

# Urbanisation du domaine de la location et gérance de la régie Zimmermann



**Travail de Bachelor réalisé en vue de l'obtention du Bachelor HES**

par :

**Laurana DE CARVALHO**

Conseiller au travail de Bachelor :

**Christine AÏDONIDIS-FLÜCKIGER**

**Genève, le 21 août 2020**

**Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)**

**Filière Informatique de gestion**

## Déclaration

Ce travail de Bachelor est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre Bachelor of Science HES-SO en informatique de gestion.

L'étudiant a envoyé ce document par email à l'adresse remise par son conseiller au travail de Bachelor pour analyse par le logiciel de détection de plagiat URKUND, selon la procédure détaillée à l'URL suivante : <https://www.orkund.com> .

L'étudiant accepte, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le travail de Bachelor, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteur, ni celle du conseiller au travail de Bachelor, du juré et de la HEG.

« J'atteste avoir réalisé seule le présent travail, sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Genève, le 15 juin 2020

Laurana De Carvalho



## Remerciements

Je remercie Mme Christine Aïdonidis-Flückiger qui a accepté d'être la référente de mon travail de Bachelor. Elle m'a suivie tout au long de la rédaction de ce mémoire. Mme Aïdonidis-Flückiger très présente, a été de très bon conseil et m'a cadrée. Elle a su répondre à mes questions et a su me donner un fil conducteur pour délimiter mon travail.

Je tiens aussi à remercier la régie Zimmermann Immobilier qui m'a donné l'opportunité de construire mon travail de Bachelor au sein de l'entreprise. Les collaborateurs du domaine de la gérance et de la location ont été présents pour répondre à mes questions et qui ont partagé leurs connaissances.

Je remercie, Natasha Mégevet. Elle a comblé mes lacunes dans le domaine de l'immobilier en répondant à mes questions.

Merci à Bruno De Almeida, David Vignola, Natasha Mégevet, Aline Yvon, Michel Gineste, Lucie Pessey-Magnifique qui m'ont donné du temps pour relire mon travail de Bachelor.

Je n'oublie pas ma famille qui a toujours fait en sorte que je sois dans les meilleures conditions possibles tout au long de ma scolarité.

## Résumé

L'objectif de ce travail de Bachelor est d'urbaniser le système d'information de la régie Zimmermann et de mettre en place des propositions de solutions afin d'améliorer les processus actuels et d'adopter une manière optimisée et durable de travailler.

Une analyse profonde des processus actuellement établis quotidiennement au sein du service de la location et du service de la régie sera établie.

Étant employée de la régie Zimmermann depuis presque un an et étant arrivée en pleine intégration de nouveaux outils informatiques, le parcours de l'ensemble des outils informatiques actuels et futurs sera effectué. Cette recherche permettra d'apporter une proposition d'utilisation de ceux-ci.

Durant cette dernière année j'ai eu l'opportunité de suivre le cours de Mme Aïdonidis-Flückiger « 626-1 Architecture des systèmes d'information - Urbanisation ». Cela m'a permis d'acquérir de nouvelles connaissances dans ce domaine.

Ce travail a pour but de faire un lien entre les compétences acquises et la situation actuelle chez Zimmermann Immobilier.

# Table des matières

<b>Déclaration.....</b>	<b>i</b>
<b>Remerciements .....</b>	<b>ii</b>
<b>Résumé .....</b>	<b>iii</b>
<b>Liste des tableaux .....</b>	<b>viii</b>
<b>Liste des figures.....</b>	<b>viii</b>
<b>1. Introduction.....</b>	<b>1</b>
<b>2. Urbanisation.....</b>	<b>2</b>
<b>2.1 Qu'est-ce que le concept d'Urbanisation ? .....</b>	<b>2</b>
2.1.1 Définition.....	2
2.1.2 Objectifs.....	2
2.1.3 Principe.....	2
<b>2.2 Système d'information.....</b>	<b>3</b>
2.2.1 Définition.....	3
2.2.2 Utilité.....	3
<b>3. Méthodologie appliquée.....</b>	<b>3</b>
<b>3.1 But.....</b>	<b>3</b>
<b>3.2 Périmètre .....</b>	<b>4</b>
<b>3.3 Processus recouverts.....</b>	<b>4</b>
<b>3.4 Interview .....</b>	<b>4</b>
<b>3.5 Modélisation .....</b>	<b>5</b>
<b>3.6 Validation des diagrammes .....</b>	<b>6</b>
<b>4. La Régie Zimmermann .....</b>	<b>7</b>
<b>4.1 A propos .....</b>	<b>7</b>
<b>4.2 Location.....</b>	<b>7</b>
4.2.1 Prestations de la réception.....	7
4.2.2 Prestations des courtiers.....	7
<b>4.3 Gérance .....</b>	<b>8</b>
4.3.1 Prestations des gérants administratifs.....	8
<b>5. Processus actuels .....</b>	<b>9</b>
<b>5.1 Liste des processus par service .....</b>	<b>9</b>
5.1.1 Processus de la location .....	10
5.1.1.1 Etablir une visite .....	10
5.1.1.2 Mandat de gérance .....	10
5.1.1.3 Publicité .....	10
5.1.1.4 Facturation publicité .....	10
5.1.1.5 Introduire un objet dans le système .....	10
5.1.1.6 Répondre au téléphone.....	11
5.1.1.7 Traitement d'un dossier.....	11

5.1.1.8	Mise à jour des annonces .....	11
5.1.1.9	Commande de matériel .....	11
5.1.1.10	Réseaux sociaux .....	11
5.1.2	Processus de la gérance.....	12
5.1.2.1	Traiter le courrier .....	12
5.1.2.2	Traitement d'un dossier .....	12
5.1.2.3	Résiliations .....	12
5.1.2.4	Etablissement de baux .....	13
<b>6.</b>	<b>Les problèmes actuels .....</b>	<b>14</b>
6.1	Valoriser la stratégie de l'entreprise.....	15
6.1.1	Qu'est-ce que SWOT ? .....	16
6.2	Une matrice d'analyse SWOT par processus.....	16
6.3	L'utilité de SWOT .....	16
6.3.1	SWOT : Répondre au téléphone .....	17
6.3.2	SWOT : Traitement d'un dossier (Location).....	19
6.3.3	SWOT : Mise à jour des annonces .....	20
6.3.4	SWOT : Commande de matériel .....	21
6.3.5	SWOT : Réseaux sociaux .....	22
6.3.6	SWOT : Traitement d'un dossier (Gérance) .....	23
6.3.7	SWOT : Etablir une visite .....	24
6.3.8	SWOT : Mandat de gérance.....	25
6.3.9	SWOT : Publicité.....	26
6.3.10	SWOT : Facturation publicité .....	27
6.3.11	SWOT : Introduire un objet dans le système.....	28
6.3.12	SWOT : Résiliations .....	29
6.3.13	SWOT : Etablissement de baux.....	30
<b>7.</b>	<b>Propositions de solutions pour l'amélioration des processus .....</b>	<b>31</b>
7.1	Solution pour le traitement d'un dossier.....	31
7.2	Solution pour la téléphonie .....	31
7.3	Solution pour la prise de rendez-vous.....	33
7.4	Solution pour la gestion des réseaux sociaux.....	33
7.5	Solution pour la publicité .....	35
7.6	Solution pour la facturation publicité .....	36
7.7	Solution pour établir une visite .....	36
7.8	Solution pour la signature d'un mandat de gérance .....	37
7.9	Solution pour introduire un objet/individu dans le système .....	37
<b>8.</b>	<b>Processus sélectionnés.....</b>	<b>39</b>
8.1	Justification.....	39
<b>9.</b>	<b>Analyse de l'infrastructure actuelle .....</b>	<b>41</b>
9.1	La couche applicative.....	41
9.1.1	Les objectifs .....	41

9.1.2	Les concepts.....	41
9.1.3	Les cartes .....	41
9.1.4	Gestimm V2 .....	42
<b>9.2</b>	<b>L'espace de travail .....</b>	<b>42</b>
<b>9.3</b>	<b>Les e-mails .....</b>	<b>42</b>
<b>9.4</b>	<b>Les dossiers partagés .....</b>	<b>42</b>
<b>9.5</b>	<b>Le suivi des tâches .....</b>	<b>42</b>
<b>10.</b>	<b>Amélioration de l'opérationnel grâce aux outils informatiques .....</b>	<b>44</b>
<b>10.1</b>	<b>La couche infrastructure technique.....</b>	<b>44</b>
10.1.1	Les objectifs .....	44
10.1.2	Les concepts .....	44
10.1.2.1	Site.....	44
10.1.2.2	Serveur .....	45
10.1.2.3	Réseau.....	45
10.1.2.4	Base de données .....	45
10.1.2.5	Poste de travail .....	45
10.1.3	La carte .....	45
<b>10.2</b>	<b>Les outils .....</b>	<b>45</b>
<b>10.3</b>	<b>La communication .....</b>	<b>46</b>
10.3.1	Communication externe.....	46
10.3.2	Communication interne.....	46
<b>10.4</b>	<b>Les documents partagés .....</b>	<b>47</b>
<b>10.5</b>	<b>La répartition des tâches .....</b>	<b>47</b>
<b>10.6</b>	<b>Le cloud .....</b>	<b>47</b>
<b>10.7</b>	<b>Comment améliorer la prise en main des outils informatiques pour l'ensemble des utilisateurs ? .....</b>	<b>47</b>
<b>11.</b>	<b>L'urbanisation au sein de la régie Zimmermann .....</b>	<b>49</b>
11.1	Automatisation des processus .....	49
11.2	Processus organisationnel « Répondre au téléphone version future » ..	51
11.3	Processus organisationnel « Prise de rendez-vous pour une visite version future » .....	53
11.4	Processus organisationnel « Traitement d'un dossier version future » ..	58
<b>12.</b>	<b>Conclusion .....</b>	<b>60</b>
	<b>Bibliographie .....</b>	<b>61</b>
	<b>Annexe 1 : Macro-processus de la réception .....</b>	<b>63</b>
	<b>Annexe 2 : Diagramme d'acteur de Zimmermann Immobilier .....</b>	<b>64</b>
	<b>Annexe 3 : Processus organisationnel « Publicité » .....</b>	<b>65</b>
	<b>Annexe 4 : Processus organisationnel « Facturation de la publicité » .....</b>	<b>66</b>
	<b>Annexe 5 : Processus organisationnel « Introduire un immeuble dans le système » .....</b>	<b>67</b>

<b>Annexe 6 : Processus organisationnel « Répondre au téléphone ».....</b>	<b>68</b>
<b>Annexe 7 : Processus organisationnel « Publier un bien sur internet » ...</b>	<b>69</b>
<b>Annexe 8 : Processus organisationnel « Commande de matériel » .....</b>	<b>70</b>
<b>Annexe 9 : Processus organisationnel « Réseaux sociaux » .....</b>	<b>71</b>
<b>Annexe 10 : Processus organisationnel « Traiter courrier » .....</b>	<b>72</b>
<b>Annexe 11 : Processus organisationnel « Traitement d'un dossier » .....</b>	<b>73</b>
<b>Annexe 12 : Processus organisationnel « Résiliation » .....</b>	<b>74</b>
<b>Annexe 13 : Processus organisationnel « Etablir un bail » .....</b>	<b>75</b>
<b>Annexe 14 : Processus organisationnel « Créer un mandat de gérance »</b>	<b>76</b>
<b>Annexe 15 : Processus organisationnel « Visite d'un appartement » .....</b>	<b>77</b>
<b>Annexe 16 : Processus organisationnel « Rendez-vous pour une visite d'appartement » .....</b>	<b>78</b>
<b>Annexe 17 : Arbre applicatif de Gestimm V2 .....</b>	<b>79</b>
<b>Annexe 18 : Cartographie de la couche IT .....</b>	<b>80</b>
<b>Annexe 19 : Processus organisationnel « Future version de la prise d'un rendez-vous pour une visite d'appartement » .....</b>	<b>81</b>
<b>Annexe 20 : Processus organisationnel « Future version de la téléphonie » 82</b>	
<b>Annexe 21 : Processus organisationnel « Future version du traitement d'un dossier » .....</b>	<b>83</b>



## Liste des tableaux

Tableau 1 : Processus existants de la location et de la gérance.....	9
Tableau 2 : Matrice SWOT « Répondre au téléphone » .....	17
Tableau 3 : Matrice SWOT « Traitement d'un dossier » .....	19
Tableau 4 : Matrice SWOT « Mise à jour des annonces » .....	20
Tableau 5 : Matrice SWOT « Commande de matériel » .....	21
Tableau 6 : Matrice SWOT « Réseaux sociaux » .....	22
Tableau 7 : Matrice SWOT « Traitement d'un dossier » .....	23
Tableau 8 : Matrice SWOT « Etablir une visite » .....	24
Tableau 9 : Matrice SWOT « Mandat de gérance » .....	25
Tableau 10 : Matrice SWOT « Publicité » .....	26
Tableau 11 : Matrice SWOT « Facturation publicité » .....	27
Tableau 12 : Matrice SWOT « Introduire un objet dans le système » .....	28
Tableau 13 : Matrice SWOT « Résiliations » .....	29
Tableau 14 : Matrice SWOT « Etablissement de baux » .....	30

## Liste des figures

Figure 1 : Système utilisé .....	51
Figure 2 : Exemple de solution .....	52
Figure 3 : Ajout d'un rendez-vous sur le site de la régie .....	54
Figure 4 : Agenda des disponibilités pour visite.....	55
Figure 5 : Prototype d'un formulaire .....	56

# 1. Introduction

L'immobilier est un secteur en pleine expansion qui ne cesse de croître. Zimmermann Immobilier possède plusieurs sites en Suisse romande, notamment à Lausanne, Sion et Fribourg. À ce jour, la régie Zimmermann possède un grand parc immobilier et acquiert de plus en plus de mandats de gérance.

Plus le nombre d'immeubles augmente plus la charge de travail au sein de la régie augmente.

L'enjeu aujourd'hui est de trouver un moyen de proposer les mêmes services et prestations actuellement offertes par le service de la gérance et de la location en les automatisant ; avec à la clé une perte minimum de temps.

Actuellement, des outils informatiques et des logiciels sont mis à disposition pour l'ensemble des employés mais ne sont pas exploités comme ils le devraient. Ce mémoire va permettre de comprendre la notion d'urbanisation de ces services et d'avoir une vision d'ensemble sur le fonctionnement de l'entreprise.

## **2. Urbanisation**

### **2.1 Qu'est-ce que le concept d'Urbanisation ?**

Une définition courte et précise aidera à établir une base à laquelle s'ajouteront d'autres aspects, points de vue et objectifs.

#### **2.1.1 Définition**

Il est difficile de donner une seule définition précise pour définir ce qu'est l'urbanisation. Il s'agit d'un concept, voici les trois définitions données dans l'ouvrage DSCG 5 Management des systèmes d'information :

- L'urbanisme du SI<sup>1</sup> est une méthode consistant à définir un SI cible capable d'anticiper et de prendre en compte les différents changements (stratégiques, organisationnels, juridiques, techniques, technologiques...) touchant l'organisme.
- Le plan d'urbanisme du SI permet de définir et de décrire le SI cible et des règles d'urbanisme, avec la trajectoire à suivre pour atteindre le SI cible. C'est la définition de l'objectif.
- L'urbanisation du SI est la mise en œuvre d'une démarche d'urbanisme du SI, de sa transformation en fonction d'une cible définie dans le plan d'urbanisme.

#### **2.1.2 Objectifs**

Urbaniser un système d'informations permet d'intégrer la stratégie d'une entreprise, ses processus métiers, les applications, les infrastructures techniques et les associations entre ces différents aspects dans les meilleurs rapports possibles au niveau des coûts, qualités et délais.

Il s'agit d'une démarche de transformation progressive et continue vers un SI cible.

L'urbanisation sert à simplifier, ajouter de la valeur et à rendre le système d'information maintenable et adaptable.

#### **2.1.3 Principe**

L'approche de l'urbanisation se fait avec des modèles, ceux-ci permettent de décrire ce qu'il se passe dans l'entreprise. Les modèles sont graphiquement représentés par des diagrammes.

---

<sup>1</sup> Système d'informations, voir chapitre 2.2

## **2.2 Système d'information**

Bien qu'il soit encore mal défini pour tout le monde, de nos jours, le système d'information prend beaucoup de place au sein d'une entreprise. Celui-ci permet de faire circuler les informations et est donc primordial pour une bonne communication.

### **2.2.1 Définition**

*« Le système d'information (SI) est un ensemble organisé de ressources qui permet de collecter, stocker, traiter et distribuer de l'information, en général grâce à un réseau d'ordinateurs. »* (Wikipédia., 2020)

### **2.2.2 Utilité**

De nos jours, dans les entreprises, l'information est devenue une ressource stratégique. Le système d'information apporte une plus-value importante pour une entreprise et il est devenu une partie prenante dans la gouvernance de l'entreprise.

## **3. Méthodologie appliquée**

La méthodologie appliquée pour ce travail m'a permis de m'organiser. C'est le fil conducteur que j'ai suivi tout au long de mon projet. De la récolte d'informations à l'explication de mes idées pour l'amélioration des processus en passant par la compréhension du domaine de l'immobilier qui ne m'était encore pas familier.

Premièrement, un périmètre a été établi afin de produire une quantité de travail suffisante et de respecter les normes du travail de Bachelor.

Deuxièmement, une justification du choix porté sur les processus qui allaient être détaillés tout au long de ce mémoire.

Et pour terminer, une explication de comment j'ai procédé pour récolter des informations et les comprendre. Ce procédé s'est fait grâce à des interviews et une validation qui a permis de voir si les informations obtenues avaient bien été acquises.

### **3.1 But**

Aujourd'hui, comme mentionné précédemment, le domaine de l'immobilier ne cesse de grandir. Ceci est confirmé par l'augmentation du nombre d'employés dernièrement chez Zimmermann Immobilier. Le but de mon mémoire est d'essayer d'apporter des solutions d'automatisations des processus qui se font dans les deux services suivants : Location et Gérance.

La location et la gérance sont deux services qui travaillent ensemble. Cependant, ce sont les services qui travaillent de manière la moins uniforme. En effet, chaque employé de ces services suit un processus différent. De plus, certains processus rencontrent des problèmes qui ne les rendent pas optimaux. Patrice Briol le confirme : « *L'affectation des tâches manuelles aux opérateurs nécessitant éventuellement des adaptations organisationnelles et comportementales. Ces modifications requièrent généralement l'emploi de techniques de gestion de ressources humaines et de logistiques* » (Briol, 2008).

Étant employée chez Zimmermann Immobilier depuis bientôt une année, j'ai pu observer certains dysfonctionnements. C'est le point de départ de mon idée d'urbaniser ces deux services grâce aux connaissances acquises pendant le dernier semestre durant le cours « 626-1 Architecture des systèmes d'information - Urbanisation » enseigné par Mme Christine Aïdonidis-Flückiger.

### **3.2 Périmètre**

Étant donné que la régie possède de multiples services qui n'ont pas forcément de liens, il a semblé logique de choisir uniquement la gérance et la location. Ces deux services sont liés. En effet, les processus établis à l'intérieur se font par les acteurs de la location et de la gérance.

De plus, ce sont des services qui ont besoin d'être automatisés le plus rapidement possible. Aujourd'hui il y a des dysfonctionnements. Les employés ne travaillent pas tous de la même manière.

Ces services-là sont très sollicités par la clientèle et ont très souvent contact avec divers clients : propriétaires ou locataires. Il était donc important d'avoir une meilleure image très rapidement.

### **3.3 Processus recouverts**

Il a fallu lister des processus qui sont établis au sein du domaine de la location et de la gérance. Pour que le contenu de mon mémoire soit conséquent, j'ai priorisé les processus qui sont récurrents et qui apportent de la valeur au business. J'ai également décidé de lister le même nombre de processus par acteur pour faire part d'égalité et pour délimiter le nombre de processus.

### **3.4 Interview**

Suite au processus retenu, j'ai décidé d'interviewer la personne qui se chargeait d'établir le processus pour lui demander toutes les informations sur celui-ci. Tout d'abord à quelle

fréquence cette tâche se réitère, quelles étaient les différentes actions, comment la personne procède, quels sont les différents acteurs internes et externes, et quelles sont les problèmes actuels selon le point de vue de ces clients.

Pour le choix des personnes que j'ai interviewées, il m'a semblé logique de séparer le service de la location en deux : les réceptionnistes et les courtiers en location. Comme ils sont deux par sous-services j'ai dans un premier temps interviewé les deux courtiers de location en même temps et par la suite, j'ai posé des questions plus techniques au courtier qui a le plus d'expérience au sein de la régie Zimmermann. Au cours du deuxième temps, j'ai décidé d'interviewer une réceptionniste pour construire mes diagrammes et ensuite une autre afin de les valider.

Concernant la gérance, j'ai décidé d'interviewer une seule gérante administrative, employée depuis plusieurs années chez Zimmermann Immobilier. J'ai pensé qu'avec son expérience elle était la personne la mieux placée pour me lister les processus ainsi que les problématiques rencontrées au fil des dernières années.

### **3.5 Modélisation**

Une fois toutes les informations saisies, il m'a fallu modéliser une douzaine de processus sélectionnés. Pour ce faire, j'ai choisi la plateforme HOPEX pour pouvoir modéliser les diagrammes de processus organisationnels. En résumé HOPEX est une plateforme qui permet de digitaliser une entreprise en connectant et en centralisant les informations liées aux métiers, au système d'information et aux données. De plus, HOPEX utilise la notation BPMN qui est le langage qui modélise les processus métiers qui décrit les flux, les opérations d'un processus sous forme d'une représentation graphique. « *La notation BPMN est une notation simple destinée aux analystes métiers en tenant compte du paradoxe existant entre la nécessité de modéliser un processus métier et son exécution dans un système de gestion des processus métiers BPMS.* » (Briol, 2008)

Pour modéliser, la couche infrastructure technique et la couche applicative le choix s'est porté sur la plateforme draw.io qui est un service en ligne qui propose tout type de diagrammes.

Le choix de ces programmes s'est fait en fonction de l'expérience que j'ai acquise sur ces logiciels lors du cours « 626-1 Architecture des systèmes d'information - Urbanisation ». De plus, Mme Aïdonidis-Flückiger étant l'enseignante de ce cours, j'ai pu lui demander conseil sur la modélisation des différents diagrammes.

### **3.6 Validation des diagrammes**

Il a fallu valider les processus qui ont été modélisés, d'une part au niveau de la modélisation en elle-même et d'autre part valider le flux de chaque processus. Des rendez-vous ont été fixés avec les personnes citées précédemment dans le point [3.3](#) pour valider mes diagrammes organisationnels. De minimes changements à faire ont été listés et une fois que le diagramme a été validé par l'acteur, il a été validé par Mme Aïdonidis-Flückiger pour s'assurer qu'il n'y avait pas d'erreurs de modélisation.

## **4. La Régie Zimmermann**

### **4.1 A propos**

Zimmermann Immobilier SA a été fondée en 1990 par Pierre Zimmermann. Actuellement dans le top 10 des régies immobilières sur le canton de Genève, le parc immobilier ne cesse de grandir. La régie possède 4 sites localisés dans la Suisse romande qui sont situés à Genève, Lausanne, Sion et Fribourg.

Au sein de la régie, plusieurs services sont proposés notamment la vente et la location d'appartements et d'immeubles. Voir [annexe 2](#).

### **4.2 Location**

Les prestations offertes par le service de la location englobent le travail des réceptionnistes et des courtiers du service de la location. Voir [annexe 1](#).

#### **4.2.1 Prestations de la réception**

Dans un premier temps, la réception accueille les clients qui arrivent à la régie. Tous les appels venant de l'extérieur sont également pris en charge par la réception. Les réceptionnistes répondent aux différentes demandes, concernant toute la régie, et redirigent ensuite les appels vers les services concernés.

Ensuite, les réceptionnistes s'occupent de récupérer les dossiers concernant la location d'un appartement, se chargent de vérifier que les dossiers soient bien complets, si ce n'est pas le cas les réceptionnistes font le nécessaire pour avoir les informations manquantes. Chaque immeuble est sous la responsabilité d'un gérant administratif. Une fois que les dossiers sont complets, ceux-ci sont transmis au gérant administratif adéquat.

#### **4.2.2 Prestations des courtiers**

Les courtiers chargés de visites s'occupent premièrement d'établir des visites pour les différents objets qui sont vacants. Ils se déplacent sur le lieu de rendez-vous et présentent l'appartement, répondent aux questions et si les clients sont intéressés, ils fournissent le formulaire de demande de location.

Deuxièmement, les courtiers sont responsables de faire la promotion des différents appartements qui sont libres. Lorsqu'un appartement est vacant et qu'il faut le relouer, les courtiers se déplacent pour prendre des photos, les publier sur le site de la régie ainsi que sur différents sites de location immobilière.



## **4.3 Gérance**

Les personnes responsables de la gérance administrative se chargent de la vie courante d'un immeuble.

### **4.3.1 Prestations des gérants administratifs**

Tout d'abord, les gérants administratifs sont responsables de la gestion administrative d'immeubles. Chaque immeuble est à la charge d'un gérant administratif. La principale tâche d'un gérant est d'examiner les dossiers qui lui sont attribués, celui-ci doit analyser les informations et ensuite valider ou non le dossier. Le but du traitement d'un dossier est pour ensuite louer un bien à un locataire. Lorsque le choix est validé par le responsable, les gérants administratifs sont responsables d'établir des baux qui sont prêts à être signés par le locataire et le responsable de la gérance.

Dans un second temps, les gérants traitent tous les courriers venant des locataires qui leur sont distribués chaque matin. Les courriers sont lus puis traités par le gérant.

Pour finir, les gérants doivent traiter les résiliations de baux faites par courrier. Dans 80 % des cas, il s'agit de résiliations anticipées. Les gérants doivent faire au plus vite pour relouer le bien.

## 5. Processus actuels

Ci-dessous se trouve une liste des principaux processus que les services de gérance et de location effectuent. Parmi cette liste, on retrouve les tâches principales qui sont accomplies par les employés de la régie. Cette liste a été établie après avoir passé plusieurs interviews avec les employés des différents services.

Premièrement, une explication simple et claire sera faite pour avoir une connaissance de ces processus et connaître le domaine du métier de l'immobilier.

Ensuite, dans le prochain chapitre, on va aborder les problématiques de certains processus qui seront soulignés grâce aux différentes stratégies qui nous permettent de cibler les problématiques.

Pour finir, des propositions d'améliorations seront listées avec une explication et surtout ce que la solution proposée peut apporter en termes de plus-value.

### 5.1 Liste des processus par service

Tableau 1 : Processus existants de la location et de la gérance

Service	Processus
Location	Etablir une visite
Location	Mandat de gérance
Location	Publicité
Location	Facturation publicité
Location	Introduire immeuble dans le système
Location	Répondre au téléphone
Location	Prise de rendez-vous
Location	Mise à jour des annonces
Location	Commande de matériel
Location	Réseaux sociaux
Gérance	Traiter le courrier
Gérance	Traitement d'un dossier
Gérance	Résiliations
Gérance	Etablissement de baux

### **5.1.1 Processus de la location**

Une explication des différents processus que le service de la location effectue régulièrement pour le bon fonctionnement de la régie.

#### **5.1.1.1 Etablir une visite**

Les courtiers sont chargés d'aller à l'adresse de l'appartement, faire visiter, en général, il s'agit de visites groupées en général. Durant la visite, le courtier fait une présentation de l'appartement ainsi que des services de l'immeuble. Lorsque la visite est terminée, la personne chargée de la visite répond aux questions et fournit un formulaire de demande de location si le client est intéressé. Voir [annexe 15](#).

#### **5.1.1.2 Mandat de gérance**

Un propriétaire permet à la régie de gérer un bien. La personne responsable de la location prend rendez-vous avec le propriétaire du bien. Le bien peut être un appartement, une maison ou un immeuble. Pendant le rendez-vous, le responsable prend diverses photos du bien. Une estimation du contrat du mandat de gérance est alors faite par le responsable et le courtier. Après s'être mis d'accord, un contrat est signé entre le propriétaire et le service de la location. Voir [annexe 14](#).

#### **5.1.1.3 Publicité**

Chaque semaine, des publications sur support papier apparaissent avec des annonces des appartements vacants. Le courtier responsable de cette tâche sélectionne 3 à 5 biens par semaine et les envoie aux commerciaux du GHI. Voir [annexe 3](#).

#### **5.1.1.4 Facturation publicité**

Pour chaque publicité, le courtier doit s'occuper de vérifier le nombre de millimètres facturés et les comparer avec ceux de l'annonce parue sur le GHI. Ensuite, il faut calculer la part à facturer à chaque propriétaire. Chaque propriétaire paie le nombre correct de millimètre pour son annonce. Voir [annexe 4](#).

#### **5.1.1.5 Introduire un objet dans le système**

Lorsque la régie obtient un nouveau mandat de gérance, en définit le type : un lot isolé, un immeuble ou autre. Si l'objet n'est pas encore présent dans le système, il faut le créer et insérer les informations le concernant. Par exemple, si la régie obtient la gérance d'un appartement, il faut créer l'objet Immeuble et créer l'appartement et le relier à l'immeuble. Introduire un objet dans le système veut aussi dire que dès qu'un objet est vacant, le courtier doit le publier sur le site de la régie et sur les différents sites de location. Ce processus se fait directement via le système Gestimm. Voir [annexe 5](#).

#### **5.1.1.6 Répondre au téléphone**

La tâche principale des réceptionnistes est de répondre au téléphone pour divers renseignements. Les différents appels concernent les appartements vacants, les prises de rendez-vous pour une visite d'appartement (voir [annexe 16](#)) ou encore pour d'autres services de la régie telle que la comptabilité ou la technique. Voir [annexe 6](#).

#### **5.1.1.7 Traitement d'un dossier**

Les réceptionnistes récupèrent constamment des dossiers pour une demande de location d'appartements via mail, courrier ou en mains propres directement sur place. Ils doivent contrôler si le dossier est complet. Si un document manque les réceptionnistes doivent en informer le client jusqu'à ce que le dossier soit complet. Il existe un temps limite pour que les dossiers soient complets. À la fin de ce temps limite les réceptionnistes classent le dossier sans suite. Voir [annexe 11](#).

#### **5.1.1.8 Mise à jour des annonces**

Une fois par semaine, les réceptionnistes mettent à jour les annonces pour les objets vacants. Ils sont chargés d'imprimer la liste et de l'afficher pour avoir un maximum de visibilité sur les différents produits.

#### **5.1.1.9 Commande de matériel**

La réception est chargée d'effectuer les diverses commandes toutes les 3 semaines. Les commandes concernent les différentes choses qu'il faut avoir dans les locaux, comme des fournitures de bureau ou du papier. Les commandes sont faites directement sur Internet et livrées sur place. Voir [annexe 8](#).

#### **5.1.1.10 Réseaux sociaux**

En moyenne deux à trois fois par semaine, lorsque tout est à jour, un des réceptionnistes s'occupe des réseaux sociaux. Il publie sur Facebook les annonces des appartements et répond aux commentaires et aux messages en invitant les utilisateurs à prendre contact directement sur le site ou par mail. Voir [annexe 9](#).

### **5.1.2 Processus de la gérance**

Une liste des principales tâches établies par la gérance administrative mais surtout ce qui apporte le plus de business value à la régie.

#### **5.1.2.1 Traiter le courrier**

Tous les matins, la régie reçoit du courrier qui est trié par immeuble. Ce courrier est directement distribué aux gérants administratifs de chaque immeuble par le responsable du service administratif. Voir [annexe 10](#).

#### **5.1.2.2 Traitement d'un dossier**

Comme expliqué précédemment dans le chapitre [5.1.1](#) qui concerne le processus de la location, une grande partie de cette tâche est faite par le service de location. Une fois que le dossier est attribué au gérant en question cela veut dire que le dossier est complet. Le gérant administratif doit analyser chaque dossier, c'est-à-dire contrôler si le revenu est suffisant, si la personne a une autorisation de séjour, si elle possède un contrat de travail et d'autres critères.

Il s'avère que si le dossier est complet et validé par le gérant administratif, le dossier est transmis à la personne responsable de la location et ensuite au responsable de la gérance qui choisit le futur locataire. Si le dossier n'est pas complet, il est alors retourné au service de la location.

Lorsque tous les documents du futur locataire ont été validés, le gérant confirme les informations avec celui-ci. Si le futur locataire accepte les conditions de la régie, le gérant technique procède à l'établissement du bail. Voir [annexe 11](#).

#### **5.1.2.3 Résiliations**

Il existe deux types de résiliations, les résiliations anticipées et les résiliations pour l'échéance contractuelle du bail.

La résiliation pour l'échéance du bail est celle par défaut. C'est de cette manière que les locataires devraient procéder pour mettre un terme à leur contrat, c'est-à-dire trois mois avant la fin du bail. À ce moment-là le gérant administratif fait en sorte de relouer le bien à la date qui convient et libère le locataire.

Dans le cas de la résiliation anticipée, le locataire souhaite remettre son appartement sans respecter le délai et le terme du contrat. La seule manière de pouvoir être libéré de ses obligations contractuelles est que le locataire présente au gérant de l'immeuble un dossier de candidature solvable qui reprendra le bail aux conditions locatives. Voir [annexe 12](#).

#### **5.1.2.4 Etablissement de baux**

Premièrement, le gérant administratif vérifie si le locataire est déjà créé dans le système informatique ou non. Si ce n'est pas le cas, il faut donc le créer. Suite à cela, il faut le lier à l'objet loué et saisir les informations du contrat (durée du contrat, date de l'échéance contractuelle, loyer, etc.). Le gérant doit ensuite établir le bail, vérifier les clauses complémentaires qui sont annexées au contrat. Le gérant fera ensuite vérifier le bail au responsable du service de la gérance et prendra pour finir contact avec le locataire pour fixer la date de la signature du bail.

Une fois le bail signé par le locataire et le premier loyer payé, le gérant administratif prépare un dossier pour le gérant technique en question qui lui va établir un premier rendez-vous pour un état des lieux d'entrée avec le locataire. Le gérant administratif annonce le locataire à l'OCP2 et le dossier est ensuite considéré comme classé. Voir [annexe 13](#).

---

<sup>2</sup> Office cantonal de la population

## 6. Les problèmes actuels

Les employés de la régie Zimmermann mettent toute leur énergie dans les différentes tâches qui leur ont été attribuées durant leurs journées de travail. Ces efforts sont remarqués avec la croissance régulière et constante de la régie. Au niveau immobilier, la régie est considérée dans les 10 meilleures de Genève.

Au-delà du marché immobilier, les nouvelles technologies ne cessent d'évoluer à une vitesse très rapide. Toutes sortes de technologies informatiques sont mises sur le marché pour travailler de façon plus simple et plus efficacement. Ces outils sont mis en place pour s'organiser à travailler de façon plus automatisée et développer une meilleure communication au sein de l'entreprise.

Actuellement, le service de la location est le service qui réceptionne les clients, sur place ou par téléphone. C'est donc le premier contact avec l'entreprise, celui-ci est donc stratégique pour établir une bonne image auprès des clients.

En tant que client dans n'importe quel établissement on désire que la personne qui se charge de proposer des prestations soit disponible, à l'écoute et sympathique. Étant donné qu'aujourd'hui il n'y a que deux personnes à la réception il arrive qu'à certains moments dans la journée les deux réceptionnistes soient débordés, soit par les appels, soit par les personnes à l'accueil ou encore par les employés eux-mêmes.

Les problèmes sont minimes mais l'accumulation de celles-ci font perdre un temps considérable. Les nombreux appels externes interrompent les tâches quotidiennes des réceptionnistes et polluent ainsi l'avancement de celles-ci.

## 6.1 Valoriser la stratégie de l'entreprise

Comment savoir si on est en bonne voie pour valoriser la stratégie de l'entreprise ? Il est préférable de faire une analyse. Pour ce faire des matrices SWOT ont été créés pour chaque processus actuel. « *Si de nos jours, la matrice SWOT est principalement utilisée dans les départements marketing des grandes entreprises, beaucoup de PME l'emploient également comme outil d'aide à la décision.* » (Speth, 2015)

En établissant des matrices SWOT on peut se rendre compte des difficultés et des faiblesses rencontrées dans les processus cités précédemment. Les points forts sont aussi notés.

« *Pour élaborer une bonne stratégie, l'organisation a dû analyser et le contexte externe (l'évolution technologique de l'enseignement) et la capacité de l'organisation.* » (Lusthaus, 1998). Lorsqu'un projet est mis en place il est évident qu'il faut l'analyser en interne et tirer les points négatifs et positifs. Cependant, comme le dit Charles Lusthaus, il faut faire une analyse également de ce qui se passe au niveau des acteurs externes.



### **6.1.1 Qu'est-ce que SWOT ?**

L'acronyme de SWOT : Strength (Force), Weakness (Faiblesse), Opportunities (Opportunité), Threats (Menace).

La matrice SWOT permet de définir quelles sont les forces et les faiblesses de l'entreprise en interne ainsi que les opportunités et les menaces de l'entreprise en externe. L'analyse SWOT permet de préparer une bonne mise en œuvre.

## **6.2 Une matrice d'analyse SWOT par processus**

Établir une matrice SWOT par processus va permettre de voir quels sont les processus qui doivent être modifiés. Après avoir modélisé les processus métiers de la gérance et de la location, cela a permis de voir où étaient situées les problématiques. Le but est de faire en sorte de garder les points forts et d'éliminer un maximum les faiblesses et les difficultés d'une certaine tâche.

## **6.3 L'utilité de SWOT**

Faire des matrices SWOT pour chaque processus et les analyser va nous permettre de voir quels sont les processus qui ont le plus de faiblesses et de menaces car ceux-ci sont les processus à améliorer rapidement. Tandis que ceux qui n'ont pas ou peu de menaces ou faiblesses pourront être considérés comme les processus qu'il n'y a pas besoin d'améliorer actuellement.

Comme l'expliquent clairement Thierry Chamfrault et Claude Durand dans la citation suivante. « *L'objectif est d'analyser vos points forts et vos points faibles. Au regard des objectifs fixés, il est nécessaire d'identifier les facteurs critiques de succès et les opportunités aux menaces. Nous vous invitons à utiliser des méthodes telles que le SWOT pour mener à bien cette activité.* » (Chamfrault, Durand, 2006)

### 6.3.1 SWOT : Répondre au téléphone

Tableau 2 : Matrice SWOT « Répondre au téléphone »

Strengths	Weaknesses
<ul style="list-style-type: none"><li>• Contact direct avec la réception</li><li>• 2 réceptionnistes disponibles</li><li>• Employés compétents</li><li>• Plusieurs langues parlées à la réception</li><li>• Répondre au besoin du client directement en interne</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Réceptionnistes débordés par les appels</li><li>• Moins de temps pour effectuer les autres tâches</li><li>• Les appels concernent d'autres services que la location</li></ul>
Opportunities	Threats
<ul style="list-style-type: none"><li>• Un service de messages automatiques</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Temps d'attente</li><li>• Manque d'accessibilité</li><li>• Perte de clients</li></ul>

L'analyse de la matrice SWOT nous permet de voir que répondre au téléphone est une activité primaire de la régie.

Néanmoins on constate qu'au niveau des faiblesses, celles-ci viennent du trop grand nombre d'appels. Tant d'appels provient du fait que les demandes des acteurs externes sont mal redirigées et cette problématique fait que les réceptionnistes passent trop de temps avec la gestion des appels.

Engager une troisième personne serait une solution ?

Il faut réfléchir business, est-ce que ça vaudrait la peine d'engager un 3<sup>ème</sup> réceptionniste sachant que les deux déjà présents sont très efficaces et font très bien leur travail. A mon avis non, les appels qui sont pris par les réceptionnistes sont traités et les employés répondent aux besoins de la personne au téléphone. Certes, pendant ce temps, des appels sont manqués de temps en temps mais la personne qui désire prendre contact avec la régie n'hésite pas à rappeler si elle en a besoin. La demande sera finalement traitée même si le client aura patienté un peu plus. Un service de bonne qualité et rapide renvoie forcément une bonne image. Un salaire pour un employé à 100% coûterait bien trop cher pour résoudre la problématique qu'est le nombre d'appels reçus à la réception. En outre, engager une autre personne voudrait dire qu'il y aurait un peu moins d'appels manqués mais au niveau de la redirection des appels aucun changement n'aurait lieu.

Comment augmenter la rapidité du service ? Actuellement sur le marché et on le remarque de plus en plus chez la concurrence ou dans d'autres entreprises, des services

qui redirigent les appels en fonction des besoins du client. Mettre en place ce système pourrait améliorer la rapidité de réponse et surtout l'efficacité à travailler sur d'autres tâches.

Ce processus est essentiel et ne peut être supprimé mais une proposition de procéder autrement est envisageable.

### 6.3.2 SWOT : Traitement d'un dossier (Location)

Tableau 3 : Matrice SWOT « Traitement d'un dossier »

Strengths	Weaknesses
<ul style="list-style-type: none"><li>• Connaissance des clients</li><li>• Permet de filtrer les futurs locataires</li><li>• Attribuer un appartement à un locataire</li><li>• Privilégier le contact</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Processus très lent</li><li>• Un dossier passe par 4 acteurs dans la régie</li><li>• Dossiers incomplets</li><li>• Les réceptionnistes doivent sans cesse entrer en contact avec le client</li><li>• Les dossiers ne sont pas numérisés</li></ul>
Opportunities	Threats
<ul style="list-style-type: none"><li>• Processus de souscription en ligne</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Perte de relation</li></ul>

Comme on peut le constater, il est évident que c'est un des plus gros processus qu'il puisse y avoir dans une régie immobilière, le traitement d'un dossier fait appel au service de la location et de la gérance.

Le traitement d'un dossier est dans un premier temps à la charge de la location et ensuite de la gérance. Cela permet aux deux services de savoir qui sont les locataires et où vont-ils, en clair, connaître les informations clés des futurs locataires.

Après avoir fait un interview avec un gérant administratif et comme on peut le constater dans l'annexe « Traiter un dossier » le dossier passe par 4 personnes différentes. Ce qui veut dire que le dossier est bien examiné, que les informations sur la personne sont contrôlées au maximum. Le but de traiter le dossier est de trouver une personne qui va pouvoir louer le bien, ce qui veut dire que la personne a les moyens de payer le loyer sur un long terme et sans aucun problème pendant toute la durée du contrat. Ce filtrage est intéressant mais beaucoup trop long car si le responsable administratif décide de ne pas accorder l'appartement à la personne qui a été présélectionnée (pour diverses raisons), cela signifie que tout le travail de contrôle au préalable n'a servi à rien.

### 6.3.3 SWOT : Mise à jour des annonces

Tableau 4 : Matrice SWOT « Mise à jour des annonces »

Strengths	Weaknesses
<ul style="list-style-type: none"><li>• Annonces à jour</li><li>• Clients restent informés</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gaspillage de papier</li><li>• Moyen de publicité obsolètes</li><li>• Visibilité des appartements qui sont vacants depuis trop longtemps</li></ul>
Opportunities	Threats
<ul style="list-style-type: none"><li>• Plus de clients</li><li>• Autre canal de communication</li></ul>	

La matrice nous fait prendre conscience que ce processus de mettre à jour les biens vacants ne demande pas forcément une amélioration ou une suppression.

Effectivement, mettre à jour les annonces ne prends pas de temps aux réceptionnistes. Il s'agit de mettre les locations qui sont disponibles sur les différents supports, tel que le site internet et les formulaires sous format papier qui sont exposés à la réception.

Alors pourquoi garder le format papier si on peut avoir accès numériquement ? Souvent les personnes qui viennent à la régie sont celles qui ont plus de difficultés à communiquer ou encore à transmettre des documents via internet. Le fait de mettre les annonces sur papier est pratique car plus visible et qu'on peut le consulter directement et l'emporter.

#### 6.3.4 SWOT : Commande de matériel

Tableau 5 : Matrice SWOT « Commande de matériel »

Strengths	Weaknesses
<ul style="list-style-type: none"><li>• Avoir les ressources de matériel nécessaire</li><li>• Stock à jour</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Risque de retard lors de la livraison</li><li>• Stock épuisé du fournisseur</li><li>• Manque de matériel dans la livraison</li></ul>
Opportunities	Threats
<ul style="list-style-type: none"><li>• Rabais accordé pour grande quantité de matériel</li><li>• Propositions de contrat d'autres fournisseurs</li><li>• Partenariat</li><li>• Abonnement annuel (café)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Le fournisseur ne veut plus collaborer</li><li>• Pas de fournisseurs disponibles</li></ul>

La commande de matériel est nécessaire, il faut avoir constamment des réserves des différentes fournitures. Il s'agit de grosses commandes régulières. Les réceptionnistes ont l'habitude de faire cette tâche-là qui est de commander via un formulaire en ligne spécialement pour les entreprises.

Le réceptionniste remplit le formulaire, n'attend aucune réponse de la part du fournisseur. La commande est directement envoyée lorsque cette dernière est prête. Cette manière de fonctionner est simple.

Les opportunités de faire habituellement ainsi est d'instaurer un climat de confiance et si la régie venait à s'agrandir et que les quantités commandées augmentent, une négociation pour obtenir des rabais pourrait être envisageable en tant que client fidèle.

Une des faiblesses de procéder ainsi est que si le réceptionniste oublie de faire la commande ou ne contrôle pas systématiquement les réserves, il se peut que le stock d'un matériel s'épuise. On réalise que la manière de commander est simple mais que le contrôle des stocks peut être une problématique.

Pour optimiser le contrôle des stocks une alarme automatique pourrait être mise en place grâce à des statistiques et la commande se fait automatiquement, ou simplement pour certaines fournitures, négocier avec le fournisseur une livraison hebdomadaire ou mensuelle.

### 6.3.5 SWOT : Réseaux sociaux

Tableau 6 : Matrice SWOT « Réseaux sociaux »

Strengths	Weaknesses
<ul style="list-style-type: none"><li>• Présent sur une plateforme numérique</li><li>• Partage de publications</li><li>• Contact avec la clientèle</li><li>• Nouveaux clients</li><li>• Public jeune</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Doivent être constamment à jour</li><li>• Temps passé à répondre aux clients</li></ul>
Opportunities	Threats
<ul style="list-style-type: none"><li>• Multiples canaux de communication</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Concurrence très présente et à jour sur les réseaux sociaux</li></ul>

Entretenir les réseaux sociaux est devenu de plus en plus important même si ce n'est pas le cœur de métier d'une régie immobilière. De nos jours, tout est informatisé et les demandes se font de plus en plus souvent sur internet. On peut trouver beaucoup d'informations sur Facebook et vu que ce réseau social est simple d'utilisation, il y a énormément d'utilisateurs. C'est une opportunité de cibler un autre public et d'augmenter le nombre de clients.

Par conséquent il faut l'entretenir et comme dit précédemment ce n'est pas la tâche principale du métier de réceptionniste. Actuellement, un des deux réceptionnistes s'occupe du sujet mais le flux est très basique, la page n'est en réalité pas une page mais un compte, ce qui veut dire que pour voir le flux il faut faire une demande d'ajout en ami au compte de la régie.

Comment être plus réactif sur les réseaux ?

Offrir une formation accélérée à un réceptionniste pour qu'il sache comment créer une page pour la régie et comment faire des post attrayants pour la communauté sur Facebook. Comme expliqué précédemment ce n'est pas son métier et ce sont des tâches à faire quotidiennement. Dans ce cas-là si on pense business, engager quelqu'un serait peut-être plus rentable car on avance de plus en plus dans le numérique et il va falloir s'adapter au changement fréquemment. Il faudrait donc un community-manager (CM), car ce métier est basé sur la communication et le marketing et la fonction principale d'un CM est de bien gérer la présence sur les réseaux sociaux et renvoyer une bonne image aux clients.

### 6.3.6 SWOT : Traitement d'un dossier (Gérance)

Tableau 7 : Matrice SWOT « Traitement d'un dossier »

Strengths	Weaknesses
<ul style="list-style-type: none"><li>• Louer un bien pour un locataire</li><li>• Prendre connaissances du/des futurs locataires</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Processus lent</li><li>• Le dossier passe par trop de personnes</li></ul>
Opportunities	Threats
<ul style="list-style-type: none"><li>• Trouver des locataires pour d'autres biens</li></ul>	

Il est évident que le traitement d'un dossier d'un futur locataire est l'une des activités principales d'une régie. Peu importe, si le dossier envoyé par un client est sous format papier ou électronique, le processus au sein de la régie est le même.

La force de traiter des dossiers est premièrement l'attribution d'un bien à un locataire car un logement ne doit pas rester vide (pour des raisons pécuniaires). De plus le but est de loger les locataires. Deuxièmement, en traitant les dossiers au sein de la régie permet de prendre connaissance du futur locataire. D'après les gérants techniques il est important d'avoir une idée générale des locataires qui occupent l'immeuble qu'ils gèrent.

Une des opportunités est de traiter les dossiers et de se renseigner sur le futur locataire afin de définir s'il convient à un certain logement ou pas. Si le logement ne lui est pas attribué il peut convenir à un autre logement et donc la location d'un autre bien pourrait lui être attribuée. Ce qui permet de relouer plus rapidement et facilement car les gérants auront déjà pris connaissance du dossier.



### 6.3.7 SWOT : Etablir une visite

Tableau 8 : Matrice SWOT « Etablir une visite »

Strengths	Weaknesses
<ul style="list-style-type: none"><li>• Futurs locataires</li><li>• Présentation du bien</li><li>• Mise en avant du bien</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Déplacements constants</li><li>• Risque d'annulation</li></ul>
Opportunities	Threats
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Questions pièges</li></ul>

Le point fort de la visite est la présentation de l'appartement aux clients. Le chargé de visite a un vrai rôle de commercial pour « vendre » au mieux le bien (certains biens sont difficiles à louer). Il établit un premier rapport avec les clients en répondant à leurs questions et en donnant d'autres informations.

L'opportunité de faire une visite de groupe est que si le chargé de visite renvoie une bonne image grâce à sa présentation, les futurs clients seront plus susceptibles de revenir visiter plus d'appartements proposés par la régie Zimmermann. Ils pourront également parler en bien de la régie auprès de leur entourage et donner une image positive de la régie.

Proposer des visites groupées c'est aussi permettre à tout individu de venir voir l'appartement. Il arrive parfois que certaines personnes viennent pour « piéger » le courtier en location avec des questions.

### 6.3.8 SWOT : Mandat de gérance

Tableau 9 : Matrice SWOT « Mandat de gérance »

Strengths	Weaknesses
<ul style="list-style-type: none"><li>• Futurs clients</li><li>• Agrandissement du parc immobilier</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Négociation</li><li>• La durée du contrat de mandat de gérance</li><li>• Le processus prend du temps</li><li>• Processus passe par beaucoup d'acteurs</li></ul>
Opportunities	Threats
<ul style="list-style-type: none"><li>• Obtenir des recommandations</li><li>• Contact avec le propriétaire</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Concurrence sur le marché</li><li>• Image de l'entreprise</li></ul>

Le point fort du gain de nouveaux mandats de gérance est d'acquérir tous types de biens ou de lots isolés. Plus le nombre augmente, plus le nombre de locations de biens augmente ce qui logiquement fait augmenter les chiffres entrants dans la régie.

Le contrat de mandant de gérance est un processus courant mais le point faible est le temps que le propriétaire met à s'occuper du dossier. Si la régie s'occupe au plus vite de l'administration, du côté du propriétaire cela peut prendre plus de temps. Ainsi que le contrat reste en cours et on ne sait pas si le propriétaire va signer ou pas. Au niveau administratif on souhaite que tout soit traité et archivé rapidement, mais dans ce processus on est contraint de dépendre du propriétaire.

Une des opportunités est que lorsqu'un propriétaire signe un contrat de gérance cela prouve que ce dernier a une certaine confiance en la régie. Le propriétaire aura ensuite plus de facilité à établir un mandat de gérance avec la régie Zimmermann ou encore d'en parler autour de lui, ce qui ferait potentiellement gagner de nouveaux clients.

Dans le cas inverse, si le contrat entre le propriétaire et la régie ne se passe pas bien (pour diverses raisons), le propriétaire risque de faire une mauvaise publicité à la régie et ceci constitue une des potentielles menaces.

### 6.3.9 SWOT : Publicité

Tableau 10 : Matrice SWOT « Publicité »

Strengths	Weaknesses
<ul style="list-style-type: none"><li>• Futurs locataires potentiels</li><li>• Faire rentrer du flux</li><li>• Marché cible personnes âgées</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Processus lent</li><li>• Vu par un petit nombre de personnes</li><li>• Processus qui prend du temps</li><li>• Propriétaire qui décide</li><li>• Publicité obsolète</li></ul>
Opportunities	Threats
<ul style="list-style-type: none"><li>• Visibilité dans le marché de l'immobilier sur un support papier</li></ul>	

Un des points forts de mettre des annonces sous format papier, notamment sur le GHI, augmente la visibilité des appartements vacants. Le marché cible reste bien large car aujourd'hui c'est une grande majorité de la population non-jeune qui lit les journaux et qui est susceptible de voir ces annonces.

Il s'avère que proposer quelques annonces (entre 3 et 5 par semaine) aux commerciaux du GHI prend du temps entre la sélection des appartements, la proposition, le contrôle sur le rendu et la validation, c'est un des points négatifs.

### 6.3.10 SWOT : Facturation publicité

Tableau 11 : Matrice SWOT « Facturation publicité »

Strengths	Weaknesses
<ul style="list-style-type: none"><li>• Contrôle du travail</li><li>• Collaboration avec le GHI</li><li>• Suivi auprès des propriétaires</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tout recontrôler</li><li>• Processus lent</li></ul>
Opportunities	Threats

Il s'agit d'un processus obligatoire car le courtier chargé de location doit s'assurer de vérifier si les annonces correspondent bien à ce qui a été demandé et ensuite en informe les différents propriétaires pour leur envoyer la facture qui les concerne. Le fait de contrôler constamment le travail fait par le GHI renforce la collaboration avec ce média et les propriétaires en question.

Néanmoins, la facturation de la publicité prend du temps comparé au rendement de cette tâche. Très peu de clients appellent pour des annonces qui ont été publiées dans les journaux.

Évidemment cela apporte plus de visibilité car les annonces apparaissent dans les journaux, (supports papier appréciés notamment par un grand nombre de personnes âgées). Ceci permet d'agrandir qui agrandi le marché cible car il atteint un public plus large.

Les technologies se multiplient et il serait peut-être intéressant d'exploiter la publicité sur d'autres médias électroniques.

### 6.3.11 SWOT : Introduire un objet dans le système

Tableau 12 : Matrice SWOT « Introduire un objet dans le système »

Strengths	Weaknesses
<ul style="list-style-type: none"><li>• L'objet est numérisé</li><li>• Toutes les informations concernant un objet sont traçables</li><li>• Accessible par les employés</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Risque d'erreurs</li><li>• Traçable seulement sur Gestimm</li><li>• Formation pas égale</li></ul>
Opportunities	Threats
<ul style="list-style-type: none"><li>• Autre logiciel pour la régie</li></ul>	

Étant donné que ce processus se passe à l'interne de la régie, il n'y a donc pas d'opportunité ni de menace au niveau de l'externe.

Par conséquent, le fait de rentrer un objet dans le système permet d'agrandir le système d'information. On recentre les informations sur les biens de la régie dans le système informatique ce qui permet aux employés de la régie d'avoir accès à la bonne information au moment souhaité.

Lorsqu'une information est saisie dans le système il faut vérifier si elle est correcte et au fil du temps que les données respectent les contraintes d'intégrité. Étant donné que les données sont saisies à la main et par différents employés, aucune indication ne montre si celles-ci sont correctes ou pas.

### 6.3.12 SWOT : Résiliations

Tableau 13 : Matrice SWOT « Résiliations »

Strengths	Weaknesses
<ul style="list-style-type: none"><li>• Permet de relouer le bien</li><li>• Trouver de nouveaux locataires</li><li>• Eviter les objets vacants</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Trop de résiliations anticipées</li></ul>
Opportunities	Threats

Ce processus est évident : lorsqu'un locataire décide de résilier son contrat, le logement ne doit pas rester vide. La résiliation va donc consister à accepter ou non la fin de contrat du bail et selon le type de résiliation le gérant va procéder à un relogement avec un nouveau locataire afin d'avoir un loyer qui rentre le plus vite possible.

Aujourd'hui le point faible est que plus de 80 % des résiliations sont des résiliations dites anticipées. Il s'agit d'une résiliation hors échéances contractuelles, soit sans respecter les délais et termes de congé. Les locataires ne peuvent être libérés que sous certaines conditions (présentation d'un dossier de candidature solvable) ce processus est plus lent qu'une résiliation ordinaire. Étant donné que cela ne peut pas être accepté sans avoir validé des conditions, le processus est lent. Le relogement doit se faire sous plusieurs conditions.

### 6.3.13 SWOT : Etablissement de baux

Tableau 14 : Matrice SWOT « Etablissement de baux »

Strengths	Weaknesses
<ul style="list-style-type: none"><li>• Attribuer un logement à un locataire</li><li>• Contrat signé et respecté par le locataire</li><li>• Numérisé sur Gestimm</li><li>• Service juridique interne</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Risque d'erreurs</li><li>• Processus lent</li></ul>
Opportunities	Threats

Ce processus a lieu lorsqu'un dossier remplit les conditions d'admission et que le responsable de la gérance a validé le dossier du futur locataire. Le gérant procède à l'établissement du bail. Le but d'établir un bail va permettre d'attribuer un logement à un locataire et ce accompagné d'un contrat qui est le bail lui-même. Le bail définit toutes les conditions que le locataire doit respecter.

Lorsque les préconditions sont validées, le bail signé, le premier terme de loyer payé et attestation remises (garantie bancaire et assurance RC), le locataire peut alors emménager dans son appartement.

Vu le nombre de flux entre les différents services et entre la gérance et le locataire, ce processus prend du temps car il faut attendre la réception et la validation entre les deux parties. La probabilité de faire des erreurs en validant les documents ou en entrant des données sur le système est présente.

## **7. Propositions de solutions pour l'amélioration des processus**

Il s'agit d'une liste de propositions pour chaque processus qui sont susceptibles d'améliorer les processus actuels qui sont fait dans le service de la location et de la gérance.

### **7.1 Solution pour le traitement d'un dossier**

- Proposition

Formulaire en ligne avec champs obligatoires

- Explication

Un formulaire en ligne avec des champs obligatoires permettra premièrement aux réceptionnistes de ne pas recevoir des dossiers incomplets ou du moins très peu via cette interface. Vu que la plupart des personnes envoient leur dossier en format électronique, cette solution ne devrait pas être difficile à mettre en place du point de vue du client.

- Plus-value

Étant donné que 85 % des dossiers ne sont pas complets et que sur la totalité des dossiers plus de la moitié est envoyée par mail, instaurer les champs obligatoires permettrait d'avoir environ 60 % de dossiers complets en plus. Les réceptionnistes ne seront pas obligés de relancer les clients plusieurs fois pour avoir un dossier complet. C'est un gain de temps énorme dans leur travail quotidien.

### **7.2 Solution pour la téléphonie**

- Proposition 1

Un message automatique de redirection d'appel

- Explication

Un message vocal préalablement enregistré qui énumère les différents services avec des chiffres à presser en fonction du service que le client a besoin de contacter. L'appel est ainsi redirigé vers le service en question. Le message peut bien évidemment être enregistré par une personne de la régie. Le message doit être de préférence court pour éviter que l'émetteur de l'appel perde patience. L'ordre de priorité des services devra se faire en fonction des services les plus demandés.

- Plus-value

La mise en place d'une solution pareille permettra de filtrer une grande majorité des appels et donc de diminuer le temps que le réceptionniste passe à rediriger les clients.



De plus, les réceptionnistes recevront moins d'appels et le travail qu'ils font quotidiennement ne sera pas interrompu constamment.

- Proposition 2

#### Sous-traitance

- Explication

Engager une agence de sous-traitance permettrait d'avoir un maximum de personnes disponibles pour répondre aux clients qui tentent de joindre la réception. Le fait de sous-traiter coûte moins cher que d'engager du personnel à la régie.

- Plus-value

Les clients qui tentent de joindre la régie auront directement quelqu'un de disponible. Un premier bon contact sera directement établi et le client aura une bonne impression.

### **7.3 Solution pour la prise de rendez-vous**

- Proposition

Prise de rendez-vous en ligne avec fonctionnalités telles que la confirmation et l'annulation d'un rendez-vous ainsi qu'un rappel de celui-ci.

- Explication

Mettre en place sur le site de la régie un outil qui permettrait la prise de rendez-vous en ligne. Aujourd'hui de nombreuses entreprises ont adopté ce nouveau système. Certes la prise de rendez-vous téléphonique doit toujours être possible. Il s'agirait de faire développer une petite application sous forme d'agenda qui est visible par les clients avec les tranches horaires pour la visite de l'objet concerné. Lorsqu'il s'agit de visite groupée, les disponibilités seront affichées et l'utilisateur aura simplement besoin de s'ajouter à la visite. Un nombre maximum de personne devra bien évidemment être défini. Pour les appartements plus compliqués à louer et qui n'intéressent pas beaucoup de monde, l'agenda ne sera pas forcément nécessaire, car dans ce genre de cas il n'y a pas de visite groupée.

- Plus-value

Premièrement, cette solution va réduire le goulet d'étranglement au niveau de la téléphonie. Une grande partie du temps que les réceptionnistes prennent à placer un client pour une visite va être réduit. Les clients auront la possibilité de voir quand ont lieux les visites pour un appartement en particulier. Les interactions pendant un appel téléphonique pour se mettre d'accord sur les disponibilités du client par rapport à l'agenda du courtier de location vont diminuer.

### **7.4 Solution pour la gestion des réseaux sociaux**

- Proposition 1

Mettre à disposition un système de réponse automatique

- Explication

Les messages automatiques permettent aux personnes d'avoir un premier contact avec la régie. En général on se dirige sur la page Facebook pour voir les photos, prendre les coordonnées de la régie et ensuite prendre contact. La création d'une page Facebook avec un message automatique contenant les indications pour contacter la régie peut être facilement mis en place.

- Plus-value

Un gain de temps pour faire d'autres tâches journalières et une meilleure image sur les réseaux sociaux.

- Proposition 2

Engager du personnel qui s'occupe de la gestion des réseaux sociaux.

- Explication

La personne engagée pour ce processus publierait les annonces des différents biens qui sont disponibles. Les annonces qui doivent être retirées vont être directement retirées. Il faut éviter d'avoir des annonces pour des biens qui ne sont plus disponibles. La personne pourra répondre aux besoins des utilisateurs de Facebook. Elle pourra également transmettre des informations et interagir avec la communauté Facebook.

- Plus-value

Une gestion constante des différents réseaux par une personne compétente dans le domaine du marketing améliorerait l'image sur les réseaux sociaux. La communication avec les utilisateurs de Facebook ne sera pas perdue et l'amélioration perpétuelle de la page rendrait les utilisateurs plus aptes à aller faire une visite sur celle-ci.

## 7.5 Solution pour la publicité

- Proposition 1

Ajouter une fonctionnalité de filtrage

- Explication

Au moment de sélectionner les appartements dans la liste des vacants qui vont apparaître dans le journal, un paramètre de filtrage pourrait être ajouté. Le filtrage permettrait de faire un affichage spécifique, par exemple, choisir le nombre de pièces, les appartements qui sont prêts à être relouer et d'autres options. L'option qui pourrait être bénéfique pour le courtier de location est celle qui permet de filtrer les dates d'apparition du bien dans le GHI. Si le courtier connaît la dernière date de parution alors il ne le sélectionnera pas ce logement pour la création d'une annonce. Comme énoncé précédemment, le bien doit éviter de paraître dans le journal plusieurs semaines d'affilées. Cette fonctionnalité peut être facilement ajoutée par l'équipe de développement.

- Plus-value

Le courtier gagnerait du temps dans la sélection des appartements car la liste de vacants pour la publicité passerait d'environ 40 à moins de la moitié en fonction de son filtrage.

- Proposition 2

Supprimer la publicité dans le journal

- Explication

La publicité par format papier touche une très petite partie du marché. Les publications sont vues par un très faible pourcentage par rapport à toutes les annonces sur internet. Il s'agirait donc de ne plus faire de publicité dans les journaux.

- Plus-value

Si la tâche est supprimée c'est une matinée par semaine de travail qui peut être attribué à une autre tâche et le coût de la facturation de la publicité n'existerait plus.

- Proposition 3

Ajouter un champ dans la liste des vacants.

- Explication

Afin d'éviter de rechercher quels sont les appartements qui sont actuellement publiés sur le GHI ou ceux qui sont totalement vacants à cet instant, un champ pourrait être ajouté comme par exemple « Publiable ». Ce champ serait systématiquement mis-à-jour

par rapport à la dernière date de parution, étant donné qu'il faut éviter de publier deux semaines d'affilée un même appartement sur la page d'annonce du journal. Ce champ serait également mis à jour si un appartement dans la liste des vacants n'est pas en cours de signature de bail ou réservé. Cette information se trouve actuellement dans le champ « Commentaire », si celui-ci est vide alors l'appartement est disponible.

- Plus-value

Le courtier n'aura plus besoin de vérifier les commentaires ainsi que de contrôler si le bien est apparu la semaine précédente ou pas. Le temps que passe un courtier sur cette tâche, qui est actuellement environ une demi-journée, serait fortement réduit grâce à cette amélioration.

## **7.6 Solution pour la facturation publicité**

- Proposition 1

Si la suppression de la publicité sur les supports papier est faite alors la suppression de la facturation de la publicité le sera aussi.

- Explication

Étant donné qu'il n'y aura plus de publicité (dans le cas où la publication des annonces papier est supprimée) alors le courtier responsable de location n'aura plus besoin de contrôler les annonces et facturer cette prestation aux propriétaires.

- Plus-value

La personne responsable de la location disposera de plus de temps pour effectuer les autres tâches concernant la location.

## **7.7 Solution pour établir une visite**

- Proposition

Permettre une visite 360° sur l'annonce de l'appartement directement sur le site.

- Explication

Lors de la visite de l'appartement par le courtier pour prendre des photos, il ferait des photos avec un appareil spécifique pour la prise 360°. Ces photos seront publiées sur l'annonce du bien en question sur le site de la régie. Le client pourra alors établir une première visite virtuelle de l'appartement.

- Plus-value

Mettre ce système de visite virtuelle permettra d'avoir une première impression pour le client. Si l'impression est bonne alors une démarche de prise de rendez-vous peut être effectuée. Le fait de permettre au client de faire cette visite virtuelle permettra de se

rendre compte et donc de filtrer les visites. Les visites pourront être plus groupées et moins réparties sur l'agenda du courtier étant donné que moins de personnes seront finalement intéressées sérieusement.

## **7.8 Solution pour la signature d'un mandat de gérance**

- Proposition 1

Simplifier la méthode de signature entre le propriétaire, le service de la location et le directeur administratif.

- Explication

Il est évident qu'on ne peut pas négliger les différentes étapes actuelles. Rendre électronique le processus des signatures et d'envoi des documents simplifierait grandement cette tâche. Pour la signature finale de chaque membre elle devra bien sûr être manuscrite.

- Plus-value

Le fait de diminuer l'envoi de courrier est bien pour l'écologie et l'envoi de document par mail est beaucoup plus rapide et traçable.

- Proposition 2 :

Diminuer le temps total de la procédure.

- Explication

Relancer le propriétaire lorsqu'au bout d'une certaine période de temps il n'a pas renvoyé les documents manquants.

- Plus-value

Le processus entier durerait moins de temps, les contrats seront plus vite signés et classés.

## **7.9 Solution pour introduire un objet/individu dans le système**

- Proposition

Généraliser le formulaire dans le système Gestimm. Lors de la saisie d'informations concernant un objet ou un individu, le formulaire est très complexe. L'ajout pourrait être plus rapide vu qu'il n'y a que quelques informations à rentrer.

- Explication

Une simplification du formulaire en évitant au maximum les champs de type listes déroulantes. Lors de l'ajout d'un individu que l'on lie à un objet il faudrait avoir directement les informations concernant les clauses et que toutes les informations de

l'immeuble lié soient accessibles par l'employé pour éviter de faire des recherches en parallèle.

- Plus-value

Un formulaire simple à remplir ferait gagner un maximum de temps aux gérants techniques ainsi que pour les courtiers en location vu que c'est un processus qu'ils font souvent. De plus, des erreurs pourront être évitées avec une saisie plus simple.

## 8. Processus sélectionnés

Dans ce point, est expliqué la mise en place d'une solution avec une démonstration par diagramme pour avoir une vision des différents flux pour chaque processus.

Les diagrammes organisationnels seront en annexes.

### 8.1 Justification

Le choix du processus sélectionné pour chaque service s'est fait par business value mais aussi par la récurrence des processus.

Business value c'est-à-dire ce qui apporte le plus de valeur à la régie.

Premièrement, j'ai décidé de sélectionner le processus « **Traitement d'un dossier** ». Rien qu'avec le diagramme on peut déjà apercevoir qu'un dossier de candidature passe par un trop grand nombre d'acteurs. Le but de ce processus est de sélectionner un dossier parmi une liste de dossiers. Pour atteindre ce but et avoir un filtrage correct il n'y aurait besoin que de deux personnes, maximum trois. La réception, suivi du gérant administratif et finalement, la validation du responsable de la location ou de la gérance, mais en aucun cas les deux car c'est redondant et aucune valeur n'y est ajoutée. En établissant la matrice SWOT on peut relever de nombreuses faiblesses en interne qui doivent être améliorées car c'est un processus très important dans le service de la gérance ainsi que de la location.

Deuxièmement, j'ai choisi d'apporter une proposition d'amélioration pour le processus « **Répondre au téléphone** ». Contrairement au précédent, le diagramme organisationnel qu'on retrouve en Annexe est très simple et très court. Par conséquent, ce sont les multiples faiblesses dans la matrice SWOT qui m'ont fait me pencher sur ce processus. Effectivement, il y a un goulet d'étranglement au niveau des appels venant de l'extérieur et ceci fait que les réceptionnistes sont sans cesse dérangés. Ces raisons font que, c'est un processus qui peut être amélioré.

Le troisième processus sélectionné est « **Prise de rendez-vous pour une visite** ». Ce processus se réitère très souvent dans le service de location. Grâce au diagramme organisationnel on constate qu'il peut arriver que la demande ne soit pas aboutie ou alors que le processus est trop long car il y a beaucoup de flux d'informations entre le client et la réceptionniste. La matrice SWOT souligne bien les points négatifs relevés par le diagramme. Étant donné que la solution envisagée pourra améliorer le processus actuel et me semble facile à mettre en place j'ai décidé de détailler la solution d'amélioration de ce processus.



Après avoir pris plus connaissance de l'infrastructure de Zimmermann Immobilier et des différents outils informatiques utilisés, des processus organisationnels améliorés seront présentés et expliqués dans un prochain chapitre.

## **9. Analyse de l'infrastructure actuelle**

En dehors du fait qu'il y a des processus à améliorer dans chaque tâche journalière, la communication en interne pose elle aussi problème. Des informations ne sont pas partagées ou au contraire partagées avec des personnes qui n'en ont pas le besoin et lorsque l'information est perdue il n'est souvent pas possible de la récupérer. Le temps de traitement d'une information dont on a besoin est souvent trop long. Ceci se répercute sur des tâches journalières qui sont des tâches qui rapportent de la valeur à la régie lorsqu'elles sont bien faites.

### **9.1 La couche applicative**

La couche applicative sert à expliquer comment fonctionnent les différents outils. La cartographie de la couche applicative permet de visualiser les applications, les flux d'informations, les entités et les données. Un arbre applicatif a été créé avec le logiciel draw.io afin de lister de manière hiérarchique les différentes fonctionnalités pour chaque module de Gestimm V2, voir [annexe 17](#). Dans ce diagramme, uniquement les fonctionnalités du service de la location et de la gérance ont été détaillés.

#### **9.1.1 Les objectifs**

L'objectif de la couche applicative est de répondre à la question « Comment ? », elle sert à décrire les applications existantes dans une entreprise, ainsi que les différentes fonctionnalités des applications. La couche applicative est utilisée pour spécifier de nouvelles applications.

#### **9.1.2 Les concepts**

Les concepts de la couche applicative regroupent les notions suivantes : Une application est un ensemble de composants logiciels. Un service applicatif est une unité de traitement cohérent qui coordonne des flux entrants et sortants dans le but de réaliser des fonctionnalités. Pour finir, une base de données logique possède toutes les données de référence du système d'information.

#### **9.1.3 Les cartes**

Au niveau de la cartographie, il existe trois types de diagrammes : Diagramme d'environnement d'application qui est centré sur une seule application. Arbre applicatif est également centré sur une application mais permet de voir les sous applications et pour finir Diagramme d'architecture applicative interne qui décrit le fonctionnement interne d'une application.

#### **9.1.4 Gestimm V2**

Gestimm V2 est l'ERP qui a été développé par les informaticiens de l'entreprise CQDF, qui est l'entreprise du frère de M. Zimmermann. L'ERP a été principalement développé pour la comptabilité de la régie, mais aujourd'hui il est utilisé par tous les services. L'avantage d'avoir une application développée en interne est que des fonctionnalités peuvent être ajoutées en continu et la maintenance est donc plus facile en interne.

### **9.2 L'espace de travail**

L'application Citrix Workspace est installée sur chaque poste de la régie Zimmermann, Citrix est un bureau, sécurisé, qui permet aux utilisateurs d'accéder aux différentes applications et logiciels, notamment Gestimm qui est l'ERP développé au sein de la régie. Citrix Workspace est une application simple à télécharger et permet de se connecter sur son bureau à distance.

### **9.3 Les e-mails**

Aujourd'hui, pour communiquer en interne, les utilisateurs s'envoient des mails. Qu'il s'agisse de mails professionnels ou personnels, c'est l'unique moyen de communiquer. En externe, les utilisateurs communiquent bien évidemment par mail avec les différents acteurs externes. Étant donné que les employés sont habitués à communiquer de cette manière, ils trouvent cette façon de faire logique et facile. Beaucoup de mails sont envoyés à longueur de journée et souvent les employés reçoivent des mails qui ne les concernent pas. Lorsqu'on reçoit trop de mails en général, on supprime les mails, on vide la corbeille et après il est donc impossible de retracer un mail.

### **9.4 Les dossiers partagés**

Pour chaque utilisateur, il a accès à différents dossiers dont un dossier qui contient des sous-dossiers personnels et l'autre est un dossier partagé avec le reste des membres de son service. On trouve de nombreux sous-répertoires et à l'intérieur de ceux-ci des documents. Les dossiers partagés regroupent une grande partie du système d'information car c'est ici qu'on trouve les informations importantes, par exemple pour un employé dans le service de la gérance, pour tout ce qu'il génère comme courrier ou autre document va être placé dans le répertoire partagé correspondant.

### **9.5 Le suivi des tâches**

Souvent les utilisateurs travaillent ensemble sur un projet et s'attribuent différentes tâches pour avoir un suivi de l'avancement du projet. Pour se faire, ils créent un fichier Excel et à l'intérieur de celui-ci, ils listent les différentes tâches avec le ou les noms des personnes qui sont assignées à la tâche. Cette façon de faire ne permet pas d'être notifié

lorsqu'une tâche est assignée à un membre et visuellement parlant on ne voit pas l'avancée du projet au niveau des dates. De plus, si quelqu'un modifie le fichier et supprime une tâche il est possible que certains ne voient pas les anciennes tâches.

## **10. Amélioration de l'opérationnel grâce aux outils informatiques**

Ce chapitre va permettre de lister tout ce qui est informatisé au sein de la régie. Comment ça fonctionne. Comment est structuré l'informatique. Pour cela une cartographie d'infrastructure technique va être établie à l'aide du contenu du cours « 626-1 Couche IT 2020.ppt » disponible sur Cyberlearn de Mme Christine Aïdonidis-Flückiger.

### **10.1 La couche infrastructure technique**

La couche IT (infrastructure technique) représente l'équipement informatique à l'intérieur de la régie. L'équipement informatique regroupe la base de données, les serveurs, les réseaux. La couche IT répond à la question « Avec quoi » ?

#### **10.1.1 Les objectifs**

L'objectif de la couche IT est d'identifier et de décrire les ressources informatiques : le matériel informatique, le réseau, les applications, les services applicatifs et les bases de données.

Grâce à la couche IT on peut suivre le déploiement des services applicatifs ainsi que des applications sur les différents sites de l'entreprise.

L'avantage de cartographier la couche IT est de pouvoir planifier des actions d'optimisation et de rationalisations des ressources matérielles. La cartographie permet de mieux comprendre l'existant pour mieux évoluer.

#### **10.1.2 Les concepts**

Les différents concepts que l'on retrouve sur la plateforme HOPEX sont :

- Infrastructure technique
- Site
- Serveur
- Réseau
- Base de données (physique)
- Poste de travail

##### **10.1.2.1 Site**

Un site est un lieu où l'entreprise est implémentée physiquement. La régie possède différents sites dans la Suisse romande. Dans notre cas, le site va être Agence de Genève (Richemont).

#### **10.1.2.2 Serveur**

Un serveur est une ressource informatique matériel ou logiciel qui offre des services à des clients et qui permet de faire du stockage d'informations.

#### **10.1.2.3 Réseau**

Le réseau informatique est l'ensemble des équipements qui sont reliés entre eux dans le but d'échanger des informations.

#### **10.1.2.4 Base de données**

Une base de données (physique) est un support physique qui permet de stocker l'intégralité des informations d'une entreprise.

#### **10.1.2.5 Poste de travail**

Un poste de travail est une ressource informatique matérielle permettant à un utilisateur final d'exécuter diverses applications mises à dispositions.

### **10.1.3 La carte**

Un diagramme d'infrastructure technique permet de cartographier la couche infrastructure technique. Grâce à celui-ci on peut visualiser les différentes ressources informatiques et les liens entre elles. Comme précédemment, pour ce faire, la plateforme HOPEX a été utilisée pour modéliser le diagramme d'infrastructure technique. Les objets qui sont représentés sur le diagramme sont :

- Les sites
- Les serveurs
- Les réseaux
- Les bases de données
- Les postes de travail
- Les applications et leurs services applicatifs
- Les connexions entre ces objets

En [annexe 18](#), le diagramme d'infrastructure technique Zimmermann Immobilier.

## **10.2 Les outils**

Chaque utilisateur possède une licence Office 365, cette licence donne accès à la libre utilisation de toutes les applications Office dont les plus connues, Word, Excel, Outlook et bien d'autres. Les outils informatiques ne cessant de progresser et d'être le plus adaptés aux entreprises de nombreuses applications sont disponibles mais pas encore très connues des utilisateurs.

L'idée serait d'utiliser un maximum les applications Office 365.

## **10.3 La communication**

Il existe deux types de communication qui se font via le web.

La communication externe qui englobe les fournisseurs, les locataires, les entreprises externes et toutes les personnes qui travaillent dans les immeubles de la régie.

La communication interne se fait entre les employés de la régie, soit dans le même service mais aussi à travers les différents services ainsi que les sites distants.

### **10.3.1 Communication externe**

La communication avec les acteurs externes à la régie, pourra bien évidemment se faire par email via Outlook. Outlook nous permet par exemple de créer des dossiers pour trier les mails et également la possibilité de fixer des rendez-vous. Si la communication devait se faire régulièrement en particulier avec une personne, il est également possible sur Teams d'ajouter quelqu'un d'externe au domaine de l'entreprise grâce à l'option « invité ». Certes, l'invité n'a pas les mêmes droits qu'un membre du domaine de la régie mais pour le partage de documents ou les vidéo-conférences Teams est bien plus adapté.

### **10.3.2 Communication interne**

Désormais, la communication interne devra se faire sur Teams. Teams est une application intégrée dans Microsoft, elle permet de communiquer dans une entreprise, c'est la version business de WhatsApp en quelque sorte. Il est possible de communiquer directement avec une personne, créer des discussions de groupe mais aussi créer des équipes et y créer des canaux à l'intérieur pour pouvoir améliorer l'organisation.

## **10.4 Les documents partagés**

Depuis Teams, les documents peuvent être partagés directement avec les personnes d'un même canal, imaginons que nous créons une équipe « Location » avec des canaux plus précis concernant l'équipe Location. Dans un des canaux de cette équipe nous glissons des fichiers type Excel ou Word par exemple, tous les membres de l'équipe vont avoir accès à ces fichiers et peuvent les modifier directement depuis Teams ou depuis l'application bureau.

## **10.5 La répartition des tâches**

Planner est une application qui permet d'attribuer des tâches et de les assigner à une ou plusieurs personnes. On peut également déterminer le début et la fin d'une tâche avec un délai. Cette application est très simple d'utilisation et on voit directement le statut de chaque tâche, c'est idéal pour gérer les différentes tâches avec plusieurs personnes.

## **10.6 Le cloud**

One Drive est l'application cloud par défaut dans Office 365 qui permet de stocker des documents, des fichiers. One Drive fait office de cloud car les différents documents sont stockés virtuellement. Ces documents peuvent être partagés au sein de la régie entre collaborateurs.

## **10.7 Comment améliorer la prise en main des outils informatiques pour l'ensemble des utilisateurs ?**

Étant donné que beaucoup d'employés n'ont pas été formés à l'heure d'aujourd'hui, il est compliqué pour eux d'utiliser à bon escient ces différents outils. Actuellement, le support informatique répond aux diverses questions que se posent les employés sur l'utilisation des outils de base, c'est-à-dire, Teams, Excel et Outlook.

Malheureusement, une grande majorité des employés n'ont jamais utilisé un logiciel de la suite Office 365 et ne connaissent pas l'existence de certains outils. Par exemple, Planner ou encore Teams devraient être des outils quasiment obligatoires au cours des différents projets et pour tous les services, mais beaucoup ne savent pas s'en servir. L'information sur l'utilisation et les nouveautés de la suite Office 365 ne sont pas dispersées correctement et de manière homogène.

Remarqué : le fonctionnement actuel, qui est de répondre à l'instant présent, n'est pas efficace. Les employés ne se souviennent pas de la manipulation à faire et ils n'ont pas de support avec des explications. De plus, les personnes qui n'utilisent pas les outils de la suite Office 365 ne posent pas de questions et donc n'acquièrent pas les techniques pour les utiliser correctement.



En effet, chaque service n'a pas les mêmes processus et donc ne fonctionne pas de la même manière. De plus, les employés au sein d'un service ont des tâches différentes. Ce faisant, la majorité du temps les collaborateurs communiquent entre eux.

Il est donc préférable d'organiser des présentations ciblées par service avec l'ensemble des membres d'un service. Ces présentations seront adaptées au service en question, la personne responsable de la présentation devra au préalable convenir un rendez-vous avec le responsable de service de manière à comprendre comment le service fonctionne. Les présentations qui sont accompagnées d'un support accessible consistent à informer les utilisateurs en leur montrant des cas d'utilisations et à répondre aux éventuelles questions.

Le but de ce partage est de mettre en pratique ce qui a été transmis dans chaque service. Les présentations pourront être répétées et devront l'être car les technologies évoluent sans cesse et des nouveautés s'ajoutent régulièrement.

## 11. L'urbanisation au sein de la régie Zimmermann

L'urbanisation au sein de la régie apporterait un gain de temps sur les processus actuellement effectués quotidiennement. Une plus-value va être ajoutée au système d'information grâce à des propositions d'amélioration des processus. Comme le cite Christophe Longépé, le but n'est pas de changer la cohérence mais d'améliorer l'efficacité. *« La démarche d'urbanisation de systèmes d'information, c'est-à-dire la démarche permettant d'améliorer l'efficacité du système d'information tout en sauvegardant la cohérence. »* (Longépé, 2009)

Comme les mandats de gérance augmentent, le nombre de biens à gérer accroit aussi. Ce qui veut dire qu'il y a toujours plus de travail pour les employés. Quand la charge de travail augmente, en général on augmente l'effectif du personnel pour aboutir aux tâches à effectuer. L'automatisation des processus permettra d'améliorer l'efficacité de travail. Ce qui voudrait dire que les collaborateurs travailleront plus rapidement sur les différentes tâches journalières. En travaillant de manière plus efficace, il n'y aura pas besoin d'embaucher autant pour faire le travail attendu. Le « trop » de personnel augmente les coûts de la régie et en embauchant moins ceux-ci baisseront.

Il ne s'agit pas de demander aux employés d'augmenter leur charge de travail, mais améliorer la façon de travailler en utilisant des outils informatiques qui permettent d'avoir accès aux informations plus rapidement, un partage plus rapide, et d'automatiser l'opérationnel.

### 11.1 Automatisation des processus

L'automatisation des processus métiers au sein de la régie Zimmermann permettrait d'automatiser les échanges avec les tâches, les données et les collaborateurs dans un ordre bien défini pour obtenir les résultats attendus en augmentant la performance. Mais que veut réellement dire automatiser ? Voici une définition de RedHat, leader de l'Open source. *« L'automatisation métier consiste à aligner la gestion des processus métier et la gestion des règles métier sur le développement d'applications modernes en vue de répondre à l'évolution des demandes du marché. Auparavant, il suffisait aux entreprises d'automatiser des processus pour améliorer l'efficacité et maîtriser les coûts dans l'ensemble de leurs services. Ces objectifs étaient largement atteints grâce aux approches de gestion des processus métier et de gestion des règles métier, deux méthodes éprouvées qui, utilisées séparément, se révèlent insuffisantes de nos jours. La transformation numérique constitue aujourd'hui une stratégie essentielle pour prospérer sur le marché. Elle implique par ailleurs une véritable collaboration entre les responsables métier et informatiques. »* (RedHat, 2020)

Pour ce faire, nous allons procéder comme auparavant avec MEGA sur la plateforme HOPEX et utiliser le langage BPMN. Des processus organisationnels vont permettre de modéliser les solutions proposées. Cette pratique consiste à designer les nouvelles opérations, les flux et les acteurs.

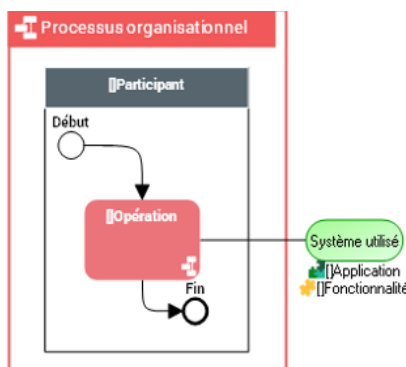
## 11.2 Processus organisationnel « Répondre au téléphone version future »

Voir [annexe 20](#).

Aujourd'hui, un trop grand nombre d'appels passent par la réception de l'agence de Genève. Le problème est lié au fait que le numéro de la réception est le contact le plus facilement trouvable sur Internet. De multiples clients, locataires ou encore propriétaires tentent de prendre contact avec la régie mais pour de différentes raisons. Comme on peut le constater dans l'annexe X (ancien) le diagramme organisationnel est très petit, court et simple. Il ne peut pas être amélioré dans le sens où les acteurs sont les bons et les opérations également.

C'est là qu'intervient un système utilisé qui est employé par le processus actuel. Que veut-dire un système utilisé ? Un système utilisé est appliqué pour spécifier les fonctionnalités nécessaires à la réalisation d'une ou plusieurs opérations, on les relie à un objet MEGA « System Used ». Définition du cours de Mme. Christine Aïdonidis-Flückiger.

Figure 1 : Système utilisé



Le système utilisé va représenter une application qui est utilisée par une opération qui est déjà existante comme par exemple : « Répondre à l'appel ». La plus-value de la solution proposée est un système de filtrage d'appels qui va faire en sorte de redistribuer les appels pour que la réception puisse être plus facilement accessible. La mise en place d'un renvoi automatique d'appels permettrait de désengorger les appels. Les clients qui tentent d'avoir un contact avec un service spécifique au sein de la régie pourront y avoir accès directement sans passer par la réception. Le fait d'avoir un contact rapidement évite que le client s'agace au téléphone, et une prise en charge rapide et efficace démontre un bon service et donne une bonne image à la régie.

Dans la plupart des entreprises aujourd'hui il existe des systèmes qui répondent automatiquement. Pour adapter au mieux ce système, il faut faire en sorte d'établir des statistiques sur quelles sont les demandes les plus récurrentes et quels sont les services les plus sollicités. Le message automatique annoncera les différentes options en énumérant des chiffres. Lorsque le client tape sur le chiffre sélectionné l'appel est transféré. Pour pouvoir définir l'ordre des messages et rediriger le plus rapidement les appels il faut les ordonner par rapport à deux points : le service et la demande.

- Service

Le service de la location reste actuellement le plus demandé, mais on retrouve aussi la comptabilité, la gérance et la technique.

- Demande

Souvent les clients demandent à parler à un employé en particulier, la personne responsable des travaux de l'appartement ou de l'administration. Beaucoup de personnes contactent l'agence pour la visite d'appartement également.

Figure 2 : Exemple de solution

Message de Bienvenue		
Question	Option	Service
Si vous avez des questions concernant l'administration/résiliation.	1	Gérance
Si vous avez des questions concernant une visite d'appartement/dossier.	2	Location
Si vous avez des questions concernant la comptabilité.	3	Comptabilité
Si vous avez des questions concernant des travaux/dégâts.	4	Travaux
Si vous êtes propriétaire.	5	Copropriété
Si vous avez des questions concernant le service contentieux.	6	Contentieux
Si vous désirez contacter l'agence de Lausanne.	7	Agence Lausanne
Tous renseignements complémentaires sur <a href="http://www.regiez.com">www.regiez.com</a>		

Voici un exemple de messages pour rediriger un client qui tente de contacter la régie. Dans la mise en place de cette solution, il faut essayer de cibler les services les plus sollicités et ne pas faire des messages trop longs. Cette figure représente uniquement un exemple, les questions à poser devront être définies par l'ensemble des services.

Les contraintes à prendre en compte sont de ne pas énumérer trop de services ou de propositions car il ne faudrait pas faire perdre patience au client. Ensuite, si ce service est mis en place il faut être sûr que l'appel soit bien redirigé à une personne du service en question. Lorsque le client choisit l'option souhaitée, l'appel devra faire le tour du service afin de s'assurer qu'un collaborateur traite la demande du client.

L'avantage de cette solution est que les réceptionnistes ne devront pas répondre à tous les appels mais uniquement ceux qui concernent la location et possiblement ceux qui ne sont pas énumérés dans la liste. La plus-value apportée est le temps gagné pour le client mais également pour les réceptionnistes. Si la demande du client est rapidement traitée, alors la satisfaction de celui-ci augmentera.

En résumé, les acteurs externes ainsi qu'internes économiseront du temps pour effectuer d'autres tâches. De plus, cette solution est économiquement rentable.

### **11.3 Processus organisationnel « Prise de rendez-vous pour une visite version future »**

Voir [annexe 19](#).

Actuellement, à la réception la grande majorité des appels entrants concernent la prise de rendez-vous pour une visite. Le problème du grand nombre d'appels fait que les réceptionnistes sont en quelque sorte bloquées pour avancer dans leurs autres tâches quotidiennes. Face à ce problème, le nombre d'appels doit diminuer. Comment faire pour que les rendez-vous puissent se prendre mais sans perturber autant les réceptionnistes ?

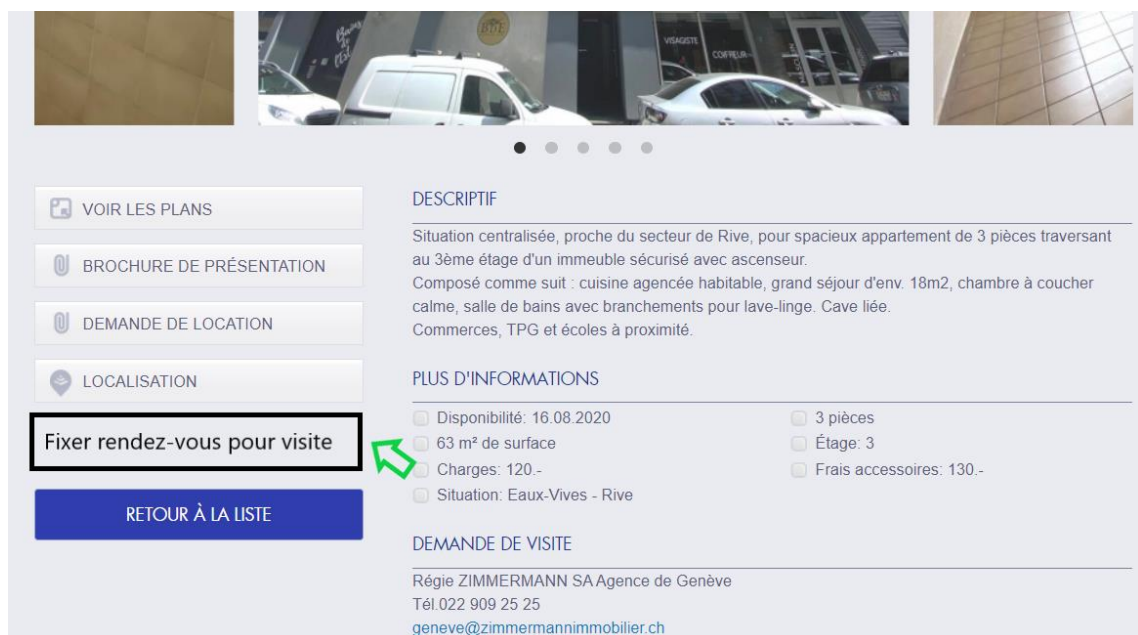
Le processus de base de la prise de rendez-vous pour une visite d'appartement est de permettre à un client de visiter un appartement libre dans le but d'avoir un aperçu du logement. Si le bien correspond aux attentes du client, le client prépare un dossier pour une demande, qui est le prochain processus.

La solution imaginée est de mettre en place un système de prise de rendez-vous sur le site Internet. Ce système aura plusieurs fonctionnalités dont les principales sont : afficher les plages horaires disponibles pour une visite, fixer un rendez-vous pour une visite, confirmer un rendez-vous. Le client aura la possibilité d'être indépendant pour fixer son rendez-vous et recevra une confirmation et un rappel.

Sur le site, le client peut faire une recherche avec des critères (nombre de pièces, prix, etc.). Une fois la recherche filtrée faite, il peut sélectionner un bien et voir les informations le concernant. Pour chaque bien, il y aura la possibilité de fixer un rendez-vous pour une visite. Le client verra sous forme d'agenda avec des disponibilités des plages pour prendre un rendez-vous. Le client s'inscrira à l'heure qui lui convient, rentrera ses informations qui seront bien évidemment valides et lorsqu'il aura rempli le formulaire, une confirmation lui sera transférée.

Voici quelques figures qui permettent de visualiser la mise en place des fonctionnalités citées précédemment :

Figure 3 : Ajout d'un rendez-vous sur le site de la régie



The screenshot displays a real estate listing page. On the left is a sidebar with a menu containing the following items: 'VOIR LES PLANS', 'BROCHURE DE PRÉSENTATION', 'DEMANDE DE LOCATION', 'LOCALISATION', and 'Fixer rendez-vous pour visite'. The last item is highlighted with a black border and a green arrow. Below the menu is a blue button labeled 'RETOUR À LA LISTE'. The main content area on the right includes a 'DESCRIPTIF' section with details about the property, a 'PLUS D'INFORMATIONS' section with key features, and a 'DEMANDE DE VISITE' section with contact information for Régie ZIMMERMANN SA.

**DESCRIPTIF**

Situation centralisée, proche du secteur de Rive, pour spacieux appartement de 3 pièces traversant au 3ème étage d'un immeuble sécurisé avec ascenseur.  
Composé comme suit : cuisine agencée habitable, grand séjour d'env. 18m2, chambre à coucher calme, salle de bains avec branchements pour lave-linge. Cave liée.  
Commerces, TPG et écoles à proximité.

**PLUS D'INFORMATIONS**

Disponibilité: 16.08.2020	3 pièces
63 m² de surface	Étage: 3
Charges: 120.-	Frais accessoires: 130.-
Situation: Eaux-Vives - Rive	

**DEMANDE DE VISITE**

Régie ZIMMERMANN SA Agence de Genève  
Tél. 022 909 25 25  
[geneve@zimmermannimmobilier.ch](mailto:geneve@zimmermannimmobilier.ch)

Une option fixer un rendez-vous pour une visite pourra être ajoutée sous forme de bouton qui redirige sur l'agenda des disponibilités. Comme on peut voir sur la figure, actuellement la demande de visite se fait par téléphone et par mail.

Figure 4 : Agenda des disponibilités pour visite

Planning hebdomadaire des disponibilités de l'objet : Adresse / n° ref

Date

Horaire	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
8h30-9h30				Ajouter rdv	Ajouter rdv
9h30-10h30				Ajouter rdv	Ajouter rdv
10h30-11h30				Ajouter rdv	Ajouter rdv
11h30-12h30				Ajouter rdv	Ajouter rdv
13h30-14h30					
14h30-15h30					
15h30-16h30					
16h30-17h30					

Pour un bien sélectionné, les tranches disponibles peuvent être différenciées avec une autre couleur. Ensuite le client clique sur la tranche souhaitée et remplit le formulaire. Pour cet exemple, il s'agit d'un agenda hebdomadaire sur une semaine mais on peut imaginer qu'on puisse défiler les semaines. Bien entendu, il s'agit d'un exemple, les tranches horaires devront être définies par le courtier de location.



Figure 5 : Prototype d'un formulaire

### Customer Details:

Full Name \*

First Name

Last Name

Address \*

Street Address

Street Address Line 2

City

State / Province

Postal / Zip Code

Phone Number \*

(000) 000-0000

E-mail

ex: email@yahoo.com

example@example.com

Submit

Le formulaire contiendra un minimum d'information, suffisantes pour contacter le client mais étant donné qu'il s'agit d'une simple visite les données ne sont pas pertinentes pour l'entreprise.

La contrainte à gérer est la gestion des disponibilités des visites pour un appartement. Au moment d'établir les disponibilités pour les visites pour un appartement ne pas mettre les mêmes disponibilités à un autre appartement. Du fait qu'il y a deux courtiers de location on ne peut pas avoir plus de deux visites groupées en mêmes temps. Ensuite, il faut regrouper les visites par quartier afin d'éviter les allers-retours dans la ville pour les courtiers de location.

Par exemple, le site affiche 10 appartements vacants dont 3 sont situés à Carouge, il faut rassembler les disponibilités sur la même journée, voir la même matinée. Si le courtier doit faire plusieurs visites dans une demi-journée, il serait logique qu'il reste dans la même zone.

Pour finir, il faut faire un formulaire de validation. Les coordonnées insérées seront correctes et qu'il y ait un moyen de contact de type numéro de téléphone. Le numéro de téléphone permet de contacter le client en lui faisant parvenir une confirmation dans un premier temps, mais aussi un rappel. Ce système de message permet d'éviter les confusions et que le client vienne à la visite. Il arrive que certains clients ne viennent pas et il faudrait éviter que le courtier ne se déplace pour rien.

La valeur ajoutée de cette solution est que les clients deviennent indépendants pour la prise de rendez-vous informatisée, le processus de la prise de rendez-vous par les réceptionnistes sera allégé. Le fait d'avoir un formulaire accessible en ligne évite les appels vers la réception, conséquence, il y a moins d'appel entrant. Moins d'appels entrants veut dire que les réceptionnistes sont plus facilement atteignables pour traiter d'autres demandes. Une autre plus-value est l'information sur le client qui est récupérée grâce à un formulaire. Ces informations permettent de savoir quels sont les clients qui ont fixé un rendez-vous pour une visite et dans le cas où le client devrait annuler la régie détient ses coordonnées.

En résumé, l'automatisation de ce processus va faire gagner du temps aux réceptionnistes, leur permettant d'être plus efficace et disponible pour leurs autres tâches et pour finir, faciliter le processus de prise de rendez-vous pour les personnes qui sont plus à l'aise avec ce système.

## 11.4 Processus organisationnel « Traitement d'un dossier version future »

Voir [annexe 21](#).

Pour commencer le nombre d'acteurs a diminué, le but est de réduire le temps du processus métier. Il est important de définir quel acteur à quel rôle. Comme on peut le constater sur le diagramme de processus organisationnel de l'existant, il y a un total de 4 acteurs : réceptionnistes, gérants administratifs, responsable de la location et responsable de la gérance. On peut se poser la question « Pourquoi le dossier passe par autant de personnes ? », il n'y a pas de réponse valable. Donc on peut conclure que le nombre d'acteurs peut être réduit.

Comme énoncé dans le chapitre précédant, il faut réduire le nombre d'acteurs. Dans un premier temps, les dossiers arrivent à la réception et ce sont les réceptionnistes qui établissent un premier filtrage. Vu le nombre de dossiers incomplets et ne rentrant pas dans les critères, les dossiers ne sont pas tout de suite transmis aux gérants administratifs. Pour poursuivre, une fois que les dossiers sont complets et que les dossiers rentrent dans les critères, ils sont alors transférés aux gérants. Les gérants vont alors être les deuxièmes acteurs, ils s'occupent d'aller vérifier si les informations des dossiers sont bien correctes et présélectionnent le dossier qui leur semble le plus adéquat pour créer le bail. Une fois le dossier présélectionné, on doit valider que le bien va être attribué au dossier. Pour ce faire, il faut qu'un responsable valide par sa décision. Il sera donc logique que le responsable de location prenne cette décision. Une fois la décision validée par le responsable, le gérant administratif peut passer au processus suivant qui est d'établir un bail.

Une amélioration à mettre en place rapidement est la numérisation des documents. Actuellement, les dossiers qui sont apportés en mains propres sous format papier ne sont pas numérisés et les dossiers sous format électronique sont imprimés. C'est contradictoire avec l'économie et l'écologie. De plus, les informations ne sont pas enregistrées. Le but est de procéder de la manière inverse. Les documents papiers devraient être scannés et ceux qui sont déjà numérisés ne pas les imprimer. Une fois que tous les dossiers sont numérisés ils devraient être enregistrés dans Gestimm V2. Les dossiers seront accessibles par les acteurs qui s'occupent du traitement d'un dossier.

La plus-value est la centralisation des données pour le système d'information, les dossiers pourront être suivis plus facilement et surtout c'est une nouvelle manière de collaborer. Une manière plus simple de traiter le suivi d'un dossier. Également pour le traitement des dossiers qui n'ont pas été choisis pour un bien, ils seront toujours enregistrés dans le système et cela facilitera la relocation si un bien se libère et correspond aux critères du client. La numérisation des dossiers et la diminution des acteurs feront gagner du temps sur l'ensemble du processus.

## 12. Conclusion

Comme cité dans le point précédent, l'urbanisation du système d'information de la régie Zimmermann va permettre de recentrer les informations, de travailler de manière plus automatisée et donc de gagner du temps sur les processus qui sont répétés quotidiennement.

Mon mémoire consiste à imaginer des solutions pour améliorer et informatiser les processus organisationnels notamment avec des outils informatiques. Pour les trois processus auxquels j'ai apporté une solution détaillée ainsi que des propositions de mise en place. Il est envisageable dans un futur proche de mettre ces solutions en place.

En conclusion, l'automatisation de ces trois derniers processus métiers me semble faisable. Je pense que les propositions données peuvent être prise en compte et adaptée parfaitement pour une mise en place très prochaine. Concernant la faisabilité il faudra en discuter avec l'équipe de développement de chez CQFD.

## Bibliographie

ADRIEN, Marie-Hélène, ANDERSON, Gary, CARDEN, Fred, LUSTHAUS, Charles. 1998. *Améliorer la performance organisationnelle : manuel d'auto-évaluation*. Centre de recherches pour le développement international (Canada). 1998 ISBN 0-88936-876-7

AÏDONIDIS-FLÜCKIGER, Christine, 2020. *626-1 Les Fondamentaux* [PowerPoint]. Support de cours : Cours « Architecture des systèmes d'information – Urbanisation », Haute école de Gestion, année académique 2019-2020

AÏDONIDIS-FLÜCKIGER, Christine, 2020. *626-1 Couche Métier* [PowerPoint]. Support de cours : Cours « Architecture des systèmes d'information – Urbanisation », Haute école de Gestion, année académique 2019-2020

AÏDONIDIS-FLÜCKIGER, Christine, 2020. *626-1 Couche Applicative* [PowerPoint]. Support de cours : Cours « Architecture des systèmes d'information – Urbanisation », Haute école de Gestion, année académique 2019-2020

AÏDONIDIS-FLÜCKIGER, Christine, 2020. *626-1 Couche IT 2020* [PowerPoint]. Support de cours : Cours « Architecture des systèmes d'information – Urbanisation », Haute école de Gestion, année académique 2019-2020

Améliorer la performance organisationnelle : Manuel d'auto-évaluation, [sans date]. *CRDI - Centre de recherches pour le développement international* [en ligne]. [Consulté le 19 août 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.idrc.ca/fr/livres/ameliorer-la-performance-organisationnelle-manuel-dauto-evaluation>

BILET, Virginie, FELIDJ, Christophe, LIOTTIER, Miguel, 2020. *DSCG 5 Management des systèmes d'information – Manuel – Réforme 2019/2020*. Paris : Dunod. Expert Sup. ISBN 2100789570.

BRIOL, Patrice, 2008. *Ingenierie Des Processus Metiers, de L'Elaboration A L'Exploitation*. Lulu.com. ISBN 978-1-4092-0040-6.

BRIOL, Patrice, 2014. *BPMS : l'automatisation des processus métiers*. Lieu de publication non identifié : Ingénierie des processus. Essai. ISBN 978-1-326-02157-3.

*Cercle\_Architecture\_Enterprise\_2008.pdf*, [sans date]. [en ligne]. [Consulté le 16 août 2020]. Disponible à l'adresse : [https://www.cigref.fr/cigref\\_publications/RapportsContainer/Parus2008/Cercle\\_Architecture\\_Enterprise\\_2008.pdf](https://www.cigref.fr/cigref_publications/RapportsContainer/Parus2008/Cercle_Architecture_Enterprise_2008.pdf)

CHAMFRAULT, Thierry, 2011. *Les services agiles et les processus : retours d'expérience basés sur ITIL v3*. Paris : Dunod. InfoPro. Etudes, développement, intégration. ISBN 978-2-10-056691-4.

CHAMFRAULT, Thierry, DURAND, Claude. *ITIL et la gestion des services*. Paris : Dunod. InfoPro. ISBN 2100498282

DIT, I. new, 2017. Les avantages de la numérisation de vos documents d'entreprise. *Blog de Zyfro: Autoentrepreneur, PME et TPE* [en ligne]. 10 février 2017. [Consulté le 16 août 2020]. Disponible à l'adresse : <https://zyfro.fr/blog/les-avantages-de-la-numerisation-de-vos-documents-dentreprise/>

DUGERDIL, Philippe, 2007. Remodélisation de l'architecture d'un système d'information. *Ingénierie des systèmes d'information*. 2007. pp. 11-37.

HOPEX MEGA, 1992. Plateforme HOPEX [en ligne]. [Consulté le 8 août 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.mega.com/fr/plateforme-hopex>

LEGRENZI, Christophe, 2012. *Le contrôle de gestion du SI : méthodes et outils pour la maîtrise des coûts informatiques*. Paris : Dunod. Fonctions de l'entreprise. Systèmes d'information. ISBN 978-2-10-057436-0.

LEGRENZI, Christophe, 2013. *Les nouveaux schémas directeurs des SI : gouvernance, valeur et stratégie*. Paris : Hermès science. ISBN 978-2-7462-4560-0.

LONGÉPÉ, Christophe, 2006. *Le projet d'urbanisation du S.I. : démarche pratique avec cas concret*. 3e éd.. Paris : Dunod. InfoPro. Management des systèmes d'information. ISBN 978-2-10-050093-2.

MEGA | See the Bigger Picture | HOPEX, [sans date]. [en ligne]. [Consulté le 16 août 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.mega.com/fr>

Mes Formulaires | JotForm, [sans date]. [en ligne]. [Consulté le 16 août 2020 b]. Disponible à l'adresse : <https://eu.jotform.com/myforms>

Qu'est-ce que l'automatisation métier ?, [sans date]. [en ligne]. [Consulté le 16 août 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.redhat.com/fr/topics/automation/whats-business-automation>

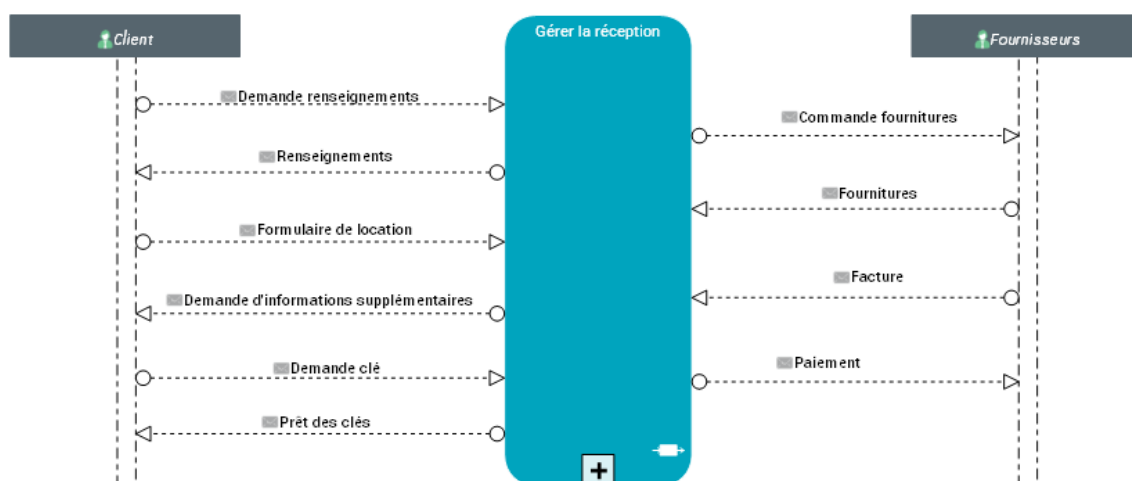
Résilier un contrat de bail - www.ch.ch, [sans date]. [en ligne]. [Consulté le 16 août 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.ch.ch/fr/resiliation-bail-locataire/>

SPETH, Christophe et 50MINUTES.FR, 2015. *La Matrice SWOT : Élaborer un plan stratégique pour votre entreprise* [en ligne]. 50 Minutes. [Consulté le 19 août 2020]. ISBN 978-2-8062-6939-3. Disponible à l'adresse : [http://www.scholarvox.com/catalog/book/docid/88858120?searchterm=Lambin,%20Jean-Jacques,Moerloose%20\(de\),%20Chantal](http://www.scholarvox.com/catalog/book/docid/88858120?searchterm=Lambin,%20Jean-Jacques,Moerloose%20(de),%20Chantal)

TOGAF | The Open Group, [sans date]. [en ligne]. [Consulté le 16 août 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.opengroup.org/togaf>

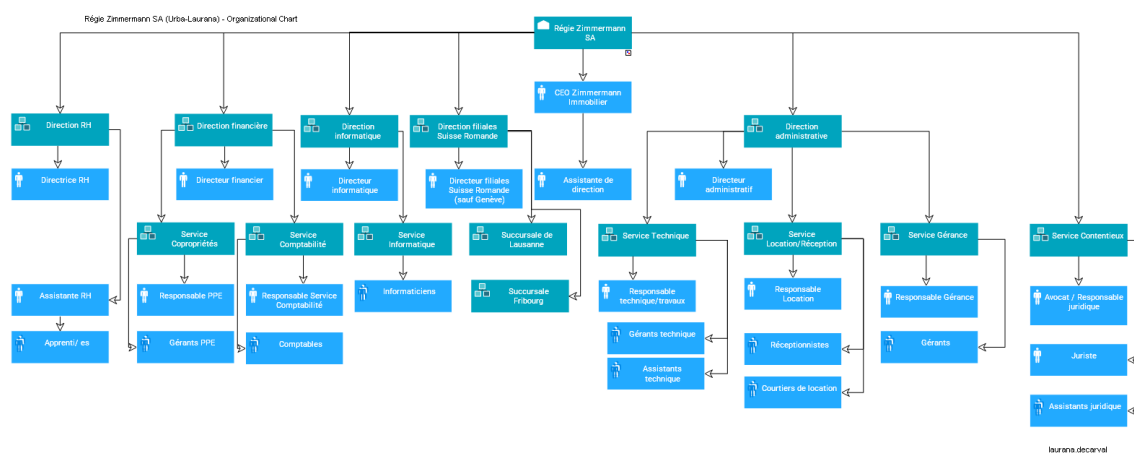
WIKIPEDIA. *Urbanisation (informatique)* [en ligne]. [Consulté le 16 juin 2020]. Disponible à l'adresse : [http://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Urbanisation\\_\(informatique\)&oldid=172029270](http://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Urbanisation_(informatique)&oldid=172029270)

## Annexe 1 : Macro-processus de la réception



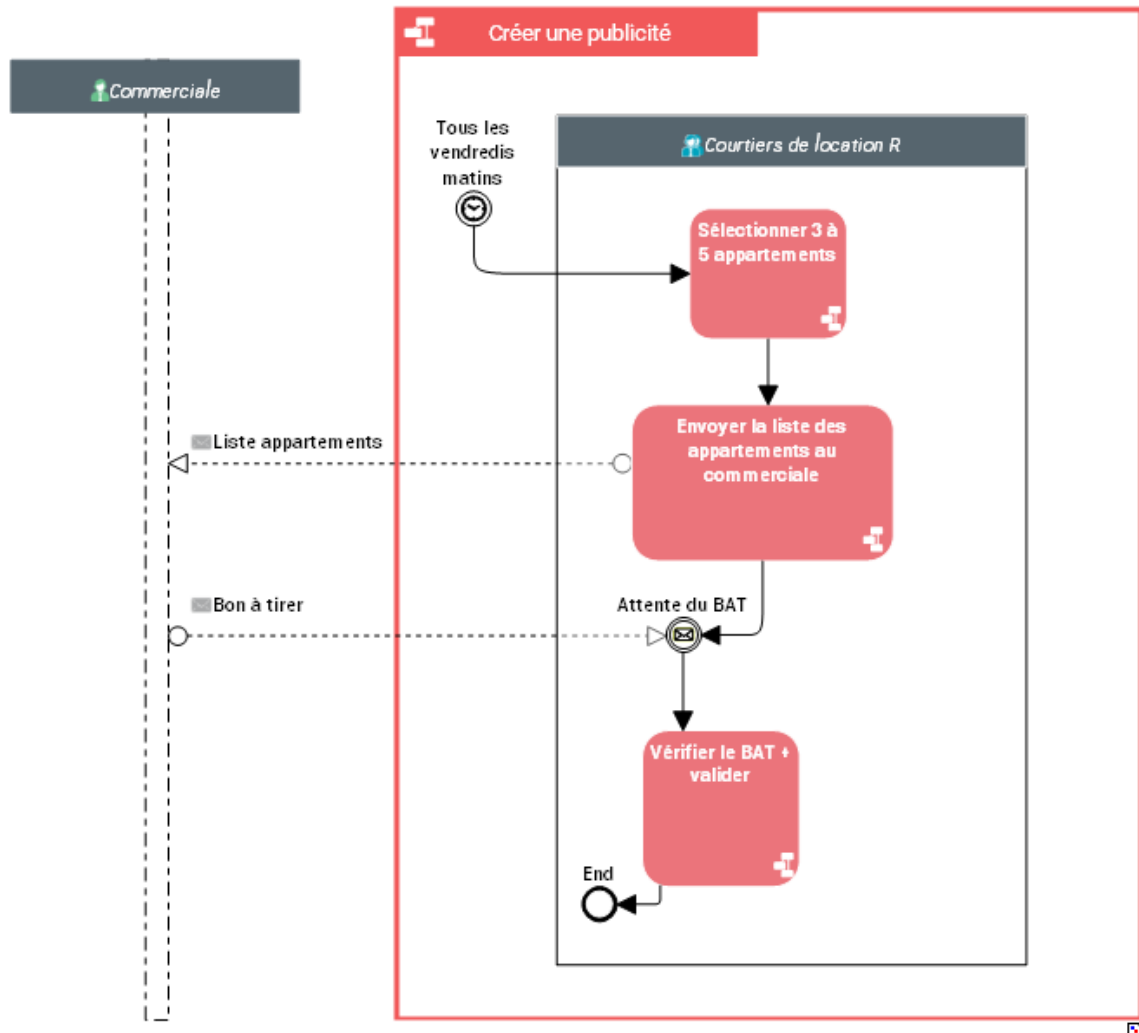


## Annexe 2 : Diagramme d'acteur de Zimmermann Immobilier



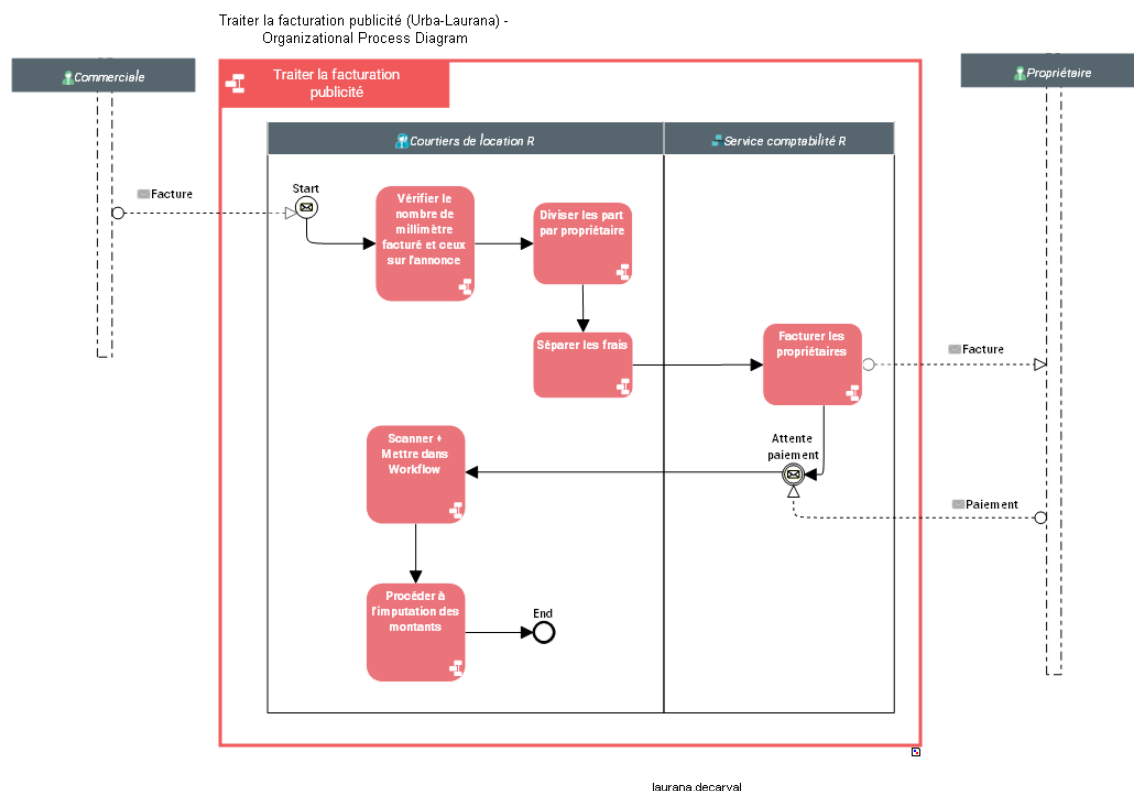
## Annexe 3 : Processus organisationnel « Publicité »

Créer une publicité (Urba-Laurana) -  
Organizational Process Diagram



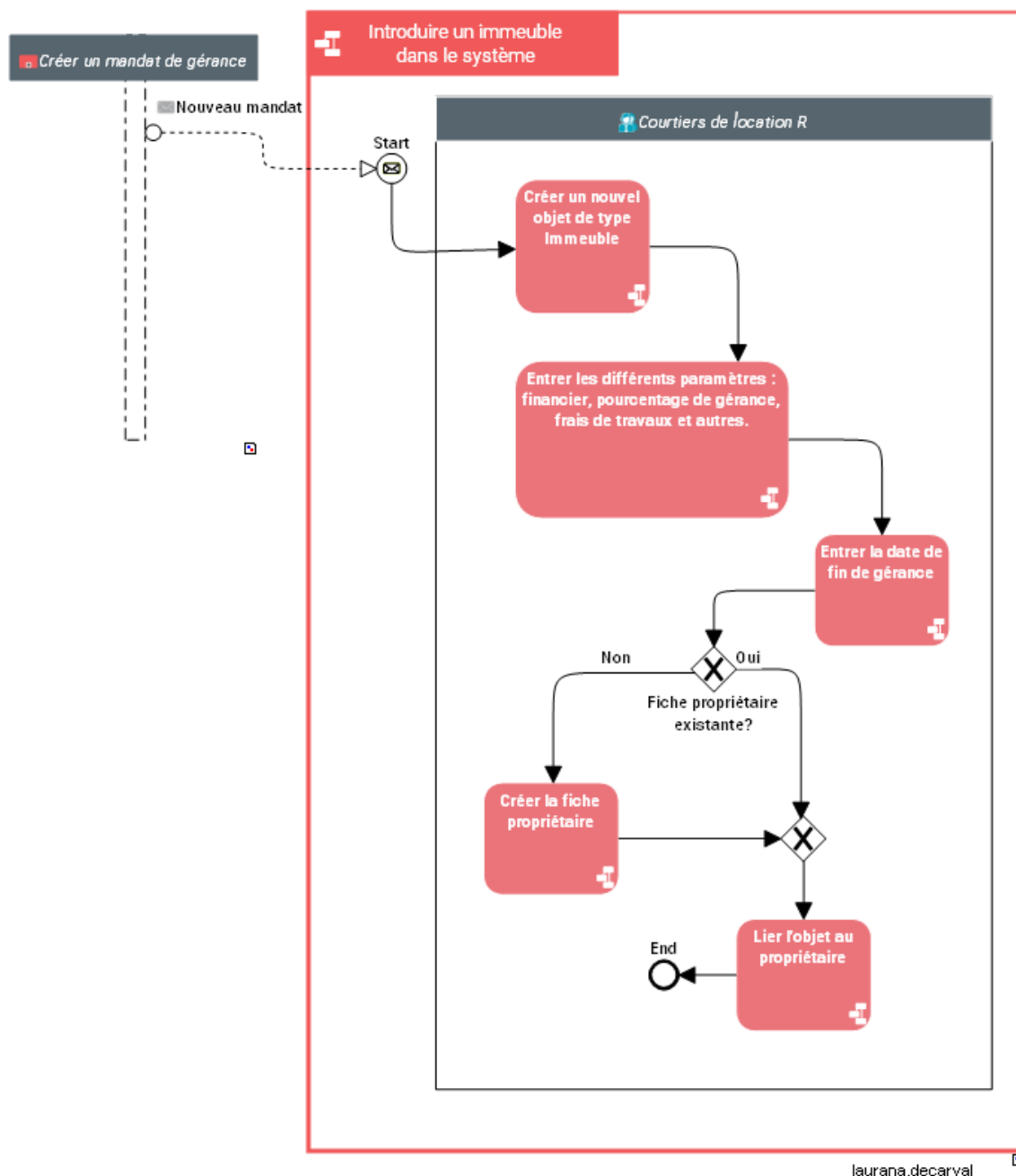
laurana.decarval

## Annexe 4 : Processus organisationnel « Facturation de la publicité »



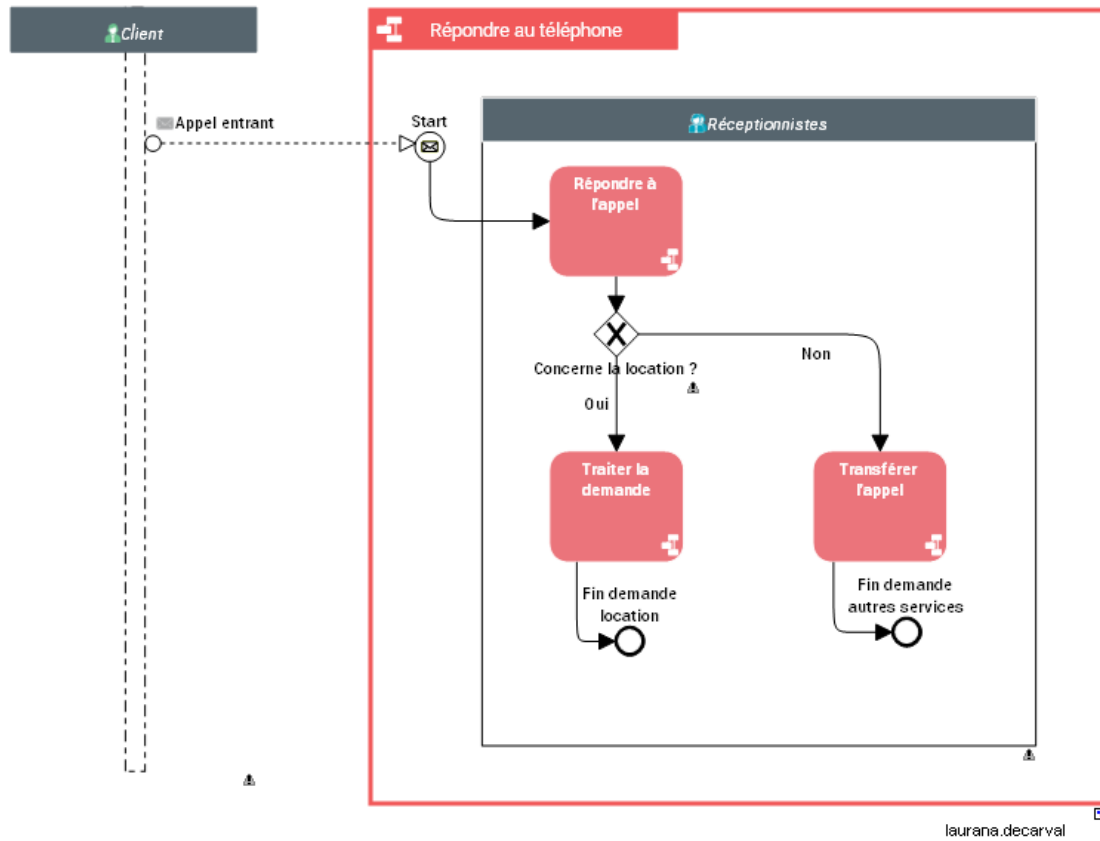
## Annexe 5 : Processus organisationnel « Introduire un immeuble dans le système »

Introduire un immeuble dans le système (Urba-Laurana) -  
Organizational Process Diagram



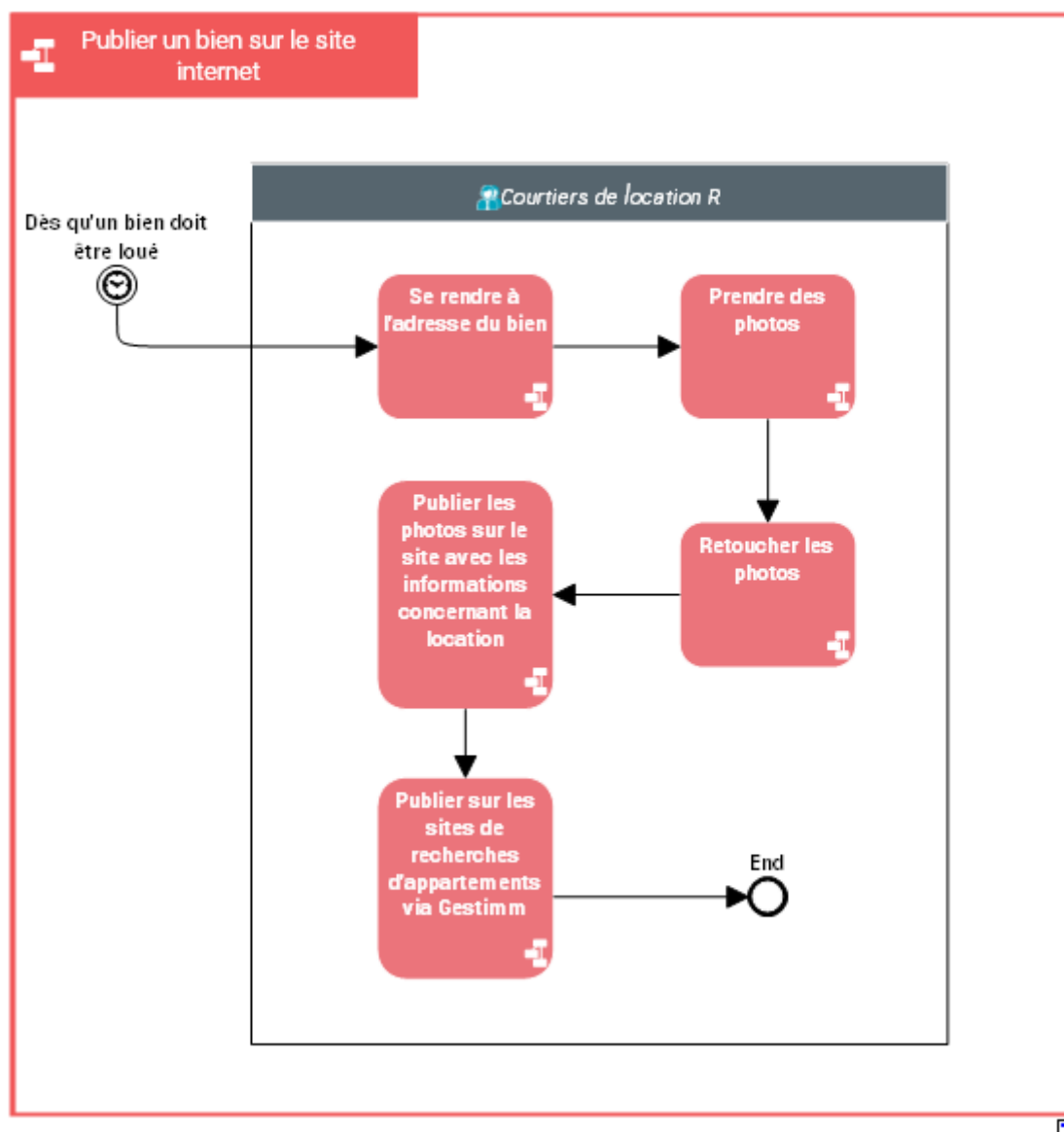
## Annexe 6 : Processus organisationnel « Répondre au téléphone »

Répondre au téléphone (Urba-Laurana) -  
Organizational Process Diagram



## Annexe 7 : Processus organisationnel « Publier un bien sur internet »

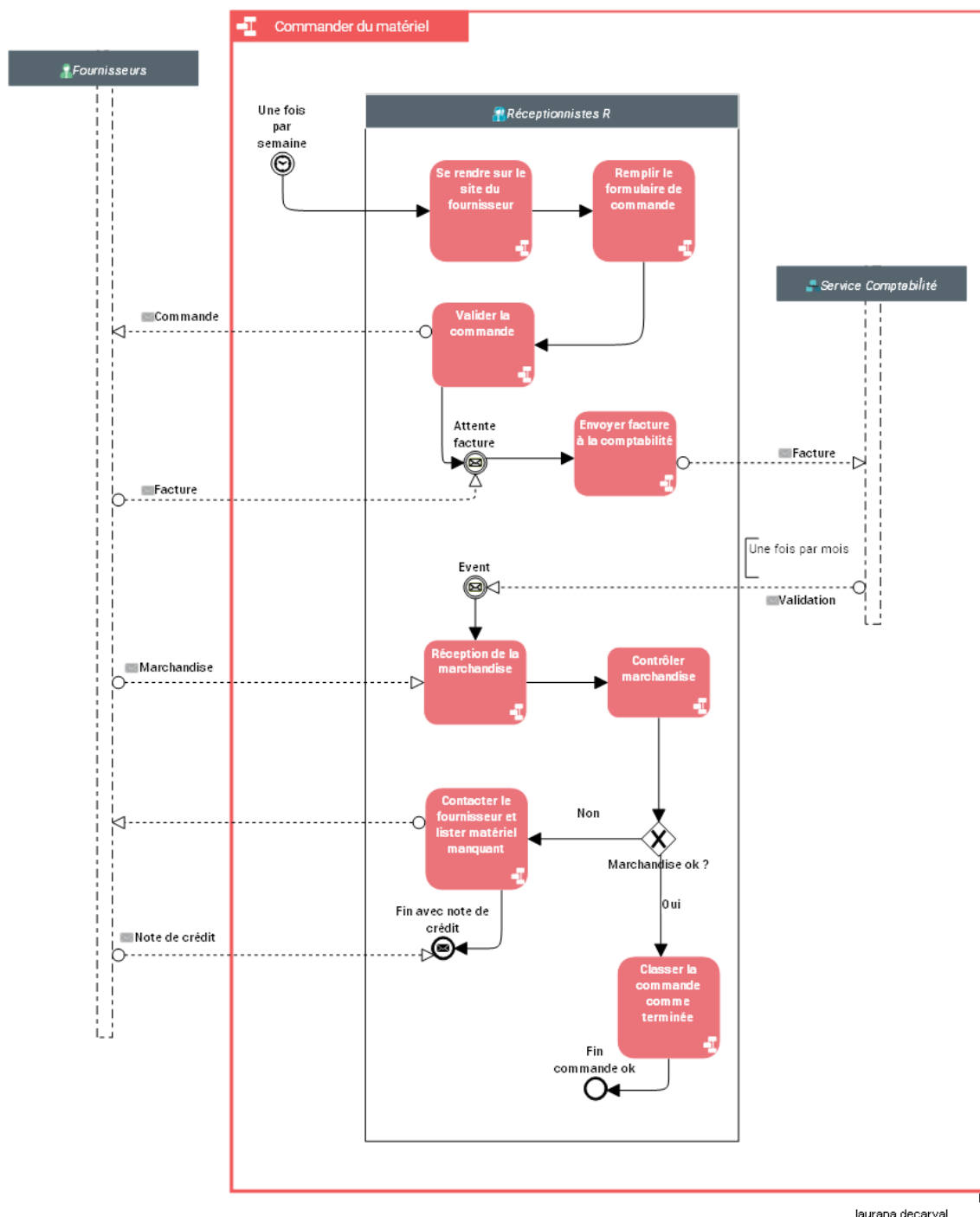
Publier un bien sur le site internet (Urba-Laurana) -  
Organizational Process Diagram



laurana.decarval

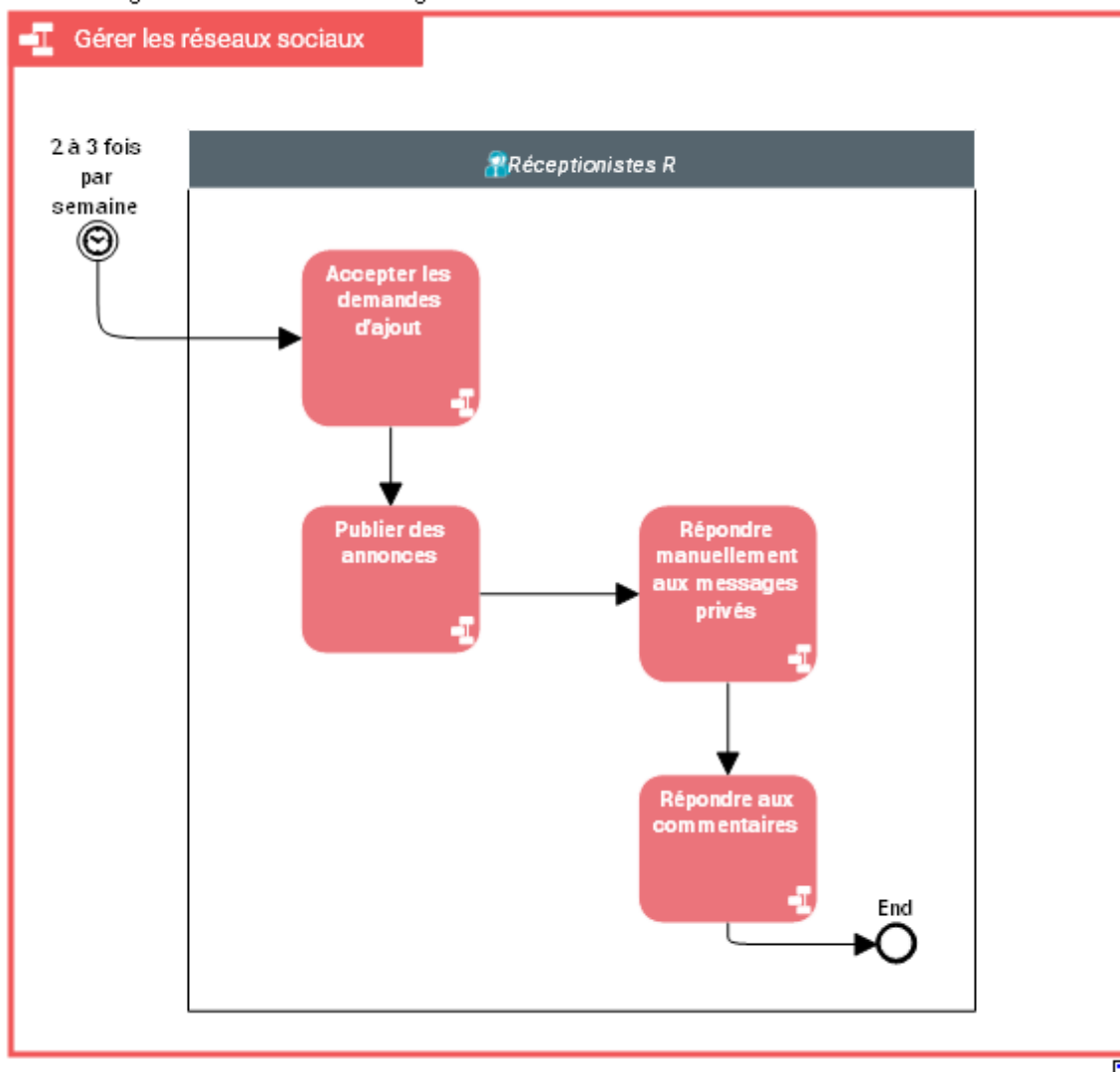
## Annexe 8 : Processus organisationnel « Commande de matériel »

Commander du matériel (Urba-Laurana) -  
Organizational Process Diagram



## Annexe 9 : Processus organisationnel « Réseaux sociaux »

Gérer les réseaux sociaux (Urba-Laurana) -  
Organizational Process Diagram

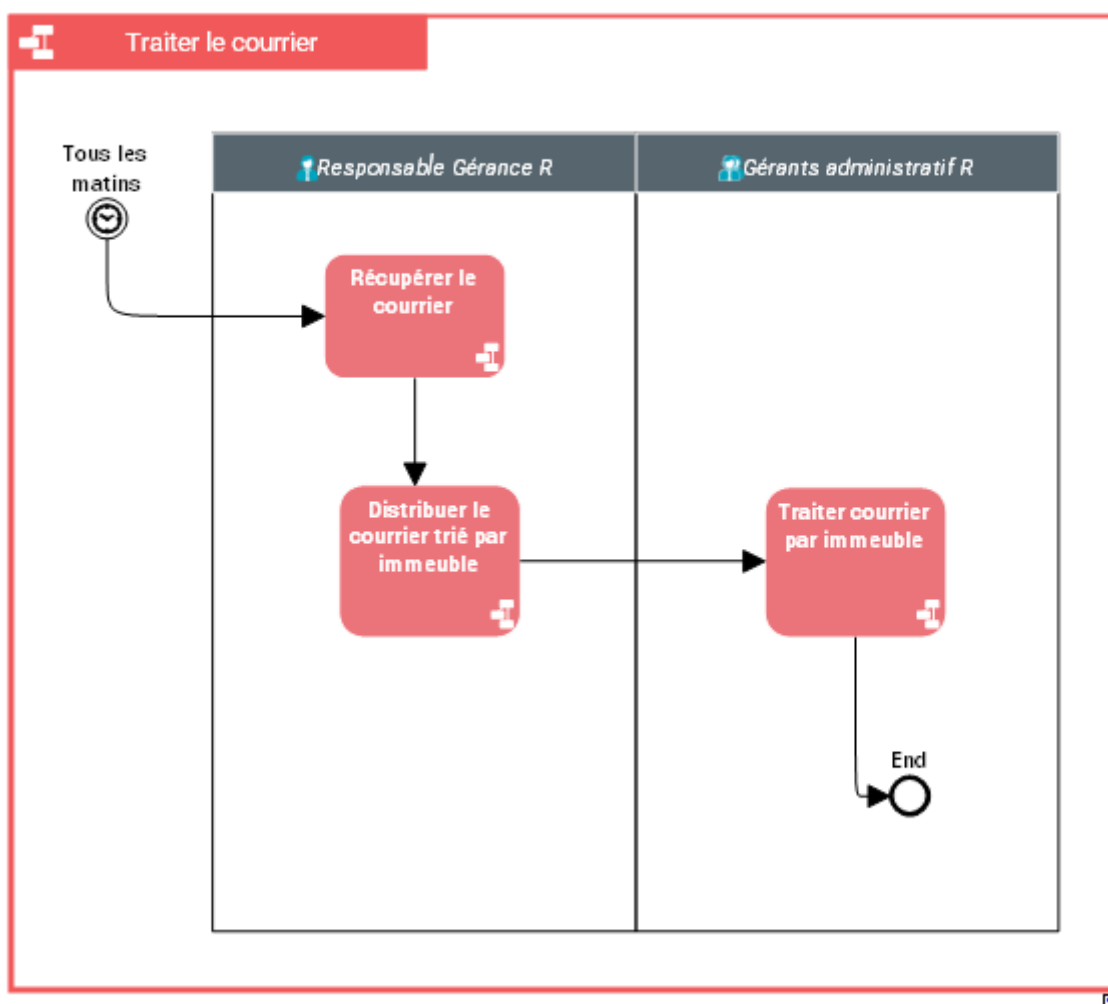


laurana.decarval



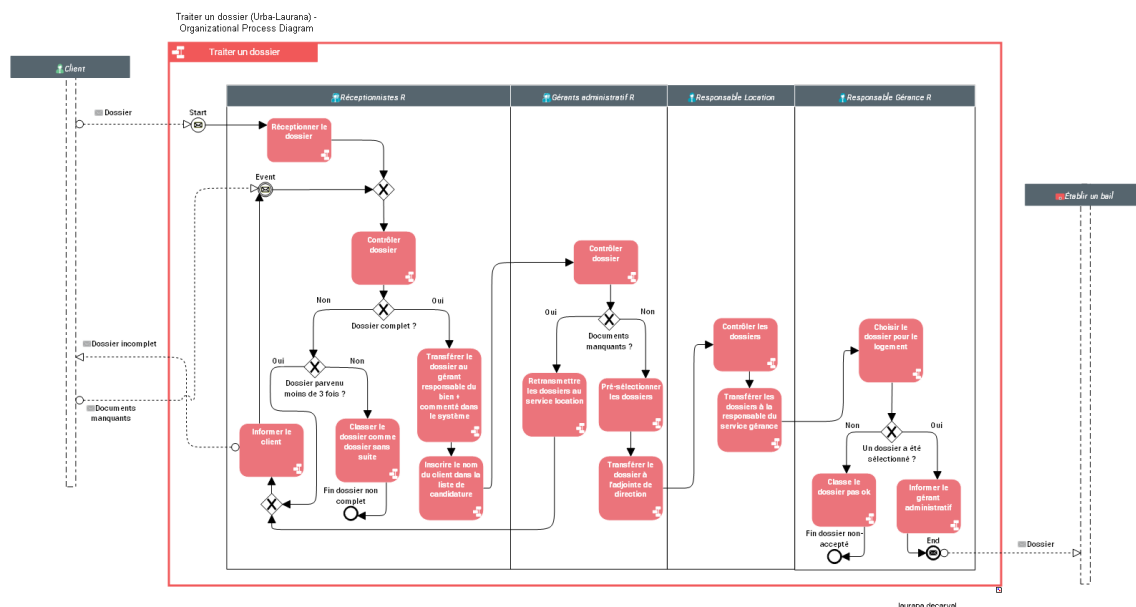
## Annexe 10 : Processus organisationnel « Traiter courrier »

Traiter le courrier (Urba-Laurana) -  
Organizational Process Diagram



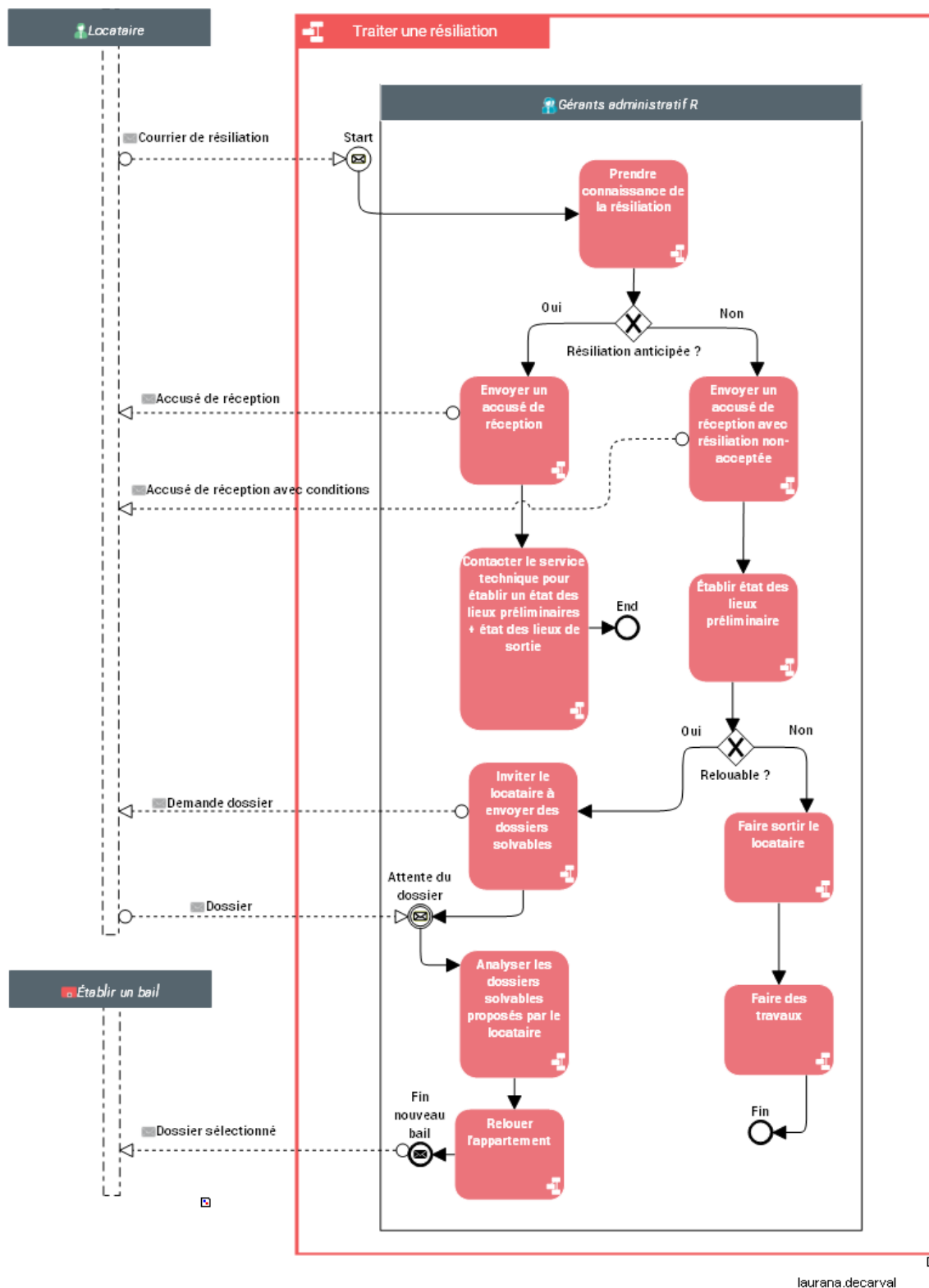
laurana.decarval

# Annexe 11 : Processus organisationnel « Traitement d'un dossier »

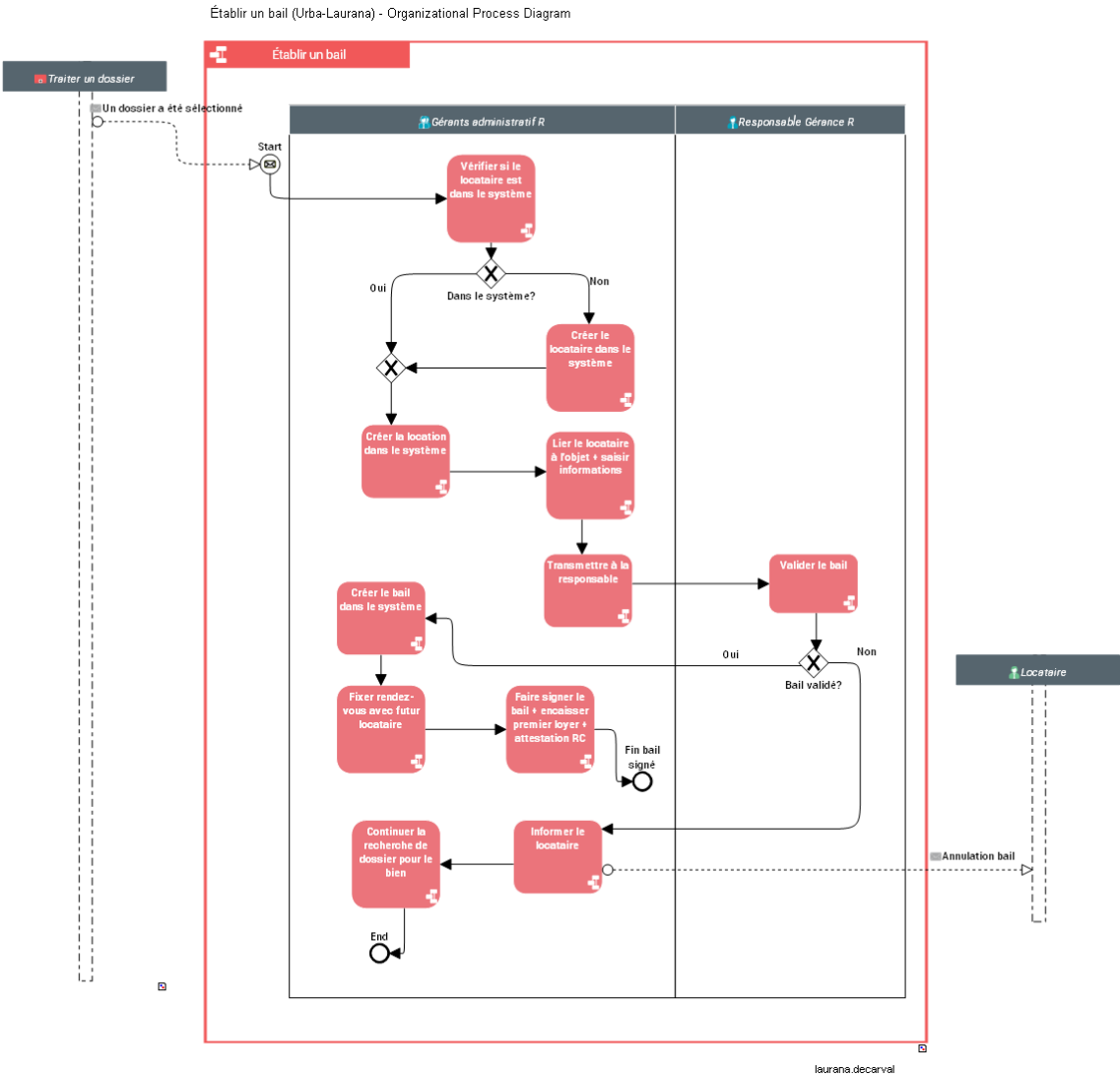


## Annexe 12 : Processus organisationnel « Résiliation »

Traiter une résiliation (Urba-Laurana) -  
Organizational Process Diagram

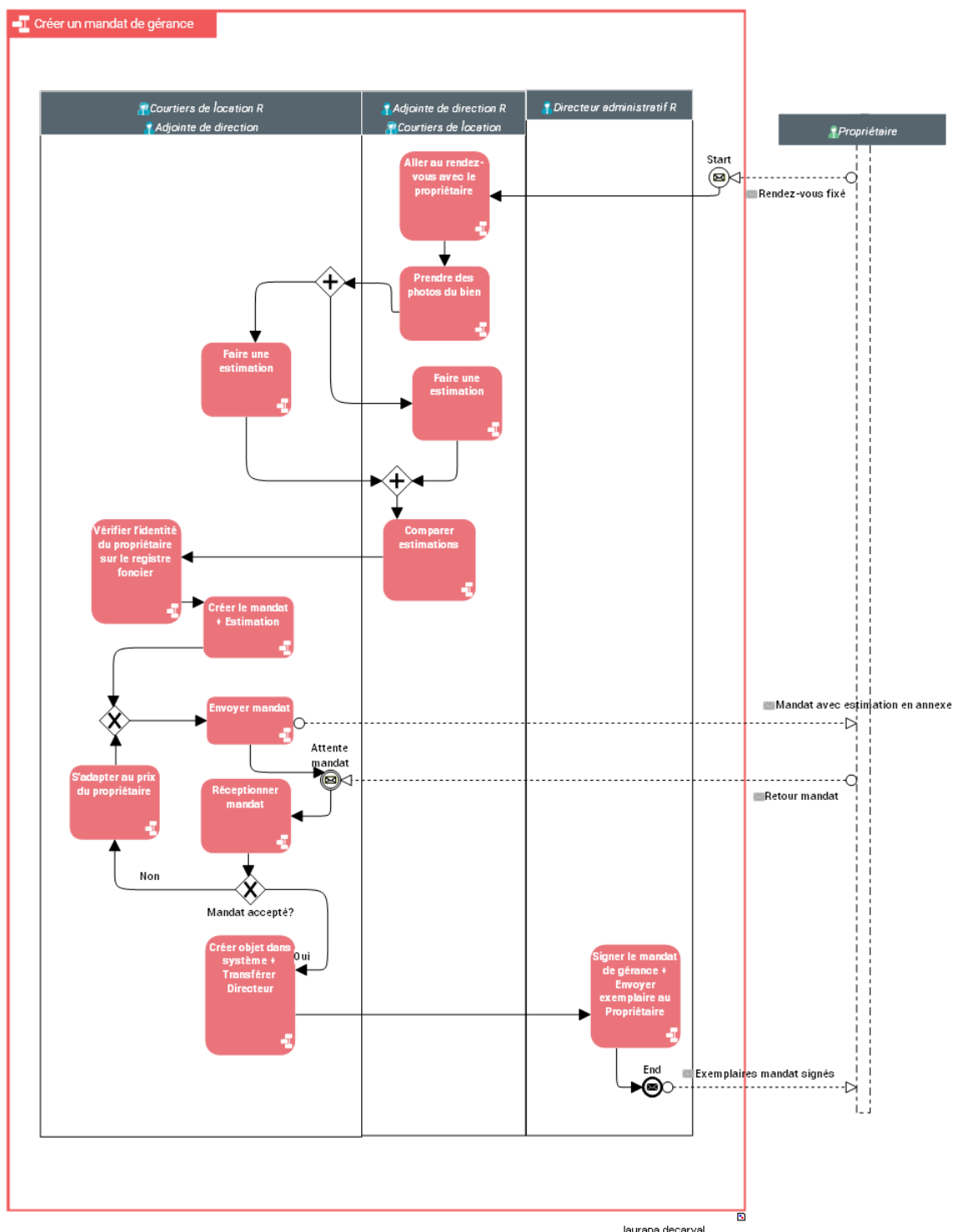


# Annexe 13 : Processus organisationnel « Etablir un bail »



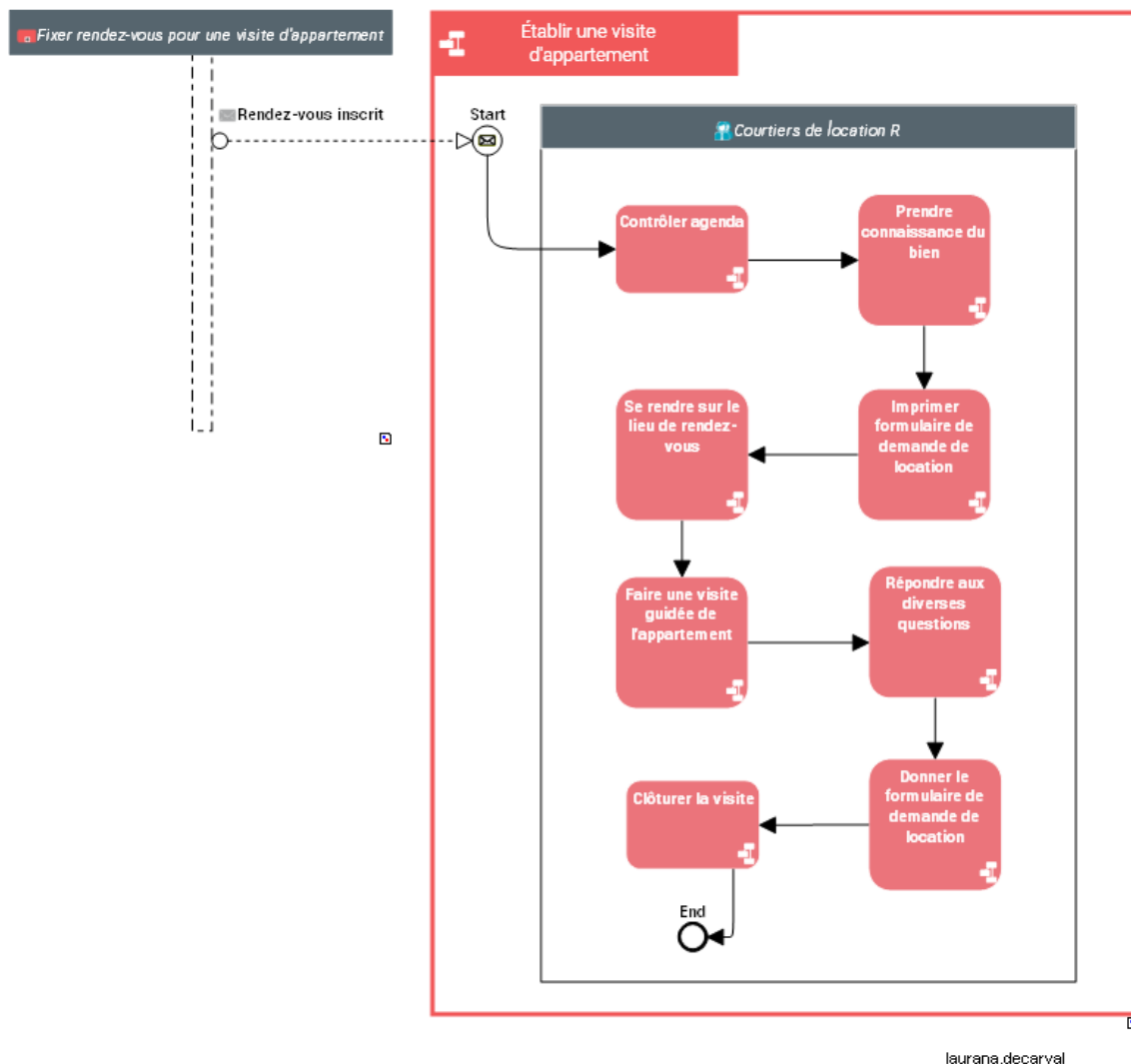
## Annexe 14 : Processus organisationnel « Créer un mandat de gérance »

Créer un mandat de gérance (Urba-Laurana) -  
Organizational Process Diagram



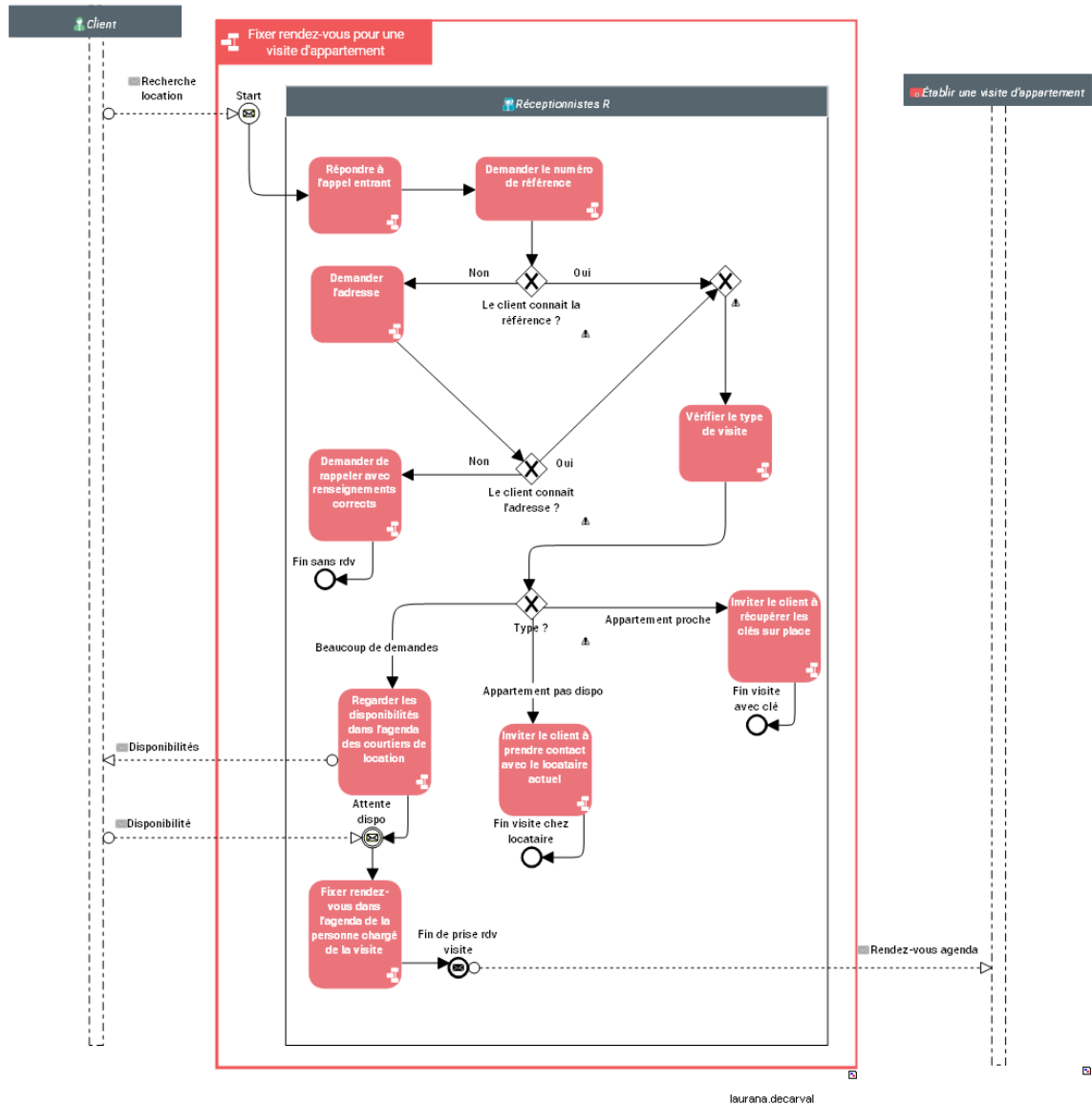
## Annexe 15 : Processus organisationnel « Visite d'un appartement »

Établir une visite d'appartement  
(Urba-Laurana) - Organizational  
Process Diagram



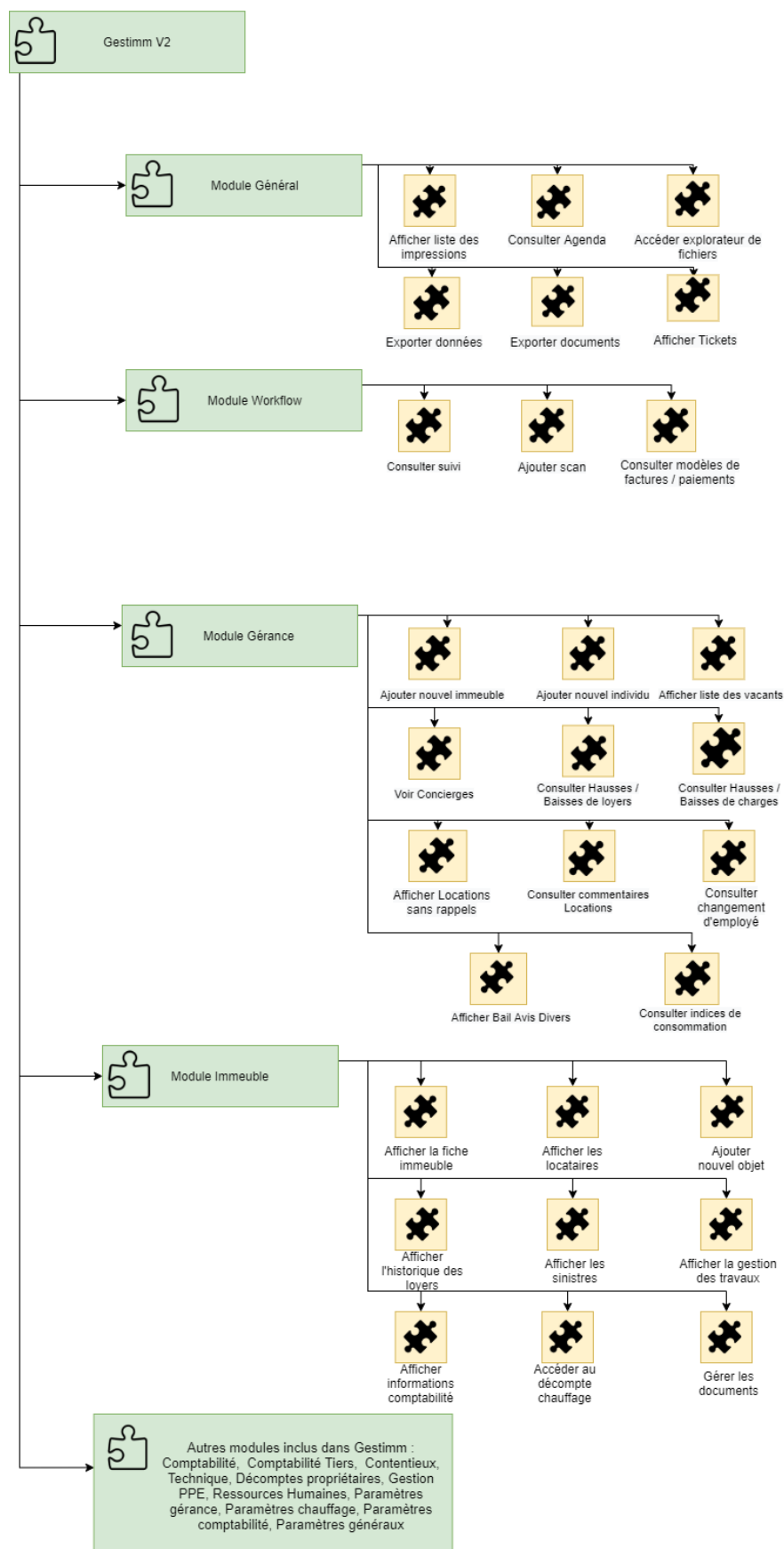
## Annexe 16 : Processus organisationnel « Rendez-vous pour une visite d'appartement »

Fixer rendez-vous pour une visite d'appartement  
(Urba-Laurana) - Organizational Process Diagram



# Annexe 17 : Arbre applicatif de Gestimm V2

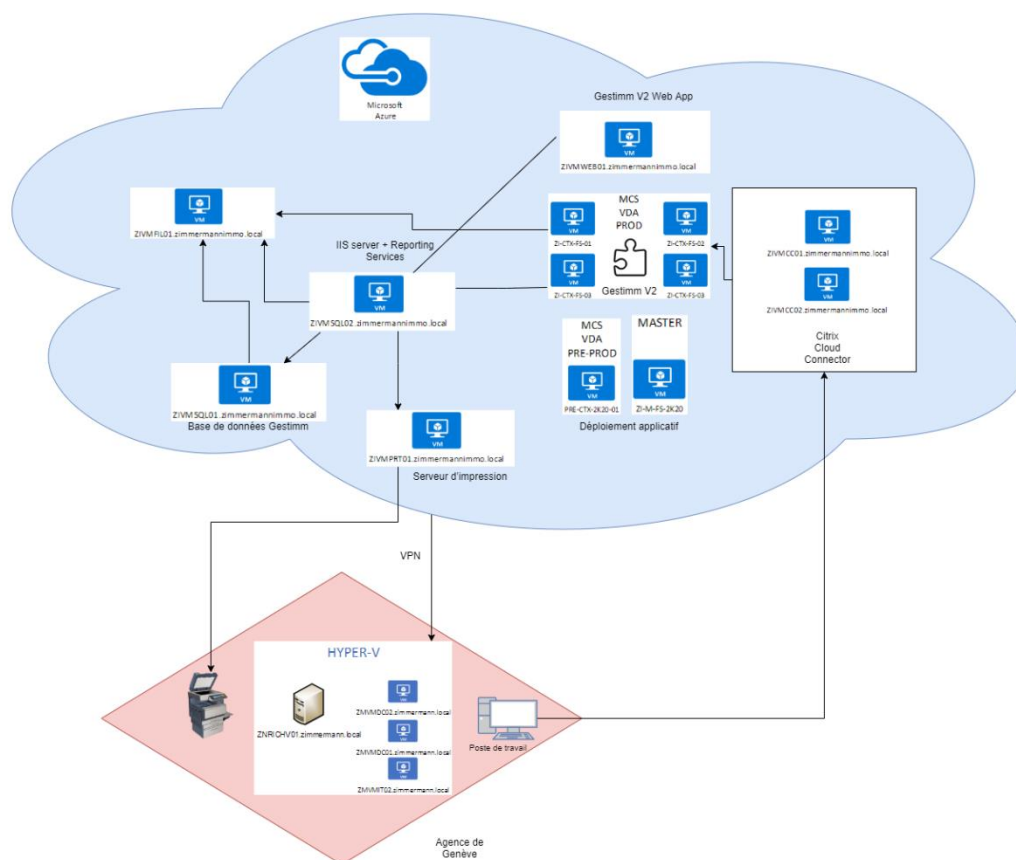
Arbre applicatif Gestimm V2



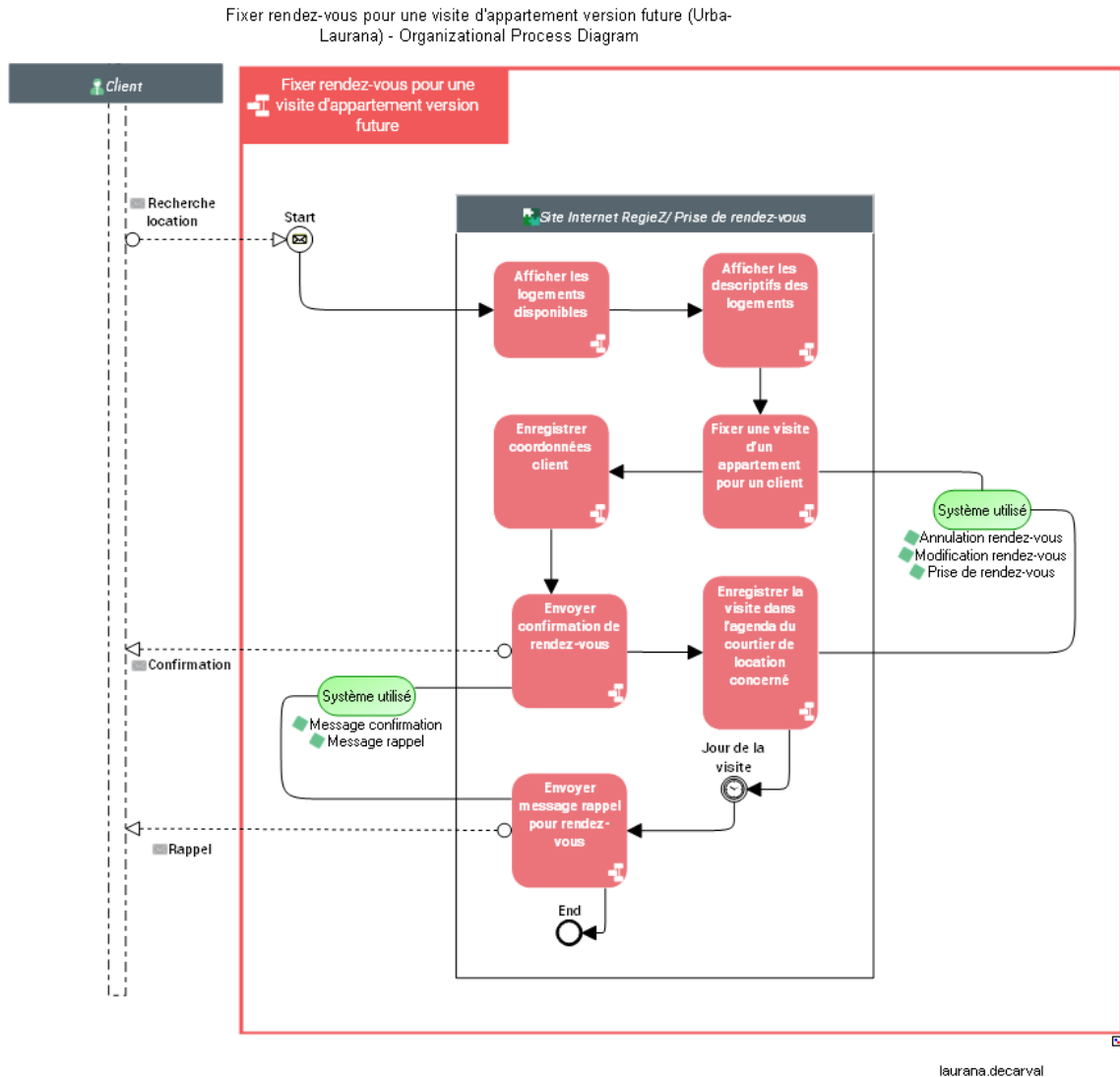


## Annexe 18 : Cartographie de la couche IT

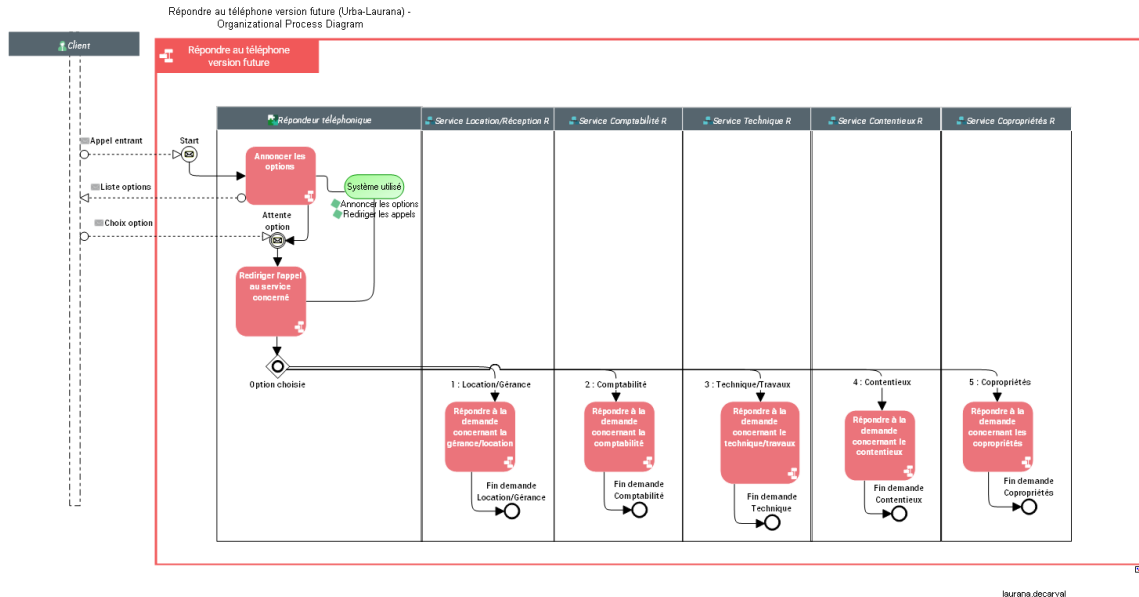
Zimmermann Immobilier - Diagramme d'infrastructure technique



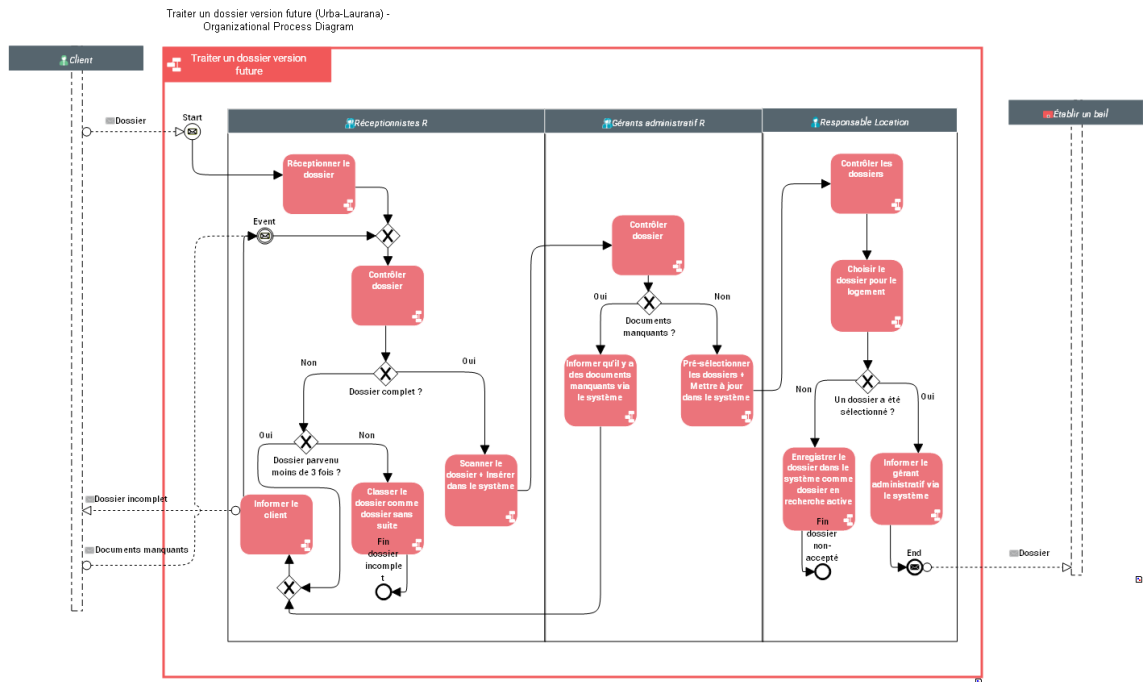
## Annexe 19 : Processus organisationnel « Future version de la prise d'un rendez-vous pour une visite d'appartement »



## Annexe 20 : Processus organisationnel « Future version de la téléphonie »



## Annexe 21 : Processus organisationnel « Future version du traitement d'un dossier »



laurana.decarval