

GUY HOQUET L'IMMOBILIER

Un réseau à l'écoute des attentes immobilières des Français !

Après une première étude Guy Hoquet L'Immobilier-IFOP en 2008, le troisième groupe français de franchises immobilières interroge à nouveau les Français sur leur perception du métier d'agent immobilier. Au terme d'une année particulièrement difficile pour le secteur et malgré un déficit d'image qui perdure, la profession est appréciée pour sa disponibilité et ses compétences professionnelles, qualités clés en temps de crise. Rassurer les Français en leur apportant des conseils et des repères fiables, tel est le principal enseignement à tirer de cette étude qui met les réseaux immobiliers au défi de mieux répondre aux attentes de leurs clients.

L'agent immobilier, victime de la crise ?

Comment les Français perçoivent-ils les agents immobiliers ? A cette question, l'étude Guy Hoquet L'Immobilier-IFOP de juin 2009* répond sans détour : **68 % d'entre eux disent avoir une mauvaise opinion de la profession**. Un constat sévère qui confirme la tendance identifiée par Guy Hoquet L'Immobilier en 2008 lorsque 66 % des personnes interrogées affirmaient déjà ne pas avoir une bonne image du métier.

Alors que **la cote de popularité des agents immobiliers s'est globalement maintenue ces 12 derniers mois malgré la crise**, le contexte économique difficile semble avoir eu un impact important sur la perception des Français à l'égard des banquiers et des assureurs. Ainsi, **58 % des personnes interrogées ont une mauvaise opinion des banquiers en juin 2009**, inversant ainsi la tendance par rapport à 2008 puisqu'ils étaient 51% à avoir une bonne opinion de cette profession. Les assureurs perdent quant à eux 3 points d'opinions favorables par rapport à juin 2008 puisque seulement 42% des Français affirment aujourd'hui avoir une bonne image de ce métier.

Des attentes plus nombreuses face à un marché plus complexe

Si les Français s'accordent à dire que l'agent immobilier est un professionnel compétent et disponible, - attributs renforcés en un an -, ils déplorent en revanche son **manque de proximité et d'implication dans la vie locale**. « Ces résultats témoignent malheureusement des pratiques de certains agents qui desservent l'ensemble de la profession. Il ne tient qu'à nous, professionnels de l'immobilier de veiller quotidiennement à apporter une qualité de service à la hauteur des missions qui nous sont confiées ; c'est ce que nous défendons depuis des années dans le réseau ! », affirme Guy Hoquet.

Face à ces résultats en demi-teinte pour la profession, les agents immobiliers doivent tirer les conclusions qui s'imposent. Sur un marché immobilier de plus en plus complexe, les Français sont en demande de repères solides, de conseils et d'un accompagnement de qualité à toutes les étapes de leur projet immobilier. Ainsi, **58 % des Français exigent avant tout de leur agent immobilier qu'il se montre efficace dans la recherche de solutions adaptées à leurs attentes**. Sa capacité à informer ses clients sur les prix du marché et la législation en vigueur est également considérée comme une qualité essentielle pour 47 % des sondés. Toutefois, c'est la connaissance du marché qui connaît la plus forte progression depuis un an sur l'échelle des qualités attendues d'un agent immobilier (38 % en 2009, 36 % en 2008). Cette attente spécifique traduit l'expression d'un besoin de réassurance et de professionnalisme en période de crise.

* Etude réalisée par l'Ifop du 27 au 29 mai 2009 puis du 9 au 11 juin 2009 sur un échantillon représentatif de la population française (1012 personnes)

Guy Hoquet L'Immobilier : un réseau qui écoute et entend les préoccupations des Français

Pour répondre aux préoccupations de ses clients, Guy Hoquet L'Immobilier s'engage à renforcer toujours plus sa qualité de service, et son expertise métier.

❖ Les « Ateliers Guy Hoquet L'Immobilier » : informations, conseils et accompagnement

Convaincus que la proximité est le maître-mot de toute relation client, les agents du réseau ont organisé les 19 et 20 juin derniers les « Ateliers Guy Hoquet L'Immobilier » : des rencontres annuelles informatives et pratiques entre particuliers et experts autour des questions immobilières. « *En tant qu'agents immobiliers, il est de notre devoir d'informer, de conseiller et de rassurer les particuliers de manière la plus transparente qui soit* » affirme Guy Hoquet. A cette occasion, notaires, diagnostiqueurs, conseillers financiers et homestagers se sont déplacés dans les agences Guy Hoquet L'Immobilier pour apporter informations, astuces et conseils aux particuliers, à tous les stades de leur projet immobilier.



❖ Les Guides Solutions Clés, des réponses concrètes aux besoins des clients

Deux guides « *Solutions Clés - Réussir votre déménagement et emménagement* » et « *Solutions Clés - Bien vivre à domicile* » sont remis aux nouveaux acquéreurs et anciens clients du réseau. Chacun propose **240 pages de conseils et de solutions adaptés** (habitat, aide à domicile, assurance, etc.) et des **réductions cumulées allant jusqu'à 6000 €** auprès de différentes enseignes partenaires.



❖ La certification de services, une implication forte pour une qualité de service optimale

Premier réseau de franchise à obtenir la **norme Iso 9001** en 2006 (renouvelée en 2009), le groupe Guy Hoquet L'Immobilier pousse plus loin sa recherche de qualité et d'exigence avec la **certification de services envisagée au niveau de chaque agence**. A l'initiative du réseau Guy Hoquet L'Immobilier et encadré par un comité indépendant, cette certification, gage d'une qualité de service unique et optimale, peut désormais être attribuée à chaque agence immobilière au terme d'un process précis.

❖ L'Estimation des Prix Marché (EPM), un outil unique et fiable

Conscient que le marché immobilier est peu lisible pour une grande majorité de Français, et très disparate en fonction des régions, des quartiers voire même des rues, le réseau Guy Hoquet L'Immobilier a mis en place un outil pointu qui permet d'effectuer une estimation précise d'un bien en fonction de multiples critères déterminants.

A propos de GUY HOQUET L'IMMOBILIER

Fondé en 1994 par Monsieur Guy Hoquet, le groupe s'est imposé, en quelques années, comme un acteur incontournable du marché immobilier. Avec près de 580 agences et cabinets d'affaires répartis sur le territoire français, mais aussi au Maroc et à Madagascar, le groupe Guy Hoquet est aujourd'hui le 3^{ème} réseau d'agences immobilières franchisées du marché français.

Les franchises du groupe GUY HOQUET L'IMMOBILIER ont en commun les valeurs de citoyenneté et de proximité, et placent la relation client au cœur de leurs préoccupations. Le groupe adhère notamment au Fichier Français Immobilier des Professionnels, qui simplifie les recherches d'un bien immobilier et permet d'accompagner au plus près les clients dans leurs projets. Premier réseau en franchise immobilière à avoir obtenu en 2006 le Certificat ISO 9001 pour sa relation franchiseur/franchisé, le groupe Guy Hoquet s'illustre par sa démarche de qualité, de modernité et de citoyenneté.

Pour plus d'informations, n'hésitez pas à contacter le service de presse :

Agence Hopscotch

Yaëlle Besnainou : 01 58 65 01 38 – ybesnainou@hopscotch.fr

Gaëlle Fillion : 01 58 65 01 25 – gfillion@hopscotch.fr