

Confier sa PPE à Pilet & Renaud SA

Une valeur ajoutée pour l'ensemble des copropriétaires

Directeur chez Pilet & Renaud, Raphaël Delessert partage avec nous sa vision de la propriété par étage. Au sein de la régie, les prestations en lien avec la PPE (propriété par étages) figurent au premier plan: des collaborateurs expérimentés, polyvalents et aux qualités humaines avérées sont au service des copropriétaires.

- Quel regard portez-vous sur la PPE?

- Le métier de gérant PPE requiert de multiples compétences, qu'elles soient techniques, administratives ou relationnelles. Ce secteur nécessite également un sens aigu des responsabilités, car nos gérants agissent en qualité d'administrateurs de PPE. Tous ces facteurs en font un métier passionnant et le haut niveau d'exigence requis nécessite une attention particulière dans le choix des professionnels qui intègrent notre équipe. Il est également impératif de moderniser continuellement nos processus et nos outils, afin de maintenir des prestations de qualité.

- Comment est organisé le Département PPE dont vous avez la direction?

- Nous fonctionnons avec des équipes de trois à quatre personnes, toutes chapeautées par un gérant senior; chaque équipe gère une trentaine de copropriétés. Au total, nous assurons la gérance d'une centaine de copropriétés - soit 1800 lots, pour des immeubles de toute taille et de tout type. Les collaborateurs se sentent bien dans ce service, où règnent solidarité et bienveillance; de manière générale, ils y restent pendant de nombreuses années. Ce climat général est propice au partage et à la reconnaissance de chacun. Afin de développer ce secteur, nous avons récemment nommé un sous-directeur en la personne de Cédric Aeschlimann, qui travaille chez nous depuis presque vingt ans.

- Quelle forme de management adoptez-vous?

- Le management est basé sur la confiance et la responsabilisation de chaque employé. Nous embauchons des collaborateurs d'âge et d'expérience variés; nous avons à



Le métier de gérant PPE requiert de multiples compétences, qu'elles soient techniques, administratives ou relationnelles.

cœur de les former et de les accompagner tout au long de leur carrière chez Pilet & Renaud SA. Ces profils - bien que diversifiés - proviennent du milieu immobilier; ils acquièrent très vite des responsabilités (sous la supervision du gérant senior) et une certaine autonomie, ce qui leur permet une prise en main rapide et surtout efficace de leur portefeuille.

- Vous évoquez le fait que le secteur de la PPE est encore abordé de manière très traditionnelle. Quelle démarche adoptez-vous afin de le dynamiser?

- Cela fait presque dix ans que nous réfléchissons à des solutions qui nous permettraient de moderniser la PPE, de lui apporter davantage de souplesse et une nouvelle impulsion. En d'autres termes, il s'agit de développer des processus permettant de réduire au maximum le travail administratif - très chronophage - des gérants et d'offrir aux copropriétaires un accompagnement encore plus personnalisé et plus humain. Cette nouvelle vision du service et cette impulsion que nous souhaitons donner au

secteur de la PPE nous poussent à privilégier des outils numériques développés à l'interne.

- Justement, quels sont ces outils mis en place?

- Nous avons élaboré une application «ChezMoi-espace copropriétaires», qui a été très bien accueillie. Grâce à cette interface, les copropriétaires peuvent faire leurs demandes directement en ligne et/ou consulter les divers documents en lien avec leur PPE. Un second outil - initié dans le contexte de la Covid - permet désormais aux copropriétaires de participer aux assemblées générales en présentiel ou à distance, selon leur choix. Le contrôle du quorum et les votes sont automatisés. Ces outils numériques pourraient donner un nouveau souffle au métier de gérant PPE: déchargé de certaines tâches, l'administrateur disposera de plus de temps pour se consacrer à ce qui compte avant tout, soit les rapports humains. ■

PROPOS RECUEILLIS
PAR VÉRONIQUE STEIN