

COMMUNIQUÉ

Fonds de placement immobiliers

Conciergerie in-house: pour un renforcement des critères ESG dans la gestion du parc immobilier de Realstone SA



Alain Terry (à droite) et Vincent Ermacora ont un réel esprit d'équipe, l'une des valeurs fondatrices de Realstone SA.

Lausanne, le 4 octobre 2023 – **En 1996, Realstone SA décidait de mettre en place sa propre conciergerie pour améliorer le suivi de ses immeubles. Trois décennies plus tard, en plus d'être une vraie carte de visite pour l'entreprise, ce service représente une réelle valeur ajoutée puisqu'il permet de resserrer les liens avec les locataires tout en renforçant la prise en compte de critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans la gestion des immeubles.**

En matière de conciergerie, certains recourent aux services de personnes logées directement sur les sites qu'ils gèrent, alors que d'autres externalisent cette prestation en faisant appel à du *facility management*. Realstone SA a choisi une troisième voie qui s'inscrit pleinement dans sa stratégie ESG: constituer sa propre équipe de concierges professionnels partageant responsabilités, tâches et matériel, sans forcément habiter dans les immeubles dont ils ont la charge. Les avantages de cette solution sont nombreux.

Au niveau environnemental, d'abord. Au-delà des pratiques durables mises en place – comme l'encouragement au tri des déchets, l'emploi de produits biodégradables pour le nettoyage, la mutualisation des outils et le remplacement des énergies fossiles par de l'électricité pour alimenter les équipements –, la conciergerie in-house de Realstone SA permet d'assurer un monitoring continu des immeubles ainsi que de leur consommation d'eau et d'énergie. Le suivi du parc immobilier s'en trouve ainsi consolidé dans une optique de durabilité.

Au niveau social, ensuite. La présence régulière des concierges sur les sites garantit aux résidents une écoute attentive, mais aussi de la disponibilité et de la flexibilité. Ceci permet de créer du lien et ainsi de faciliter la communication avec les locataires grâce à la mise en place d'une relation de qualité.

Au niveau de la gouvernance, enfin. En effet, si les concierges connaissent parfaitement, grâce à cette organisation, l'historique des bâtiments et les attentes des locataires, ils offrent également aux résidents la possibilité de bénéficier d'aide ponctuelle pour la réalisation de menus travaux sans avoir besoin de passer par une régie, un mandataire ou le propriétaire. Ils représentent ainsi un point d'entrée idéal pour répondre aux questions des locataires ou faire remonter leurs demandes.

Au fil du temps, l'équipe de concierges in-house de Realstone SA s'est logiquement étoffée à mesure que s'élargissait le parc immobilier sous gestion. Ce service compte aujourd'hui 30 collaborateurs – répartis entre les cantons de Vaud (19), Genève (5) et Fribourg (6) –, et assure la gestion d'environ 200 immeubles, soit près de 5000 logements.

«Nos concierges sont ramoneurs, maçons ou encore paysagistes. Ils ont entre 20 et 50 ans et aiment leur métier. Même si la plupart d'entre eux accomplissent l'essentiel de leur activité seuls, ils apprécient également le travail en équipe. Ceci permet de partager leurs expériences, de transmettre des savoirs et de faire évoluer les pratiques», explique Alain Terry, responsable de la conciergerie in-house de Realstone SA pour le canton de Vaud.

Tous titulaires d'un CFC technique, les concierges engagés ont des profils aussi divers que variés. Une complémentarité bienvenue qui leur permet de s'épauler mutuellement pour l'accomplissement de certaines tâches comme la réalisation de grands travaux d'entretien (déblaiement, tonte de grandes surfaces, réparation, construction), mais aussi de se relayer pendant les périodes de vacances.

Pour un coût équivalent à celui engendré par des contrats externes, la conciergerie in-house permet de soutenir la stratégie ESG de Realstone SA. *«Là où l'entreprise est vraiment gagnante, c'est sur le long terme grâce à un suivi continu de ses immeubles, à la responsabilisation de ses concierges et à la très haute qualité du service proposé, lequel est d'ailleurs très apprécié des locataires»*, précise Diane Hebeisen, responsable du département Real Estate Asset Management de Realstone SA. Un argument qui se trouve encore renforcé par le très faible turn-over enregistré au sein de l'équipe. Il n'y a eu en effet qu'une démission depuis 2018.

Et Diane Hebeisen de conclure: *«sans pour autant se substituer au travail d'une régie, nos concierges apportent une grande plus-value à la gestion de nos immeubles ainsi qu'à toutes les parties concernées – locataires, gérance, propriétaire – et donc, in fine, aux investisseurs de nos fonds de placement»*.

Contact pour les investisseurs:

Julian Reymond, Realstone SA, CEO / +41 58 262 00 66 / julian.reymond@realstone.ch

Contact pour les médias:

Mirko Martino, Realstone SA, Head of Communications / +41 76 528 62 27 / mirko.martino@realstone.ch

Pour télécharger la photo d'illustration:

[Photo d'illustration](#)

DISCLAIMER Ces documents et leurs éventuelles annexes ont été préparés à titre d'information seulement et n'ont pas force de loi. Ils ne constituent pas une recommandation d'achat et ne doivent pas servir de base à un quelconque investissement. Pour connaître les performances passées des fonds de placement, il est recommandé de consulter les précédents rapports semestriels et annuels. Les performances historiques ne représentent pas un indicateur des performances courantes ou futures. Les données de performance ne tiennent pas compte des commissions et frais perçus lors de l'émission et du rachat des parts. Les informations contenues sur les sites web ne peuvent pas être considérées comme des conseils d'ordre juridique, fiscal ou autre. Il est vivement conseillé aux investisseurs intéressés par les fonds de consulter un spécialiste (intermédiaire financier professionnel) avant de prendre une décision de placement. La publication de documents hors de Suisse peut être soumise à certaines restrictions.