

Communiqué de presse du 14.10.2020

Plus de services pour les locataires, moins de logements vacants grâce au succès de notre projet

**Le projet de PRIVERA «Relocation centrale» s’est non seulement traduit par une réduction massive des vacances et une augmentation de la satisfaction des clients, mais prouve également que la numérisation permet à la fois de créer davantage de services et d’être plus proche des locataires. À présent, le projet est passé au stade de lancement de l’exploitation ordinaire.**

*Wallisellen/ Lausanne / Lugano, le 14.10.2020.* Deux après son coup d’envoi, le projet de «Relocation centrale» a été achevé avec succès. Grâce à ce dernier, PRIVERA a entièrement revu et amélioré le processus de relocation des logements. Pour ce faire, il y a eu numérisation des déroulements – de la réception des résiliations des baux à la conclusion de nouveaux contrats – et le tout a été placé sous la responsabilité d’un département nouvellement créé à cet effet.

### **Une équipe spéciale optimise la relocation**

L’introduction de la candidature numérisée pour les logements au printemps 2018 a formé la base du projet de «Relocation centrale» (ZWV) (*cf. Communiqué de presse du 29.11.2016*). Un processus guidé permet aux locataires de poser leur candidature pour un logement et aux collaborateurs en charge d’effectuer toutes les étapes de travail – de la correspondance à la sélection du locataire – par voie numérique. Dans le cadre du projet de Relocation centrale, la responsabilité a été attribuée à une équipe de spécialistes de la relocation et non plus au département de gérance (*cf. Communiqué de presse du 01.11.2019 en allemand*). Toutes les régions linguistiques ont créé des départements spécialisés à qui la compétence de la relocation a été déléguée pour la région concernée.

### **Logements vacants réduits de plus de 50 pour cent**

Michael Stucki, COO de PRIVERA tire un bilan: «Ainsi faisant, nous avons non seulement standardisé le processus à l’échelle nationale, mais avons également amélioré sa qualité et écourté sa durée». Le processus a permis de trouver de nouveaux locataires 11 % plus vite (durée d’insertion) et le temps passé de la résiliation à la conclusion des contrats a été accéléré de 24 % (temps de traitement du processus). Cela signifie qu’il y a **gain de temps - de la publication de l’annonce, à la visite puis à la relocation du logement - ce qui se répercute de manière extrêmement positive sur l’évolution des vacances**. Dans les grandes succursales de Zurich-Wallisellen et St-Gall, le nombre de locations en suspens a été réduit d’un tiers. Il est extrêmement réjouissant de constater qu’il y a eu **plus de 50 % de vacances en moins**. Cela permet tout particulièrement au département de gérance de se concentrer sur la prise en charge efficace des immeubles et des locataires existants au lieu de s’occuper des relocations, tâche impliquant une forte charge de travail. Le projet s’est achevé en septembre 2020 sur ces chiffres positifs et est à présent passé à l’exploitation régulière.

### **Satisfaits par la simplification du déroulement**

Nombreux sont les avantages du nouveau processus. «Le déroulement épuré satisfait toutes les personnes impliquées» se réjouit de déclarer Stucki. Les locataires peuvent ainsi – directement et par voie électronique – résilier leur logement, présenter une candidature pour un appartement et tenir une correspondance avec leur interlocuteur chez PRIVERA. Le département de Relocation centrale dispose d’instruments transparents pour procéder à une relocation efficace et rapide. Cela a également une répercussion positive sur les propriétaires d’immeubles, qui savent ainsi que leurs objets sont en de bonnes mains.

Michael Stucki considère que le renforcement de la proximité avec le client constitue la grande plus-value de ce projet numérique: «**Cette spécialisation accroît les services proposés aux locataires**, tant pendant la relocation que la gérance», dit-il. «Cela prouve que la numérisation nous permet de mieux répondre aux besoins des clients et locataires.»

*Matériel photo et autres infos cf. page suivante*

**PRIVERA AG** Worbstrasse 142 Postfach 3073 Gümligen T +41 58 715 60 00  
katharina.bornhauser@privera.ch D +41 58 715 62 21

## Images (D.R. PRIVERA)



Un plus pour les spécialistes de la relocation: une relocation efficace et rapide, pour une réduction massive des logements vacants.



Un plus pour les locataires: davantage de services, de la résiliation du logement à la conclusion d'un nouveau bail.

### Contact média

#### **PRIVERA SA**

Katharina Bornhauser  
Responsable du secteur communication  
T: 058 715 62 21  
katharina.bornhauser@privera.ch  
www.privera.ch

*PRIVERA SA, une entreprise du Groupe Investis, dont le siège principal se trouve à Gümligen, est le prestataire immobilier indépendant leader en Suisse. PRIVERA SA couvre l'ensemble de la gamme des prestations immobilières tout au long du cycle de vie d'un bien immobilier et offre ainsi une valeur ajoutée déterminante à ses clients. Grâce à son réseau de succursales bien distribué sur le territoire national, PRIVERA SA dispose d'une forte compétence sur le marché régional ainsi que d'excellentes relations à l'échelle locale.*