétitifs et à nous situer dans une optique client clairement affirmée. Dans nos activités de régisseurs, nous sommes au service à la fois des propriétaires et des locataires. Nous devons adopter pour chacun d'eux une démarche satisfaisant leurs attentes respectives. Pour y parvenir, nous développons trois priorités essentielles. »

Priorité à la qualification des collaborateurs

« Société de personnes au service d'autres personnes, nous portons une attention toute particulière à la qualité de nos collaborateurs et à leur niveau de qualification. Nous avons établi un programme de formation individualisé pour tout nouvel arrivant dans l'entreprise placé sous la responsabilité de

Valérie BOUCHET, responsable des ressources humaines. Par ailleurs, nous avons, sauf erreur, le plus grand nombre de diplômés de toutes les régies genevoises, à savoir sept diplômés de l'IEI, trois titulaires du diplôme fédéral de régisseur et courtier en immeubles, trois licenciés en économie, un licencié en « management & marketing » et un titulaire du brevet d'avocat. »

Priorité à l'information

« Nous pensons qu'Internet représentera l'un des vecteurs commerciaux les plus importants dans les prochaines années. Nous en sommes tellement convaincus que nous avons engagé un responsable marketing, Xavier PROKESCH, qui aura entre autres responsabilités celle du développement de notre site.

De même, et bien que notre équipement informatique demeure toujours performant, nous avons désigné, sous la responsabilité de Reynald HUGON, une équipe chargée de l'adapter au nouvel environnement découlant de la croissance des moyens de communication électroniques. Notre objectif: optimiser l'accès à l'information. »

ÉDITORIAL

Date marquante pour chacun, l'année 2000 donne l'occasion de faire le point mais surtout de tracer des perspectives. En ce qui concerne nos clients, cette période charnière est tout à fait positive.

En effet, nous parvenons au terme de notre processus de qualification ISO. Celle-ci implique l'obligation d'une démarche « qualité » permanente à tous les échelons de nos Régies. Cette politique de différenciation, entamée de longue date, se traduit par un niveau de formation élevé de nos équipes, par une optimisation de la gestion et la recherche permanente de nouveaux moyens pour progresser vers toujours plus de transparence et d'efficacité. Lorsque l'on anime près de 80 collaborateurs dont la moyenne d'âge est de 34 ans, cette philosophie est indispensable pour fédérer les énergies, responsabiliser chacun dans son travail quotidien et créer une mémoire d'entreprise pour les nouveaux arrivants.

Autre fait incontournable: la croissance exponentielle de la communication électronique. En moins d'une année, notre site Internet a permis la conclusion de nouvelles affaires qui l'ont rapidement amorti. C'est un outil dont nous mesurons chaque jour non seulement l'efficacité, mais encore les services qu'il rend à nos clients et partenaires par sa souplesse, son accessibilité 24/24 heures et sa capacité à abolir les frontières. Faire son marché sur Internet devient une réalité et va sans aucun doute profondément changer notre façon de travailler. Nous nous y préparons.

Dans cette logique de développement de services à forte valeur ajoutée, nos Régies développent leur rôle de conseil à l'égard des clients, par exemple dans la gestion d'opérations de promotion ou l'administration de 70 PPE, secteur où nous offrons une grande expertise. Notre service des ventes a été entièrement restructuré début 99 autour de compétences à la fois variées et complémentaires. Ses résultats sont d'ores et déjà à la hauteur de nos espérances.

Vous l'aurez compris, nous plaçons les années à venir sous les auspices de la continuité et de la progression des performances au service de nos clients, en plaçant leur satisfaction au centre de nos préoccupations. A tous nous souhaitons une excellente fin de siècle!

Bernard RIONDEL

SOMMAIRE

Perspectives Trois priorités stratégiques	p. 1
Service des ventes Les complémentarités font la différence	p. 2
Certification ISO La Qualité, un projet d'entreprise à long terme	p. 3
Locations Loué soit Internet!	p. 3
Analyse 10 années de mutation	p. 3
La loi évolue	p. 4
Informatique Le virus de l'interactivité	p. 4
Collaborateurs	p. 4

SERVICE DES VENTES

LES COMPLÉMENTARITÉS FONT LA DIFFÉRENCE

LE POINT SUR LES PROMOTIONS

Cinégram

Sur les 17 lofts disponibles en janvier, il ne reste que trois duplex (156 m², 163 m² et 184 m²). Les prix sont compris entre 635 000.— et 745 000.— en version finie. Livraison entre mars et juin 2000.

Cinégram: 40, rue de Saint-Jean et 3 rue Beau-Site à Genève.

Pré-de-l'Œuf

Plus que deux duplex de 154m² sur les 30 initialement mis en vente. Prix de 670 000.— à 682 000.— avec un double ou triple box. Livraison en mars 2000.

Pré de l'Œuf: 62 à 68A, route d'Annecy à Plan les Ouates / Troinex.

Pré de Chambert

2 appartements restent disponibles sur les 9 du programme. Un 4 pièces et un 5 pièces avec mezzanine dans les combles. Prix 390 000.— et 525 000.— + 12 000.— par place de parc. Livraison décembre 1999.

Pré Chambert: n° 2-4, chemin des Colverts à Lully / Bernex.

Vert Pré

Encore 24 appartements disponibles sur les 33 que nous avons commencé à commercialiser début juin. Il reste des 4 et 5 pièces. Prix entre 389 000.— et 560 000.— avec box inclus. Livraison prévue en octobre 2001.

Vert-Pré: 8, 10, ch. des Vergers au Petit-Lancy.

Tous ces projets peuvent être consultés sur:
www.regiecite.ch
et
www.regierhone.ch



Service des ventes de gauche à droite: Mlle Béatrice Pillonca, M. Thomas Andenmatten, Mme Chantal Juvet, Mme Christine Brawand.

Le nouveau service des ventes des Régies a été remodelé autour de personnes de différentes origines professionnelles et aux expériences complémentaires. Objectif: se différencier des courtiers traditionnels en apportant aux clients une dimension « service » plus affirmée tout en leur simplifiant la vie grâce à des compétences qui autorisent le plus de souplesse et d'écoute possibles.

Une nouvelle équipe

Thomas ANDENMATTEN, architecte EPFL et titulaire d'un diplôme de l'IEI offre un profil tout à fait adapté aux opérations de promotion. Il sait faire « vivre » un plan et faire imaginer l'espace d'un objet encore virtuel à ses clients. Christine BRAWAND, dont le potentiel commercial s'est affûté dans l'assurance vie, s'occupe de la commercialisation de tous les types d'appartements. Chantal JUVET, à la régie depuis 1996, se consacre aux objets individuels tandis que Béatrice PILLONCA assiste l'équipe tout entière et assure le secrétariat administratif.

La personnalisation du service

L'objectif de cette jeune structure est d'apporter une réelle différence dans le service aux clients par la personnalisation de la relation et la pertinence du conseil. Elle offre à chaque client une vision globale à ses attentes. Sa souplesse et sa disponibilité permettent d'y répondre de la manière la mieux adaptée. Ainsi, pour Thomas ANDENMATTEN, le fait d'être architecte rassure les acquéreurs de promotions dans la mesure où ils ont des réponses immédiates et concrètes à leurs questions concernant les plans et la qualité du bâtiment. Chaque client est ainsi suivi dans ses

démarches. « Nous allons jusqu'à l'accompagner à la banque pour négocier un financement ou chez le notaire pour la signature des différents actes. Cette attention permanente est la meilleure manière d'en faire un propriétaire confiant et satisfait », souligne-t-il.

Écoute et disponibilité

Pour les transactions d'objets individuels, l'équipe joue également la carte de l'ouverture et n'hésite pas à collaborer avec des confrères pour apporter pleine et entière satisfaction à ses clients. « Nous préférons partager le fruit d'une transaction avec d'autres courtiers de la place, si cela nous permet d'apporter satisfaction à un client qui préférera de toutes façons avoir à faire à un seul interlocuteur. »

Assurément, le dialogue avec les clients occupe une place prépondérante dans l'activité du service des ventes. « L'écoute ainsi qu'une totale disponibilité sont primordiales, souligne Thomas ANDENMATTEN. Pour nos clients, un achat immobilier revêt une telle importance que nous n'hésitons pas à sacrifier des soirées ou une partie de nos week-ends pour répondre à leurs préoccupations, nous déplacer pour visiter un chantier ou encore les accompagner pour examiner l'objet qui les intéresse. »

Savoir répondre à la variété des exigences

Cette approche personnalisée doit bien entendu se doubler d'une connaissance approfondie du marché ainsi que des mécanismes financiers et législatifs propres au canton. « C'est avant tout un métier de proximité. » Bien sûr, l'expérience compte aussi beaucoup. « Toutefois, se souvient Thomas ANDENMATTEN,

je garde un souvenir particulier de ma première vente. Consciencieusement abreuvé de bons conseils de la part de mes collègues plus expérimentés, j'avais minutieusement préparé mes arguments avant d'accompagner mes premiers clients pour visiter plusieurs logements. Peine perdue ! A peine avaient-ils pénétré dans le premier appartement qu'ils visitaient, qu'ils ont immédiatement décidé de l'acheter... ». Bien sûr, cette anecdote ne doit pas faire oublier qu'il existe des clients inquiets qu'il faut rassurer et d'autres, plus enthousiastes, qu'il convient de ramener en douceur à des réalités plus terre-à-terre. Cela fait la richesse d'un métier passionnant mais exigeant, aussi varié qu'il y a d'individus et de rêves à satisfaire.

Les outils pour simplifier le contact

Internet joue un rôle de plus en plus important dans la recherche, la sélection et la vente d'objets immobiliers: depuis le début de l'année, 3 ventes ont déjà été effectuées grâce à ce support. Un effort important est en cours pour la présentation des programmes immobiliers et des logements.

La modélisation en 3D des promotions ou encore la visite virtuelle d'appartements ou de maisons à l'aide de photos interactives sont à l'étude. Dans l'immédiat, un logiciel spécifique permet d'ores et déjà de mettre en phase le profil de chaque client avec les objets disponibles à la vente.

LOUÉ SOIT INTERNET!

Le site Internet des Régies est-il un vecteur intéressant pour le département location? Répond-il aux attentes des utilisateurs? Marie-Claude CEVAUX fait le point.

Une progression régulière

« Depuis le mois de mai, nous assistons à une progression régulière des visites de notre site ainsi que des offres et des demandes de location. Notre présence sur Immopool a d'ores et déjà permis de nombreuses inscriptions et la conclusion de 35 contrats de location. Je suis convaincue du développement de cet outil dans le secteur de l'immobilier. En Suisse alémanique, certaines agences réalisent aujourd'hui près de 20% des locations par ce moyen! Autant dire que nous avons devant nous une belle marge de progression.

Transparence et émulation

Le fait que nos offres, au sein d'Immopool, soient présentes à côté de celles de nos confrères ne représente pas un handicap. Bien au contraire. Nous bénéficions d'un effet d'émulation dû à la notoriété et à la richesse de l'offre du site, à l'image de l'avantage commercial dont profitent des magasins regroupés dans un grand centre commercial. En effet, Immopool présente en permanence 18 000 objets en Suisse, dont 1 000 à Genève. Par ailleurs, je pense que la transparence est un service supplémentaire que nous rendons à nos clients: par



www.regierhone.ch, www.regiecite.ch

exemple, depuis notre site, ils peuvent accéder à tous les autres sites immobiliers (rubrique Immosites). J'ajouterais qu'en règle générale la concurrence n'est pas pour nous déplaire bien au contraire.

Une nouvelle clientèle

« Bien sûr, les clients qui prennent contact avec nous via Internet sont ceux qui disposent d'une connexion à leur lieu de travail ou à leur domicile. Toutefois les progrès technologiques qui sont annoncés devraient bientôt permettre à une grande majorité de la population de se connecter au web, via, par exemple, leur téléviseur ou leur natel. A noter également l'arrivée de clients d'autres cantons — romands ou alémaniques — et même de l'étranger. »

Interactivité permanente

« La liste d'objets à louer sur Internet a l'avantage de rester accessible en permanence et d'être réactualisée au fur et à mesure de l'évolution de notre portefeuille. En outre, les utilisateurs peuvent nous envoyer des e-mails à n'importe quelle heure du jour et de la nuit, ce qui présente un avantage

considérable par rapport à la téléphonie classique. C'est d'ailleurs un moyen de communication qui se développe très rapidement. Notre organisation permet au client d'obtenir une réponse le jour même, par exemple pour une visite. Si les questions posées nécessitent des recherches spécifiques (surfaces, plans, nombre d'appartements...), nous répondons en général le lendemain. »

Améliorations à venir

« Bien entendu, nous nous efforçons d'améliorer en permanence nos prestations sur Internet. Nous envisageons à court terme de compléter encore la présentation des objets en l'accompagnant systématiquement d'une photo et d'un plan simplifié des surfaces pour que le candidat à la location puisse se faire une meilleure idée et opérer une sélection plus pointue.

En conclusion, je conseillerais aux internautes d'explorer notre site, de nous envoyer leurs requêtes et surtout de formuler leurs remarques dans les nombreux espaces prévus à cet effet. »

LE MARCHÉ IMMOBILIER: 10 ANNÉES DE MUTATIONS

Le marché et l'économie immobiliers ont été bouleversés de fond en comble au cours de la décennie qui s'achève, analyse Pierre DE FREUDENREICH, responsable du département Copropriétés.

La concurrence est de retour

Par un concours de circonstances exceptionnelles, la première moitié des années 90 a vu simultanément l'explosion brutale des taux hypothécaires, une crise économique mondiale et la raréfaction des liquidités. Résultats, une baisse des prix d'environ 30%, un gonflement des stocks et l'ouverture du marché de la construction. Aujourd'hui, alors que l'horizon économique s'éclaircit, le paysage est tout à fait différent de celui des années 80. Bien qu'il y ait moins d'entreprises de construction, les marges ont été compressées et les prix du m² demeurent dans une fourchette de Fr. 3 800.— à 4 200.—.

Par ailleurs, les taux d'intérêts hypothécaires sont à nouveau devenus plus raisonnables.

La libre concurrence se développe et ce, à l'avantage des clients.

La prime à la qualité

Par ailleurs, les acheteurs potentiels sont devenus plus exigeants: la situation, la qualité et l'environnement immédiat des objets prennent une importance primordiale. Personne n'a plus envie d'investir sans disposer d'un maximum de commodités à proximité de son habitation. De même, l'infrastructure des transports est un critère d'achat décisif. Enfin, une attention particulière est portée à la qualité de la construction: isolation acoustique, durabilité des matériaux etc. En outre, les acteurs du marché immobilier accordent de plus en plus d'importance à la qualité des prestations propres à la transaction et à la gestion, ce qui correspond tout à fait à la démarche de notre entreprise.

Accession à la propriété: un potentiel à exploiter

Si l'on assiste actuellement à un fort développement des villas, les PPE semblent connaître un avenir assuré quand elles sont bien situées, bien agencées et ce, avec des surfaces confortables. En tout état de cause, il serait souhaitable de développer les moyens permettant de rééquilibrer la proportion de locataires (80%) et de propriétaires (20%) dans le canton de Genève. Les disponibilités financières existent, elles ne demandent qu'à être employées intelligemment.

Et après?

Assisterons-nous bientôt au retour d'une bulle spéculative? La prévision est difficile dans le cadre d'un marché libre comme le nôtre. Il est probable que nous sommes entrés dans une période de stabilité. Même si la spéculation financière est une donnée de l'économie de marché, il faut souhaiter que les leçons d'un passé récent portent leurs fruits.

LA CERTIFICATION ISO UN PROJET D'ENTREPRISE À LONG TERME

La certification qualité est une démarche délibérée des Régies pour créer un système commun de management durable et évolutif orienté vers la satisfaction du client.

Etablir des références communes

En effet, la taille de l'entreprise (80 personnes) et son développement imposent de plus en plus de délégation. Il importe donc de responsabiliser davantage chaque collaborateur et de le rendre plus autonome et proactif. Cette initiative vise, en somme, à un nivellement des comportements par le haut.

Cette démarche passe par la formalisation des tâches de « production » et vise à donner à chaque acteur de l'entreprise un cadre précis et une ligne directrice commune à laquelle chacun puisse se référer en permanence. Elle permet de définir clairement les interfaces entre les collaborateurs des différents services, de

déclouonner les activités, de favoriser les collaborations transversales pour fluidifier les modes opératoires (workflow).

Une construction commune

« Mon rôle, souligne Hughes STEINMANN, responsable de la Qualité, est de convaincre plutôt que de contraindre, un peu à la manière d'un chef de projet. Après une période préliminaire de sensibilisation des cadres et des responsables de département, notre démarche et ses buts ont été annoncés à l'ensemble du personnel. Si cela a suscité quelques interrogations au sein des équipes, chacun s'est vite aperçu qu'il avait tout à gagner dans ce projet. Ainsi des groupes de travail se sont organisés et se sont penchés sur les procédures internes. Chacun a pu confronter ses propres expériences en même temps qu'il prenait davantage conscience du rôle de ses collègues. Le but du système Qualité que nous achevons de mettre

en œuvre est de permettre à chacun de s'appuyer sur un système plutôt que sur son responsable hiérarchique. Celui-ci se consacre ainsi pleinement à son rôle d'animateur et s'investit mieux dans son rôle de management. »

Mieux connaître les clients

Le traitement des réclamations de clients qui remontent à la Direction générale est particulièrement significatif. « Lors de nos revues de qualité mensuelles, nous isolons les cas répétitifs et envisageons tous les moyens d'action pour remédier au dysfonctionnement ainsi mis en évidence. J'insiste sur le fait que nous traitons ces informations sur un plan purement factuel et non nominatif. Cela nous permet également d'approfondir la connaissance que nous avons de nos clients, de mesurer plus finement leurs besoins et par là même d'augmenter leur degré de satisfaction », conclut Hughes STEINMANN.



LA LOI ÉVOLUE

La révision de la LDTR du 25 mars 1999 ayant été adoptée récemment par le souverain genevois, on peut rappeler les principales modifications :

Interdiction de toute répercussion du coût des travaux de rénovation d'un immeuble sur les loyers lorsque ceux-ci dépassent Fr. 3225.-/pièce/an avant travaux.

Faculté pour le Département d'ordonner une rénovation de l'immeuble en cas de défaut d'habitabilité de celui-ci. Faculté pour le Département d'ordonner l'affectation au logement de locaux commerciaux vides depuis plus de deux ans qui ont par le passé été affectés une fois au logement.

Restriction du droit de transformer des locaux commerciaux en logements et inversement.

Restrictions supplémentaires du droit de vendre un appartement en PPE.

Par ailleurs, il a été jugé que :

Si le locataire qui procède à une consignation de son loyer peut, de bonne foi, admettre l'existence d'un défaut de la chose louée, le bailleur ne peut résilier son bail pour retard dans le paiement des loyers; le locataire ne court pas le risque qu'une résiliation pour défaut de paiement soit admise lorsque la procédure judiciaire subséquente conclut à l'absence de défaut (CdB 2/99, p. 38ss). La non-délivrance des locaux à la date convenue ne constitue pas une atteinte illicite à la personnalité des locataires, dont la gravité justifierait une réparation morale (CdB 2/99, p. 41ss).

Les actions en paiement et en répétition de prestations périodiques, telles que le loyer, sont soumises au même délai de prescription de cinq ans (SJ 1999, p. 378ss).

Il est à noter que la motion Saudan a enfin été adoptée par les chambres fédérales et qu'elle permettra à chaque actionnaire/locataire d'une Société d'actionnaires/locataires de devenir copropriétaire en nom de son appartement en assumant les conséquences fiscales qui en découlent et ce, nonobstant une décision unanime de tous les autres actionnaires.

Frédéric DESPONT

BRÈVES . . . BRÈVES . . . BRÈVES . . .

INFORMATIQUE : LE VIRUS DE L'INTERACTIVITÉ

L'outil informatique des Régies, constamment réactualisé depuis 7 ans, offre toujours des performances suffisantes et les fonctionnalités nécessaires aux différentes activités de l'entreprise. Cependant Reynald HUGON est à la recherche de nouvelles solutions.

« Nous envisageons de changer l'architecture de notre système informatique. Notre objectif : simplifier la vie de ses utilisateurs et offrir une plus grande transparence au client ». Reynald HUGON résume ainsi le fil conducteur qui amènera les Régies à s'équiper courant 2000 d'un nouveau système d'information qu'il voudrait plus fluide et aisément accessible à tous les acteurs de la société, clients y compris.

« L'accent sera mis sur le renforcement des bases de données, poursuit Reynald HUGON. En interne, ce nouvel outil, plus souple et interactif, facilitera le classement de l'information et simplifiera l'utilisation de cette dernière ainsi que la gestion des documents. Nos clients pourront accéder à des secteurs qui leur seront dédiés. Par exemple, un propriétaire pourra connaître les données de gestion concernant son bien, un promoteur les états d'avancement de la commercialisation, etc. Notre nouvelle informatique participera bientôt au développement de la qualité au service de nos clients. » Une affaire à suivre. Rendez-vous à la prochaine livraison d'« Entre Rhône et Cité »...

COLLABORATEURS

Afin d'être encore plus efficaces dans les services que nous apportons à notre clientèle et à ses affaires, nous avons complété les équipes des départements suivants :

Comptabilité et Administration :
Stefane MONTI, responsable de la comptabilité chauffage et de l'administration depuis septembre 1999.

Comptabilité :
Natacha MARGERIT-SOULIGNAC, opératrice de saisie depuis juin 1999.
Valérie EL MADHOUN, comptabilité copropriétés depuis août 1999.

Gérance :
Dominique LOPONTE, assistant technique depuis juillet 1999.
Françoise DEVILLE, diplômée de l'IEI, gérante depuis novembre 1999.

Location :
Juliette MATTMANN, responsable du service location depuis septembre 1999.

Marketing et Informatique :
Xavier PROKESCH, délégué au Marketing et administrateur du site Internet depuis septembre 1999.

Réception :
Elisabeth KELLER, téléphoniste à mi-temps depuis novembre 1999.

RETRAITE MÉRITÉE



Raphaël LOPONTE

Monsieur Raphaël LOPONTE, responsable du département des Copropriétés, prendra une retraite bien méritée à la fin de l'année après 13 ans de bons et loyaux services. Il n'a ménagé ni son temps ni son énergie

afin d'offrir à notre clientèle les meilleures prestations possibles.

Nous l'avons connu comme un personnage d'une grande disponibilité, toujours ouvert, plein d'humour et de bon sens. Ses qualités ont fait de lui un collaborateur et un responsable très apprécié de tous. Nos meilleurs vœux l'accompagnent pour cette nouvelle étape de sa vie et nous le remercions chaleureusement pour la qualité de son travail qui a fortement contribué au développement de notre groupe.

Néanmoins, que nos clients ne s'inquiètent pas; la transition a été menée en douceur puisqu'elle a été planifiée depuis 1996.

Pierre DE FREUDENREICH, nouveau responsable du Département des Copropriétés, connaît d'ores et déjà la plupart des clients et maîtrise parfaitement les dos-

siers du département des copropriétés. Dès l'année prochaine, M. LOPONTE va pouvoir se consacrer pleinement à sa famille.

Il a planifié de partir en voyage au Canada puis en Floride avec son épouse. Par ailleurs il se réjouit déjà d'accompagner ses deux petites-filles à l'école ainsi que de s'en occuper le mercredi après-midi.

Il va aussi pouvoir davantage satisfaire son goût pour le sport (tennis, ski), se remettre au bridge et assister aux séances politiques du Grand Conseil et du conseil communal de Carouge où il réside.

Au revoir Raphaël et surtout merci pour ces 13 ans passés chez nous !

NOUVEAU SERVICE À NOTRE CLIENTÈLE ! IMMOFAX



IMMOFAX, c'est la possibilité de vous faire faxer la liste constamment réactualisée de tous nos objets à la location (appartements, villas et locaux commerciaux), 24H/24H et 365 jours par année.

C'est extrêmement simple !

Composez le 022/319.99.99, suivez les indications du répondeur (les touches de votre téléphone permettent d'entrer vos critères de recherche ainsi que votre numéro) et attendez que votre fax imprime la liste des objets de votre choix !

REGIE DU RHONE SA	REGIE DE LA CITE SA
une nouvelle génération de régisseurs	
www.regierhone.ch contact@regierhone.ch	www.regiecite.ch contact@regiecite.ch
Téléphone	319 97 97
Fax	319 97 00
Locations	319 98 88
Locations résidentielles	819 86 66
Locations commerciales	819 86 44
Ventes	819 86 55