



Info ARCID

N° 28

**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

Décembre 2005

Sommaire:

 Billet du Président	pages 1-2
 Tableau des tendances	page 3
 Admissions - démissions	page 4
 Activités 2005-2006 – AG et séminaires	pages 4-5
 Séminaire Facility Management	pages 5-9
 Nouvelles de la formation	page 10
 Nouveaux brevetés gérants	page 10-11
 Agenda	page 12

Billet du Président

Chers amies, chers amis, chers membres,

A l'arrivée des Fêtes de fin d'année, je vous avoue ne pas avoir vu passer ces derniers mois, cela étant certainement le signe d'un marché immobilier dynamique et je m'en réjouis.

Ce second semestre de l'année a été bien rempli et je tiens à relever tout spécialement le grand succès rencontré à l'occasion du Congrès 2005 à Martigny. En effet, plus 260 participants y étaient présents. Merci encore à la section valaisanne de l'USPI et plus particulièrement à tous les organisateurs qui ont contribué à cette réussite.

Durant cette période nous avons également organisé notre séminaire d'automne, ayant pour thème le Facility Management. Il a rencontré un franc succès avec une participation d'environ 90 personnes, membres ou invités. J'adresse un vif remerciement à nos orateurs, MM. Andreas Meister, Alberto Simonato et Christophe Dummermuth.

La cérémonie de remise des Brevets de gérants a eu lieu cette année au Montreux Palace et c'est dans ce magnifique cadre que j'ai eu l'honneur de faire connaissance des nouveaux Brevetés et de remettre les traditionnels prix ARCID aux trois meilleurs d'entre eux.

Une pensée particulière va pour :

- Mme Francine Dayer
- M. Christian Berard
- Mme Priscille Bigler

Je profite encore une fois de l'occasion qui m'est offerte pour les féliciter et les encourager à faire le pas et s'engager auprès de notre Chambre, comme l'on d'ailleurs déjà fait cinq d'entre eux.

Je déplore pourtant un taux d'échec important, bien que selon la direction des examens, ce résultat est dans la moyenne des dernières années. Cependant, bien que parfois difficile à accepter, ces stricts critères d'attribution permettent de garantir la qualité de nos diplômés.

D'ores et déjà, je vous remercie de bien vouloir réserver la date de notre assemblée générale 2006, qui aura lieu le jeudi 11 mai 2006 dans le canton de Vaud.

Et la date de notre séminaire de printemps: le jeudi 8 juin 2006. Le sujet définitif n'a pas encore été arrêté par le comité. A ce propos, il vous est rappelé que toute suggestion de votre part sera la bienvenue.

Enfin, votre attention n'a pas dû manquer de se porter sur la hausse des taux d'intérêts hypothécaires. Contrairement à ce que l'on pourrait croire, cette légère hausse devrait, à mes yeux, être plutôt bénéfique et ralentir la hausse des prix. En effet, sur la Côte en particulier, l'immobilier devient hors de prix. Par contre, on devrait enregistrer une offre un peu plus importante d'appartements à louer et les prix des loyers devraient se maintenir à leur niveau ces prochains mois.

Au plaisir de vous revoir, le comité et moi-même vous souhaitons d'excellentes Fêtes de fin d'année et vous réitérons nos vœux de bonheur, de santé et de réussite professionnelle.

Bien amicalement.

Pierre Aguet, président

Tendance actuelle du marché immobilier

Tendance au 10 décembre 2005

	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

Il est rappelé que le secrétariat tient à disposition de tous les membres des casquettes et des bobes aux couleurs de l'ARCID.

Le comité

ARCID – Chambre des régisseurs et courtiers en immeubles diplômés et des gérants d'immeubles brevetés

Président: Pierre AGUET Vice-Président: Stéphane HOLZER

Membres: Didier ANTHOINE Alain EGGERTSWYLER
Patrick BOURQUIN Grégoire HAEHLEN
Alberto FERNANDEZ Marcel GROSSMANN
Myriam FUMEAUX Fabio MELCARNE

Secrétaire: Antoine Chappuis

Admissions

André GLASSEY Monica IZOARD
Priscille BIGLER Noëlle PERROUD
Italo TRIACCA Christophe RIBAUD
Patrick AEBY

Démissions

Michel Humair Laurent Favre
Claude Robert

ACTIVITÉS 2005 - 2006

Séminaire de printemps 2006

Jeudi 8 juin 2006 à 17h00 – Centre Patronal à Paudex

Après étude, le sujet prévu initialement, soit les nouvelles normes comptables, s'avère très technique et plutôt réservé aux experts en estimations immobilière. C'est pourquoi, il sera traité dans le cadre de la Chambre des experts. Quant à notre propre séminaire du

8 juin, deux sujets sont actuellement à l'étude. Le choix définitif et de plus amples informations vous parviendront en temps utile.

18^{ème} Assemblée générale

Jeudi 11 mai 2006 dès 16h 00 dans le canton de Vaud

Pour satisfaire au traditionnel tournus cantonal, notre Assemblée générale ordinaire 2006 se déroulera cette année sur le territoire vaudois.

Séminaire d'automne 2006

Celui-ci, dont l'objectif sera de se rappeler l'un des buts statutaire importants de l'Association, soit l'amélioration des contacts entre les professionnels de l'immobilier, se déroulera d'une manière conviviale et originale le jeudi 26 octobre 2006 dès la fin de l'après-midi. De plus amples informations vous parviendront tantôt.

Séminaire d'automne 2005

Le Facility Management

Devant la polémique de certains problèmes liés à l'immobilier, le comité a à nouveau opté pour le traitement au cours du séminaire d'automne d'un sujet ciblé sur le «Center Management et le Facility Management». Cette approche est actuellement en plein développement en Europe et outre Sarine et il paraissait intéressant d'en faire à nouveau le tour.

En quelques mots, le séminaire de l'ARCID a permis à toutes les personnes présentes de se familiariser avec les termes et les différents aspects du Facility Management.

3 orateurs, Dr Andreas MEISTER, le Dr Alberto SIMONATO et Christophe DUMMERMUTH se sont succédés pour nous présenter leur approche.

Le petit résumé ci-après n'a pas la prétention de reprendre les termes et la vision de chacun de nos orateurs mais plutôt de relever, en bref, des points essentiels du sujet.

Une définition du Facility Management.

De nombreuses définitions pour le Facility Management existent, notamment la suivante:

Le Facility Management est l'ensemble des compétences visant à optimiser la gestion et l'entretien d'un patrimoine mobilier et immobilier.

Il s'agit de s'assurer les conditions d'exploitations optimales du parc immobilier pour en garantir l'utilisation durable au moindre coût.

C'est un processus intégré venant en support d'une organisation pour améliorer son efficacité par le management et la prestation de services supports convenus; ces services visent à créer l'environnement approprié nécessaire à l'obtention d'objectifs en constantes évolution.

Facility Management est un processus entrepreneurial qui a pour but d'améliorer la flexibilité d'utilisation, la productivité du travail et la rentabilité du capital dans les bâtiments, installations et aménagements, grâce à l'intégration de la planification, du contrôle et de la gestion, en tenant compte de la place de travail et de son environnement.

(traduction de la définition selon GEFMA German Facility Management Association e.V.)

Le cycle de vie des immeubles FM se situe dans le champ de tensions entre propriétaire, utilisateur et exploitant au cours de l'entier du cycle de vie (de la définition des besoins jusqu'à la démolition) des immeubles. Le FM est l'accomplissement d'une tâche qui accompagne le développement d'un immeuble sur l'entier de son cycle de vie. (© Move Consultants AG)

Le Facility Management, son application à l'immobilier en complément de la gestion habituelle des biens immobiliers de rendement.

Optimiser la rentabilité d'un bien immobilier en créant une synergie et en y intégrant de nouveaux moyens de gestion et d'exploitation. Ainsi le Facility Management va compléter le service de gérance immobilière habituelle avec de nouveaux moyens et de nouveaux services plus personnalisés et orientés sur la satisfaction des utilisateurs.

Le Facility Management est applicable pour l'immobilier, pour la gestion immobilière, la rénovation, la transformation, et ceci dès la construction pour y intégrer de nouvelles notions indispensables en tenant compte de la durabilité de l'immeuble, de son adaptation aux nouvelles normes et en tenant compte des exigences des consommateurs et ou des locataires.

Le Facility Management adapté à l'immobilier permet d'offrir un service plus personnalisé aux clients locataires en leur permettant ainsi d'éviter l'immobilisation de capitaux pour se loger, dans une conjoncture en perpétuelle mouvement et où les ressources financières de l'entreprise doivent demeurer disponibles pour les investissements directement liés à l'exploitation et non demeurés immobilisés dans des immeubles. Les inves-

tisseurs se doivent donc d'adapter leurs immeubles à des exigences accrues et répondre à des demandes de services plus personnalisés que par le passé.

Aujourd'hui le Facility Management ne concerne presque qu'exclusivement les biens immobiliers commerciaux, industriels et administratifs. Mais quand va-t-il s'appliquer aux biens immobiliers d'habitation?

Le Facility Management sait aussi se donner les moyens de connaître le contenu exact de son portefeuille immobilier et ainsi pouvoir comparer rapidement, ses qualités, ses valeurs intrinsèques, son rendement et en optimiser sa rentabilité.

Par exemple: L'importance pour les institutionnels de connaître les surfaces et le contenu de leur portefeuille immobilier et ainsi faciliter la comparaison pour évaluer les parcs immobiliers de façon plus systématique. Calculer de manière systématique au moyen de normes reconnues des critères essentiels à la connaissance d'un patrimoine.

Un exemple d'application du Facility Management à l'immobilier est donné par M. Christophe DUMMERMUTH, directeur du World Trade Center:

- 5 bâtiments
- 18'000 m² de surfaces commerciales
- 650 places de parc
- 1200 m² de bureaux avec services

Un service 24 heures sur 24.

Les services proposés sont notamment:

- Mise à disposition de surfaces
- Service d'accueil des clients
- Mise à disposition des lignes téléphoniques et fax
- Service téléphonique personnalisé
- Service courrier
- Mise à disposition de bureau
- Domiciliation d'entreprises
- Mise à disposition de mobilier
- Nettoyage quotidien des bureaux
- Salle de réunion

Une synergie mondiale, un service adapté aux besoins de certaines sociétés.

Pierre Aguet

Quelques définitions:

Durée d'exploitation: Période pendant laquelle l'installation se trouve dans l'entreprise / immeuble en état de fonctionnement.

Durée du travail: Temps prévu dans le contrat pendant lequel il y a obligation de fournir les prestations en l'espace de la période de réaction.

Temps de présence: Temps pendant lequel au moins un membre qualifié du personnel du FM est sur place.

Temps de garde: Temps de permanence pendant lequel le FM est disponible, et cela en dehors des heures de travail.

Temps de service: Nombre d'heures totales après déduction du temps d'arrêt à une période donnée.

Disponibilité: Rapport entre le nombre d'heures totales et le temps de service sur une période donnée (exprimé en %).

Benchmarking: Démarche d'évaluation permanente des services, méthodes et résultats par comparaison avec les pratiques du métier, des concurrents, des clients internes ou externes à des fins d'amélioration.

Best practice (meilleure pratique): Bonne pratique généralement détectée lors de la démarche de «benchmarking», elle permet d'améliorer un service ou d'optimiser le résultat obtenu.

Contrat de moyens: Contrat de services définissant les prestations à réaliser, pour le compte d'un donneur d'ordres, avec les compétences et les moyens humains et matériels demandés par celui-ci.

Contrat de résultat: Contrat de services définissant les prestations à réaliser sur la base de niveaux de services à atteindre et mesurés par des indicateurs de performance.

Externalisation (dit aussi «outsourcing»): Action de transférer à un prestataire extérieur un ensemble cohérent de prestations auparavant exécutées en interne. Le transfert peut inclure tout ou partie des moyens humains et matériels.

Indicateur de performance: Outil de mesure de l'efficacité d'un service généralement mis en place dans le cadre d'un contrat de résultat et reposant sur des critères définis. Parfois appelé KPI «Key Performance Indicator».

Ingénierie sociale: Expertise juridique et sociale dans la communication, la gestion des ressources humaines, et la formation, permettant de garantir le transfert de personnel dans les meilleures conditions, de préserver la paix sociale et d'accélérer son évolution professionnelle ultérieure.

Le Facility Management propose une prestation de «management global» en complément des prestations communément appelées «multiservice» et «multitechnique».

Faire ou Faire faire: Démarche visant à définir l'organisation la plus adaptée entre «faire» par ses propres équipes ou «sous-traiter» à un partenaire spécialisé. Chaque contexte justifie une analyse détaillée afin d'adapter notre organisation aux contraintes spécifiques de chaque client.

Multiservice: Ensemble de prestations support aux bâtiments et occupants, regroupées sous la responsabilité d'un seul prestataire. Exemple: accueil, courrier, mouvements déménagement, nettoyage, petit entretien, sûreté, etc.

Multitechnique: Ensemble de prestations support aux bâtiments et installations techniques, regroupées sous la responsabilité d'un seul prestataire. Exemple: maintenance technique des installations de chauffage, climatisation, électricité, gestion technique centralisée, etc.

Mutualisation: Action de réorganisation des services, visant soit à redéployer le personnel sur des missions homogènes, soit à favoriser la polyvalence.

Niveaux de service: Niveaux de service définis pour une prestation et moyens mis en place pour mesurer l'atteinte des engagements contractuels de qualité. Parfois appelé SLA, acronyme de l'anglais «Service Level Agreement».

Polyvalence: Qualité de quelqu'un qui a plusieurs spécialités ou compétences. Approche et capacité pluritechnique permettant à une personne d'assurer un service global.

Property Management: Gestion juridique et administrative de biens immobiliers pour le compte d'un propriétaire. Le Property management regroupe la gestion des baux, la mise en location, l'entretien du clos et couvert, etc.

Re-engineering: Méthode d'analyse des organisations et de leurs modes de fonctionnement permettant d'améliorer leur performance ou de réduire leurs coûts en reconfigurant leurs processus. Cette démarche est utilisée par Faceo. La démarche de re-engineering s'appuie sur les principaux leviers à savoir: choix du «Faire ou Faire faire», «mutualisation», «polyvalence».

(Sources: Dr Alberto Simonato)

Nouvelles de la formation

Mme Danielle Perruchoud vient de céder la tête de la CER, après 11 années de Commission dont sept à la Présidence. M. Maurice Dorier (VD) a été brillamment élu comme son successeur au cours du Congrès national de Martigny. Les autres membres sont MM. André Magne (FR), Didier Jouval (NE) et Philippe Chapel /GE).

Quatre formations de type fédéral, ancienne formule, ont encore été assurées cette année par la CER, en alternance et/ou en cumul, regroupant en moyenne annuelle près de deux cents élèves sous la férule d'une quarantaine de professeurs.

Brevet fédéral de gérant d'immeubles

La formation menant au brevet fédéral de Gérant d'immeubles continue à bien se porter. Elle regroupait, chaque année, à elle seule, environ une septantaine de candidats, y compris pour cette dernière session 2005. Les examens relatifs à cette dernière session de gérant, ancienne formule, se sont déroulés à Paudex du 28 octobre au 16 novembre 2005. 31 personnes se sont vues délivrer le brevet, ce qui représente un taux de réussite légèrement supérieur aux dernières volées.

Dès 2006, la nouvelle réglementation exercera ses effets avec le cortège de modifications que cela implique. Pour les détails, vous pouvez vous référer au No 27 de l'Info-ARCID.

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

Candidats ayant passé avec succès leur examen pour l'obtention du brevet fédéral de GÉRANT d'immeubles Session 2005

M. Patrick AEBY	Lutry
Mme Pauline AIELLO	Sonvilier
M. Christian BERARD	Vauderens
Mme Priscille BIGLER	Denges

M. Hervé BLANCPAIN	Genève
Mme Nadia BLONDEL	La Croix
Mme Dolorès BRUTTIN	Sion
M. Antonio CAMBES	Renens
M. Olivier CARRARD	Lutry
Mme Stéphanie CHEVALLEY	Chavanne-le-Chêne
M. Ricardo COSTA	Lausanne
Mme Francine DAYER	Vétroz
M. Blaise DENEREAZ	Vevey
Mme Donatella FACCI	Delémont
Mme Maud GRAENICHER	Chessel
Mme Alexandra IMHOFF	Conthey
Mme Monica IZOARD	Villeneuve
Mme Véronique LABARTHE	Genève
Mme Zoé LAMBERCY	Nyon
M. Florian LAVIZZARI	Genève
Mme Marisol LOIS	Châtelaine
M. Angelo MANINI	Colombier
Mme Sonia MEX MEWES	Genève
M. Jacques MEYER	Marin
M. Stephan MOSER	Cressier
Mme Patricia MUGNY	Villaraboud
M. Sébastien RACINE	Cressier
M. Christophe RIBAUX	Neuchâtel
Mme Dalia SOUSA BARRADAS	Les Acacias
Mme Catherine TREAND	Annemasse
M. Gabriel WINKLER	Neuchâtel