

Collège et école de commerce
André-Chavanne

TRAVAIL DE MATURITÉ PROFESSIONNELLE COMMERCIALE



PROCÉDURE POUR LA GESTION D'UN NOUVEAU MANDAT DE GERANCE

Réalisé par : **Laure Henry**
Nom de l'entreprise : **Régie du Rhône SA**
Répondant d'entreprise : **Madame Caroline PLAN**
Répondant d'école : **Madame Marie-Hélène JEANMONOD**

TABLE DES MATIÈRES

Préambule	4
-----------------	---

1^{ÈRE} PARTIE : RÉGIE DU RHÔNE ET CONTEXTE ÉCONOMIQUE	5
---	----------

1 Historique	5
1.I Habitat	5
1.II Entreprise	6
2 Présentation générale de la Régie du Rhône.....	8
3 Organigramme	9
4 Organisation de la Régie du Rhône	10
5 Engagement de la Régie du Rhône dans la qualité (ISO)	15
6 Situation économique	16
7 Le marché de l'immobilier.....	18
8 La concurrence	19

2^{ÈME} PARTIE : MON TRAVAIL AU QUOTIDIEN	20
--	-----------

1 Accueil	20
2 Horaires	21
3 Outils mis à disposition	21
4 Mes tâches.....	22
4.I Les deux premières semaines	22

4.II	<i>Tâches quotidiennes</i>	24
4.III	<i>Tâches occasionnelles</i>	27
4.IV	<i>Participation au projet « GED »</i>	28
4.V	<i>Réorganisation des classeurs et archivage des dossiers</i>	29
5	Conclusion	31
3^{ÈME}	PARTIE : LE MANDAT	32
1	Introduction	32
2	Analyse de la situation	33
3	Moyens mis en oeuvre	34
4	Présentation de la nouvelle procédure	38
4.I	<i>Jargon technique</i>	38
4.II	<i>La procédure IMM07</i>	42
4.III	<i>La check-list</i>	48
4.IV	<i>Mes modifications</i>	53
5	Propositions	57
6	Difficultés et facilités rencontrées	58
7	Conclusion du mandat	60
8	Conclusion du stage	61
9	Remerciements	62
10	Bibliographie	63
11	Annexes	65

Préambule

Après l'acquisition de mon diplôme en juin 2006, c'est au mois d'août de la même année que les portes du monde du travail se sont ouvertes à moi dans le but d'obtenir la maturité professionnelle commerciale. C'est ainsi que j'ai débuté un stage de trente-neuf semaines au sein de la Régie du Rhône SA.

Ayant pris conscience de l'importance du secteur immobilier et forte des bases de gestion apprises au cours de mes trois dernières années de scolarité, j'ai effectué ma formation du 2 août 2006 au 1^{er} mai 2007 dans une des plus grandes régies immobilières de la place.

De nos jours, l'habitation est la base du bien-être d'une personne. Le logement est donc une priorité dans la vie de tout un chacun, raison pour laquelle je me suis tournée vers ce domaine. Je souhaitais aussi parfaire mes connaissances scolaires et apprendre de manière pratique tous les aspects des professions que comporte un tel secteur.

De plus, la Régie du Rhône est reconnue sur la place de Genève. Travailler dans une telle entreprise était pour moi une opportunité unique de me familiariser avec les valeurs d'une société sûre.

Au fil de ce mémoire, le lecteur fera connaissance avec l'entreprise, son historique, sa politique, sa situation économique ainsi que le marché dans lequel elle évolue. Dans un second temps, je présenterai les tâches qui m'ont été confiées.

Finalement, la dernière partie sera consacrée à l'amélioration d'une procédure déjà existante qui s'avérait trop complexe dans sa lecture et dans la recherche des documents y relatifs.

L'analyse de la procédure actuelle nous permettra de faire état des différences entre la théorie de celle-ci et sa pratique réelle. Ceci démontrera la nécessité d'une amélioration et l'élaboration d'une nouvelle procédure qui se verra plus opérationnel.

Cette dernière aura pour but final de figurer dans le logiciel où se trouve les procédures et pourra être utilisée par les collaborateurs concernés.

1^{ère} partie : Régie du Rhône et contexte économique

1 Historique

1.1 Habitat

La place de l'habitat a toujours été centrale dans la vie des êtres humains. Déjà aux temps préhistoriques, les hommes ont cherché à se protéger des intempéries et autres dangers dans des grottes qui leur assuraient un meilleur confort.

L'Homme a donc perpétuellement recherché un moyen pour se loger, même si la manière a évolué. En effet, elle diffère entre les pays, selon le climat ou encore les moyens financiers. Prenons le continent africain. Dans celui-ci, les habitations sont souvent des cases construites en terre et recouvertes de branchages. En Europe, en raison de la forte concentration de population dans les villes, les habitations sont souvent des immeubles dont le nombre d'étages est variable. Dans les zones rurales, on trouve des villas ou de petits ensembles immobiliers.

Le temps a passé, les habitations ont évolué et les acquéreurs de biens immobiliers ressentent le besoin de faire gérer leur bien par des établissements externes. C'est dans ce rôle de gérant, intermédiaire entre le propriétaire et les locataires, qu'interviennent les régies. Elles ont pour fonctions d'assurer la gestion financière (encaissement des loyers, fixer les honoraires, payer les factures, etc.), la gestion administrative (suivi des dossiers locataires, établir/résilier les baux, etc.), la gestion technique (bons de travaux, états des lieux, chantiers, demande de devis, etc.), les promotions et les ventes. Enfin, le bénéfice généré par le rendement de leurs biens immobiliers est reversé aux propriétaires.

Par ailleurs, les sociétés immobilières appartiennent au secteur tertiaire¹, elles rendent des services aux propriétaires et aux locataires.

Le marché immobilier s'avère être un placement sûr. Ces placements à long terme en général sont moins risqués, contrairement à la bourse où les valeurs sont plus volatiles.

Le marché de l'immobilier suit l'offre et la demande et dans des périodes moins favorables, le capital reste à l'abri jusqu'à la reprise de transactions favorables.

A l'heure actuelle, les terrains se raréfient. Ils atteignent des valeurs qu'ils n'avaient jamais atteintes auparavant. Dès lors, la somme des transactions de ces derniers représente jusqu'à dix fois le montant initial.

1.II Entreprise

C'est dans ce domaine en pleine croissance, exigeant des compétences de plus en plus pointues, que Messieurs ORTIZ et RIONDEL ont créé la Régie du Rhône. L'objectif de ces bureaux est d'administrer les biens immobiliers des propriétaires.

Afin de comprendre comment ils en sont arrivés à la création de la Régie du Rhône, il est utile d'effectuer un retour dans leur parcours professionnel.

Monsieur ORTIZ a débuté à l'âge de 18 ans en tant qu'employé temporaire durant la période estivale de 1975 au sein de la régie « Roch et Compagnie² ». Poursuivant sa vie professionnelle dans cette entreprise, il est devenu entre les années 1985 et 1989 Directeur de la Gérance.

En parallèle, Monsieur RIONDEL évoluant dans le milieu bancaire, s'est vu proposer par une connaissance (le fils du directeur de Roch et Compagnie) un poste au sein de la société en tant que Directeur Financier en 1988. Il a accepté ce contrat jusqu'en 1989 où il a décidé d'arrêter son activité, ne voyant pas d'association ni d'évolution possibles au sein de l'entreprise. Le directeur de la régie a en effet souhaité que celle-ci soit uniquement familiale.

¹ Secteur tertiaire : il regroupe les entreprises du service telles que : les assurances, l'administration, le service à la personne, l'immobilier, les banques ou bien encore le nettoyage.

² Créée en 1932 par Monsieur Jean ROCH

Monsieur ORTIZ ne faisant pas partie de la famille ROCH, s'est aussi vu contraint de mettre un terme à son contrat de travail fondé sur l'argument suivant : impossibilité de s'associer à l'entreprise.

Les deux hommes ont alors décidé de fonder ensemble, en 1989, une société immobilière nommée « Compagnie Foncière de Gestion ».

Lorsqu'en 1990, la régie « Roch et Compagnie » a été reprise par les fils du directeur, sa raison sociale a été changée en ROCH IMMOBILIER SA. De plus, ils ont décidé de rétablir le contact avec Messieurs ORTIZ et RIONDEL afin qu'ils s'associent. Acceptant cette proposition, ils ont joint leur société immobilière qu'ils avaient créée en 1989 à la régie ROCH IMMOBILIER SA.

Durant trois années, Messieurs ORTIZ et RIONDEL ont été les actionnaires à 48% de la régie ROCH IMMOBILIER SA. En 1993, ils se sont vus remerciés par les fils ROCH et ont alors signé un accord de séparation.

Suite à ce nouveau rebondissement, Messieurs ORTIZ et RIONDEL ont fondé la société immobilière « Régie de la Cité ».

En 1996, fait inattendu, ils ont pu racheter la régie ROCH IMMOBILIER SA. En effet, des conflits familiaux au sein de l'entreprise ont vu les fils et neveux du fondateur de la régie s'acquitter de leurs actions. Messieurs ORTIZ et RIONDEL ont procédé dès le rachat de la régie au changement de sa raison sociale en Régie du Rhône SA. Ils sont alors devenus administrateurs de deux régies à Genève.

Ces deux régies ont évolué en étroite collaboration, travaillant dans le même établissement et adoptant la même politique d'entreprise.

Pour les raisons que nous venons de mentionner ainsi que pour des raisons pratiques et administratives, les deux administrateurs délégués ont décidé, en 2002, de fusionner les deux régies en conservant le nom de : Régie du Rhône SA.

2 Présentation générale de la Régie du Rhône

La Régie du Rhône est connue et reconnue sur la place de Genève. C'est donc sans étonnement qu'elle fait partie de la Société des Régisseurs³.

Monsieur ORTIZ en a été élu président le 14 juin 2005, pour une durée de deux ans.

L'entreprise compte 95 collaborateurs, régulièrement appelés à effectuer de nouvelles formations mises en place par la société.

Les places de travail des collaborateurs sont réparties dans deux bâtiments contigus :

- Le département comptabilité se trouve au 60bis, rue du Rhône
- Le bâtiment principal se trouve au 3, place du Molard

Le bâtiment principal, situé à la place du Molard, présente l'avantage d'un accès rapide et aisé aux locataires, copropriétaires et propriétaires car il se trouve proche de toutes commodités.

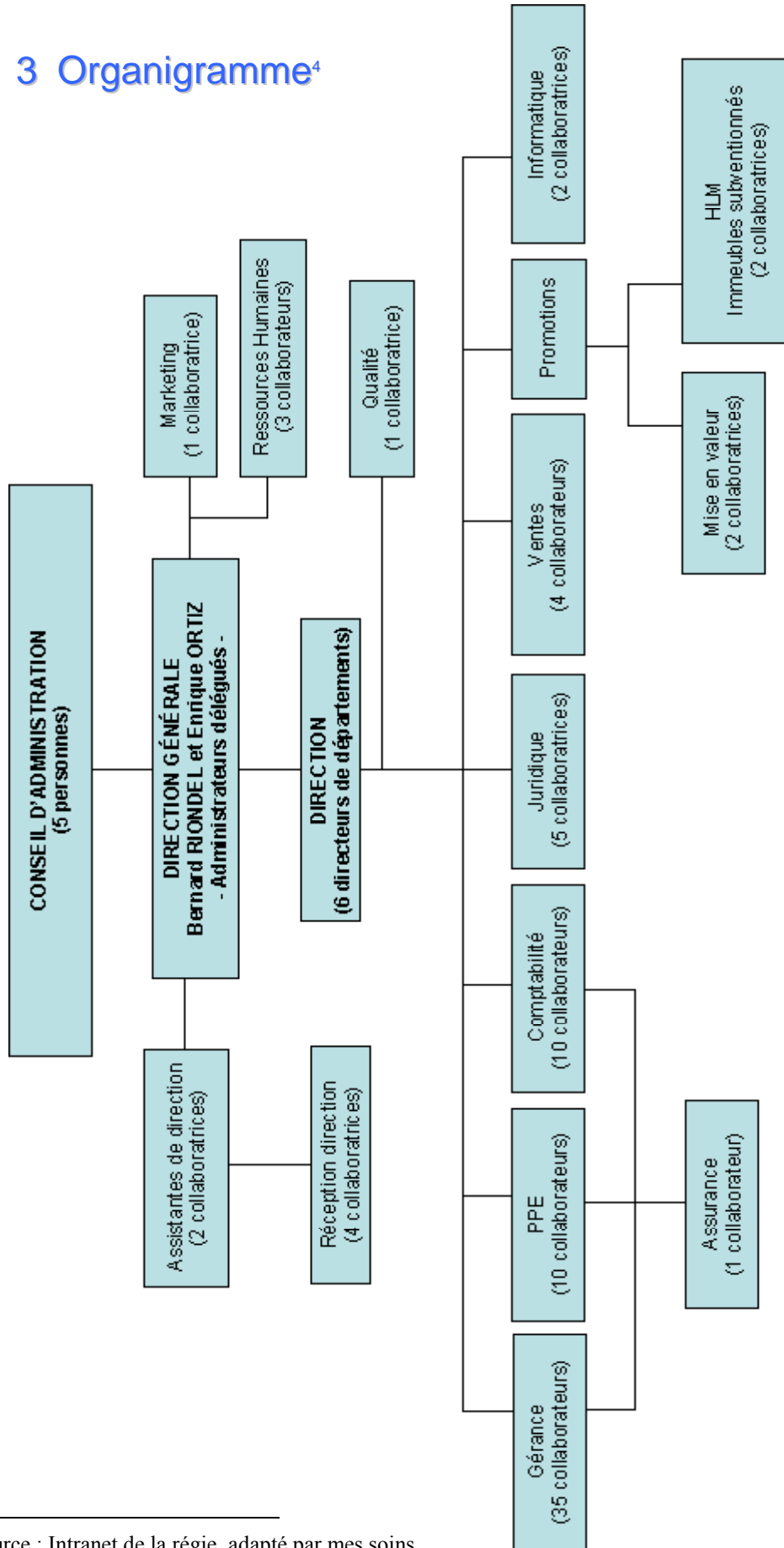
L'établissement aspire à des valeurs morales, de confiance, de transparence quels que soient les interlocuteurs avec lesquels elle est en communication. Les collaborateurs, en relation directe avec les clients (locataires, propriétaires, demandeurs de logements ou fournisseurs), ont pour objectif de répondre au mieux à leurs exigences ou interrogations.

Les immeubles en gérance à la Régie du Rhône sont divisés en huit unités. De ce fait, les interlocuteurs n'ont à traiter qu'avec la même personne ou groupe de travail, ce qui permet d'instaurer une relation de confiance et de fidéliser les propriétaires.

Les propriétaires mandants peuvent être des institutions, des fonds de placement, des personnes morales ou privées, des communes, des compagnies d'assurances ou encore des associations diverses.

³ Groupement de régies qui se doivent d'être : « honorablement connue sur la place »

3 Organigramme⁴



⁴ Source : Intranet de la régie, adapté par mes soins.

4 Organisation de la Régie du Rhône

Conseil d'administration (5 administrateurs) :

Le conseil d'administration est l'organe de décision d'une entreprise.

La Régie du Rhône compte cinq administrateurs⁵. Il s'agit des deux fondateurs de l'entreprise, à savoir : Messieurs RIONDEL et ORTIZ, Monsieur Bruno MEGEVAND (avocat), Monsieur Peter DE LA GANDARA (avocat) et Monsieur Bernard DUPONT⁶ (expert comptable). Ils se rassemblent une fois par mois et ont comme principal devoir de s'assurer du bon fonctionnement de l'entreprise tant au point de vue des finances, du personnel que des stratégies à adopter pour le développement de celle-ci.

Dans le cas présent, le président du conseil d'administration (Monsieur Bernard RIONDEL) et son secrétaire (Monsieur Enrique ORTIZ) sont tous deux membres de la direction générale de l'entreprise. Ils sont de ce fait actifs au sein de la Régie du Rhône et peuvent s'assurer que les décisions prises lors des conseils d'administrations sont respectées.

Direction générale (2 administrateurs délégués) :

Messieurs RIONDEL et ORTIZ, veillent par leur présence quotidienne que l'entreprise s'acquitte correctement de son travail. Ils supervisent différents départements. Monsieur RIONDEL assure le contrôle du département de la Gérance, de la Comptabilité et des Ressources Humaines. Quant à Monsieur ORTIZ, il supervise le département de la PPE, des Ventes, des Promotions et Mises en valeurs. De plus, ils doivent représenter la société au sein d'associations professionnelles immobilières (Société des Régisseurs, Courtiers et Partenaires, etc.) et développer des contacts personnalisés avec les clients importants.

Direction (4 directeurs de département et 2 administrateurs délégués) :

Les membres de la direction sont le lien direct entre la direction générale et les collaborateurs des départements qu'ils dirigent. Ils s'assurent du bon fonctionnement du ou des services qu'ils gèrent et transmettent les informations nécessaires aux deux administrateurs délégués.

⁵ Administrateur : membre d'un conseil d'administration et actionnaire de la société.

⁶ Monsieur Bernard DUPONT est uniquement administrateur.

Assistantes de direction (2 collaboratrices) :

Le rôle des assistantes de direction est principalement d'assurer le secrétariat des administrateurs délégués. Elles rédigent les courriers, organisent les diverses réunions, participent à certaines séances, prennent note du procès-verbal, fixent et confirment les différents rendez-vous, assurent le suivi des téléphones, accueillent la clientèle, tiennent à jour les dossiers des administrateurs délégués ainsi que diverses autres tâches propres à chacune des assistantes de direction.

Réception direction (4 collaboratrices) :

Les collaboratrices de la réception direction traitent la réception, l'ouverture et la distribution des courriers, répondent aux appels téléphoniques et les acheminent aux destinataires concernées, mettent à jour les listes téléphoniques internes et procèdent à la mise sous pli de certains documents.

Marketing (1 collaboratrice) :

La collaboratrice chargée du marketing de l'entreprise est aussi assistante de direction. Elle participe à la définition de la stratégie de la société, s'occupe de la gestion du matériel marketing tels que des plaquettes et procède à l'envoi aux différents clients de la régie.

Ressources Humaines (3 collaborateurs) :

Noyau central d'une entreprise, les collaborateurs des Ressources Humaines suivent les employés de la régie de leur recrutement à leur départ. Cela comprend la formation continue, la gestion des heures, des absences, des vacances, mais aussi des problèmes personnels, des salaires et des assurances.

Outre le personnel, le département des Ressources Humaines est chargé de la gestion de certains concierges des immeubles en gérance, à savoir : enregistrement de ceux-ci dans l'informatique, paiement des salaires, enregistrement des vacances, gestion des absences suites à des accidents ou maladies.

Qualité (1 collaboratrice) :

La collaboratrice du service Qualité créé, modifie et diffuse les procédures, s'assure de la conformité de l'organisation de l'entreprise aux normes ISO9001⁷ en effectuant des audits⁸, gère la base de donnée du logiciel des procédures et d'autres tâches liées à la qualité de l'entreprise telles que diverses participations à des séminaires.

Gérance (35 collaborateurs) :

Le département de la Gérance est le département qui compte le plus grand effectif. Il est composé de six groupes gérés par un gérant qui supervise un ou plusieurs assistantes administratives et assistants techniques.

L'activité principale de la Gérance est la gestion des locataires et des appartements, les baux, les résiliations, les travaux généraux, la relocation des appartements vacants, les états des lieux, etc.

Mais elle est aussi en relation constante avec les propriétaires afin de respecter au mieux leurs exigences.

Propriété Par Etage (10 collaborateurs) :

Le département de la PPE comprend trois groupes, chacun sous la responsabilité d'un responsable portefeuille⁹.

Sa composition est établie comme suit : un gérant, un assistant technique et une assistante administrative. Chaque groupe gère des immeubles ou des lots¹⁰ de la même manière qu'à la Gérance (entretien des parties communes, des locaux, gestion des locataires etc.) Mais ils ont pour autre tâche d'organiser l'assemblée générale annuelle. Il est essentiel de collecter tous les renseignements qui seront donnés en réponses aux questions des copropriétaires.

Au cours de l'assemblée générale, toutes les décisions en relation avec les locaux communs sont prises. Tous les copropriétaires peuvent s'exprimer sur les désagréments de certains points et trouver un accord commun afin de les régler.

⁷ ISO9001 : voir les explications page 15 et 16

⁸ Audit : Procédure de contrôle de la gestion d'une entreprise et de l'exécution de ses objectifs.

⁹ Personne responsable de l'administration et de la gestion des lots envers les clients et la direction de la société.

¹⁰ Lots : appartements situés dans un immeuble dont la Régie du Rhône ne possède pas le mandat de gérance.

Comptabilité (10 collaborateurs) :

Voici la répartition du travail du département de la Comptabilité dans ses grandes catégories:

- Comptabilité générale : établir des factures d'honoraires, gérer les comptes courants des clients et d'autres problèmes généraux d'ordre comptable.
- Trésorerie : tenir la caisse, établir périodiquement un journal des opérations, commander des bulletins pré imprimés, gérer certaines buanderies, suivre les montants à recevoir et diverses autres opérations.
- Immeubles : ouvrir les nouveaux mandats de gérance, traiter le cas échéant la comptabilité des sorties immeubles, contrôler le pointage des journaux de saisie immeubles et fournisseurs, payer les hypothèques, traiter des disponibles mensuels propriétaires et faire les paiements manuels immeubles.
- Locataires : rembourser hebdomadairement les locataires lorsqu'ils ont un solde créditeur, facturer les divers débiteurs (frais de rappels, frais de résiliation anticipée, frais de mise en demeure, etc.) et envoyer des rappels.
- Fournisseurs : saisir quotidiennement les factures des fournisseurs et veiller régulièrement à être à jour, tenir les fichiers fournisseurs, effectuer les paiements manuels fournisseurs, gérer et suivre les rappels aux entreprises.
- Chauffage : codifier les factures chauffage, payer les acomptes aux autres régies lorsque la chaufferie commune n'est pas gérée par la Régie du Rhône, boucler le compte chauffage au 30 avril de chaque année, gérer les soutes de Mazout et effectuer la commande de celui-ci.
- Copropriétaires : modifier les mandats lorsque les locataires ou propriétaires d'appartements changent, gérer les rappels en collaboration avec les collaborateurs en charge du service locataires, mettre à jour la base de donnée suite aux mutations et préparer les dossiers comptables pour les assemblées générales qu'elle remet par la suite au service PPE.

Juridique (5 collaboratrices) :

Le service juridique traite essentiellement des dossiers litigieux ! Ceux-ci peuvent être liés à une demande d'indemnité ou baisse de loyer suite à des travaux intervenus dans l'immeuble, une contestation du loyer initial, une consignation de loyer ou bien encore une sous-location illicite.

Le service contentieux règle le problème des loyers impayés et autres redevances des locataires. Lorsque les collaboratrices du service contentieux ne parviennent pas à trouver un accord avec les locataires qui se trouvent parfois dans des situations de grandes dettes, elles engagent une procédure d'évacuation et se rendent en qualité de représentantes de la société propriétaire par-devant la commission de conciliation en matière de baux et loyers. Au cours des audiences dirigées par un juge et deux assesseurs¹¹ représentants d'une part le bailleur et d'autre part le locataire, des propositions d'arrangement sont conclues afin que les deux parties puissent résoudre le désagrément. Dans ce cas-là, les arrangements pris au cours de cette audience peuvent être vérifiés lors d'une deuxième séance qui se déroulera quelques mois après la première.

Dans le cas où aucune conciliation entre le service contentieux et le locataire n'aurait pu être trouvée ou bien encore lorsque les arrangements ne sont pas respectés, l'affaire sera introduite au Tribunal des baux et loyers, lequel statuera un jugement d'évacuation à l'encontre du locataire.

Afin que l'huissier puisse procéder à l'évacuation, le Procureur général devra lors d'une dernière audience ordonner ou non l'exécution du jugement.

En parallèle, des poursuites pour recouvrement du solde dû peuvent être engagées. L'Office des Poursuites pourra alors soit procéder directement à la saisie sur salaire mensuellement du locataire, soit accepter que celui-ci règle lui-même la somme dû à l'Office des Poursuites.

Ventes et promotions (8 collaborateurs) :

Comme son nom l'indique, le département des ventes est lié aux ventes d'appartements, de villas ou d'immeubles.

Le service promotion, quant à lui, étudie des projets et analyse le marché actuel pour accomplir la réalisation de nouveaux bâtiments. Au cours de cette dernière opération, le département des Promotions est chargé de la recherche et la constitution de l'organe juridique de promotion (éventuels partenaires intéressés à la promotion) ainsi qu'à toutes les autres opérations allant de la préparation du périmètre à la construction, le permis de construire¹² jusqu'à la réception de l'ouvrage et la préparation de la commercialisation des locaux.

La mise en valeur est effectuée pendant le chantier. Elle consiste en la préparation de l'exploitation de l'immeuble : chercher les locataires, attribuer le poste de la conciergerie,

¹¹ Assesseur : professionnels civils de la matière. Ex : un responsable d'une régie

¹² Le permis de construire est délivré par la Police des constructions appartenant au Département des constructions et des technologies de l'information.

conclure des contrats d'entretiens de l'immeuble, élaborer le règlement de l'immeuble, etc. En d'autres termes, la Régie du Rhône met tout en place avant l'arrivée définitive des locataires. Une fois la mise en valeur terminée le service fait la transmission des pièces au groupe de gérance. Le département des promotions continue le suivi du projet d'un point de vue financier et se charge de reverser les bénéfices générés à l'organe juridique.

L'informatique (2 collaboratrices) :

Ce département a pour but de mettre à jour les serveurs et régler les problèmes rencontrés par les collaborateurs sur les différents programmes utilisés. En outre, une société informatique externe épaulé ce service pour des problèmes non résolus en interne. Par ailleurs, ce service développe et gère l'application Quorum¹³, logiciel indispensable qu'utilise l'entreprise. Celui-ci, uniquement disponible en réseau, donne accès à des informations communes. Il est l'outil de travail de tous les collaborateurs et doit répondre à certaines exigences. C'est pour cela que le service informatique ne cesse de développer ce logiciel.

Assurances (1 collaborateur) :

Le collaborateur assure la gestion des contrats d'assurances des immeubles gérés par la Régie du Rhône. Il procède aux renouvellements des contrats quand ceux-ci sont échus, réclame les polices existantes lorsqu'il s'agit d'un nouveau mandat de gérance, les analyses et demande les ajustements nécessaires à la compagnie. Il fait aussi estimer les immeubles par le BEB¹⁴.

5 Engagement de la Régie du Rhône dans la qualité (ISO)

L'Organisation Internationale de Normalisation (ISO) est une organisation non gouvernementale qui a pour but d'élaborer des normes techniques au sein des entreprises. C'est ainsi qu'en l'an 2000, la Régie du Rhône a exprimé la volonté d'adhérer au système de qualité ISO9001, dans le but de garantir et démontrer sa capacité d'adaptation.

¹³ Quorum : programme informatique régulièrement utilisé dans les sociétés immobilières.

¹⁴ BEB : Bureau d'Estimation des Bâtiments

Pour se conformer à cette norme, l'établissement doit se soumettre chaque année à des audits de contrôle et renouveler sa certification tous les trois ans. La dernière en date a eu lieu avec succès au mois de juin 2006. C'est une façon de prouver à ses clients qu'elle progresse.

De surcroît, la société s'engage dans le développement durable (recyclage du papier, utilisation de papier écologique, réduction sur l'abonnement annuel des transports publics, utilisation d'ampoules plus écologiques, etc.)

6 Situation économique¹⁵



Lors de la séance annuelle de l'entreprise du 20 juin 2006, Monsieur ORTIZ avait fixé pour objectif d'atteindre les 180 millions d'état locatif. Avec un résultat avoisinant les 178 millions et demi, je suppose que l'objectif sera à moyen terme réévalué. Cette évolution constante depuis des années démontre que l'image de qualité développée à l'aide de la stratégie marketing adapté par la Régie du Rhône porte ses fruits. Si elle poursuit son développement de renommée sur la place genevoise et installe une succursale en terrain vaudois, la Régie du Rhône pourra peut-être rivaliser prochainement avec de grandes régies telles que NAEF ou la SPG.

Voici ci-dessous quelques chiffres clés démontrant dans les grandes lignes la situation de l'entreprise au cours de l'année 2005 :

- **Chiffre d'affaires** CHF 13,06 mios
- **Cash flow¹⁶** CHF 955'000.--
- **Fonds propres (au 31.12.05)** CHF 5,2 mios
- **Etat locatif sous gestion (au 01.01.2007)** CHF 178,5 mios
- **Objets gérés** 16'450
- **Nombre de PPE gérées** 83
- **Lots de PPE gérés** 2'700

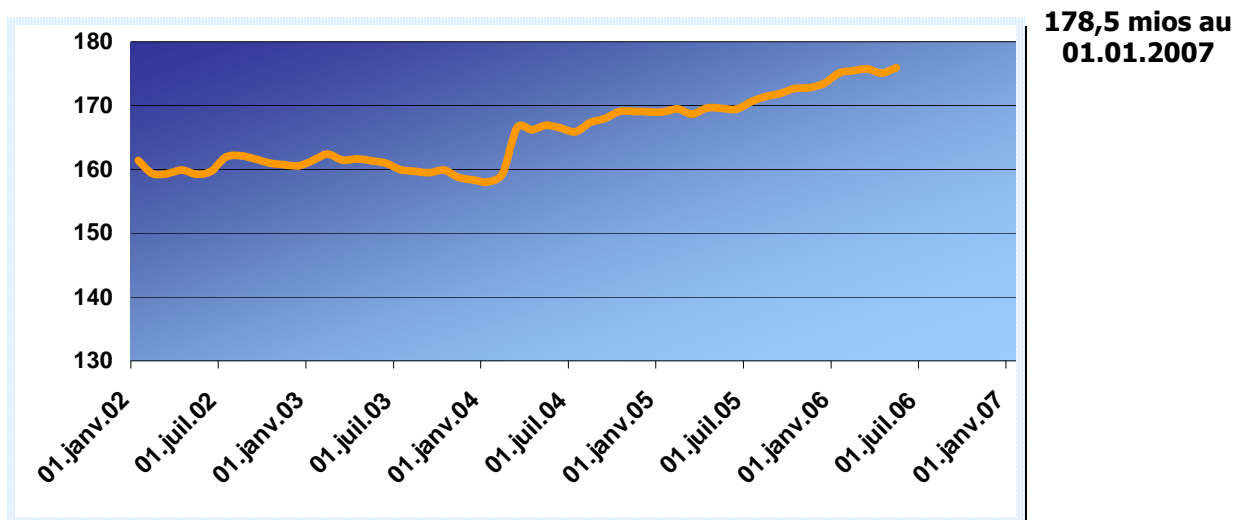
¹⁵ Source : documentation Régie du Rhône. *Faits et chiffres 2005, perspectives 2006*

¹⁶ Cash flow : marge d'auto-financement

Le graphique ci-dessous permet d'observer l'évolution de l'état locatif de la Régie du Rhône depuis le mois de janvier 2002, année durant laquelle la fusion entre la Régie de la Cité et la Régie du Rhône s'est produite.

Nous pouvons relever que l'année 2004 a connu une forte progression. Celle-ci est due principalement par l'arrivée de deux nouveaux mandats de gérance, dont l'état locatif représente une somme importante.

Evolution de l'état locatif global (du 01.01.2002 au 01.06.2006)¹⁷



Il s'avère que la fin de mon stage correspondait approximativement à la période au cours de laquelle l'entreprise procède à l'établissement des documents relatifs aux faits et chiffres de l'année 2006 et des perspectives pour l'année 2007. A cet égard, les chiffres concernant l'année 2006 me sont parvenus tardivement. Je ne peux donc de ce fait établir un rapport entre ceux obtenu au cours de l'année 2005 et ceux de l'année 2006.

Par ailleurs, j'ai pu obtenir par le biais de l'assistante de direction le chiffre de l'état locatif au 1^{er} janvier 2007 qui s'élève à 178,5 millions de francs.

¹⁷ Source : Séance d'information annuelle (20.06.06).Présentation de Monsieur Enrique ORTIZ

7 Le marché de l'immobilier



Afin d'avoir un rendement efficace pour les propriétaires, les professionnels de l'immobilier doivent faire face à l'augmentation des loyers et tenter de limiter au maximum le taux de logements vacants représentant une perte locative pour les propriétaires.

Il est par ailleurs essentiel de fidéliser les propriétaires et de ne pas perdre les mandats de gérance acquis. Les régies ont aussi pour tâche d'attirer d'autres acquéreurs dans le but d'obtenir de nouveaux mandats de gestion.

La pénurie que subit actuellement le canton de Genève est due à une forte augmentation de la population au début des années 2000, alors que les constructions étaient en régression. En effet, le fait que Genève soit une ville attractive économiquement et terre d'accueil des organisations internationales a conduit à une augmentation importante de la population, menant à la pénurie actuelle.

Bien que le taux hypothécaire actuel de 3% devrait favoriser la construction et dynamiser le marché, le manque de terrains constructibles s'explique d'une part par l'exiguïté du territoire genevois, d'autre part par la préservation de l'agriculture l'environnement ; finalement par les procédures administratives longues et semées d'oppositions. Ceci n'encourage pas les constructeurs et autres promoteurs immobiliers à établir de nouveaux projets.

Néanmoins, une des solutions pour remédier à cette dernière est la surélévation d'immeubles. Ce moyen permettrait de résorber partiellement la pénurie et de diminuer la pression à la hausse sur les loyers¹⁸. Evidemment, cette solution n'est pas la solution miracle et n'absorbera pas la totalité de la pénurie mais elle fait partie de celles qui sont facilement réalisables.

Comme nous l'avons antérieurement évoqué, l'élaboration de nouveau projet est freiné par le manque de terrains constructibles. La loi du 17 février 2006 qui autorise la surévaluation des immeubles de six mètres, soit deux étages, incite la création de logement à loyer raisonnable car l'opération s'avère rentable.¹⁹ Les travaux de moins longue durée sont réalisés à des coûts moins onéreux qu'à l'accoutumée.

¹⁸ Source : http://cgionline.ch/cgi-pratique/news_det_eid_15_lid_1.htm

¹⁹ Source : http://cgionline.ch/cgi-pratique/news_det_eid_15_lid_1.htm

8 La concurrence



La concurrence dans le marché immobilier est importante et perpétuelle, car chacun veut offrir à sa clientèle une qualité optimale de ses services ainsi qu'un prix compétitif, principalement du point de vue des honoraires.

L'état du marché actuel a pour effet une concurrence inévitable des professionnels de l'immobilier à Genève. Avec approximativement 50 régies dans le canton, la perte de mandat de gérance pour une société est profitable à un concurrent.

Les parts de marché sont relativement bien réparties bien que l'économie immobilière comporte un leader incontestable nommé Société Privée de Gérance (SPG). Cette dernière compte plus de 350 millions d'état locatif, alors que celui de la Régie du Rhône se monte à 178.5 millions.

Nous noterons que 80% des régies font partie de la société des Régisseurs. Cette appartenance de qualité a tendance à développer la concurrence des sociétés en place.

Le label SR assure à la clientèle des entreprises que les prestations qu'elles offrent sont reconnues, de qualités et d'éthiques. Outre l'adhésion à la société des régisseurs, l'ancienneté des sociétés immobilières joue un rôle essentiel dans l'économie de marché car cette dernière sous-entend une expérience façonnée au fil des années et garantit un savoir-faire inspirant confiance aux clients les plus exigeants.

2^{ème} partie : Mon travail au quotidien

1 Accueil



Lors de mon arrivée, j'ai été accueillie par l'assistant de la responsable du service. Celui-ci m'a alors fait découvrir le règlement interne avant de m'emmener visiter les locaux et de me présenter aux différents collaborateurs. Afin que mon intégration se déroule au mieux, un planning m'a été fourni dans le but de me former aux différents services de la Régie du Rhône. Chaque jour était organisé de telle façon que je puisse passer dans tous les services et observer le travail des collaborateurs.

Le calendrier était établi comme suit :

- | | |
|--------------------------------------|-------------------------------------|
| 1) 2 jours aux ressources humaines | 5) ½ journée à l'informatique |
| 2) 2 jours à la réception direction | 6) 3 jours à la comptabilité |
| 3) ½ journée à la réception location | 7) 2 jours au juridique |
| 4) 3 jours aux ventes/promotions | 8) reprise de ma place à la Gérance |

Des cours de formation m'ont été donnés par les collaborateurs afin que je puisse me familiariser avec les tâches les plus fréquentes du département de la Gérance, soit :

- établir/résilier/régulariser un contrat de bail
- organiser les dossiers des locataires
- traiter de la relocation
- gérer les problèmes techniques (bon de travaux, demande de devis, contrat d'entretiens, etc.)

2 Horaires



Les horaires que je devais effectuer étaient similaires à ceux de mes collègues, soit :

7.00 – 8.30	Variable	8.30 – 12.00	Bloqué
12.00 – 14.00	Variable	14.00 – 17.00	Bloqué
17.00 – 19.00 Variable			

Lorsque les collaborateurs arrivent avant 7 heures du matin, leurs heures ne sont pas comptabilisées. Il en va de même lorsque ceux-ci restent après 19 heures au sein de l'entreprise. De plus, si les collaborateurs ne prennent pas leur pause de midi, une demi-heure leur est automatiquement déduite.

3 Outils mis à disposition

L'attribution d'un bureau au sein de la Gérance a été prévue dès le début de mon activité.

Je disposais d'un téléphone avec le numéro interne qui l'accompagne et un ordinateur avec les accès aux différents programmes informatiques tels que : Quorum, Outlook, twixtel, intranet ainsi que les applications Microsoft.



Le logiciel Quorum, que nous pouvons aussi appeler « mémoire continue », permet de trouver toutes les informations concernant les locataires, les loyers, les situations de paiement, les propriétaires, les coordonnées, les travaux, les entretiens des bâtiments, etc.

4 Mes tâches

4.1 Les deux premières semaines

1) 2 jours : Ressources humaines

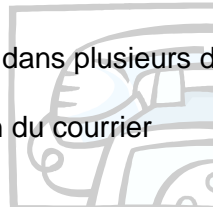
Au cours de ces deux jours, j'ai pu appréhender la fonction du service et participer à certaines actions, notamment :

- rédaction d'une déclaration d'accident de concierge.
- formation sur l'informatisation de la gestion des concierges (engagement/licenciement)
- enregistrement de candidatures dans un tableau Excel et rédaction d'une réponse aux candidats.
- accomplissement de divers travaux administratifs (photocopies, consultation des classeurs concierges, etc.)

2) 2 jours : Réception direction

J'ai assisté les réceptionnistes de la direction dans plusieurs de leurs tâches telles que :

- procéder à l'ouverture et la distribution du courrier
- répondre aux téléphones
- vérifier si d'éventuels locataires décédés se trouvent dans la liste « FAO²⁰ »



3) 1 matinée : Réception location

Au cours de cette matinée, j'ai pu découvrir la procédure applicable lorsqu'une personne prend rendez-vous pour visiter un appartement et qu'elle vient chercher les clés de l'objet en question. Pour ce faire, il lui suffit de laisser sa carte d'identité en guise de caution.

Outre le fait de recevoir les futurs candidats et de leur donner les clés pour qu'ils effectuent les visites des locaux, les collaboratrices de la location enregistrent les candidatures dans le programme informatique (Quorum) et mettent à jour la page Internet des objets à louer.

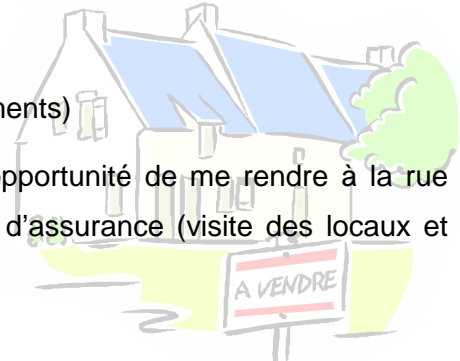
²⁰ FAO :Feuille d'Avis Officiel

4) 3 jours : Ventes et promotions

Accompagnée du sous-directeur, j'ai assisté à plusieurs réunions, notamment :

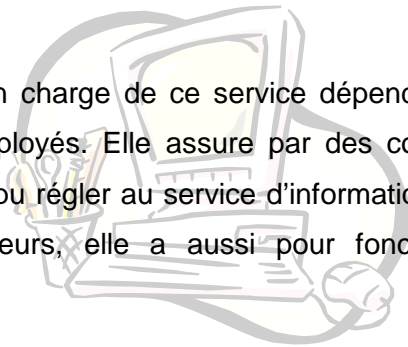
- réunion des ventes (suivi des dossiers en cours)
- traitement des dossiers contentieux (état des paiements)

Au cours de ma deuxième journée, j'ai également eu l'opportunité de me rendre à la rue Jo-Siffert afin d'observer le déroulement d'une expertise d'assurance (visite des locaux et prise de photographies).



5) 1 matinée : Informatique

Les activités de la collaboratrice en charge de ce service dépendent essentiellement des problèmes que rencontrent les employés. Elle assure par des courriers électroniques un suivi des désagréments qu'elle n'a pu régler au service d'informatique externe avec qui elle travaille en collaboration. Par ailleurs, elle a aussi pour fonction de développer les programmes informatiques.



6) 3 jours : Comptabilité

Pour effectuer ces trois jours de stage, je me suis rendue dans le bâtiment adjacent, dans lequel se situe la comptabilité. Au sein de ce département composé de plusieurs unités (comptabilité générale, trésorerie, fournisseurs, immeubles, chauffage, locataires, copropriétaires et classement), j'ai procédé à des opérations de comptabilité via l'informatique, quelques pointages de classeur. Des explications m'ont été fournies sur le fonctionnement de chacun des services.

7) 2 jours : Juridique et contentieux

Durant deux journées au service contentieux, j'ai découvert le processus applicable lors d'un défaut de paiement d'un locataire, à savoir :

- analyse des mises en demeure²¹ possibles (entre le 11 et 13 de chaque mois)
- envoi des rappels le 15 du mois avec un délai de cinq jours pour payer dès réception du courrier (effectué par le service comptabilité)

²¹ Mettre quelqu'un en demeure : l'obliger à remplir son engagement (paiement du loyer par le locataire)

- si le locataire ne s'est pas acquitté de la somme due dans les cinq jours, une mise en demeure est envoyée. Le délai de règlement de cette dernière est de trente jours avec un délai de garde²² de sept jours
- si le locataire n'a toujours pas payé après la mise en demeure, celui-ci reçoit un avis de résiliation de son bail qui prend effet à la fin du mois suivant
- le locataire acceptant de sortir sans contrainte effectuera un état des lieux de sortie. Dans le cas où ce dernier ne souhaiterait pas se soumettre à la restitution de l'objet, une requête en évacuation pour occupation illicite des locaux lui serait adressée

Le service juridique traite essentiellement des litiges. Ses tâches principales sont les suivantes :

- résiliation
- contestation du loyer initial
- consignation
- violation du devoir de diligence

4.II Tâches quotidiennes

J'ai débuté la partie principale de mon stage au sein du département de la Gérance le 20 septembre 2006, jusqu'à l'échéance de mon contrat le 1^{er} mai 2007.

Au cours de celui-ci, j'ai eu l'opportunité d'être associée à un groupe de gérance, composé d'une assistante administrative et d'un assistant technique.

Mes collègues m'ont attribué quelques tâches, permettant de les décharger dans leur travail quotidien. J'ai pu traiter différents courriers, régulariser des baux, codifier les factures, effectuer les bons de travaux, etc.

Evidemment, d'autres tâches sont venues s'ajouter à celles précédemment citées, comme répondre aux téléphones et aux divers courriers électroniques.

Certaines activités reviennent fréquemment et sont directement liées au travail dans une régie telles que :

Les bons de travaux :



Voici l'une des tâches les plus fréquemment effectuées par les assistants techniques. Les locataires appellent lorsqu'ils ont un problème dans leur logement, qu'il s'agisse d'un store bloqué, un évier qui fuit, une fenêtre qui se ferme mal ou encore des toilettes bouchées.

²² Délai de garde : lettre recommandée en attente à la poste

Dès la connaissance du désagrément, l'assistant établit un bon de travail et mandate une entreprise du corps de métier adéquat. Le locataire recevra dans les jours qui suivent un bon de travail avec les coordonnées de l'entreprise qu'il devra contacter. Un autre exemplaire sera envoyé à l'entreprise, confirmant que celle-ci peut effectuer les travaux. Une fois ces derniers effectués, elle devra joindre le bon de travail qui lui a été adressé avec la facture.

Quand la facture dépasse CHF 500.--, le fournisseur devra préalablement faire parvenir un devis, que l'assistant acceptera ou non, suivant les instructions du propriétaire.

Il arrive aussi de demander des devis à des fournisseurs lorsqu'un locataire écrit une lettre nécessitant des travaux plus importants dont le montant sera soumis au propriétaire de l'immeuble (peinture, parquet, etc.).

Temps : ~ 30 à 45 minutes
Fréquence : quotidienne

La facturation :

C'est le traitement des factures issues des travaux ; il doit être codifié par l'assistant technique.

Il faut alors inscrire le numéro de l'immeuble, le numéro du compte qui devra être imputé, le libellé ainsi que la date à laquelle la codification a été effectuée.

A la suite de cette action, le gérant du groupe s'assure de la bonne codification et les transmet à la comptabilité pour règlement.

Temps : ~ 1 à 2 heures
Fréquence : 1 à 2 fois par semaine

La régularisation des baux :

La régularisation des baux est un aspect plus administratif. Le traitement de cette tâche relève du travail des assistantes administratives.

J'ai eu la possibilité d'effectuer cette tâche à plusieurs reprises. Celle-ci consiste, dès la réception du bail signé, de transformer le locataire en locataire actif. A cet effet, nous validons informatiquement son bail. Nous lui envoyons une lettre lui indiquant que nous lui retournons l'original de son bail et faisons de même pour le propriétaire, l'informant de l'entrée du nouveau locataire en lui annexant une copie du bail.

Le bail original ainsi que sa copie, qui resteront dans le dossier du locataire, sont contresignés par le gérant et la directrice du département.

Après signature des courriers et des baux, nous effectuons l'envoi des courriers aux personnes concernées.

Temps : ~ 10 à 15 minutes
Fréquence : ~ 2 fois par semaine

Les courriers :

Etant donné que la régie est un lien entre le locataire et le propriétaire, elle se doit de faire respecter au mieux les exigences du propriétaire et veiller au bon fonctionnement de l'immeuble. Pour exemple, j'ai pu établir des courriers d'avis aux locataires leurs interdisant de jeter leurs cigarettes dans les locaux communs de l'immeuble. Les avis aux locataires peuvent être de diverse nature.

Malheureusement, les locataires ne sont pas toujours satisfaits des services de la régie et le font savoir en envoyant des lettres de réclamation auxquelles les assistantes administratives doivent répondre dans les cinq jours ouvrables, conformément à la charte de qualité de l'entreprise. J'ai pu répondre à quelques réclamations et rédiger d'autres courriers tant aux propriétaires qu'aux locataires.

Temps : ~ 30 min. à 1 heure
Fréquence : hebdomadaire

Les séances des assistants

J'ai pu assister aux séances qui réunissaient toutes les assistantes administratives (Gérance et Copropriétés) une fois par mois.

Ces réunions ont pour objectifs d'apporter des précisions juridiques aux assistantes concernant le droit du bail, l'éclaircissement de certaines procédures à respecter lors d'entrée informatique dans le logiciel Quorum.

Au cours de ces séances, j'ai pu étendre mon apprentissage dans l'immobilier en matière de droit du bail. Bien que je ne sois pas assistante administrative, la participation à ces réunions m'a permis de faire connaissance avec les actions légales à entreprendre face à certaines situations.

J'ai également participé à une formation des assistants techniques. Cette dernière visait à introduire les aspects légaux d'une résiliation, de la sous-location et de la contestation du loyer abusif. Nous avons aussi pu suivre un explicatif sur le bail à loyer et les lois qui l'accompagnent.

Cette réunion a pu montrer un aspect que les assistants techniques ne sont pas régulièrement amenés à traiter puisqu'il concerne essentiellement le quotidien de leur collaboratrice, assistante administrative.

Temps : 1 heure
Fréquence : mensuelle

4.III Tâches occasionnelles

Les remplacements :

J'ai dû me rendre pour une durée de deux semaines dans un autre groupe de gérance. Ce changement imprévu s'est effectué après qu'un collaborateur ait été accidenté et que la personne le remplaçant habituellement se trouvait en vacances. Par conséquent, une nouvelle place de travail m'a été attribuée afin que je puisse mener à bien ce remplacement. Au cours de ces deux semaines, j'ai essentiellement participé à l'aspect technique du groupe. Deux assistants techniques de deux groupes différents travaillant en étroite collaboration étant absents j'ai non seulement répondu aux appels téléphoniques des locataires et effectué les bons de travaux y relatifs mais également traité les factures et classé plusieurs dossiers. J'ai pu parfaire mes connaissances dans le domaine de la gestion technique et dû faire face à quelques situations rocambolesques.

Temps : journée complète
Fréquence : occasionnelle

Les départs d'immeubles :

En contrepartie des immeubles qui arrivent en gérance à la régie, des mandats de gérance sont parfois écourtés, par choix du propriétaire.

De ce fait, nous devons transférer tous les documents en notre possession à la nouvelle régie. Les dossiers que nous fournissons sont répertoriés dans le chargé des pièces que nous éditons. Ce dernier se doit d'être clair et complet. Nous avons eu le désavantage de recevoir un chargé des pièces incomplet et mal rédigé lorsque nous avons repris la gérance d'un immeuble d'une autre régie et c'est entre autre pour ces raisons et pour des raisons d'éthique que nous essayons d'envoyer des chargés des pièces en bonne et due forme à la nouvelle régie. Il est évident que nous perdons un mandat de gérance mais la régie a une image de marque à tenir et ne peut pas se permettre de bâcler le travail sous prétexte qu'une régie concurrente a repris la gérance d'un immeuble.

J'ai dans un premier temps, pour divers départs, sorti les dossiers des locataires et les ai rangés dans des pochettes cartonnées préalablement nommées au nom du locataire.

Ensuite, j'ai procédé à la rédaction du chargé des pièces en inscrivant chaque document qui se trouvait dans la fourre contractuelle.

Dans un second temps, j'ai inscrit les documents techniques de l'immeuble dans le chargé des pièces. Le procédé est le même que pour les dossiers locataires, c'est-à-dire que nous trions dans une fourre cartonnée : les contrats d'entretiens, les sinistres, les plans, les photos, etc.

Temps : ~ 2 heures à 2 jours
Fréquence : occasionnelle

L'établissement de baux relatifs aux immeubles sortants du régime HLM

Lorsqu'un immeuble sort du régime HLM (après 20-25 ans), il faut parfois établir de nouveaux baux pour les locataires. J'ai donc procédé à l'établissement de ceux-ci en me référant aux avis de majoration.

Nous devons créer de nouveaux baux et non modifier ceux existants afin de conserver l'historique dans l'informatique.

Nous aurions pu établir un avenant au bail mais le propriétaire souhaitait que de nouveaux baux papier soient envoyés aux locataires.

Après avoir créé, imprimé et scanné les nouveaux baux, la responsable des baux supprime la session que j'avais ouverte et annule la date de fin que j'avais inscrite dans l'ancienne session.

Par la suite, elle modifie dans l'informatique (Quorum) les informations relatives au bail et insère dans l'ancienne session du locataire le lien pour que nous puissions voir le nouveau bail. Finalement, nous remarquons que la création de la nouvelle session sert principalement à l'impression du bail papier car ensuite elle est supprimée informatiquement.

Temps : ~ 3 journées complètes
Fréquence : unique

4.IV Participation au projet « GED²³ »

Lors de mes premiers jours dans les locaux, ma responsable m'a rapidement fait part de ce nouveau projet dirigé par le responsable informatique. Il s'agit de la Gestion Electronique des Documents (GED). Plus précisément, cela consiste à scanner les documents papiers afin qu'ils apparaissent dans le système informatique qu'utilisent quotidiennement les collaborateurs de la régie, « Quorum ».

²³ GED : Gestion Electronique des Documents

Le projet GED a été mis en place afin que les collaborateurs puissent voir rapidement les documents contractuels des locataires (à savoir : les baux, les avenants et les derniers avis de majoration), que les réceptionnistes de la location ont préalablement scannés.

De plus, le service des assurances scanne également ses propres documents et les intègre dans informatique afin de pouvoir aisément les retrouver sur l'écran, sans avoir à les chercher dans les dossiers suspendus.

Etant donné qu'il ne s'agit que d'un projet, le traitement des dossiers techniques est pour l'instant en suspens. Actuellement, il serait trop long et fastidieux de scanner les plans cadastraux, les contrats d'immeubles, etc.

Lors de la gestion d'un nouvel immeuble, j'ai été chargée de prendre les documents des locataires, de les scanner (bail, avenant et dernier avis de majoration) puis de les lister dans l'informatique. Le fait d'effectuer la mise sous forme informatique des documents dès la réception de l'immeuble permet un gain de temps évident.

A l'heure actuelle, le projet novateur commence peu à peu à prendre forme. Grâce aux moyens mis en œuvre par le responsable informatique et les personnes qui l'entourent, la société espère prochainement intégrer ce procédé à tous les immeubles de la régie.

Par ailleurs, j'ai participé au groupe de réflexion du projet et pu observer l'avancée et l'étendue de celui-ci.

Temps : ~ 1 semaine
Fréquence : unique

4.V Réorganisation des classeurs et archivage des dossiers



A la fin de mon premier mois de stage, ma responsable ainsi que la collaboratrice en charge du département Qualité m'ont demandé de participer au projet de classement et d'archivage de deux classeurs présents dans tous les groupes de gérance et encouragée à faire des propositions d'améliorations. J'ai donc accepté cette responsabilité et effectué un audit général dans toutes les unités.

L'objectif de ce projet est le suivant :

- apprendre l'organisation des documents techniques de la Gérance
- faire un état précis de la situation

- recueillir les questions et demandes d'amélioration
- analyser les points défailants et proposer des solutions
- permettre d'archiver les documents qui ne sont plus utiles de conserver car ils sont disponibles via l'informatique et alléger les classeurs de travail

Etant donné qu'une procédure de classement était déjà établie, j'ai effectué un tableau Excel dans lequel j'inscrivais si les documents étaient correctement classés ainsi qu'un emplacement réservé aux remarques.

Après avoir effectué l'audit, j'ai constaté que les points suivants devraient être discutés avec la responsable qualité :

- selon les équipes, les dossiers de sinistres en cours sont classés différemment
 - idée apportée : créer une procédure unique de classement pour les sinistres en cours
- les dossiers des sinistres de plus de deux ans ne sont pas archivés
 - idée apportée : lorsqu'en fin d'année tous les classeurs sont vérifiés par les collaborateurs, retirer les sinistres de plus de deux ans et les archiver
- des vieux courriers se trouvent dans les classeurs
 - idée apportée : supprimer les vieux courriers (fixer une année butoir)

Suite à ces différentes remarques, une réunion a eu lieu avec une assistante de direction, la responsable qualité et moi-même. Au cours de cette séance, nous avons analysé les remarques que j'avais faites lors de l'audit et les solutions y relatives que je proposais. Suite à mes propositions, nous avons décidé qu'il serait judicieux que les points suivants soient traités :

- archivage des dossiers sinistres de plus de deux ans
- archivage des contrats immeubles annulés
- tri concernant les avis aux locataires / recyclage

Les archivages de dossiers se feront à la Mousse²⁴ où ils seront stockés pour une durée maximale et ce conformément à la loi de dix ans.

En parallèle à ces décisions, la réadaptation des tables des matières des deux classeurs concernés devait être effectuée.

²⁴ La Mousse est un entrepôt de la Régie du Rhône, où toutes les archives sont conservées.

J'ai alors procédé à une rectification de celles-ci et l'ai proposé à la direction, qui a approuvé mes propositions. Dorénavant, tous les classeurs devront être dotés des nouvelles tables des matières.

En outre, étant donné que l'audit et l'entretien ont eu lieu à la fin du mois de septembre 2006, nous n'avons pu demander aux assistants techniques d'effectuer le tri nécessaire. La fin d'année approchant, les pointages des comptes et les rapports d'entretien d'immeubles sont prioritaires.

Actuellement, aucune disposition n'a réellement été mise en place. L'assistante de direction qui suivait le projet étant parti en congé maternité, les décisions en son absence s'avèrent compliquées à prendre. D'une part parce qu'elle est en relation avec le collaborateur chargé d'effectuer l'archivage des dossiers à la Mousse et d'autre part parce qu'elle n'a pas encore pu prendre connaissance des changements des tables des matières ainsi que des autres directives que j'ai proposé. Bien que la directrice du département de la Gérance ait donné son accord, il serait préférable que l'assistante de direction prenne aussi part à cette décision.

Temps : ~ 2 semaines
Fréquence : unique

5 Conclusion

Dans un premier temps, cette immersion au sein des différents services de l'entreprise m'a permis de me familiariser avec les tâches qu'effectuaient les collaborateurs et saisir la fonction de chaque département.

Dans un second temps, les participations aux projets extérieurs à mon mandat que j'ai effectuées sont indirectement liées à celui-ci. Nous verrons par la suite que le projet GED relatif à l'informatisation des documents papiers sera intégré dans la procédure ainsi que le projet de réorganisation des classeurs, étant donné que les nouvelles tables des matières seront éditées et disposées dans les classeurs pour les documents techniques.

De plus, le fait de pouvoir apporter mes services à un groupe de gérance me divertissait de celui de mon mandat. Certaines responsabilités m'ont permis de démontrer mes capacités d'adaptation et de rapidité au travail.

3^{ème} partie : Le mandat

1 Introduction

Compte tenu du marché de l'immobilier dans lequel nous nous trouvons actuellement, il est fréquent que les propriétaires cessent de faire gérer leurs biens immobiliers par une régie et trouvent de meilleures prestations au sein d'autres sociétés.

Le choix d'un changement de régie peut aussi s'effectuer suite au rachat d'un immeuble ou d'une villa par un nouveau propriétaire. Dans ce dernier exemple, il est probable que le nouveau propriétaire, déjà acquéreur d'autres biens, souhaite regrouper ces derniers dans la même régie et par conséquent conclure un nouveau contrat avec celle-ci.

Etant donné la pénurie actuelle que subit le canton de Genève, les logements en location présentent un taux minimum de vacants. Les états locatifs sont donc optimum et représentent une perte pour la société lorsque le mandat de gérance d'un immeuble est attribué à une autre régie. La perte successive de petits mandats peut s'avérer par la suite préjudiciable pour l'ensemble du portefeuille géré.

En contrepartie, la conclusion d'un nouveau contrat de gérance au sein de la société démontre que celle-ci, véhiculant une image de marque et par conséquent une certaine qualité de service, incite de nouveaux clients à faire gérer leurs biens immobiliers par la Régie du Rhône.

Une collaboratrice chargée de l'arrivée de nouveaux mandats de gérance s'assure dès réception des dossiers locataires et des pièces techniques relatives à l'immeuble, que ceux-ci soient complets. Après vérification, tous ces documents seront transmis à un groupe de gérance qui aura été préalablement désigné.

D'autre part, les dossiers pour défaut de paiement seront transmis au service contentieux afin que les collaboratrices puissent poursuivre les poursuites engagées par l'ancienne régie. Les documents relatifs au concierge seront transmis aux Ressources Humaines, les contrats d'assurances au service assurance, etc. Toutes ces tâches demandent une organisation évidente au vue de l'importance des documents.

Etant donné le changement de régie et l'établissement de nouveaux bulletins de versements, un délai de deux mois est laissé aux locataires durant lequel le service comptabilité n'envoie pas de rappel pour non-paiement de loyer. Par contre, dans le courant du troisième mois après la réception du mandat, le service comptable édite et envoie les rappels aux locataires qui seraient en retard dans leur paiement.

Par ailleurs, un mois après la réception du mandat, la personne chargée du bon déroulement de la gestion de celui-ci doit informer le propriétaire de toutes les actions que la régie a menées pour son bien. A l'aide d'un rapport, la collaboratrice informe le client de toutes les démarches qui ont été entreprises et justifie de la confiance qu'il a placée en la société.

Dans ce contexte, les transactions d'arrivée et de départ de mandat de gérance sont, à la Régie du Rhône, sous la responsabilité de ma répondante d'entreprise.

Etant rattachée à celle-ci dans mes tâches quotidiennes, nous avons décidé ensemble du sujet de mon mandat, à savoir : la modification d'une procédure destinée aux arrivées d'immeubles.

2 Analyse de la situation



La responsable des arrivées de nouveaux mandats de gérance a constaté, lors de son arrivée dans l'entreprise au poste susmentionné, que la procédure existante, expliquant les étapes à suivre lorsqu'un nouvel immeuble entre en gérance à la régie, était complète mais ne permettait ni une recherche rapide, ni une lecture aisée des documents y relatifs.

La procédure présente depuis le 6 septembre 2005 dans le système informatique interne ne correspondait pas entièrement à la pratique réelle et restait plutôt théorique. C'est l'une des raisons pour laquelle nous avons décidé que ce sujet serait celui de mon mandat.

Plus précisément, le mandat a consisté en la modification et en l'adaptation la plus appropriée de la procédure d'arrivée de nouveaux mandats de gérance déjà existante, en respectant au mieux les exigences des normes de certification ISO9001 auxquelles la régie est soumise.

Ce projet était d'autant plus enthousiasmant qu'il serait par la suite utilisé par tous les collaborateurs amenés à effectuer une entrée de nouveaux mandats de gérance lors d'une absence éventuelle de la responsable actuelle. En effet, celle-ci est la seule personne, au sein de l'entreprise, qui réalise les opérations d'arrivée et de départ de biens immobiliers. Nous avons pensé qu'il serait judicieux que cette procédure permette à tout le monde de pouvoir effectuer ces tâches.

Il m'a donc été demandé d'améliorer considérablement l'ancienne procédure pour la rendre la plus identique possible à la pratique courante des opérations. A cet effet, je disposais de tous les outils informatiques et pouvais, dans le cas où cela me serait nécessaire, interviewer les personnes qui sont en étroite relation avec la procédure afin d'obtenir plus de précisions sur des tâches ou sur le logiciel informatique des procédures.

3 Moyens mis en oeuvre

Afin de réaliser correctement mon mandat, il était indispensable que je puisse faire le tour de la situation et ainsi comprendre précisément le sujet que je devais traiter.

Dans un premier temps, j'ai assisté de manière complète à plusieurs réceptions de mandat de gérance, en commençant par l'avis de service transmis par messagerie électronique jusqu'à la remise des dossiers au groupe de gérance attribué. J'ai ainsi pu observer la totalité des tâches de la responsable des arrivées d'immeubles.

Par la suite, celle-ci m'a fait participer aux nouvelles arrivées de mandats en effectuant la vérification des pièces reçues par l'ancienne régie. Le fait de prendre part au processus des arrivées d'immeubles m'a permis de comprendre plus en détails le fonctionnement de la procédure que j'allais étudier.

Après avoir participé à l'arrivée de nouveaux mandats de gérance, j'ai dans un second temps procédé à l'analyse de l'ancienne procédure²⁵ et ai pu constater les défauts suivants :

²⁵ Voir annexe n°1

1) Difficulté de lecture

- *Présentation visuelle peu agréable*

L'esthétique de la procédure est un point essentiel pour les utilisateurs car elle est la première impression qu'ils peuvent se faire de celle-ci. Le manque de couleurs et de convivialité graphique de cette procédure laisse les utilisateurs sceptiques face à sa consultation régulière. En effet, je constate que les couleurs sont identiques pour chaque phase ainsi que pour chacune des personnes responsables de tâches. Aussi, la présentation de la procédure sous forme de tableau a le désavantage de la rendre stricte et moins attrayante.

En conclusion, l'absence de formes et de couleurs rend cette procédure austère et peu agréable à consulter.

- *Vocabulaire technique sibyllin*

A la lecture de cette procédure, il s'avère que certaines abréviations apparaissent aux lecteurs comme du vocabulaire inconnu. Effectivement, les mots : PCO 04 phase 5, RESCPT.IMM et [QB-DIR-I0007] semble venir d'une langue étrangère et sont incompréhensibles pour une personne qui n'a jamais eu à travailler avec les procédures de l'entreprise. Il s'agit, en fait, des abréviations de numéros de procédures, des fonctions de collaborateurs ou bien encore des fichiers informatiques.

Outre cela, je soulignerais aussi les mots « données entrantes » et « données sortantes » qui se réfèrent aux documents liés à chacune des phases. La définition de ces données reste tout de même floue pour les utilisateurs car ceux-ci ne savent pas s'il s'agit de documents à compléter, à imprimer, à transmettre ou bien encore à conserver.

2) Imperfection des documents

- *Impossibilité de visualiser les documents*

Bien que les noms des fichiers informatiques apparaissent dans certaines phases de la procédure, les utilisateurs sont dans l'incapacité d'accéder à la visualisation des documents. En effet, aucun lien ne permet d'atteindre directement les courriers, rapports ou autres données utiles aux collaborateurs qui font usage de la procédure.

- *Mise en page inadaptée du rapport de gestion envoyé au propriétaire*

Après consultation de tous les documents édités par la responsable des arrivées d'immeubles, j'ai constaté que le rapport envoyé au propriétaire un mois après l'arrivée de son bien au sein de la Régie du Rhône présentait une mise en page automatique confuse. Dès lors que la responsable des arrivées d'immeubles édite le rapport, celle-ci doit procéder manuellement aux rajustement de la mise en page, ce qui lui fait perdre du temps inutilement.

3) Attribution erronée de certaines tâches

Suite à une analyse plus approfondie relative à toutes les phases décrites dans la procédure, je me suis aperçue que certaines tâches étaient mal attribuées. Ainsi, par exemple, le responsable de la comptabilité immeuble se voyait faire compléter des documents alors qu'en pratique, ce travail est sous la responsabilité d'une autre collaboratrice.

De surcroît, j'ai pu constater que certaines phases de la procédure se rapportaient à l'assistante de la responsable des arrivées d'immeubles or, aucun collaborateur n'est engagé à cette fonction.

4) Défauts de la check-list²⁶

- *Mise en page*

Afin de pouvoir remplir au mieux la check-list, celle-ci se présente sous la forme d'un tableau. La mise en page de celui-ci a été pensée de manière trop étroite. A cet égard, je constate que l'exploitation à bon escient de certaines colonnes est empêchée par le manque d'espace disponible.

De plus, les phrases situées en début de tableau telles que : « avant l'arrivée d'immeuble », « lors de l'arrivée des dossiers », « 1 mois après l'arrivée d'immeuble » ou bien encore « 3 mois après l'arrivée d'immeuble », ne sont pas suffisamment mises en valeur pour les utilisateurs.

²⁶ Voir annexe n°2

- *Tâches mal attribuées*

Comme j'ai pu le constater dans la procédure, la check-list comporte des tâches faussement attribuées. Ainsi, par exemple : la responsable des arrivées d'immeubles doit informer les régies concernées par la chaufferie centrales, du bouclage des comptes au 30 juin, alors qu'il en relate au responsable comptabilité immeuble. Voici un autre exemple afin d'illustrer la mauvaise répartition de certaines tâches : la responsable des arrivées de nouveaux mandats de gérance doit écrire aux fournisseurs afin qu'ils domicilent leurs contrats à la régie, alors qu'il s'agit là d'une tâche du futur gérant de l'immeuble.

- *Absence de certaines tâches*

Après avoir pu observer différentes arrivées d'immeubles, j'ai remarqué à la lecture de la check-list que certaines actions n'étaient pas retranscrites. Notamment, le contrôle des codifications informatique qu'effectue la responsable des arrivées d'immeubles ou bien encore l'édition d'une check-list spécifique par la comptabilité.

- *Suivi des collaborateurs*

Cette check-list doit en théorie être remplie par les collaborateurs liés à la procédure des arrivées de nouveaux mandats de gérance. Cependant, cette dernière tâche est uniquement accomplie par la responsable des arrivées d'immeubles. Jusqu'à présent, celle-ci recherche les informations manquantes qui lui sont nécessaires pour compléter la check-list. Cette opération demande du temps de part les recherches entre les différents services.

Evidemment, les informations inscrites directement par le collaborateur concerné sont plus exactes que s'il incombe à la responsable des arrivées d'immeuble de demander, deux ou trois semaines plus tard, les dates auxquelles certaines tâches ont été effectuées ainsi que les raisons pour lesquelles des points restent encore en suspens.

4 Présentation de la nouvelle procédure

4.1 Jargon technique

Afin que le lecteur ne se perde pas dans des termes qui lui sembleraient venir d'un autre monde, quelques petites précisions sur les termes utilisés tout au long de la procédure s'imposent :

Qu'est-ce qu'un mandat de gérance ?

Il s'agit d'un contrat signé entre le propriétaire d'un bien immobilier et le responsable client de la Régie. Par ce contrat, le propriétaire donne le pouvoir à la régie d'agir et de gérer son bien en son nom.

Un état locatif : mais qu'est-ce que cela veut bien dire ?

Lorsque dans l'immobilier, nous parlons d'état locatif, il s'agit de la valeur locative de l'immeuble. En d'autres termes, seul les loyers et les charges des locataires sont additionnés afin de connaître ce que rapporterait le bien immobilier. Dans ce calcul, nous ne faisons à aucun moment intervenir les différents frais relatifs aux travaux de rénovations, d'entretiens ni les contrats de conciergerie, etc.

Vous avez dit un avis de service : je ne comprends pas ?

L'avis de service est interne à l'entreprise et est transmis à tous les collaborateurs par courrier électronique dès qu'un nouveau mandat de gérance entre au sein de la Régie du Rhône. Il permet de connaître le nom du propriétaire, l'adresse de l'immeuble, son état locatif et bien d'autres informations que le lecteur pourra découvrir ci-après à l'aide de l'illustration d'un avis de service :



AVIS DE SERVICE
Arrivée immeuble

De :	AGR	Responsable client :	BRI
A :	Tout le monde	Gérant :	TSP/GGE/NRE
		Groupe n° :	24

▶ N° de mandat	I 10710
▶ Adresse	Rue de la Poterie 22 - 1202 Genève
▶ Objet	Immeuble locatif
▶ Propriétaire	CFL Compagnie Foncière Lémanique
Adresse	p.a. Patrimonium Asset Managment SA
Tél. & Fax	Avenue C.-F. Ramuz 106 Case postale 384 1009 PULLY
▶ Début de gérance	01.08.2006
▶ État locatif	Fr. 165'000.--
▶ Ancienne régie	Dunand & Cie SA
Adresse	Boulevard du Théâtre 12
Tél. & Fax	1204 GENEVE 022.708.13.66 022.708.13.28 (fax)
▶ Remarques :	
✓	Le mandat de la régie Dunand s'étendait exclusivement sur la gestion locative du bâtiment ; toute la partie technique était gérée par l'ancienne propriétaire Mme ITTEN-FRONT, qui nous remettra toutes les pièces utiles.
✓	L'immeuble bénéficie d'un chauffage individuel électrique.

Rétrocession des commissions : mais de quelles commissions parlez-vous ?

La régie est l'intermédiaire entre le propriétaire et l'assurance, en créant de nouvelles polices d'assurance pour le bâtiment, elle apporte de nouveaux clients aux assurances qui elles, rétrocèdent une partie de leurs commissions à la régie. C'est une sorte d'honoraire que la régie perçoit par les assurances.

Chargés de pièces ? Pourquoi n'appellez-vous pas cela « répertoire des dossiers » ?

Lorsque la Régie du Rhône transmet un mandat de gérance, tous les dossiers en sa possession relatifs au bien immobilier doivent être répertoriés dans un document que nous joignons pour approbation à la nouvelle régie. Le répertoire de ces documents s'appelle « chargés des pièces ». Mais il serait également possible de l'appeler répertoire des dossiers.

Le contrat d'entretien : il est donc utilisé à l'entretien d'une chose ?

Exactement, il s'agit d'un contrat signé entre la régie et une entreprise (menuiserie, sanitaire, chauffage, électricité, etc.). L'entreprise mandatée s'engage dès lors à procéder régulièrement (mensuellement, semestriellement, annuellement, etc.) à l'entretien des appareils qu'elle met à disposition des locataires dans l'immeuble.

Et le contrat de maintenance alors ?

Il s'agit d'un contrat moral que la régie peut avoir conclu tacitement avec certaines entreprises. Celles-ci, insérées dans le système informatique de l'immeuble, sortent automatiquement lorsque des bons de travaux sont établis. A la différence du précédent contrat, celui-ci n'engage pas les entreprises à effectuer un entretien courant sur les appareils de l'immeuble mais à intervenir lorsque ceux-ci présentent des défauts.

Cher lecteur, vous me voyez ici navrée, mais les termes vont se corser et vous demander l'apprentissage d'un autre langage, celui du logiciel qui crée les procédures, « Optimiso ». Ce qui suit m'a également paru dans un premier temps incompréhensible. Mais croyez-moi, ce n'est pas si dur qu'il n'y paraît. De plus, les couleurs des mots dans la procédure vous permettront de retrouver aisément la définition de ceux-ci.

IMM07

Il s'agit de la procédure des arrivées de nouveaux mandats de gérance. L'abréviation IMM est relative au mot immeuble et le numéro 07 est un numéro automatique défini par le logiciel des procédures.

PCO 04, phase 5 : Propriétaire et **CO**propriétaire.

ACH 03, phase 1 : **ACH**at

Ces deux abréviations sont celles d'autres procédures. Lorsque qu'elles apparaissent dans la procédure IMM07, cela signifie qu'il existe un lien avec une phase dans une autre procédure.

Il est important de noter que si le lien précède la phase, cela sous-entend qu'une tâche définie dans une autre procédure, est à mener avant la réalisation de la phase de la procédure IMM07 et l'inverse lorsque le lien seconde la phase.

Données entrantes : Données utilisées pour la réalisation de l'étape.

Données sortantes : Données utilisées dans l'étape pour classement ou pour transmission.

[QB-DIR-I0007]

Toutes les références de ce type se rapportent aux documents informatiques. Il s'agit de l'emplacement dans la bureautique de chaque fichier utile pour la réalisation correcte des tâches de la procédure.

REARDE.IMM : Responsable des Arrivées/Départs immeubles

ASS.DIR : Assistante de Direction

RESCPT.IMM : Responsable Comptabilité de l'Immeuble

GER.IMM : Gérant d'Immeubles

GEST.ASS : Gestionnaire des Assurances


COCPT.IMM : Collaborateur Comptabilité Immeuble

GEST.CONT : Gestionnaire Contentieux

4.II La procédure IMM07

	Phase 1	1 : Précisions sur les actions réalisées par la Responsable des Arrivées/Départs Immeubles
PCO 04, phase 5	➔ Phase 2	2 : Création et diffusion d'un avis de service
	Phase 3	3 : Ouverture informatique et contrôles
	Phase 4	4 : Contact ancienne régie pour état locatif + codification info
	Phase 5	5 : Informations aux locataires
	Phase 6	6 : Contrôle des pièces et retour chargés
	Phase 7	7 : Projet GED : scanne des documents
	Phase 8 ➔ ACH 03, phase 1	8 : Informations aux fournisseurs
	Phase 9	9 : Changement intervenu / Assurances
	Phase 10	10 : Réception des documents comptables
	Phase 11	11 : Rappels
	Phase 12	12 : Contentieux
	Phase 13	13 : Suivi de l'arrivée du mandant
	Phase 14	14 : Édition des documents comptables au Responsable Client
	Phase 15	15 : Contrôles de saisie

Les phases en détails


1	Précisions sur les actions réalisées par la Responsable des Arrivées/Départs Immeubles	REARDE.IMM
<p>→ Données entrantes ■ [MS-GER-033] Liste des étapes par la Responsable des Arrivées/Départs Immeubles (PowerPoint )</p>		

PCO 04, phase 5



2	Création et diffusion d'un avis de service	ASS.DIR
<p>Dès réception de la confirmation d'un nouveau mandat de gérance pour les immeubles locatifs et commerciaux, l'Assistante de Direction :</p> <ol style="list-style-type: none">1) attribue un numéro d'immeuble2) attribue l'immeuble au groupe de Gérance sur instruction de l'Administrateur Délégué3) informe l'ensemble du personnel de la mise à disposition de l'avis de service sur l'Intranet4) met à jour la liste des mandats de gérance5) complète la liste des Arrivées/Départs Immeubles.		
<p>→ Données entrantes ■ [QB-DIRP0012à15] Mandat de gérance</p>		
<p>← Données sortantes ■ [QB-DIR-I0007] Avis de service arrivée d'immeuble</p>		



3	Ouverture informatique et contrôles	RESCPT.IMM
<p>Le Responsable Comptabilité Immeuble procède à l'ouverture informatique Immeuble, propriétaire et Chaufferie, puis effectue les contrôles de codification.</p>		
<p>→ Données entrantes ■ [QB-DIR-I0007] Avis de service arrivée d'immeuble</p>		
<hr/>		
<p>← Données sortantes ■ [CK-CPT-002] Check-list compta pour l'arrivée d'un mandat (Excel )</p> <p>■ [CK-CPT-arrimm] CK arrivée immeuble compta</p>		



4 Contact ancienne régie pour état locatif + codification info

REARDE.IMM

A la réception de l'avis de service, la Responsable des Arrivées/Départs Immeubles :

- 1- contacte l'ancienne régie afin d'obtenir un état locatif actuel comprenant les loyers, charges, divers et adresses de correspondance
- 2- fixe une date pour la remise des pièces
- 3- fait compléter par le Gérant la fiche Immeuble + la fiche immeuble et corps de métier par le Responsable Clients à retourner au plus vite
- 4- Elle crée alors la Check-list.

→ **Données entrantes** ■ [QB-DIR-I0007] Avis de service arrivée d'immeuble

← **Données sortantes** ■ [QB-GER-I0066] Check-list Arrivée Immeuble
■ [QB-GER-IFO014] Arr. Imm.-Fiche Respo. Clients + corps de métiers
■ [QB-GER-IFO015] Arr. Imm. - Fiche Gérants



5 Informations aux locataires

REARDE.IMM

Sur la base de l'état locatif reçu de l'ancienne régie, la Responsable des Arrivées/Départs Immeubles

- 1- procède à l'ouverture informatique des locaux / locataires
- 2- adresse une lettre à tous les locataires les informant du changement de gérance, de leurs nouveaux contacts à la Régie et joint les nouveaux bulletins de versements.

→ **Données entrantes** ■ [QB-GER-I0066] Check-list Arrivée Immeuble

← **Données sortantes** ■ [QB-GER-I0044] Info aux locataires - changement de propriétaire
■ [QB-GER-I0054] Information aux loc. nouvelle Régie
■ [QB-GER-L0094] Demande de coordonnées bancaires



6 Contrôle des pièces et retour chargés

REARDE.IMM

La Responsable des Arrivées/Départs Immeubles :

- 1) contrôle les dossiers reçus
- 2) codifie les baux et intervenants dans l'informatique
- 3) retourne, pour accord, un exemplaire des chargés de pièces dûment signé à l'ancienne régie
- 4) réclame également les compléments et les documents comptables (Resp. Compta Immeuble)
- 5) remet les pièces à chaque service

6) organise une séance avec le gérant pour transmettre les informations et donner les instructions

7) relance l'ancienne Régie dans les 15 jours en cas de non-réponse ou de réponse partielle.

→ **Données entrantes** ■ [QB-GER-I0066] Check-list Arrivée Immeuble

- Dossier immeuble ancienne régie
- Dossiers locataires ancienne régie

← **Données sortantes** ■ [QB-GER-I0061] Chargés des pièces dûment signés

- [QB-GER-I0066] Check-list Arrivée Immeuble



7 Projet GED : scanne des documents

REARDE.IMM

La Responsable des Arrivées/Départs Immeubles s'assure que :

1- l'ensemble des documents utiles des locataires (bail, avenants, avis de majoration, etc.) et les états locatifs sont scannés

2- classe les documents scannés dans l'informatique, sous le nom du nouveau locataire.

→ **Données entrantes** ■ Dossiers locataires ancienne régie



8 Informations aux fournisseurs

GER.IMM

Le Gérant d' Immeubles :

1) informe les fournisseurs de la reprise du mandat par notre régie et éventuellement édite un avenant de changement de propriétaire (résiliation des contrats le cas échéant)

2) scanne les documents techniques et les abonnements

3) saisit les contrats dans l'informatique

4) classe les différents courriers et contrats d'entretien dans le classeur bleu

→ **Données entrantes** ■ Contrats d'assurances

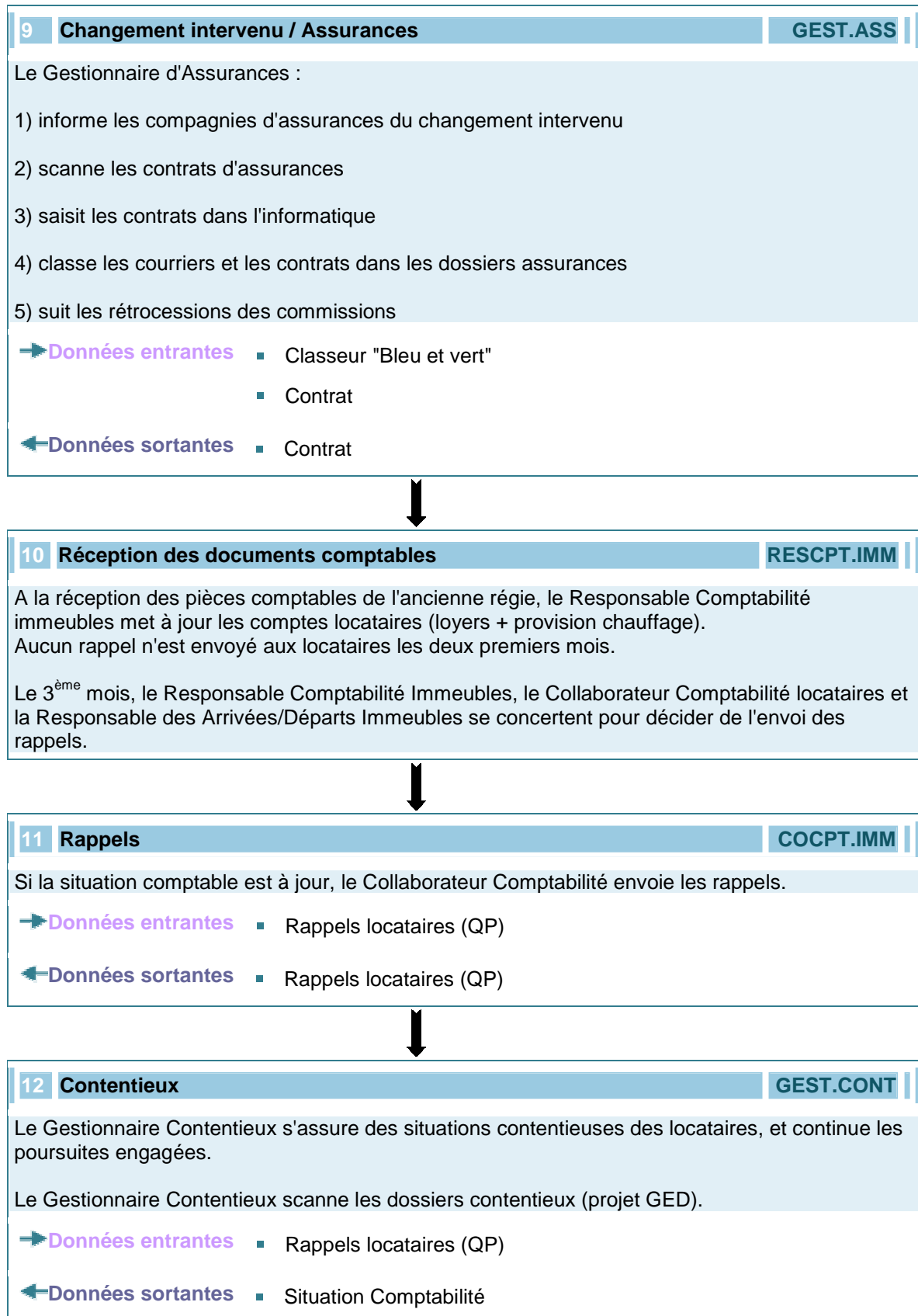
- Contrats d'entretien

← **Données sortantes** ■ [QB-ASSC0002-4] Domiciliation - lettres QB

- [QB-GER-I0055] Info fournisseurs nouvelle Régie
- Classeur "Bleu et vert"



ACH 03, phase 1



13 Suivi de l'arrivée du mandant

REARDE.IMM

Un mois après l'arrivée du nouveau mandat de gestion, la Responsable des Arrivées/Départs Immeubles récolte les informations auprès des services et envoie au propriétaire un rapport exhaustif sur la reprise de gestion de l'immeuble.

En début d'année civile, le Responsable des Arrivées/Départs Immeubles s'enquière de leur satisfaction auprès des propriétaires ayant confié un mandat de gestion à la Régie durant l'année écoulée.

- ← **Données sortantes**
- [QB-GER-I0060] 1er rapport Arrivée mandat gérance
 - [QB-GER-I0073] Enquête de satisfaction



14 Édition documents comptables au Responsable Client

COCPT.IMM

Au terme du 3^{ème} mois, le Collaborateur Comptabilité Immeubles édite, contrôle et vise les différents documents comptables mentionnés dans la check-list.

- **Données entrantes**
- [QB-GER-I0066] Check-list Arrivée Immeuble



15 Contrôles de saisie

REARDE.IMM

3 mois après la réception du mandat, la Responsable des Arrivées/Départs Immeubles procède au contrôle de saisie des écrans Immeubles selon les fiches des Responsable Clients et Gérants.

- **Données entrantes**
- [QB-GER-IFO014] Arr. Imm.-Fiche Respo. Clients + corps de métiers
 - [QB-GER-IFO015] Arr. Imm. - Fiche Gérants

4.III La check-list

CHECK-LIST INTER-SERVICES ARRIVEE IMMEUBLE

Immeuble : « insertion automatique »

Propriétaire : « insertion automatique »

AVANT L'ARRIVEE D'IMMEUBLE

N°	Action	Resp.	Fait le	Fait par / contr. par	Remarques
1	Dès connaissance de la reprise du mandat, accusé réception et remerciement au propriétaire.	Ass.DIR			
2	Demander à l'ancienne régie :état locatif+charges+adresses <u>ainsi</u> que fixer une date pour remise des différentes pièces (loc., techniques, contentieux, conciergerie, descriptifs + état chaufferie citerne, IDC, plans)	Resp. A-D			
3	Demande pièces comptables (courrier AAAI-GER0057)	CPT.IMM			
4	Définir le contrat de gérance	Resp. Cli			
5	Etablir le contrat de gérance	Ass. DIR			
6	Signer le contrat	Resp. Cli			
7	Définir un N° Immeuble (principal/secondaire)	ASS.DIR			
8	Etablir un avis de service	ASS.DIR			
9	Procéder à l'ouverture de l'immeuble, de la chaufferie et de la gérance centrale	CPT.IMM			
10	Aviser les régies concernées par la chaufferie centrale du bouclage des comptes au 30 juin (si compte commun)	CPT.Chauf			
11	Ouvrir informatiquement les locaux et locataires	Resp. A-D			
12	Courrier loc. aviser changement régie + BVR + avenant changement pro. et/ou période de bouclage	Resp. A-D			
13	Préparation fourres cartonnées loc. + classeurs (bleu et vert)	Resp. A-D			
14	Remettre les fiches au resp.client et au gérant	Resp. A-D			
15	Vérification adéquation état loc-codification quorum	Resp. A-D			

LORS DE L'ARRIVEE

TACHES RESPONSABLE ARRIVEES/DEPARTS IMMEUBLES

N°	Action	Resp.	Fait le	Fait par / contr. par	Remarques
16	Réceptionner les dossiers	Resp. A-D			
17	Vérifier les chargés de pièces	Resp. A-D			
18	Scanner les doc. utiles du loc (bail, avenant, avis maj., etc.) + scanner l'état locatif	Resp. A-D			
19	Analyse bail et saisie loc. en fonction (▲ clauses additionnelles type par imm. et par objets + usage baux commerciaux + consommation d'eau)	Resp. A-D			
20	Saisir les loyers LDTR	Resp. A-D			
21	Constituer les dossiers locataires	Resp. A-D			
22	Remettre les dossiers+état loc.+ pièces techniques au groupe de gérance	Resp. A-D			
23	Remettre pièces HLM au service HLM	Resp. A-D			
24	Remettre copie dossier concierge aux RH	Resp. A-D			
25	Remettre dossiers assurances au service assurances	Resp. A-D			
26	Etablir rapport sur arrivée de l'immeuble – remettre aux resp.client et gérant (semaine S-1)	Resp. A-D			
27	Aviser comptabilité pour mise à jour cptes loc. (jour J-1)	Resp. A-D			

TACHES GERANT IMMEUBLE

28	Prendre connaissance des dossiers en cours	GER.IMM			
29	Courrier aux fournisseurs pour domicilier les contrats à la régie	GER.IMM			
30	Introduire sur informatique les maîtres d'état choisis	GER.IMM			
31	Saisir les clauses additionnelles type par immeuble et par objet	GER.IMM			
32	Vérifier la pertinence des contrats et procéder à la saisie des contrats d'entretien sur informatique	GER.IMM			
33	Scanner les documents techniques et les abonnements (projet GED)	GER.IMM			
34	Visiter l'immeuble et faire des photos pour le classeur	GER.IMM			
35	Rapport de la 1 ^{ère} visite à la resp. Arrivée/Départ imm., au resp. gérance et au resp. client (+ client si après rapport à 1mois)	GER.IMM			

36	Réclamer les plans/plan cadastral/état des contenances/servitudes et numérisation	GER.IMM			
37	Demander devis pour plans numérisés	KTI			
38	Réclamer la liste des compteurs SIG	GER.IMM			
39	Réclamer les certificats OIBT	GER.IMM			
40	Demander à l'ancienne régie les délais assainissement chaufferie, citerne, IDC.	GER.IMM			
41	Codification des informations Quorum (info. ci-dessus + contrat d'entretien...)	GER.IMM			
42	Transmettre aux locations résidentielles ou commerciales les dossiers des locaux qui doivent être reloués par ces services	GER.IMM			
43	Organiser l'information à la réception locations pour la relocation	GER.IMM			
44	Contrôler conformité ascenseur aux normes (rapport installateur) + compléter la liste	GER.IMM			
45	Retourner fiche gérant à la resp. A-D	GER.IMM			

TACHES RESPONSABLE COMPTABILITE IMMEUBLE

46	Check-list spécifique	CPT.IMM			
----	-----------------------	---------	--	--	--

TACHES RESPONSABLE CLIENT

47	Analyser la politique de loyer qui pourrait être adaptée	Resp. Cli			
48	Définir politique loyers	Resp. Cli			
49	Vérifier les maîtres d'état	Resp. Cli			
50	Retourner fiche resp. client à la resp. A-D	Resp. Cli			

TACHES RESPONSABLES ASSURANCES ET RESPONSABLES RESSOURCES HUMAINES

51	Vérifier que l'immeuble est assuré (incendie, pertes de loyer, glaces et RC)	Resp.ASS			
52	Conclure les nouvelles polices nécessaires	Resp.ASS			
53	Scanner les contrats d'assurances (projet GED)	Resp.ASS			
54	Contrôler le BEB (si existant)	Resp.ASS			
55	A recevoir de l'ancienne régie : 1) contrat de travail/avenants 2) décompte du dernier salaire mensuel/données individuelles 3) historique du salaire payé pour l'année en cours/ n° affiliation caisse AVS	Res.ad.con			

	4) Polices LAA/LAA complémentaire (polices ind. A résilier au plus vite) 5) Police APG maladie dès salaire mensuel 1'000.—(police ind. à résil. au plus vite)				
56	Vérifier contrat de travail/avenants	Res.ad.con			
57	Scanner le contrat du concierge (projet GED)	Res.ad.con			
58	Demander au concierge sa carte AVS, copie permis et coord. Bancaire	Res.ad.con			
59	Saisir le salaire concierge	Res.ad.con			
60	Envoyer la carte AVS à la caisse de compensation	Res.ad.con			
61	Mettre à jour les tableaux Excel :CIC/LAA/LAMAL/LPP	Res.ad.con			
62	Démarche à faire pour 2 ^{ème} pilier dès salaire mensuel légal	Res.ad.con			
63	Codifier les informations dans l'informatique	Res.ad.con			
64	Si concierge géré par confrère, codification info	Res.ad.con			

TACHES CONTENTIEUX / JURIDIQUE

65	Réclamer les dossiers contentieux si pas transmis	Gest.CTX/ Resp.JUR			
66	Scanner les dossiers contentieux (projet GED)	Gest.CTX			
67	Aviser de la reprise des dossiers (avocats constitués, commission de conciliation et/ou tribunaux, office des poursuites, locataires [lorsqu'il s'agit de loc. sortis])	Gest.CTX/ Resp.JUR			
68	Etablir le rapport de la situation contentieux et codification dans quorum (écran 3) + fiche de suivi	Gest.CTX/ Resp.JUR			

SERVICE HLM SI IMMEUBLE SUBVENTIONNE

69	Etablir avec la propriétaire, l'attestation de domicile élu				
70	Transmettre l'attestation de domicile élu à la DLO				
71	Vérifier les pièces reçues de la précédente régie : - Originaux AML+ACE+EL approuvé - Copie de toutes les décisions de l'Etat - décompte de subvention - calcul de la réserve pour travaux - comptes de gestion depuis le début de l'exploitation - comptes communs si existant - courrier DLO fixant date moyenne				

	entrée loc. - contrat de prêt hypothécaire + avis d'échéance hypothécaire - contrat rente de superficie si existant				
72	Saisir les loyers maximums autorisés par l'Etat + loyers réels				
73	Vérifier l'état locatif subventionné				
74	Donner à la compta les éléments pour la saisie de la partie « subventionné » dans l'immeuble				
75	Etablir le classeur de suivi Excel				
76	Ouvrir le dossier suspendu				
77	Compléter les tableaux récapitulatifs (demandes de subventions, avis bancaires, prochaines échéances d'examen)				

1 MOIS APRES L'ARRIVEE

N°	Action	Resp.	Fait le	Fait par / contr. par	Remarques
78	Collecter les renseignements administratifs, juridiques, EL, techniques pour établir le 1 ^{er} rapport	Resp. A-D			
79	Emettre 1er rapport	Resp. A-D			
80	Valider le 1 ^{er} rapport	Resp. CLI			
81	Envoi 1 ^{er} rapport	Resp. A-D			
82	Codification des renseignements collectés sur les fiches resp. cli et gérant	Resp. A			
83	Fixer une date d'envoi de l'enquête de satisfaction	Resp. A			

3 MOIS APRES L'ARRIVEE

84	Contrôle codification Quorum	Resp. A-D			
----	------------------------------	-----------	--	--	--

4.IV Mes modifications

Il est évident que tout peut continuellement être amélioré et il est probable qu'après un certain temps d'utilisation, d'autres modifications ou apports pourraient être effectués par les collaborateurs concernés. Cela serait un avantage car la procédure correspondrait de plus en plus à la réalité et deviendrait par ce fait plus complète. Mais voici avant toute chose, les modifications auxquelles j'ai procédé :

1) Les documents liés à la procédure

- *Le rapport envoyé au propriétaire un mois après le début de la gestion de son bien*

Suite au défaut de mise en page que j'avais préalablement constaté, j'ai dans un premier temps procédé à la modification de celle-ci en ajustant les tabulations, alignant les titres et sous-titres ainsi qu'en ajoutant des puces. Puis, dans un second temps, d'après les instructions de la responsable des arrivées d'immeubles, j'ai supprimé certaines phrases qui apparaissent automatiquement dans le document. Par ailleurs, j'ai remarqué que le nom de l'immeuble ainsi que celui du propriétaire sont inscrits manuellement par la responsable des arrivées d'immeubles. Afin de supprimer cette tâche, j'ai proposé que ces deux données soient insérées automatiquement à l'édition du document.

Mes modifications de mises en page ainsi que ma proposition d'insertion automatique ont été approuvées par la directrice de la Gérance. Dès lors, l'assistante de direction a procédé informatiquement au changement du rapport.

- *Les deux tables des matières pour les classeurs de l'immeuble*

En relation à l'audit que j'ai effectué au début de mon stage (voir page 29 à 31), j'ai modifié les deux tables des matières des classeurs de l'immeuble. Celles-ci sont éditées par le gérant d'immeuble lorsqu'il reçoit les dossiers y relatifs (contrat d'entretien, photos, plans, instructions du propriétaire, etc.)

Jusqu'alors, ces tables des matières ne définissaient aucun délais de conservation des documents au sein des classeurs ou de la Mousse²⁷. En ajoutant les colonnes « conserver »,

²⁷ La Mousse : voir page 30

« classeurs » et « aux archives », les documents qui ne sont plus utiles sont archivés, ce qui permet d'alléger les classeurs.

2) Check-list

La check-list se trouve à l'intérieur d'une étape de la procédure. Utilisée comme fil rouge, elle permet de voir plus en détails les tâches des collaborateurs concernés par une arrivée d'immeuble.

Par contre, comme je l'ai précédemment relevé, certaines informations sont erronées, voire inutiles et la mise en page de la check-list n'est pas adaptée à son utilisation.

Après avoir effectué quelques propositions d'amélioration, j'ai montré un premier projet qui, après plusieurs rectifications, s'est avéré validé par la responsable des arrivées de nouveaux mandats de gérance.

Afin que tous les collaborateurs impliqués dans la procédure soient au courant des changements survenus dans la check-list, j'ai fait parvenir mon projet à ces derniers qui ont corrigé certains points et acquiescé à ma proposition. Suite à cela, j'ai procédé à toutes les corrections et fait approuver la nouvelle check-list par la directrice de la Gérance. Cette dernière approbation m'a permis de faire apparaître la dernière version de la check-list dans la nouvelle procédure des entrées de nouveaux mandats de gérance.

En outre, le défaut que j'ai constaté concernant le suivi des collaborateurs qui ne remplissent pas la check-list lorsqu'ils effectuent une tâche, s'avère réglé. En effet, la responsable des arrivées de nouveaux mandats de gérance estime que la check-list est davantage un outil destiné à l'information des collaborateurs pour ne pas omettre les étapes à suivre. Par conséquent, le fait qu'elle soit complétée n'est pas foncièrement indispensable.

3) Projet GED

Après avoir été informée par ma responsable, j'ai pu participer à un entretien que celle-ci avait avec la personne en charge du service informatique.

De plus, j'avais précédemment contribué au projet de gestion électronique des documents (GED).

Un des points de la réunion concernait les arrivées d'immeubles. Le responsable informatique, investigateur du projet « GED », souhaitait insérer son projet dans la procédure

IMM07 que je modifie. Ainsi, les documents contractuels des locataires, c'est-à-dire : les baux, le dernier avenant ainsi que le dernier avis de majoration doivent être scannés puis ajoutés par la responsable des nouveaux immeubles sous le fichier informatique du locataire.

Cette tâche est en cours d'évaluation et a bien entendu déjà été testée lors de différentes arrivées d'immeubles. Etant donné que le projet n'est pas finalisé, je me suis renseignée sur l'attribution de la tâche du scanner et me suis rendu compte que celle-ci est effectuée selon les instructions de la responsable des arrivées d'immeubles.

Ce travail demande un certain temps, il est donc nécessaire pour la personne en charge des arrivées d'immeubles de pouvoir déléguer cette tâche.

Néanmoins, personne n'étant précisément nommé, il en convient aux collaborateurs désignés par la responsable, de scanner les documents y relatifs.

Par la suite, la responsable des arrivées immeubles procède elle-même au classement des documents scannés dans l'informatique sous le nom du nouveau locataire.

Outre l'informatisation des documents contractuels des locataires, le responsable informatique souhaitait que les documents techniques liés à l'immeuble soient scannés par le gérant de l'immeuble, que les documents contentieux soient scannés par la responsable contentieux de l'immeuble ainsi que les contrats de conciergerie par la responsable des ressources humaines et les assurances bâtiment par le responsable des assurances.

Dès lors, respectant ainsi la volonté du responsable informatique, j'ai procédé à l'ajout des tâches relatives au projet GED dans la procédure.

4) Marche à suivre

Après réflexion, j'ai fait part d'une idée à ma répondante d'entreprise, à savoir : établir une brève marche à suivre expliquant plus en détail les tâches qui lui incombent.

J'ai ainsi créé la marche à suivre à l'aide de Powerpoint et ai tenté de la rendre pratique et agréable. Contenant toutes les étapes auxquelles la responsable des arrivées de nouveaux mandats de gérance procède ainsi qu'un bref descriptif permettant de comprendre plus en détails les tâches à effectuer, cette marche à suivre trouve là toute son utilité. De plus, la création de liens permet l'illustration d'explications claires concernant la création des intervenants et des locaux. Dès lors, il est possible pour un collaborateur qui n'a jamais effectué cette tâche, de l'exécuter sans encombre.

Dans un premier temps, j'ai présenté une ébauche à la responsable des arrivées d'immeubles, principale concernée par la marche à suivre. Suite à quelques modifications, j'ai dans un second temps montré le document la responsable qualité qui l'a approuvé.

Dès lors, grâce à un lien informatique, l'intégration de cette marche à suivre au sein de la procédure IMM07 est possible.

5) La procédure

- *Réattribution et ajout de tâches*

Lorsque que j'ai analysé la procédure, je me suis aperçue qu'il manquait certains points dans des tâches et que certaines d'entre-elles n'étaient pas attribuées aux bons collaborateurs. J'ai alors pris note de toutes les modifications auxquelles il fallait procéder et ai fait approuver par chacun des responsables les tâches qui leur incombent.

- *Inscriptions de toutes les références des documents*

La visualisation directe des courriers et autres fichiers relatifs à la procédure ne pouvant malheureusement être résolue, j'ai souhaité faire apparaître toutes les références des documents édités par les collaborateurs lors d'une arrivée de nouveau mandat de gérance.

En effet, le logiciel « Optimiso » ne permet pas la création de lien qui font accéder directement à la visualisation des fichiers. Pour tenter de combler ce manque, j'ai pensé qu'il serait tout de même judicieux de trouver toutes les références des documents utilisés par les personnes se servent de la procédure.

Malgré le défaut soulevé concernant le manque de convivialité, de couleurs, de formes et d'interactivités, il m'a été impossible d'y remédier. En effet, le logiciel « Optimiso » ne donne pas le moyen de modifier les couleurs, les formes ainsi que la création d'espace interactif. Ce logiciel ne tolère malheureusement pas beaucoup de liberté d'action préférant l'uniformité de toutes les procédures.

5 Propositions

1) Changement du logiciel « Optimiso »

Lorsque j'ai effectué la modification de la procédure, je me suis trouvée face à un défaut du logiciel des procédures (Optimiso). Celui-ci est limité et son graphisme ne peut être changé. Etant donné que j'avais souligné le manque de convivialité de la procédure, par le manque de couleur, de formes et la mise en page maladroite, il était évident que je devais trouver une solution pour remédier à ces problèmes. Dès l'instant où je me suis aperçue de ce défaut, j'en ai fait part à la responsable qualité qui m'a informée que les concepteurs du logiciel n'envisageaient, dans l'immédiat, aucune amélioration du graphisme des procédures. Dès lors, je proposerais à la Régie du Rhône de changer de logiciel pour les procédures ou bien alors de créer elle-même son propre logiciel en collaboration avec une société informatique spécialisée. De ce fait, les procédures répondraient aux attentes de ces utilisateurs, à savoir : la convivialité, l'interactivité ainsi que l'aisance de lecture.

2) Création d'un poste d'assistant(e) de la responsable des arrivées d'immeubles

Il m'est apparu que la responsable des arrivées immeubles se trouve à l'heure actuelle surchargée par les différentes tâches qui lui incombent. Il serait donc indispensable à celle-ci de pouvoir compter sur une assistante qui l'aiderait uniquement dans ses tâches relatives aux arrivées et aux départs d'immeubles.

Au cours de mon stage, j'ai pu constater que l'aide que je fournissais à ma répondante d'entreprise lors d'arrivées et de départs d'immeubles lui permettait d'effectuer le reste du travail qui lui est attribué à savoir la contrôle des baux, l'organisation des séances des assistantes administratives, l'assistanat de direction (plan financier, gestion de dossiers techniques complexes) ainsi que d'autres éléments venant ponctuellement s'ajouter à son cahier des charges. Le fait de pouvoir compter sur une tierce personne lui permettrait d'avancer plus rapidement dans ses autres tâches.

Apparemment, cette proposition serait depuis quelques temps en cours d'évaluation au sein du département des ressources humaines.

6 Difficultés et facilités rencontrées

1) Participation à différentes arrivées d'immeubles

Bien que l'arrivée d'un nouvel immeuble au sein de la Régie du Rhône s'avère une opération longue et assez complexe de par les interactions entre les services, la modification de la procédure m'a dans un premier temps paru une opération confuse. En effet, je ne connaissais pas le déroulement de l'arrivée d'un nouveau mandat et ne comprenais pas à quel moment la procédure était utilisée.

Par la suite, j'ai pu assister à l'arrivée de nouveaux mandats de gérance et saisir la chronologie de toutes les opérations qui en découlent, notamment l'utilisation de la procédure et des documents y relatifs. Le fait de participer de manière concrète aux arrivées de nouveaux mandats m'ont permis de procéder plus aisément aux modifications que l'on m'a demandé d'effectuer. Suivre l'arrivée d'un immeuble du début à la fin m'a aidé à faire les remarques adéquates afin d'améliorer la procédure et de proposer des modifications de documents.

2) Le logiciel « Optimiso »

Je désirais d'abord établir la nouvelle procédure à l'aide de l'outil informatique Powerpoint dans le but de remplacer la précédente existante dans le système informatique interne. L'entreprise répond aux critères de qualité imposés par la certification ISO9001 et doit respecter l'harmonisation du système des procédures. Par conséquent, mon travail effectué sur PowerPoint ne pouvait être intégré dans le programme des procédures.

Il est important de noter que l'organisme ISO9001 n'impose pas le logiciel Optimiso avec lequel la société créer et intègre ces procédures. En outre, répondre aux normes ISO9001 sous-entend de garantir à l'organisme, que la Régie du Rhône a répertorié les étapes de toutes les tâches de chacun des collaborateurs.

En effet, lorsqu'un collaborateur est seul à répondre d'une tâche, il doit, en cas d'absence et ce grâce aux procédures, pouvoir être remplacé par une tierce personne n'ayant jamais eu à s'occuper de ce travail. La simple consultation de la procédure doit permettre l'exécution de la tâche sans encombre.

Je devais alors respecter la certification de la Régie du Rhône aux normes ISO9001 et modifier la procédure à l'aide du programme informatique « Optimiso ».

Ce logiciel est limité dans la création et le manque de possibilité de créativité a été pour moi un frein essentiel. J'avais constaté que la procédure devrait se présenter différemment afin qu'elle devienne plus agréable et plus compréhensible. Afin d'atteindre mon objectif, j'avais pensé que je pourrais créer un espace visuel interactif permettant d'allier convivialité et utilité. J'ai dû, à regret, m'adapter à la présentation automatique du logiciel et par conséquent concéder à une absence de liberté d'action. Ceci a tout de même eu l'avantage de me faire chercher d'autres solutions et de faire agir mon esprit d'initiative.

C'est ainsi que j'ai eu l'idée de créer la marche à suivre uniquement destinée à la responsable des arrivées de nouveaux mandats de gérance étant donné qu'elle est la principale concernée par cette procédure.

3) Coordination avec les collaborateurs

J'ai aussi dû faire face à la complexité de la mise en œuvre d'une coordination entre les différents services. Après avoir procédé aux modifications de courriers et divers documents, je me trouvais en attente de corrections de la part de certains collaborateurs. J'ai dû assurer un suivi et rappeler certaines personnes pour qu'elles me rendent les corrections des dossiers au plus vite afin que je puisse effectuer rapidement la modification de la procédure et constater au cours de plusieurs arrivées de nouveaux immeubles, si celle-ci s'avérait efficace et adaptée. Dans le cas contraire, je pourrais demander une nouvelle modification étant donné que ce changement s'effectue rapidement, à raison d'une heure.

Malgré la difficulté que représente la coordination de toutes ces tâches, la rigueur dans l'organisation et la planification de mon travail m'a permis de faire aisément face à cet obstacle.

7 Conclusion du mandat

En tant que stagiaire au sein de la Régie du Rhône, j'ai dans un premier temps cru que les modifications et autres idées que j'allais apporter ne seraient pas prises en considération et que je devrais finalement m'en tenir aux commentaires de ma responsable. Bien au contraire, les collaborateurs avec qui j'ai dû traiter de l'adaptation de la procédure m'ont tous soutenus dans mes démarches et ont accepté les changements que je proposais sans a priori. Aussi, le fait de pouvoir agir de manière indépendante dans les suggestions que j'effectuais m'a motivée à créer et établir de nouvelles propositions.

De plus, cette confiance m'a permis d'avancer de manière plus aisée et d'atteindre au plus proche l'objectif que nous avons fixé avec ma répondante d'entreprise.

L'organisation rigoureuse et le sens de l'initiative (propositions de solutions adéquates faces aux situations), que demandait la réalisation du mandat m'ont permis d'acquérir l'assurance nécessaire lorsque je devais répondre aux attentes de ma responsable et proposer de nouvelles modifications.

Enfin, j'espère avoir accompli les objectifs fixés par la responsable des arrivées de nouveaux mandats de gérance et apprécierais de connaître l'opinion des collaborateurs sur l'utilisation qu'ils ont de cette nouvelle version de la procédure IMM07. Je veillerai au suivi de mon travail au cours des prochains mois à venir en demandant régulièrement des nouvelles à ma responsable ainsi qu'aux autres collaborateurs concernés par la procédure.

8 Conclusion du stage

Le stage de maturité professionnelle commerciale permet aux jeunes diplômés des Ecoles de Commerces du Canton de Genève de faire un premier pas dans la vie active.

Cette expérience professionnelle nous permet de voir les aléas du monde du travail tels que les relations entre collègues de différents caractères, le respect des directives de l'entreprise (par exemple : code vestimentaire, horaires, outils informatiques, etc.) ou bien encore la gestion de notre temps et espace de travail. De plus, ce stage a l'avantage de nous permettre d'appliquer nos connaissances scolaires et de nous apprendre de nouveaux éléments liés à l'entreprise dans laquelle nous évoluons. En ce qui me concerne, j'ai eu l'opportunité d'accéder à tous les services et comprendre ainsi en détails leur rôle et leur importance au sein de l'entreprise par le fait que le sujet de mon mandat me demandait de connaître en profondeur tous les aspects de la procédure.

Pour la suite de mon parcours, bien que je ne sache pas encore dans quelle voie m'orienter exactement, j'aurai l'avantage d'avoir acquis au cours de ce stage une certaine connaissance du milieu de l'immobilier, que je ne connaissais jusqu'alors que très peu.

L'apprentissage dans ce domaine est de toutes les manières bénéfique pour le reste de mon parcours professionnel car j'ai appris le fonctionnement d'une régie, de ses services et, plus précisément, de la Gérance. De ce fait, j'aurai déjà une pratique dans le milieu immobilier si je désire rejoindre ce domaine dans les années à venir. C'est aussi une expérience professionnelle non négligeable à ajouter à mon curriculum vitae lors de la recherche d'un emploi.

De plus, pour la part personnelle, ayant suivi des formations juridiques au sein de l'entreprise sur le droit du bail, certains droits et lois ne me sont plus inconnus et pourront me servir dans ma future vie de locataire.

Finalement, je dirais que ce stage m'a été bénéfique sur d'autres points : il m'a permis d'acquérir une expérience professionnelle, d'effectuer des rencontres humaines, d'avoir confiance dans ce que j'entreprends, d'apprendre des multitudes d'éléments liés au domaine de l'immobilier ainsi que des moments dont je garderai toujours un bon souvenir.

9 Remerciements

Je tiens cordialement à remercier :

- La Direction de la Régie du Rhône pour m'avoir permis d'effectuer mon stage de maturité professionnelle commerciale.
- Madame Marie-Claude GEVAUX, directrice du département Gérance, pour la confiance qu'elle a placée en moi.
- Madame Caroline PLAN, mandataire commerciale, répondante d'entreprise et responsable des arrivées et départs de mandats de gérance, pour sa disponibilité, ses explications, la confiance placée en moi sur le sujet attribué, ses corrections et sa gentillesse.
- Madame Marie-Hélène JEANMONOD, ma répondante d'école, pour sa disponibilité, ses conseils, son soutien et ses précieuses corrections.
- Tous les collègues avec lesquels j'ai pu travailler, que ce soit régulièrement ou occasionnellement, pour leur accueil, sympathie et soutien.
- Enfin, je tiens à remercier particulièrement mon entourage familial et amical qui m'a précieusement aidé à la correction de mon mémoire ainsi que pour leur soutien permanent dans toutes mes démarches.

10 Bibliographie



Sites Internet

Régie du Rhône (site officiel)

<http://www.regierhone.ch>

Société des Régisseurs de Genève

<http://www.sr-ge.ch/>

Statistiques de l'Etat de Genève

<http://www.geneve.ch/statistique>

http://www.geneve.ch/statistique/statistiques/domaines/09/09_02/aperçu.asp

Expertise Immobilière – ACANTHE – « L'immobilier romand sous toutes ses formes »,
observatoire 2006

http://www.acanthe.ch/medialibrary/website/Limmobilier_romand_sous_toutes_ses_formes.pdr

Chambre genevoise immobilière

http://www.cgionline.ch/cgi-pratique/news_det_eid_15_lid_1.htm

http://www.cgionline.ch/cgi-pratique/news_det_eid_11_lid_1.htm

Société Privée de Gérance

<http://www.spg.ch>

Brochures

« *Le label de qualité de la Société des Régisseurs de Genève* »

Régie du Rhône – L'immobilier en mouvement

Brochure destinée aux clients de la société – 2005

Rapport

*« La rétention de personnel, principale préoccupation de la Régie du Rhône SA depuis 1998.
Turnover excessif, comment gérer ?*

Alexandre CURTI, Gestion des Ressources Humaines, rapport de stage 2003

11 Annexes

- 1) Ancienne procédure IMM07
- 2) Ancienne check-list
- 3) Marche à suivre