

SERVICE GÉRANCE CLIENTÈLE

La parole aux locataires

Chez Pilet & Renaud, satisfaire les attentes des locataires est primordial. En 2018, cette régie immobilière - implantée au cœur de Genève - avait ouvert un nouveau service de support «Gérance Clientèle». Son but: répondre aux demandes diverses des locataires et effectuer un suivi efficace au cas par cas. Bilan et évolution, plus de quatre ans après la mise en œuvre de ce concept novateur.

Problème technique, facture ou question concernant le contrat de bail, tous les aspects de l'immobilier sont regroupés au sein d'une même unité: le Service Gérance Clientèle (SGC), placé sous la responsabilité de Thierry Perroud, sous-directeur chez Pilet & Renaud. Les douze collaborateurs de la structure répondent par téléphone, mail ou courrier aux demandes dites «de premier niveau». «L'idée est de séparer les spécialistes dédiés aux locataires et ceux - les gérants - qui se consacrent aux propriétaires, explique Cécile Dupré, directrice chez Pilet & Renaud. Ce sont tous les deux nos clients et ils ont des besoins différents».

Le Service Gérance Clientèle évite les intermédiaires et les longs délais de traitement. Si toutes les lignes téléphoniques sont occupées, la fonction de rappel peut être activée. Les demandes sont réparties équitablement entre les collaborateurs, quel que soit l'immeuble concerné, et traitées dans les 48 heures. Lors d'un incident simple - panne de chauffage ou évier bouché par exemple - un bon de travaux est envoyé immédiatement; le locataire peut ainsi prendre rendez-vous avec l'entreprise sans perte de temps. A noter que ce dispositif permet de limiter grandement le nombre de litiges. Si la demande du locataire dépasse un certain degré d'importance (travaux d'envergure par exemple), elle sera redirigée vers les groupes de gérance, selon un cahier des charges défini en interne.

Faciliter la communication

Dans la lancée du SGC, une application locataire gratuite nommée «Chez Moi» avait été créée en 2019. Via cette plateforme, les locataires ont la possibilité de formuler tout type de demande, en quelques clics (24h/24, 7j/7). Divers cas de figure sont préenregistrés. La requête est ensuite transmise automatiquement au SGC. Le locataire peut suivre sa demande en vérifiant le statut («en cours» ou «terminé»). Malgré les retours positifs sur «Chez Moi», les appels téléphoniques restent majoritaires, en comparaison aux demandes effectuées grâce à l'application. Raphaël Delessert, directeur chez Pilet & Renaud, souligne toutefois qu'«utiliser l'application représente un gain de temps évident pour les locataires. C'est un outil rapide et efficace, que nous encourageons vivement».

Un service en perpétuelle évolution

Patience, écoute et disponibilité sont les qualités dont font preuve les professionnels polyvalents du SGC. Leur cahier des



Un service qui permet de mieux répondre aux attentes des locataires.

charges a progressé depuis la création du service. «Grâce à l'expérience acquise au fil du temps et à la formation dispensée à l'interne, les collaborateurs traitent beaucoup plus d'aspects qu'auparavant», précise Cécile Dupré. Ces employés ne proviennent pas tous du milieu immobilier, mais de divers horizons; ce sont par exemple des jeunes en formation ou des personnes en reconversion professionnelle. «Certains d'entre eux ont travaillé dans d'autres domaines, comme l'hôtellerie. Ces derniers ont un sens de l'accueil très prononcé», ajoute Raphaël Delessert. Ainsi, le poste d'agent au sein de la SGC est plus complet qu'il n'en a l'air, puisqu'il permet de se confronter aux situations les plus variées; il est un tremplin, dans certains cas, vers d'autres emplois, comme la gérance immobilière.

Fonctionnant en complément à l'application «Chez Moi», le Service Gérance Clientèle ne cesse de prendre de l'ampleur. Il démontre l'esprit d'innovation propre à la régie Pilet & Renaud! ■

CARLA ANGYAL

Pilet & Renaud SA
Bd Georges-Favon 2 - 1204 Genève - Tél. +41 22 322 55 55
Mail: service@pilet-renaud.ch - www.pilet-renaud.ch