



« Il faut rester optimiste » (O. Alonso, groupe Nestenn)



Après deux mois de crise sanitaire, le Groupe Nestenn est plus que jamais prêt à affronter cette nouvelle période post-confinement. Bonnes pratiques, mesures barrières et digitalisation... Son président, Olivier Alonso, partage ses conseils et sa vision du marché.

Comment le Groupe Nestenn a-t-il vécu ce confinement et quelles mesures avez-vous prises pour accompagner vos franchisés ?

L'annonce du confinement par le gouvernement a représenté un gros bouleversement puisque l'ensemble des agences immobilières françaises ont dû fermer leurs portes au public temporairement et ce, du jour au lendemain. Afin d'accompagner au mieux nos franchisés, nous avons dû réagir très rapidement, tout d'abord en leur apportant un soutien juridique car le gouvernement a délivré au départ les informations par dose homéopathique. Notre seconde mission a été également d'anticiper, dès le début de la crise, le déconfinement. Dans cette optique, nous avons beaucoup travaillé sur les questions d'ordre sanitaire pour aider les agences à être prêtes le jour J. Nous avons ainsi réalisé des guides d'informations dédiés à l'ensemble de nos franchisés et organisé des sessions de formation et d'informations.

Quelles bonnes pratiques avez-vous mises en place au sein des agences pour aborder au mieux le déconfinement et redonner confiance aux prospects ?

Nous avons commandé plus de 80 000 masques, des gels hydroalcooliques, sans oublier des hygiaphones pour sécuriser nos agences et éviter la diffusion du virus. Il est essentiel que les agents immobiliers prennent conscience de l'importance du volet sanitaire et qu'ils s'engagent dans des gestes barrières et mettent en place de véritables process de travail afin de rassurer les particuliers et les encourager à rouvrir leurs portes.



[Visualiser l'article](#)

Quels conseils pourriez-vous donner aujourd'hui aux agents immobiliers pour redynamiser leurs activités ?

Les agents immobiliers doivent travailler différemment et s'approprier les nouveaux outils. L'heure est plus que jamais à l'usage des visites virtuelles, de la signature électronique ou encore des visioconférences. Il est essentiel de limiter au maximum les échanges de documents papiers et les interactions. Nous avons également mis en place au sein de Nestenn une garantie revente pour rassurer les acheteurs sur une éventuelle baisse des prix. Les agences immobilières doivent placer le client au centre des débats, et se positionner en tant que conseils et partenaires pour rassurer les acheteurs comme les vendeurs.

Quel enseignement tirer aujourd'hui de cette crise et qu'est-ce qui risque de changer dans l'exercice du métier d'agent immobilier ?

Il faut adapter l'ensemble des outils de travail aux nouvelles préconisations et à ce nouveau marché qui s'offre à nous. L'agent immobilier se doit d'être toujours plus efficient. Là où il faisait 7 ou 8 visites avant la crise, il est désormais impératif de qualifier très précisément la demande de l'acheteur pour éviter toutes les visites inutiles et exposer au minimum les propriétaires en leur proposant des visites virtuelles et des visioconférences. Je suis convaincu qu'une partie de ces pratiques vont perdurer après la crise et que tout agent immobilier qui ne proposera pas de signature électronique, de Face Time ou de visites à distance sera considéré comme dépassé. Et cela d'autant plus que les nouveaux actifs sont très friands de ces nouvelles technologies. Cette crise devrait également pousser les propriétaires à privilégier les mandats exclusifs pour ne conserver qu'un interlocuteur unique qui proposera toutes les garanties.

Avez-vous un message à faire passer à vos franchisés ?

Il faut rester optimiste. Nous avons la chance de travailler sur un secteur très dynamique puisque le marché immobilier s'est clôturé à plus d'un million de transactions avant le confinement. S'il a connu un coup d'arrêt pendant deux mois, le marché avait donc un très bon potentiel avant cette crise. Même si nous allons rentrer dans une crise économique, les besoins primaires de l'immobilier seront toujours là. Le confinement a permis de montrer à certains propriétaires que leurs biens étaient trop petits, qu'ils manquaient d'espaces extérieurs, et il va également engendrer des naissances et des séparations. Tous ces facteurs associés à des taux d'intérêts, qui devraient rester relativement bas, vont permettre de conserver dans les mois à venir une dynamique de marché.