



RÉGIE DU RHÔNE SA



RÉGIE DE LA CITÉ SA

une nouvelle génération de régisseurs

## Vous avez aimé l'an 2000? Vous allez ADORER 2001!

### Les ailes de la reprise

**En 2000, les Régies ont enregistré un volume d'activité exceptionnel. Il a été, certes, dû à une conjoncture économique très favorable, mais aussi à des années d'un travail assidu. Tour d'horizon avec Enrique Ortiz, administrateur délégué.**

### Que retirez-vous de l'année 2000?

J'ai le fort sentiment que nous vivons le début d'un aboutissement. Il y a 10 ans, lorsque je me suis associé à Bernard Riondel, nous nous étions fixés comme objectif de renouveler la qualité des prestations que l'on pouvait attendre de véritables professionnels de l'immobilier. Cela avait fait sourire certains... Année après année, à force de ténacité et de travail, nous nous rapprochons du but. En ce sens, l'année que nous venons de vivre a été particulièrement encourageante. Cela dit, je ne puis m'empêcher de penser à cette phrase « la seule course qui ne s'arrête jamais, c'est celle que l'on livre contre soi-même »...

### Plus concrètement?

En parlant de qualité, notre certification ISO 9001, obtenue – je dirais même conquise – au printemps dernier, confirme le bien-fondé de notre approche. Ce label sera certainement dans le futur une exigence qu'auront nos plus importants clients. Cette certification touche la base de notre activité, puisqu'elle nous engage à offrir à chaque client, quel qu'il soit, locataire, copropriétaire ou propriétaire, une organisation irréprochable et un service

de premier ordre. C'est un aspect fondamental de notre métier: nous sommes une société de services, donc de personnes, en contact permanent avec des centaines, voire des milliers d'autres personnes. Priorité, donc, à la qualité des relations humaines.

Le deuxième point, dont nous sommes fiers, c'est d'avoir activement contribué à commercialiser cette année plus de 200 logements neufs sur le marché, ce qui nous classe parmi les premières régies en ce domaine. Nous avons en effet piloté et mis en valeur 3 opérations en coopérative HLM, un en loyers libres et trois autres en PPE.

Le troisième point concerne la mise en place de nouveaux outils de contact avec notre clientèle. Nos régies restent accessibles 24/24 heures et 7/7 jours grâce à Immofax et à notre site Internet.

### La reprise économique que nous vivons, n'entraîne-t-elle pas une flambée des prix?

Il faut se souvenir que la crise que nous avons connue dans les années 90 s'est traduite par une chute de 20 à 40% des

loyers résidentiels (villas et appartements de standing). Ceux-ci ont à nouveau progressé mais, dans certains cas, nous n'avons pas encore rattrapé les niveaux antérieurs. Le constat est le même pour les locations « courantes » dont la hausse est de 5 à 10% après une baisse de 10 à 20%. En revanche, les prix des programmes en PPE sont plus sensibles à la surchauffe que connaissent actuellement les entreprises de construction (pénurie de personnel et reconstitution des marges). Il est juste de rappeler que ces dernières ont été sévèrement malmenées durant la crise. Les prix de vente moyens au m<sup>2</sup> sont passés de Fr. 3 800/4 200.– à Fr. 4 000/4 500.–. Autrement dit, ceux qui souhaitent investir ou acquérir un logement principal ont intérêt à ne pas trop tarder à réaliser leur projet, d'autant que le neuf répond à une forte attente.

### Le marché résidentiel: état des lieux

Actuellement, les appartements les plus recherchés sont les 5 pièces et plus pour des surfaces d'au moins 130 m<sup>2</sup> en loyer libre. Une grande partie de la clientèle est constituée d'expatriés travaillant dans des entreprises multinationales. Quartiers privilégiés: la Rive Gauche, Malagnou, Florissant, Champel et la Vielle Ville. Il existe également une forte demande pour la location de villas qui sont devenues très rares sur le marché. Après une hausse sensible, le niveau des prix devrait normalement se stabiliser, à moins que l'implantation à Genève d'une nouvelle grande société ne vienne exercer une forte demande pour loger ses cadres.

Marta ARZA

Responsable des locations résidentielles

## ÉDITORIAL

Merci !

Nos régies ont obtenu la certification ISO 9001 au printemps dernier. Désormais, la qualité n'est plus seulement une recherche, elle est une obligation de chaque instant vis à vis de nos clients, qu'ils soient locataires, copropriétaires ou propriétaires. Vous suivrez, en page 2, l'actualité de cet important travail de fond qui engage autant les collaborateurs de nos régies que nos fournisseurs.

L'exceptionnelle conjoncture de l'année 2000 est venue démontrer notre capacité à faire face à un important accroissement de notre volume d'activité sur tous les fronts: locations, ventes, promotions... Un accent tout particulier a été mis sur ces dernières, avec plus de 200 nouveaux logements commercialisés dans l'année. De plus en plus nombreux sont ceux qui franchissent le pas pour devenir propriétaires. Quant aux locations commerciales, la reprise aidant, elles ont dépassé tous nos objectifs.

Indéniablement, un vent nouveau et très favorable est venu insuffler un élan de dynamisme à l'économie genevoise, avec son cortège de nouveaux emplois, de créations d'entreprises et d'implantations nouvelles, dont celle de Procter & Gamble ne fût pas la moindre. Nous ne pouvons que nous réjouir du regain d'attractivité de Genève tout en regrettant que la politique actuelle du logement ne soit pas plus favorable à la construction d'habitations à loyer libre dont on commence à ressentir la rareté. Je ne voudrais pas conclure sans dire un grand merci à tous les clients, habitués et nouveaux venus qui nous ont fait confiance cette année, ainsi qu'à l'ensemble des collaborateurs de nos régies qui ont eu à cœur de se dépasser tout au long de cette année 2000 qui restera dans les annales.

Enrique ORTIZ

### Tendances à la Une

**0,83% ↘** (au 1<sup>er</sup> juin 2000)

Le **taux de vacance** des logements en location a diminué de 37% en une année (1,33% en 1999) selon l'Office cantonal de la statistique.

## Sommaire

### Activité

Les ailes de la reprise p. 1  
+100% en surfaces commerciales p. 1

### Qualité

La dynamique de l'excellence p. 2

### Diagnostic

Alors, toujours locataire? p. 2

### Promotions

Du nouveau à l'horizon p. 4

### La loi évolue

p. 4

### Vie de la régie

p. 4

# Qualité

# La dynamique de

# L'EXCELLENCE



Après l'obtention de la certification ISO 9001, la démarche Qualité des Régies entre dans une nouvelle phase. Réunion de chantier avec Jean-Pierre Burgi.

### Consolider les acquis

Après une première phase de préparation et d'audit approfondi de nos méthodes de travail, la certification n'est qu'une étape, certes gratifiante, dans le processus Qualité des Régies entamé depuis près de deux ans. La démarche qualité a son propre rythme et elle se construit tous les jours.

Nous devons maintenant consolider nos acquis au plan de l'organisation. Un système qualité est vivant: il faut le nourrir en permanence pour qu'il fonctionne et se développe harmonieusement. Sa principale caractéristique est qu'il nécessite une approche «terrain», c'est à dire que ses applications émanent de ceux qui ont la charge quotidienne de son application d'une part et, d'autre part, des clients.

### Partir du terrain

La tâche du responsable qualité, dans cette phase de consolidation, consiste donc à animer, poste par poste, la démarche qualité de chacun en identifiant les points d'achoppement, de formuler une synthèse qui permettra ensuite, en accord avec la Direction des Régies, de mettre en œuvre la ou les solutions adaptées.

Par exemple, dans le cas de l'installation d'une nouvelle application informatique, nous nous efforçons de mettre au point une systématique permettant à ses utilisateurs de gagner du temps en limitant au maximum l'éparpillement des informations, générant des gestes inutiles. Pourquoi, en effet, naviguer d'une application à l'autre alors que les informations indispensables pourraient être plus simplement accessibles?

### Le client est au centre

Notre démarche concerne au premier chef nos clients. Aussi avons-nous entrepris une mesure systématique de leur niveau de satisfaction, à commencer par nos locataires. Nous cherchons à savoir comment ils vivent leur relation avec nos Régies, de leur premier contact jusqu'à la fin de nos relations contractuelles. La même démarche sera entreprise auprès des copropriétaires des immeubles que nous administrons. Rendez-vous prochainement dans ces colonnes pour une analyse des résultats. Nous mesurons également la satisfaction des clients en regard des prestations de nos fournisseurs. Nous essayons de cerner au plus près la qualité des travaux réalisés. Là aussi, il s'agit d'identifier et de répertorier les défauts récurrents afin d'y remédier. En l'occurrence, nous sommes particulièrement attentifs à la bonne adéquation des prix pratiqués en regard des délais d'intervention et de la qualité de l'exécution.

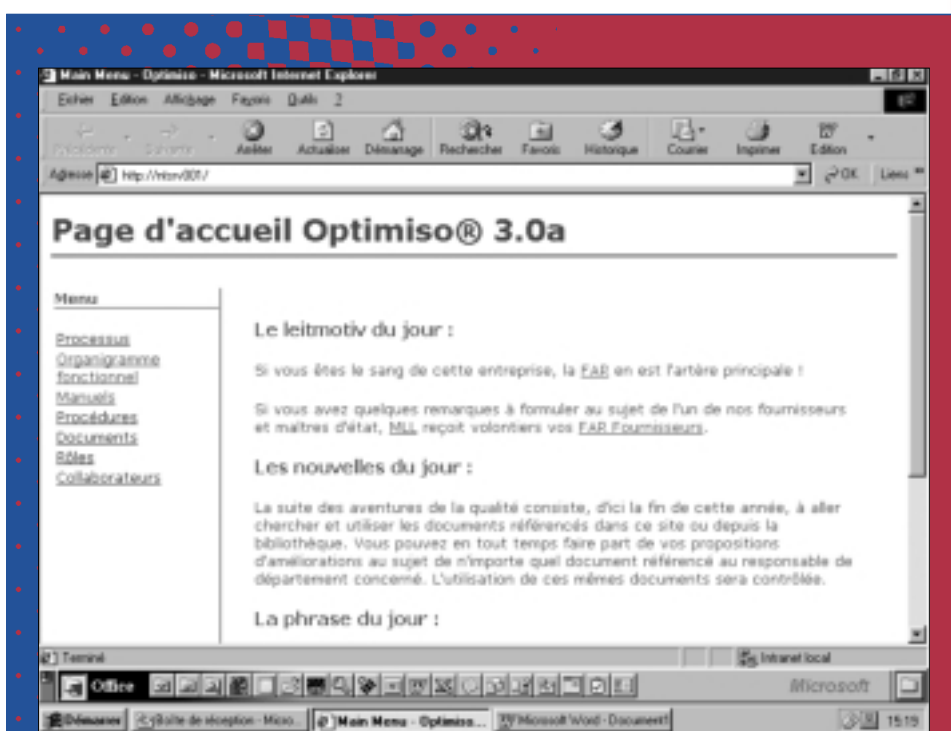
### La qualité se vit de l'intérieur

Aujourd'hui, l'ensemble des collaborateurs des Régies adhère au système Qualité et y participe activement, notamment via les FAR (Fiches d'Améliorations et Remarques) et en utilisant notre intranet Qualité (voir encadré). D'autre part, des ateliers sont organisés afin d'améliorer nos procédures de manière très concrète.

Un soin tout particulier est apporté à la sensibilisation de tout nouveau collaborateur qui, dès son arrivée et après une première entrevue avec le responsable des Ressources Humaines, suit un «briefing» complet sur notre système Qualité. Il est invité à se familiariser avec les outils à sa disposition dont l'intranet Qualité. Il passe ensuite entre les mains de son responsable direct qui approfondit avec lui les procédures spécifiques du poste.

Nous n'oublions pas qu'il nous reste encore deux ans et demi pour mériter à nouveau notre certification ISO 9001. Celle-ci est en effet renouvelable tous les trois ans et ses critères d'attribution évoluent. Ainsi, notre certification actuelle est régie par des normes définies en 1994. Celles-ci sont en train d'être révisées et renforcées pour le prochain round. La qualité, c'est un peu comme le vélo: pour ne pas tomber, il faut pédaler!

Jean-Pierre BURGI



L'intranet Qualité a été mis en place par Jean-Pierre Burgi qui est chargé de l'animer et d'en coordonner le contenu.

### L'intranet Qualité des Régies: un « mode d'emploi » qui s'enrichit en permanence

Chaque collaborateur a un accès direct, depuis son poste de travail, avec ce site qui fonctionne comme une aide en ligne. Il y trouvera toutes les informations relatives aux procédures de travail de sa fonction. C'est un système très complet qui n'existe, à notre connaissance, que dans des entreprises de pointe comme Reuters ou Firmenich. Ce « mode d'emploi » des attributions de l'ensemble des collaborateurs des Régies clarifie les responsabilités et permet à chacun de gagner plus d'autonomie.

### Immofax: ça marche!

Immofax, c'est la possibilité de vous faire faxer la liste actualisée des objets à la location (appartements, villas et locaux commerciaux) 24/24 heures et 7/7jours. Comment faire? C'est très simple: il vous suffit de composer le 022-319 99 99 et de suivre les instructions pour personnaliser votre recherche. En 11 mois notre service Immofax a enregistré près de 6 200 demandes: preuve que ce nouveau service de nos Régies est venu satisfaire un important besoin d'information de la part de notre clientèle.

### Tendances à la Une

25% ↗

La proportion des locations réalisées grâce au site Internet de nos Régies ne cesse de progresser, elle atteint aujourd'hui 25% des baux signés.

### IMMOFAX:

022-319 99 99

La liste de toutes nos locations disponibles sur votre fax!

# Diagnostic Alors toujours LOCATAIRE ?

En chaque locataire, y a-t-il un propriétaire qui sommeille? Thomas Andenmatten nous livre quelques clés pour passer du songe à la réalité.

Il existe de nombreux cas où des locataires ignorent qu'il sont des propriétaires en puissance. Chaque mois, ils dépensent un loyer à fonds perdus, alors qu'ils auraient les moyens d'investir cette somme pour se constituer un patrimoine. Notre rôle consiste à les éclairer sur leur capacité à réaliser leur rêve. En ce sens nous collaborons avec les établissements de crédit qui disposent d'une palette de solutions pour ajuster une solution de financement à chaque cas.



Résidence Petit-Veyrier.

## Le Petit Veyrier

La Résidence du Petit-Veyrier jouit d'une localisation à la fois villageoise et proche de la ville, les logements de 4, 5 et 6 pièces, dont certains en duplex, privilégient la qualité de l'habitat dès Fr. 420 000.-. Mise à disposition des logements: 2002.

## Le pouvoir de dire oui

Prenons le cas type d'un couple de la trentaine. Le tableau ci-dessous donne à titre indicatif, la valeur du logement qu'il pourrait acquérir en consacrant le montant de son loyer aux charges découlant de son investissement, l'apport en fonds propres représentant traditionnellement 20% de la valeur du bien.

| Pour l'équivalent d'un loyer mensuel de: | On peut acquérir un logement de: |
|--|----------------------------------|
| Fr. 2 000.-                              | Fr. 400 000.-                    |
| Fr. 2 500.-                              | Fr. 500 000.-                    |
| Fr. 3 000.-                              | Fr. 600 000.-                    |

Le montant des charges financières étant déductible des impôts, il ne faut pas non plus négliger l'économie fiscale, réalisée grâce à l'achat d'un logement.

## La question des fonds propres

Dans le premier exemple du tableau précédent, les fonds propres représentent Fr. 80 000.-.

Il existe plusieurs solutions pour constituer cette somme, comme l'épargne personnelle sur un compte ad hoc, ou la possibilité d'utiliser une partie de son 2<sup>e</sup> pilier.

## La structure du financement

Le tableau ci-dessous résume la structure d'un financement classique. Bien entendu, la demande de chaque emprunteur est examinée de manière personnalisée, selon l'objet et la situation de chaque acquéreur, par l'institution financière sollicitée qui pourra proposer d'autres solutions. Les taux d'intérêts sont donnés à titre indicatifs.

| Part de la somme totale | Nature du financement           | Taux d'intérêt | Ordre d'amortissement |
|-------------------------|---------------------------------|----------------|-----------------------|
| 20 %                    | Fonds propres                   | -              | -                     |
| 65%                     | Emprunt de 1 <sup>er</sup> rang | 5%             | Amorti en second      |
| 15%                     | Emprunt de 2 <sup>e</sup> rang  | 6%             | Amorti en premier     |

Thomas ANDENMATTEN



Vert Pré.

## Vert Pré

Situé au Petit Lancy et bien intégré dans un cadre résidentiel et verdoyant, ce bâtiment propose des logements de 4 et 5 pièces à des tarifs très attractifs, privilégiant les surfaces habitables. Mise à disposition des logements: automne 2001.

## Quel type d'amortissement choisir ?

**L'amortissement direct :** les mensualités diminuent avec le temps, la part à amortir se réduisant. Cependant, les possibilités de déduction fiscale diminuent elles aussi.

**L'amortissement indirect :** les mensualités et la part à amortir restent identiques sur toute la durée du prêt favorisant une déduction fiscale maximum. La dette ne sera amortie qu'à l'échéance du prêt. L'utilisation d'un pilier 3a est possible.

Là aussi, l'examen approfondi de la situation de chaque emprunteur par un établissement financier peut aider à déterminer la formule la mieux adaptée à chacun.

## Des guides pour y voir clair

La Chambre Genevoise Immobilière (CGI) apporte au futur propriétaire de villa ou d'appartement les réponses aux questions qu'il peut légitimement se poser.

S'adresser au secrétariat de la CGI: rue de Chantepoulet 12 - CP 2189 1211 Genève 1.

## La tendance est à l'espace

Quels sont les critères qui se dessinent actuellement pour le choix d'un logement? On observe davantage de sensibilité à la surface des appartements qu'à leur localisation. Globalement, on échange volontiers des m<sup>2</sup> contre quelques kilomètres en plus. Cela s'explique en partie au fait que les jeunes demeurent plus longtemps chez leurs parents et que l'on peut vivre ensemble à condition que chacun ait suffisamment d'espace pour préserver son intimité. La plus forte demande concerne les appartements de 4, 5 et 6 pièces qui deviennent de plus en plus difficiles à trouver.

# Locations commerciales: près de 100% EN 2000

Pour la dernière année du siècle, les locations commerciales ont explosé. Le réjouissant bilan de Reynald Hugon, directeur.

La simple lecture du tableau ci-dessous est éloquent. Nous avons connu une année tout à fait exceptionnelle. Celle-ci a été marquée par la location de surfaces importantes et, ce qui est relativement nouveau pour nos Régies, de nombreuses transactions en zones industrielles.

| Période:   | 2000   | 1999  |
|--|--------|-------|
| Surfaces commerciales louées en m <sup>2</sup> : | 16 000 | 8 000 |
| Nombre de transactions:                          | 50     | 56    |

Certaines, des surfaces vides depuis deux ans ont trouvé preneur. Ainsi les 5 000 m<sup>2</sup> du bâtiment LeCroy, à Meyrin-Satigny, ont été loués à la société Geneprot, leader mondial en bio-informatique. Cette opération aurait été beaucoup plus difficile il y a un an.

Nous assistons d'une part au réveil de l'esprit d'entreprise, favorisé par l'embellie économique que nous traversons et, d'autre part, à d'importants mouvements de la part des grandes entreprises, généralement d'envergure internationale.

Cela a entraîné, bien entendu, une hausse des prix qui peut atteindre jusqu'à 25% pour des locaux bien équipés en zone industrielle. En centre ville, nous sommes passés de Fr. 300/400.- à 500/600.- au m<sup>2</sup>. On commence à ressentir la raréfaction des belles surfaces en ville et beaucoup de demandes restent insatisfaites.

Les quartiers les plus recherchés actuellement, outre les zones industrielles, se situent en ville où le prestige de l'adresse est déterminant, comme le secteur de la rue du Rhône ou le quartier des banques.

Pourrons-nous reconduire notre performance l'année prochaine? Je l'espère, mais je ne dispose malheureusement pas d'une boule de cristal. Cela dépend beaucoup de l'offre disponible et nous portons tous nos efforts à la recherche de solutions satisfaisantes pour nos clients actuels et à venir.

Reynald HUGON

# Promotions: du NOUVEAU à L'HORIZON 2001

Notre département des promotions suit actuellement trois importants programmes immobiliers qui devraient voir le jour entre 2001 et 2002.

## Grange-Collomb

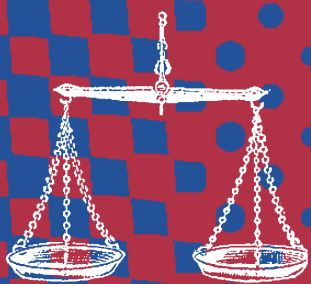
A Carouge: des appartements familiaux de 4 à 6 pièces en HLM, dans un bel environnement.

## Vieux Chêne-Bourg

De grands appartements de 5 et 6 pièces en PPE.

## Grand Sacconex

Des appartements de 3, 4 et 5 pièces à la location et en PPE.



# La loi ÉVOLUE

## Hausse de loyer dans une société coopérative

L'Assemblée générale d'une société coopérative a le droit de décider d'une augmentation de loyer, même si cette dernière n'est pas conforme aux dispositions légales concernant la protection des locataires contre les loyers abusifs. Cette décision de l'Assemblée générale peut toutefois être contestée par un ou plusieurs sociétaires devant les tribunaux. Si cette décision n'est pas contestée, elle entre en vigueur et l'augmentation de loyer ainsi décidée ne peut plus être contestée lorsqu'elle est formellement notifiée au sociétaire-locataire. (SJ 1999 page 375)

## Attribution du produit d'une sous-location lorsque les locaux ont été sous-loués sans l'autorisation du bailleur

En sous-louant des locaux postérieurement à la date pour laquelle il a été judiciairement reconnu que le bail principal avait été valablement résilié, le locataire (principal) accomplit un acte de gestion d'affaires imparfaite. L'article 423 alinéa 1 CO est applicable et le bailleur a le droit de s'approprier les profits qui résultent de cette sous-location. Ces profits ne sont autres que le produit de la sous-location sous déduction des éventuelles mensualités que le locataire (principal) aurait payées au bailleur. (SJ 2000 I page 187)

## Résiliation d'un bail par le nouveau propriétaire

L'acquéreur d'un immeuble occupé par un locataire reprend le contrat de bail en cours. Il peut cependant le résilier de façon anticipée à condition :

- d'être inscrit en tant que propriétaire au Registre foncier ;
- de faire valoir un besoin urgent pour lui-même ou ses proches parents ou alliés ;
- de respecter le délai de congé légal pour le prochain terme légal. (Article 261 CO)

Frédéric DESPONT  
Titulaire du brevet d'avocat genevois

# BRÈVES . . . BRÈVES . . . BRÈVES . . .

## Vie de la régie et des collaborateurs

### Arrivées

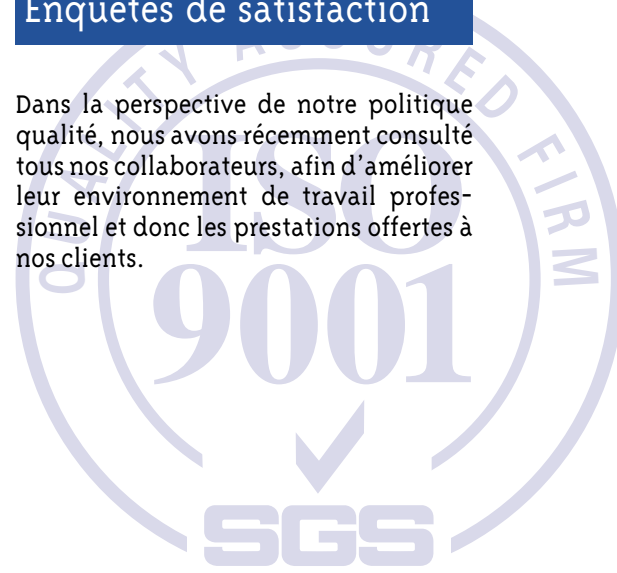
Depuis le 19 juin dernier, Monsieur Stéphane GUBERAN a rejoint notre société en qualité d'Architecte. Diplômé de l'Ecole d'ingénieurs de Genève et au bénéfice des diplômes en architecture ETS et EPFL, il intervient notamment dans le suivi des promotions (suivi du chantier, liaison avec les bureaux d'architectes) et assure un soutien à nos équipes de gérance dans le cadre de travaux de rénovations importantes. De plus, il dispense en interne des formations sur les connaissances techniques en bâtiment, notamment sur les problèmes rencontrés lors de constructions, rénovations ou ensuite de sinistres.

### Formation

Depuis plus de deux années maintenant, nous organisons des cours internes dispensés par des personnes diplômées et qualifiées de notre société. Afin d'optimiser l'intérêt et le succès de ces cours, nous faisons systématiquement une évaluation de chaque formation par les participants. Cette année, nous avons aussi donné la possibilité, d'une manière plus significative, à différents collaborateurs de suivre des formations externes, ainsi que des séminaires; notre objectif est l'amélioration de leurs connaissances sur des domaines qu'ils ne peuvent développer en interne.

### Enquêtes de satisfaction

Dans la perspective de notre politique qualité, nous avons récemment consulté tous nos collaborateurs, afin d'améliorer leur environnement de travail professionnel et donc les prestations offertes à nos clients.

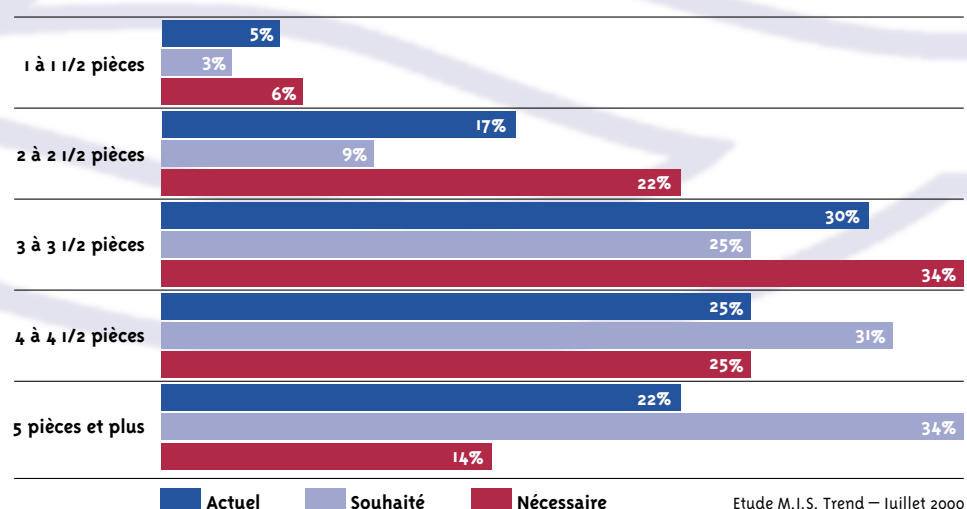


## Les besoins immobiliers dans le canton de Genève: 4 pièces et plus . . .

À l'initiative de la Société des Régisseurs de Genève, une étude a été réalisée en juillet dernier auprès d'un échantillon représentatif des locataires et propriétaires. L'objectif était de réunir des données objectives, tenant compte du point de vue de la population concernée. Le résultat de cette étude fait apparaître trois constats majeurs. Malgré un niveau de satisfaction élevé des Genevois vis-à-vis de leur logement, 25% d'entre eux expriment leur désir de déménager prochainement. Raison principale: l'exiguïté de leur appartement actuel. Selon l'étude, 61% des locataires souhaitent un appartement de 4 pièces et plus (hors cuisine), alors que seuls 40% en disposent aujourd'hui. La taille des logement est en effet considérée comme correspondant au strict nécessaire. La comparaison entre la surface nécessaire et celle souhaitée montre un décalage significatif. Il y a donc une attente insatisfaite, qu'elle provienne de loyers jugés comme chers pour les

grands appartements ou d'offres insuffisantes en logements de taille suffisante. À noter: 1/3 des Genevois pourraient consacrer une somme plus élevée à leurs loyers.

La majorité des Genevois exprime la difficulté de trouver des logements répondant à leurs souhaits, cette opinion étant basée sur de réelles expériences et non sur des ouï-dire. Dont acte.



Les attentes des Genevois en nombre de pièces (hors cuisine) : une demande insatisfaite pour les 4 pièces et plus.

RÉGIE DU RHÔNE SA

RÉGIE DE LA CITÉ SA

*une nouvelle génération de régisseurs*

**Toutes les clés**

**...pour entrer chez nous!**

|                           |                         |
|---------------------------|-------------------------|
| <b>www.regierhone.ch</b>  | <b>www.regiecite.ch</b> |
| contact@regierhone.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               |
| Immofax                   | 319 99 99               |
| <b>3, place du Molard</b> | <b>1204 Genève</b>      |