



**Chambre des régisseurs et courtiers  
en immeubles diplômés  
et des gérants d'immeubles brevetés  
de l'USPI (ARCID)**

**Secrétariat:**

**Route du Lac 2 - 1094 Paudex**

**Case postale 1215 - 1001 Lausanne**

**Tél. 021 796 33 00 Fax 0848 888 456**

**arcid@centrepatronal.ch - www.arcid.ch**

Jun 2004

## Sommaire:

 Billet du Président	pages 1-2
 Admission - démission	page 3
 Tableau des tendances	page 3
 Activités 2004 – AG et séminaires	pages 4-13
 Nouvelles de la formation	pages 14-15

## Billet du président

### Chers membres, chers amis,

C'est dans le magnifique Hôtel DuPeyrou à Neuchâtel que s'est tenue notre XVIème assemblée générale. Préalablement, plusieurs de nos membres avaient pu apprécier l'architecture contemporaine du tout nouveau bâtiment de la SUVA.

Ce fût l'occasion pour votre président de rappeler les options retenues par votre comité qui s'est employé tout au long de cet exercice à valoriser et à dynamiser l'image de l'ARCID.

Ainsi, les différentes commissions ont œuvré à l'élaboration d'un train de mesures visant à améliorer l'image de notre chambre auprès du public. Relevons entre autre notre nouvelle plaquette destinée à l'ensemble des décideurs membres de l'ARCID ou employant un ou des collaborateurs membres de l'ARCID.

Plusieurs exemplaires vous ont été transmis. Nous comptons sur chacune et chacun d'entre vous, collaborateurs ou employeurs afin de mettre en valeur cette nouvelle plaquette dans vos présentoirs.

Parlons également du futur certificat prouvant la qualité de membre ARCID qui renforcera la notion d'appartenance à notre chambre.

Parmi les diverses réflexions émises, je retiendrai la nécessité d'un meilleur positionnement de

l'ARCID auprès des diverses chambres ou associations immobilières romandes, un appui plus prononcé en direction de la commission de formation. Rappelons que la formation est inscrite comme l'un des buts de notre chambre. Il s'agira d'améliorer les synergies entre d'une part la Commission Suisse d'Examen, la direction des cours et d'autre part l'ARCID.

Vous l'aurez constaté, le bulletin Info ARCID paraîtra dorénavant trois fois par année.

Par la même, il intégrera un maximum d'évènements rythmés par les rendez-vous phares que sont les séminaires et l'assemblée générale. Rassurez-vous, la substance de l'Info ARCID sera préservée.

227 membres, voici l'effectif 2004 de notre chambre que je qualifierai de stable. La tendance est tout logiquement à un accroissement des membres titulaires du brevet fédéral de gérant d'immeubles. En outre, 83 personnes sont déjà inscrites pour la prochaine session.

C'est là une perspective réjouissante pour la branche très demandeuse de cadres qualifiés.

Enfin, il faut le relever, l'ARCID s'ouvrira dès 2005 aux nouveaux brevetés fédéraux de courtiers en immeubles. Je ne doute pas de l'engagement de chacune et chacun de ces candidats, engagement qui j'en suis sûr sera couronné par le brevet. Autant de nouveaux professionnels qui je le souhaite viendront apporter leur savoir et leur expérience au sein de notre chambre.

Notre séminaire de printemps sur le thème de la rénovation – transformation en domaine habité organisé en partenariat avec l'Association suisse des entrepreneurs généraux a été un succès. Il est vrai que le thème était d'actualité. Gageons que le programme du séminaire d'automne que votre comité vous proposera, plus ludique, attirera les foules. Affaire à suivre.

Qu'il me soit permis de remercier les membres du comité qui tout au long de multiples séances ont œuvré à la bonne marche de votre chambre. Mes meilleures pensées vont également à Mme Marie-Claude Muller, à M. Michel Gensollen, ainsi qu'au secrétariat de l'ARCID pour leur engagement dans la préparation de l'assemblée générale.

Voici l'été. L'occasion pour certains de vaquer et de laisser les soucis de côté. L'occasion pour votre président de vous souhaiter de bonnes vacances dans l'attente du plaisir de vous revoir nombreux cet automne.

*Bien amicalement. Didier Anthoine*

---

## **Le comité**

Président:	Didier ANTHOINE	Vice-Président:	Stéphane HOLZER
Membres:	Chantal de GOUMOIS Alain EGGERTSWYLER Marcel GROSSMANN Grégoire HAEHLEN		Alberto FERNANDEZ Myriam FUMEAUX Michel GENSOLLEN Fabio MELCARNE
Secrétaire:	Antoine Chappuis		

# Tendance actuelle du marché immobilier

Tendance du 30 novembre 2003

		Location				Vente	
		Studio 2P	3P et +	Arcades	Bureaux	Appartem.	Villas
FR	centre ville	■ ■ ■	■ ■ ■	■ ■ ■	■ ■	■ ■ ■	■ ■ ■
	périphérie	■ ■ ■	■ ■ ■	■ ■ ■	■ ■	■ ■ ■	■ ■ ■
GE	centre ville	■ ■ ■	■ ■ ■	■ ■ ■	■ ■	■ ■ ■	■ ■ ■
	périphérie	■ ■ ■	■ ■ ■	■ ■	■ ■	■ ■ ■	■ ■ ■
NE	centre ville	■ ■ ■	■ ■ ■	■ ■	■ ■	■ ■ ■	■ ■ ■
	périphérie	■ ■ ■	■ ■ ■	■ ■	■ ■	■ ■ ■	■ ■ ■
VS	centre ville	■ ■ ■	■ ■ ■	■ ■	■ ■	■ ■ ■	■ ■ ■
	périphérie	■ ■ ■	■ ■ ■	■ ■	■ ■	■ ■ ■	■ ■ ■
VD	centre ville	■ ■ ■	■ ■ ■	■ ■	■ ■	■ ■ ■	
	périphérie	■ ■ ■	■ ■ ■	■ ■	■ ■	■ ■ ■	■ ■

bon: ■ ■ ■

moyen: ■ ■

mauvais: ■

1= marché soutenu

2= marché peu actif

3= marché déprimé

## Admission

Sébastien Troutot

## Démission

Olivier Forestier, Lausanne

## **ACTIVITÉS 2004**

### **16<sup>ème</sup> ASSEMBLÉE GÉNÉRALE**

#### **Jeudi 7 mai 2004 à 16h30 à Neuchâtel**

Pour satisfaire au traditionnel tournus cantonal, notre Assemblée générale ordinaire s'est déroulée cette année sur le territoire neuchâtelois et plus précisément dans la ville de Neuchâtel même.

Pour la première partie, nous nous sommes tous retrouvés au dernier étage de la nouvelle tour appartenant à l'Office fédéral des statistiques, celle-ci nous offrant un panorama splendide sur l'ensemble du lac de Neuchâtel.

Le 1<sup>er</sup> orateur, M. Enrico Paci, entrepreneur, nous a rappelé l'historique du projet et les préoccupations propres à l'identité un peu particulière du propriétaire, ainsi que les données du concours architectural. Ensuite, M. Luis Amella, architecte et vainqueur du concours, nous a présenté le pourquoi d'un tel projet et le projet en lui-même. L'intervenant suivant, M. Eduard Rölli, portfoliomanager de la Suva, nous a expliqué les réflexions de cette institution en matière d'investissements immobiliers et les conclusions qui avaient provoqué la décision de se lancer dans ce projet «Crêt-Taconnat Sud» à Neuchâtel. Enfin, pour terminer cette partie présentation, M. Jean-Louis Graf, entrepreneur, nous a dévoilé les subtilités du choix des entreprises partenaires au travers de la problématique des adjudications.

Nous avons la possibilité, en deuxième partie, de visiter ce tout nouveau bâtiment de la CNA/SUVA qui est un modèle du genre dans le cadre de l'intégration urbanistique du quartier de la gare centrale de la ville. L'édifice est pratiquement achevé, puisque les locataires y feront leur entrée dès septembre 2004. La visite a été commentée directement par les architectes et les responsables du projet.

Pour la troisième partie, soit l'Assemblée proprement dite et le repas, nous nous sommes déplacés à l'Hôtel Dupeyrou tout proche, dans ce même quartier de la gare.

Prochaine Assemblée générale 2005: jeudi 12 mai 2005, dès 16h30 dans le canton de Fribourg.

## **SÉMINAIRE DE PRINTEMPS 2004**

### **JEUDI 3 JUIN 2004 – CENTRE PATRONAL À PAUDEX:**

**«Rénovation ou transformation: de quelques expériences d'entreprises générales ASEG»**

#### **Introduction**

M. Didier Anthoine, Président de l'ARCID, souhaite la bienvenue à l'assistance, et présente les intervenants: les représentants des entreprises affiliées à l'ASEG. M. Anthoine relève en préambule que évoquer la typologie d'entreprise générale revient à parler de *risk management*. Où l'intervention se

fait sur la base d'un seul contrat, avec un seul interlocuteur qui, pour l'ensemble de ses prestations, émet des garanties liées aux prix et aux délais.

M. Jean-Claude Delaude, Directeur de l'Agence de Communication CIPR, mandatée par l'ASEG, introduit la thématique globale de la soirée : rénovation, transformation et réhabilitation immobilière. Avec des axes particuliers pour être en phase avec les intérêts et soucis professionnels des membres de l'Association Romande des Courtiers Immobiliers Diplômés. Il relève qu'un immeuble est un capital vivant qu'il faut préserver, auquel il faut donner une nouvelle valeur. En Suisse, un certain retard a été pris, puisque de nombreux immeubles datant de plus de 50 ans devraient encore trouver une solution de réhabilitation pour au moins les 30 prochaines années.

## Les intervenants

**«Qu'est-ce que l'ASEG?» - par M. Antoine Ackermann, Directeur de BAT-MANN Constructions SA à Bulle**

L'ASEG est la section romande du VSGU, Verband Schweizerischer Generalunternehmer, créé en 1970 et aujourd'hui fort de 22 membres, dont 5 en Suisse romande.

L'ASEG est une association professionnelle reconnue, à but non lucratif, qui s'engage pour la promotion de prestations globales sur le marché de la construction dans le domaine de la gestion de projets. En assumant la planification et l'exécution de projets de construction complexes sur des bases contractuelles, les entreprises membres de l'ASEG offrent aux maîtres d'ouvrages la possibilité de réaliser leurs idées aux meilleures conditions possibles et selon un rapport coût/utilité optimal..

La qualité de membre de l'ASEG représente un label de qualité. Les entreprises générales ASEG peuvent justifier d'une longue expérience et d'une grande compétence professionnelle en matière de management de projets et de fourniture de prestations globales dans l'industrie de la construction.

Outre des conseils sur les entreprises pouvant offrir des prestations globales, dans le cadre de concours, l'Association renseigne sur tout ce qui concerne les prestations globales découlant de contrats d'entreprise conventionnels, ou de manière plus générale sur toute collaboration avec des entreprises générales ou totales. L'ASEG gère également un centre de renseignements et de conciliation.

Le contrat d'entreprise donne à l'entreprise générale la responsabilité totale pour une construction. L'ASEG a conçu, en collaboration avec les maîtres d'ouvrage institutionnels, un modèle de contrat comprenant des conditions générales.

Au surplus, l'ASEG édite régulièrement un bulletin d'information, «Management et Construction», aujourd'hui au numéro 4; gère une formation de chef de projet, pour l'Alliance d'organisations de l'industrie de la construction et collabore à différentes études avec des instituts universitaires.

M. Ackermann propose à l'assistance de visiter les sites Internet [www.vsgu.ch](http://www.vsgu.ch) et [www.aseg.ch](http://www.aseg.ch).

**«Rénovation en site occupé: attentes et accompagnement!» - par MM. Pierre Eller, Directeur de Karl Steiner SA Suisse romande et Président de l'ASEG, et Christian Lengacher, Directeur commercial de Losinger Construction SA.**

M. Eller présente les diverses étapes mises en œuvre pour assurer au propriétaire comme au locataire un impact moindre des nuisances générées par une intervention de rénovation. Car dans l'esprit du locataire, les travaux riment avant tout avec nuisances, et il s'inquiète en outre de la qualité des résultats et des répercussions sur son loyer.

De manière générale, après une première séance de prise de contact et d'information, l'entreprise s'efforce d'assurer un suivi du relationnel instauré et des flux d'informations (de l'entreprise, ou *feedback* des locataires et propriétaires). L'écoute du locataire permet de prendre en considération ses attentes, ses choix quant à certains matériaux ou pour des finitions, ou encore des éléments particuliers liés à l'environnement privé de chacun. Point particulièrement sensible, l'entrepreneur général assume une responsabilité ferme vis-à-vis des délais de restitution de l'objet rénové, tout en assurant une sécurité optimale pour toute la durée des travaux.

Pour M.Lengacher, la clef de ce suivi se résume par une déclinaison du concept de «communication»: transparence, information, confiance... Outre les séances bipartites, un panneau d'affichage informe les locataires sur le site du chantier, une boîte à idées est déposée, et l'entreprise générale s'engage à répondre à toutes les requêtes dans un délai maximal de 36 heures.

M. Lengacher revient ensuite sur la question de la maîtrise des délais. Pour y parvenir, l'entreprise générale se doit de sélectionner selon des critères stricts les entreprises sous-traitantes auxquelles elle fait appel, et de gérer le chantier avec une structure forte de direction des travaux.

Lorsque le besoin s'en fait sentir, c'est aussi à l'entreprise de prendre des mesures d'accompagnement pour des aides complémentaires, par exemple lorsque des personnes âgées ou des enfants sont au nombre des locataires.

Enfin, à la fin des travaux, plusieurs étapes sont indispensables: la livraison de l'objet rénové en présence de toutes les personnes concernées. Les ultimes retouches doivent être décidées conjointement. En dernier lieu, une verrée est organisée, suivie d'une ultime étape administrative: un audit de satisfaction auprès des propriétaires et locataires. Les résultats sont pris en compte dans la gestion de chantiers ultérieurs, dans un souci d'amélioration continue de la qualité des prestations.

**«Rénovation en site habité: cas d'un bâtiment mixte logement/commercial» - par M. Pascal Desbiolles, Directeur Transformation & Rénovation Zschokke SA.**

Etude de cas sur un bâtiment de 1868 situé au 8, Rue Eynard à Genève.

M. Desbiolles commence par présenter quelques contraintes majeures liées à ce cas. La qualité des locataires et propriétaires, souvent de professions libérales (avocat, dentiste, physiothérapeute, etc.) en forme une. Le fait que le bâtiment abrite non seulement des bureaux mais aussi certains

appartements de logement complexifie la démarche. Enfin, le bâtiment est classé au registre des Monuments & Sites, qui jouit d'une autorité considérable sur le déroulement des travaux.

Le mandat proposé était lié à la rénovation de l'ensemble de l'enveloppe du bâtiment, avec l'apport également d'améliorations techniques (isolation phonique et thermique, peinture, etc.) et d'une nouvelle structure d'équipement électrique adaptée aux applications modernes. Au surplus, un effort architectural important était à planifier au 4<sup>ème</sup> étage, avec la réhabilitation de greniers et de chambres de bonnes en des appartements de standing, nécessitant une intervention lourde sur la charpente et des éléments de maçonnerie du toit, en état de délabrement avancé par endroits.

Après la présentation spectaculaire d'illustrations de l'objet avant et après transformation, M. Desbiolles conclut en rejoignant les interlocuteurs précédents sur la haute importance donnée d'une part à la communication aux locataires, d'autre part à la sécurité (professions libérales extrêmement sensibles, et travaux effectués durant les manifestations anti-G8). Une installation de sécurité avait même été installée sur les échafaudages pour signaler la présence de visiteurs non-désirés. Enfin, tous les ouvriers ayant accès au chantier étaient dûment badgés...

### **«Ré-affectation avec surélévation d'un immeuble au centre-ville» - par M. Gérald Visinand, Directeur Suisse romande de Hauser Rutishauser Suter SA.**

Etude de cas portant sur un objet situé en zone piétonne à la Rue Grand Saint-Jean, Lausanne.

Le bâtiment abrite commerces et logements; le propriétaire a signé une promesse de vente limitée dans le temps; et le contrat est celui d'une entreprise totale, puisque HRS choisit aussi l'architecte. Le plan financier, également établi par HRS, privilégie une approche coûts/investissements. Enfin, sans être classé, le bâtiment jouit de la note 4 au recensement architectural du service des Monuments & Sites, ce qui oblige non seulement HRS à développer de nombreux contacts préalables avec les autorités compétentes de la Ville de Lausanne, mais aussi à choisir un architecte jouissant d'excellents réseaux auprès des autorités, dont le Service de l'Urbanisme.

La procédure employée s'est attachée à prendre en compte des flux d'informations auprès des locataires et des commerces des immeubles avoisinants ou adjacents, dont certains occupés par des activités hôtelières.

Les questions des délais ont été particulièrement brûlantes, dans la mesure où les actes de promesses de vente étaient limités dans le temps. Et leur gestion a été compliquée par une opposition qui a retardé le chantier durant près d'un mois.

Les nuisances ont fait l'objet d'une évaluation délicate: la protection de l'enveloppe n'ayant pas été totale, des infiltrations de poussières ont eu lieu qui ont conduit l'entreprise à assumer des frais de nettoyages complémentaires en fin de travaux, ainsi qu'à la prise en charge de nuitées d'hôtels et à une participation à des frais de déménagement. Egalement, la gestion des heures de livraison du chantier en zone piétonne, la gestion de la circulation piétonne aux abords du chantier, et la négociation autour des horaires de fonctionnement en compatibilité avec les activités hôtelières, ont donné lieu à une stricte planification.

En conclusion, M. Visinand relève que l'entreprise générale a su diminuer une bonne part des risques grâce à la qualité des sous-traitants et sa propre capacité réactive.

## Les débats

Conduits par M. Anthoine, les débats ont permis un large échange de vues.

Mme Anick Vauthey, Régie Châtel – Dans vos contacts avec les locataires lors des travaux, comment gérez-vous les questions liées aux incidences de la transformation/rénovation sur les loyers?

M. Pascal Desbiolles remarque des différences marquées d'attitudes selon les secteurs d'implantation des objets, voire selon le type de bâtiments. Deux attitudes principales se font jour:

- soit le locataire considère le résultat d'une transformation comme une plus-value pour son cadre de vie, et accepte aisément l'augmentation de loyer en découlant
- soit le locataire en profite pour entamer des procédures pour diminuer le prix de son loyer ou le conserver au même niveau, même avec plus-value qualitative.

Même si, de manière générale, on vit une époque procédurière, et ceci peut-être plus dans certains cantons que d'autres, l'entreprise générale a le devoir de ne donner aucune raison aux locataires de se plaindre. D'où l'importance du dialogue et de l'information, pour instaurer un climat de confiance qui efface le plus possible la peur des nuisances.

M. Didier Anthoine, Président de l'ARCID – A quel moment s'instaure votre relation avec les propriétaires régisseurs?

Pour M. Pierre Eller, l'entreprise générale est au front chez les locataires dès le premier contact de la visite des lieux ou de la séance d'information. Le scénario idéal serait, de par la planification des travaux, ainsi que l'anticipation des nuisances et des sources de conflit potentielles, de ne générer aucun appel du locataire à la régie ou au propriétaire.

Selon M. Pascal Desbiolles, « nous devons, avec les régisseurs également, tous tirer à la même corde dans un esprit de partenariat. » La relation s'instaure dès le moment où le maître d'ouvrage a pris la décision d'entreprendre des travaux. Mais, malgré toutes les anticipations et les planifications, il est inévitable de considérer comme normal que le locataire ait, à un moment ou à un autre, le réflexe de s'adresser à la régie.

Pour M. Gérald Visinand, il est primordial de revenir sur les éléments de communication et d'information, et indispensable de donner du temps aux mesures décidées pour qu'elles débouchent sur le climat de confiance voulu.

M. Fancello, Régie Naef, cite un cas concret récent d'annonce d'autorisation pour travaux et demande pourquoi le DAEL de Genève s'adresse en même temps avec la même information à la fois aux

locataires et aux régisseurs, alors que ceux-ci s'efforcent de leur côté de générer un flux d'information prioritaire avec les locataires? Est-ce une nouvelle politique dont vous auriez connaissance?

M. Pascal Desbiolles: »l'entreprise générale se soumet à son obligation légale d'annonce des travaux par les canaux identifiés par la profession et le public.» Sans avoir connaissance de ce cas ou d'une attitude délibérée de la part du DAEL, M. Desbiolles reconnaît qu'il y a là un facteur qui génère une friction conflictuelle d'entrée de jeu, néfaste à tous les efforts de communication ou d'accompagnement qui peuvent être planifiés par l'entreprise générale.

M. Righetti, Régie de Fribourg – Qui gère les prix de l'offre?

M. Gérald Visinand - C'est l'entreprise générale, sur la base d'un devis gratuit.

M. Silvan Constant, – En ce qui concerne le financement, quelles garanties émettez-vous quant au paiement des entreprises sous-traitantes?

M. Pierre Eller – L'entreprise générale planifie un échéancier des paiements, et s'engage à le respecter. Ce qui n'empêche pas, sur les bases contractuelles, que des retenues puissent être opérées en cas de non respect des contrats, de travaux défectueux ou de défauts cachés intentionnellement ou non.

M. Pascal Desbiolles – L'entreprise générale n'a aucun intérêt à retenir inutilement de l'argent. Procéder ainsi coûte, à moyen terme, et s'agissant d'image à l'interne du milieu professionnel, bien plus cher que les montants retenus.» Dans les rapports qui nous animent avec nos sous-traitants, la meilleure motivation que nous pouvons leur apporter pour un travail de qualité est celle d'être payés de manière juste et en respectant les termes contractuels et les échéanciers.»

M. Gérald Visinand – L'entreprise générale aligne tous les délais de garantie sur un seul et unique délai. S'il y a par exemple défaillance manifeste et que le sous-traitant a fait faillite, l'entreprise générale se substitue et en assume les responsabilités.

M. Patrick Wicht, Regimo Lausanne – Pour revenir sur la qualité des travaux, y a-t-il pression des entreprises générales sur les sous-traitants s'agissant de leurs prix? La moindre qualité qui en découle pourrait tuer la bonne relation entre les régies et les entreprises générales. . . D'autre part, toujours dans le souci qualitatif, pourquoi les entreprises générales ne possèdent-elles pas d'équipes pour assumer des petits travaux de retouches et finitions en fin de chantier, plutôt que de faire revenir un sous-traitant sur son travail mal effectué?

M. Pascal Desbiolles – Vos questions soulèvent la problématique d'une politique d'entreprise. Peut-on baisser les prix sous un seuil raisonnable? Peut-on payer au rabais les sous-traitants? Doit-on aller vers plus de rapidité pour effectuer les retouches et les finitions? Ma réponse est qu'il n'y a là d'intérêt manifeste pour personne. Et s'il s'avère que des sous-traitants n'effectuent pas le travail de manière assez qualitative, eux-mêmes autant que vous, que nous, bref le marché, tous savent que rien n'est jamais acquis, qu'une relation n'est jamais inamovible.

M. Christian Lengacher – On aborde là effectivement des questions de responsabilité sociale de l'entreprise. L'entreprise générale se doit de proposer le meilleur rapport possible entre la qualité de la réhabilitation effectuée et le niveau des prix.

### **Conclusion de M. Anthoine**

M. Anthoine remercie les intervenants pour leurs présentations, pour les réponses apportées au débat voulu par l'assistance, et en guise de conclusion relève que, du côté des régies professionnelles, c'est une grande satisfaction et un grand intérêt que d'avoir un interlocuteur professionnel unique qui gère l'ensemble des problématiques et des relations en cas de travaux de rénovation et de transformation d'un immeuble.

L'assistance est conviée à poursuivre les discussions autour d'un apéritif.

\* \* \*

## **Quelques précautions utiles avant transformation**

Etat des lieux détaillé et prise en compte des attentes du locataire

Suite à la séance d'information et dans un délai relativement court, il est indispensable de développer un contact personnalisé avec chaque locataire.

Cette entrevue, dont certains éléments seront protocolés, doit répondre à différentes attentes et informations nécessaires au bon déroulement de l'opération.

- 1° S'assurer de la bonne compréhension, par le locataire, des sujets qui ont été développés lors de la présentation générale.
- 2° Etre à l'écoute de questions complémentaires par rapport à la séance d'information.
  - (parce que le locataire n'a pas osé s'exprimer en public sur tel ou tel sujet)
  - (parce qu'après coup et en y réfléchissant, certaines interrogations sont apparues)
  - (etc)
- 3° Après réponses à ces éventuelles questions, confirmer les délais, soit :
  - la date d'intervention prévisible pour l'appartement concerné
  - rappeler que dans un délai de 15 jours avant l'intervention il y aura une reconfirmation de la date d'intervention effective (généralement à  $\pm 1$  jour)
  - confirmation de la durée des travaux et précision sur la période de travaux lourds et travaux de finition.
- 4° Déceler les attentes ou soucis particuliers du locataire liés aux travaux.
  - Selon le type de famille «quid»:

- des enfants avec un couple où les conjoints travaillent
- des personnes âgées
- des personnes ayant une restriction de mobilité temporaire ou permanente, etc.
- proposer des mesures adaptées.

5° Comprendre les spécificités à prendre en compte:

- des animaux
- des plantations particulières ou très nombreuses
- un mobilier excessif ne permettant pas de travailler dans des conditions normales
- décider des mesures.

6° Identifier l'état des lieux dans le but de:

- déceler les particularités de l'appartement
- d'en apprécier sa conformité par rapport au cahier des charges qui nous lie à notre client
- éventuellement proposer une adaptation des travaux au propriétaire ou son représentant.

7° Déterminer les conditions de responsabilité sur les lieux:

- comment gérer la garde des clés?
- quelles mesures sont à prendre s'il y a des objets de valeur, patrimoniaux ou d'art?

8° Le choix laissé aux locataires.

Dans bien des cas, le propriétaire convient de laisser:

- le choix de certains matériaux de finition à l'initiative du locataire dans une gamme prédéterminée, présentée à la séance principale
- de complément de travaux de remplacement, tel que revêtements. Ces travaux seront appréciés lors de la visite des lieux.

Dans le cas de choix de matériaux:

- protocoler les options prises par le locataire

*(les exemples les plus courants sont carrelages, faïences, papier in grain et installations électriques (prises complémentaires)).*

Dans le cas de travaux complémentaires:

- selon le constat fait lors de la visite, l'entreprise proposera et chiffrera les compléments jugés utiles
- le propriétaire fera part de sa détermination
- remontée de l'information auprès du locataire.

## **Le locataire au centre des travaux**

Pour cette partie nous nous contenterons de quelques exemples vécus directement rattachés à l'attente du locataire.

### **Communiquer et informer en permanence:**

- Par une information générale via le panneau d'affichage situé vers la Direction des travaux et donnant toutes informations utiles à l'ensemble des locataires.
- L'information personnalisée, par pli glissé dans la boîte aux lettres et qui donnera les informations des types suivants:
  - reconfirmation de l'intervention de départ
  - intervention particulière avec mention des éventuels désagréments et les moyens d'y palier (coupure de service, etc.)
  - rappel des moyens temporaires par les installations provisoires que ce soit la mise à disposition de point d'eau, cuisine, sanitaire, douche, etc.
  - modification mineure de planification.
- Mise à disposition d'une boîte à idées située à la Direction des travaux. Elle permet aux locataires de nous interpeller sur une suggestion, une observation, une information, voire une remarque par rapport à ce qui se passe dans tel ou tel appartement.
- Forte réactivité sur tous sujets évoqués par le locataire. En effet, nous nous obligeons à répondre à toutes requêtes, questions, réclamations, dans les 36 heures, sauf des cas d'exception lourds.
- Autre point de réactivité, échanges et communications entre propriétaire et entreprise générale, dans le but d'analyser les différentes requêtes et de faire un point régulier sur l'ensemble des sujets liés à la réhabilitation.

### **La maîtrise des délais:**

- Le premier moyen est une bonne anticipation et une planification de détail.
- Le deuxième moyen est de s'entourer et de choisir des entrepreneurs, artisans ayant déjà fait la preuve de leurs compétences en matière de réhabilitation en site occupé, offrant toutes les garanties en matière de délai, de ponctualité, de qualification, d'intégrité et surtout de sécurité.
- Le tout accompagné d'une Direction de travaux très forte.
- *(A titre d'exemple sur deux opérations, l'une genevoise, l'autre vaudoise, pour des appartements de 4½ p. où sont entièrement refaits la cuisine, les sanitaires, au moins une chambre et hall d'entrée, nous avons réussi à tenir des délais entre 3 et 4 semaines du début d'intervention à la fin des travaux lourds).*

### **Aide complémentaire:**

- Hormis l'aide et l'accompagnement déjà évoqués, que ce soit aux personnes âgées ou autres,

détectés lors de la visite des lieux, la démarche la plus appréciée est certainement celle de l'accompagnement des enfants qui s'est concrétisée par les actions suivantes:

- gestion des clés des appartements, soit généralement remise de celles-ci par les parents allant travailler et remise par la Direction des travaux aux enfants revenant de l'école et accompagnement de ces derniers jusqu'à leur appartement
- mise à disposition à la Direction des travaux, d'une aire de travail permettant aux enfants de faire leur devoir en paix en attendant l'arrivée de leurs parents.

### **En matière de sécurité:**

- Il est important que le contrôle permanent des mouvements des intervenants puisse être effectif par un passage obligé à la Direction des travaux et par un système de badge pour accès au chantier.
- La sécurité passe également par un contrôle tous les soirs de la fermeture des portes, des fenêtres notamment, et lorsque nous avons des échafaudages à ce qu'ils soient rendus inaccessibles de nuit.
- La sécurité passe aussi par une Direction des travaux omniprésente sur le site. La sécurité est également obtenue par un chantier propre, c'est-à-dire nettoyé quotidiennement.

### **De la livraison à l'amélioration continue**

1° La livraison de l'appartement passe par une réception, en présence du représentant du propriétaire et du locataire.

Le locataire ayant déjà subi passablement de désagréments, il est impératif que les quelques retouches qui seraient à faire selon constat, s'effectuent très très vite, soit de l'ordre d'une semaine, au maximum deux semaines.

2° Marquer le coup de la fin des travaux et inviter tous les locataires pour une verrée, un repas, éventuellement un barbecue, afin de se retrouver ensemble après ce challenge de réhabilitation.

3° Nous souhaitons également en fin d'opération, à ce que le locataire puisse s'exprimer\*. Ainsi, nous lançons systématiquement des audits locataires afin d'obtenir le maximum d'informations sur leur satisfaction par rapport :

- au résultat des travaux effectués dans leur appartement
- au résultat des travaux effectués pour l'ensemble de l'immeuble
- au déroulement de chantier.

Nous y balayerons en sous-détail, les modifications entreprises ainsi que :

- le respect des délais,
- le contact avec la Direction des travaux, les entrepreneurs artisans et ouvriers et nous demandons également à ce que les locataires s'expriment sur les choix esthétiques, des éléments de sécurité.

4° Avec ce retour d'informations, nous saurons prendre des mesures d'amélioration nous permettant par-là même de mieux satisfaire nos futurs clients, propriétaire, son représentant, les locataires qui seront attachés à l'immeuble à réhabiliter et ainsi à mieux nous préparer avec nos mandataires, nos entrepreneurs et nos artisans.

### **Procédures**

*Envoi d'une lettre personnalisée avec questionnaire de 4 pages ainsi qu'une enveloppe timbrée pour le retour.*

*Rappel si nécessaire.*

*Comptage.*

*Analyse et mise en place des résultats.*

*Information aux propriétaire et aux régisseur, voire gérants.*

*Remerciements aux locataires avec mention des tendances générales.*

*Le taux moyen de réponses constatées est de l'ordre de 80 %.*

---

## **SÉMINAIRE D'AUTOMNE 2004**

Celui-ci, dont l'objectif sera de se rappeler l'un des buts de l'Association, soit l'amélioration des contacts entre les professionnels de l'immobilier, se déroulera d'une manière conviviale et originale le jeudi 7 octobre 2004 dès la fin de l'après-midi. De plus amples informations vous parviendront tantôt.

## **NOUVELLES DE LA FORMATION**

Des quatre formations supérieures assurées par la CER, l'une a débuté en ce mois de janvier 2004, une 2<sup>ème</sup> a vu ses cours commencer au début du mois de mars et une 3<sup>ème</sup> s'est achevée par les examens y correspondant en juin de cette même année. Il est rappelé la volonté constante de l'USPI et de sa Commission d'examen, à savoir de maintenir à tout prix une valeur élevée aux titres qu'elle délivre.:

- Tout d'abord celle menant au brevet fédéral de **Gérant d'immeubles**. Celle-ci continue à bien se porter avec une classe bien remplie et les examens s'y référant se dérouleront à Paudex du 22 octobre au 9 novembre 2004. Prochaine session en janvier 2005.
- Deuxièmement, **la nouvelle formation dans le domaine du courtage** (brevet fédéral) est maintenant sur les rails et nous nous permettons de vous en rappeler les grandes lignes.

Les cours menant à ce brevet fédéral de **courtier(ière) en immeubles** (en allemand: Immobilien-Vermarkter(innen)), soit environ 200 périodes, se dérouleront sur trois semestres (début mars 2004 à fin avril 2005). Les examens se dérouleront en juin 2005.

- Troisièmement, la formation qui conduit au brevet fédéral d'**Expert en estimations immobilières**, qui a réuni, elle, environ 35 candidats, et a vu ses examens se dérouler en juin 2004. Cette session, qui voit là s'achever la deuxième de sa brève existence, a rencontré cette année un taux d'intérêt et de fréquentation des plus encourageants. Le taux de réussite de cet examen est lui aussi très réjouissant, puisque 75% des candidats, soit 13, ont obtenu leur brevet.
- Quatrièmement, le **diplôme supérieur de régisseur et courtier en immeubles**. Une nouvelle session va débiter en janvier 2005 et dont les cours s'étaleront pendant deux ans. Les examens s'y rapportant se dérouleront, quant à eux, en novembre 2007
- Quant au nouveau **cours annuel de base** (environ 60 périodes), après deux premières expériences réussies en 2003 et 2004, il verra ses cours dispensés entre avril et juin 2005. Il a d'ores et déjà confirmé l'intérêt qu'il suscite, puisque plus de 30 personnes s'y sont déjà inscrites à ce jour. Rappelons brièvement que ce cours permet, d'un côté à de futurs candidats aux examens supérieurs de se mettre à un niveau de base suffisant dans toutes les branches importantes afin de pouvoir suivre les formations supérieures sans trop de problèmes et de l'autre côté, à des collaborateurs désireux de se perfectionner ou débutant dans la profession ou encore sortant de l'apprentissage de trouver une (pré-) formation en rapport avec leur situation.

Un «certificat CER-USPI» de collaborateur qualifié sera remis à tous les élèves ayant subi avec succès «l'examen» effectué à l'issue de ces cours.

## La réforme de l'apprentissage de commerce

La réforme de l'apprentissage de commerce est devenue effective en septembre 2003. Les premiers cours Interentreprises de la branche «fiduciaire/immobilière», qui ont eu lieu en octobre/novembre 2003, ainsi que les cours Interentreprises No 2, qui se sont déroulés au mois de mai 2004, et qui ont permis, entre autres, l'évaluation des premières unités de formation (UF) préparées par les apprentis, se sont déroulés sans problèmes majeurs, ceci sous les auspices de l'USPI – SVIT – USF, réunies dans le cadre de cette formation en une association spécialement créée à cet effet, appelée Organisation pour la formation commerciale fiduciaire/immobilière (OFCE) et dont le secrétariat romand est assuré par l'Institut romand d'études fiduciaire (IREF) à Renens.

C'est cette association qui assure les contacts officiels avec l'OFFT, la coordination générale, la mise à jour du guide méthodique dans les trois langues nationales et de la matière d'enseignement, la préparation des examens finals, ainsi que le suivi des enseignants des cours Interentreprises. A propos de ces derniers, nous sommes toujours à la recherche d'un certain nombre de volontaires prêts à prendre en charge des enseignements, ceci dès l'automne 2004 dans le cadre des nouvelles volées qui devront suivre leurs premiers cours Interentreprises.

**Pour tout renseignement concernant la formation: 021 796 33 51**

---

## **AGENDA**

7 octobre 2004	17h00	VD	Séminaire d'automne de l'ARCID
29 octobre 2004			Aarau Congrès suisse des professionnels de l'immobilier
12 mai 2005	16h30	Fribourg	AGO

---

**Chambre des régisseurs et courtiers en immeubles diplômés  
et des gérants d'immeubles brevetés de l'USPI (ARCID)**