

Communiqué de presse
22 juin 2010

GUY HOQUET L'IMMOBILIER

sonde les Français sur le marché et les acteurs immobiliers

« La vente ou l'achat immobilier reste un acte impactant sur le plan personnel et émotionnel qui nécessite avant tout un contact humain et une solide expertise »

Depuis 2008, Guy Hoquet l'Immobilier, 3^{ème} réseau de franchises immobilières français s'attache, par le biais d'études menées avec l'Ifop, à connaître les attentes des Français à l'égard du métier d'agent immobilier. Cette année, le réseau les interroge de nouveau sur cette thématique mais élargit son enquête à leur perception du marché. Une étude qui révèle que malgré la multiplicité des acteurs et des sources d'information, le facteur « humain », l'accompagnement et la dimension conseil restent les fondements même d'une transaction immobilière réussie.*

Des Français très informés sur l'état du marché immobilier

Journaux de petites annonces, vitrines d'agences, sites internet, forums ou dossiers et reportages consacrés à l'immobilier dans les médias, les sources d'information sur le secteur immobilier ne manquent pas. Malgré cette multiplicité, les Français semblent avoir fait leur choix : une préférence qui fait la part belle au web mais aussi aux supports traditionnels...

Le web, 1^{ère} source d'information

Internet est devenu la source d'information essentielle si l'on en juge par la forte proportion des Français qui consultent les sites immobiliers : ils sont, en effet, **37% à se tourner vers les sites d'agences immobilières et 34% sur les sites entre particuliers**. Cependant, toutes les informations en ligne ne font pas recette. Pour preuve les forums de discussions sont cités de manière très marginale avec seulement 6% des citations.

Malgré la prédominance du web, **les supports traditionnels demeurent très prégnants dans les habitudes des Français** : près de la moitié d'entre eux s'informent dans les journaux de petites annonces (47%) et 43% en regardant les vitrines d'agences immobilières.

Les conversations avec les professionnels du secteur restent, en revanche, une source d'information secondaire peu utilisée : seuls 13% des Français s'informent directement auprès des professionnels de l'immobilier (agents, promoteurs...) et 11% auprès d'autres intervenants (banquiers, notaires...).

Sources d'information et niveau de fiabilité : une contradiction flagrante

La fréquence des modes d'information ne corrèle pourtant pas avec le niveau de fiabilité accordé à ces différentes sources. En effet, **les conversations avec les professionnels immobiliers, peu sollicitées, sont jugées fiables à 64%**. Idem pour les dossiers immobiliers

dans la presse qui ne représentent une source d'information que pour 22% des Français sont un gage de fiabilité pour 71% de la population.

Les annonces des vitrines d'agences immobilières sont en tête de ce palmarès avec un niveau de fiabilité de 73%.

Une approche contradictoire qui peut s'expliquer par le fait que, malgré la diversité et l'abondance d'information qu'on peut trouver, en particulier sur Internet, la fiabilité et la confirmation de ces informations se réalisent plutôt « sur le terrain » et auprès de professionnels expérimentés, qu'ils s'agissent d'agents immobiliers, de notaires ou de journalistes spécialisés.

Des Français plutôt satisfaits des agents immobiliers

Bien que la part de la population française ayant eu recours à un agent immobilier au cours des cinq dernières années a baissé de 20 points en deux ans (47% en 2010 contre 67% en 2008), principalement en raison de la crise économique, **leur image semble s'être améliorée**. En effet, plus d'un Français sur deux (56%) ayant été en contact avec un agent immobilier exprime sa **satisfaction à l'issue de cette expérience, soit une hausse significative de 7 points en deux ans**. Une tendance positive qui se confirme dans l'évolution des qualités, notamment la rapidité à trouver un bien (+ 4 points), la disponibilité (+ 2 points) et le suivi après la signature (+ 2 points).

L'agent immobilier, le partenaire privilégié et plébiscité pour les transactions immobilières

Contrairement aux idées reçues, **les agences immobilières continuent de susciter une nette adhésion auprès des Français**. Les professionnels du secteur sont fortement plébiscités et restent les interlocuteurs privilégiés pour toutes les questions immobilières.

L'agent immobilier, une expertise recherchée

Pour fixer le prix de vente d'un bien immobilier, les Français s'adressent avant tout à une ou plusieurs agences immobilières. **En effet, près de deux tiers d'entre eux font appel à au moins une agence pour réaliser une estimation (65%)** et ceci tout particulièrement s'ils sont âgés (69% chez les 60 ans et plus) et s'ils résident dans l'agglomération parisienne (73%).

Des agents immobiliers placés largement devant les autres principaux moyens utilisés à savoir les petites-annonces (39%) et la consultation d'un notaire (38%).

A l'inverse, **l'utilisation d'outils d'évaluation sur Internet ne remporte pas l'adhésion des Français**, seuls 16% d'entre eux déclarent y avoir recours.

Même conclusion que pour le niveau de fiabilité des sources d'information, l'estimation du prix d'un bien est jugée comme une expertise qui ne peut être délivrée que par un professionnel, c'est pourquoi la « dématérialisation » de cette prestation n'est pas ou peu utilisée.

Les agences low-cost, de nouveaux acteurs qui peinent à percer

L'agent immobilier reste de loin le professionnel privilégié pour réaliser une opération immobilière. Dans l'hypothèse d'une transaction, **deux Français sur trois (66%) déclarent avant tout faire confiance aux agences immobilières**. Parmi elles, les agences des réseaux

nationaux sont plus sollicitées avec 42% de la population qui ferait appel à elles contre 24% pour les agences indépendantes.

En revanche, seul un quart des Français réaliserait une transaction directe entre particulier (24%) et une infime minorité privilégierait les sites d'agences « low-cost » (4%).

Une confiance prédominante à l'égard des agences immobilières qui s'expliquent, une fois de plus par le besoin soutenu des Français d'être accompagnés et conseillés tout au long de leur projet immobilier.

Guy Hoquet l'Immobilier : un réseau qui écoute et entend les nouvelles attentes des Français

« Les résultats de cette étude rejoignent en grande partie l'analyse que nous tirons au sein du réseau. La vente ou l'achat d'un bien reste un acte engageant et impactant tant sur le plan personnel qu'émotionnel qui nécessite avant tout un contact humain et une solide expertise », explique Guy Hoquet, président du réseau éponyme. C'est pourquoi le réseau a décidé de renforcer ces efforts sur les services et la qualité de la relation client en mettant en place un plan d'actions répondant aux nouvelles attentes des Français.

Offrir des services en adéquation avec les besoins des Français

- ❖ **Le Diagnostic de Performance Energétique (DPE) :** pour accompagner l'obligation de diagnostic énergétique qui prendra effet le 1^{er} janvier 2011, le réseau Guy Hoquet l'Immobilier s'est associé à Bati Energies®, société qui regroupe plusieurs entreprises spécialisées dans l'éco-rénovation et qui propose un panel de service à la carte. Cet engagement permettra aux clients du réseau d'obtenir des tarifs préférentiels pour un DPE ainsi que des conseils et un accompagnement pas à pas dans leurs travaux de rénovation. L'enseigne est à ce jour le seul réseau immobilier à proposer une telle formule.
- ❖ **L'Estimation Prix Marché (EPM) :** étant donné que les agences immobilières sont très largement sollicitées pour la fixation d'un prix d'un bien immobilier (cf. résultat de l'étude Ifop plus haut), Guy Hoquet l'Immobilier a mis en place un outil pointu (EPM), commun à l'ensemble du réseau. Il permet, non seulement de déterminer précisément le prix moyen au m² des biens vendus et à vendre, mais il prend également en compte la situation des acquéreurs et permet ainsi un rapprochement significatif entre ces derniers et les vendeurs.

Faire évoluer la profession et renforcer notre expertise métier

L'ambition première du réseau est de « révolutionner le métier d'agent immobilier », c'est pourquoi, Guy Hoquet l'Immobilier a choisi de développer de nouvelles expertises métiers :

- ❖ **La gestion locative avec Guy Hoquet Patrimoine :** après Guy Hoquet Entreprises & Commerces et Entreprises, dédiée aux fonds de commerces, droits au bail et immobilier d'entreprise, le réseau crée une nouvelle enseigne, Guy Hoquet Patrimoine, dédiée à la gestion locative. Cette nouvelle activité, en complément de la transaction, vient ainsi **diversifier le champ de compétences du réseau et permet d'offrir un plus large choix d'offres.**



❖ **La vente de Neuf et l'aide au financement** : un champ d'action qui s'étend également à la transaction de neuf. Guy Hoquet l'Immobilier profite, en effet, de l'expertise et du vaste choix de programmes neufs de son actionnaire Nexity, pour proposer des offres sur l'ensemble du territoire français.

De plus, le réseau forme les franchisés à l'aide au financement pour apporter une valeur ajoutée au métier et surtout pour simplifier la démarche des particuliers dans le montage d'un dossier financier pour l'acquisition d'un bien.

❖ **La Formation comme priorité** : Guy Hoquet l'Immobilier concentre plus que jamais ses efforts sur la formation et l'expertise technique grâce à **l'Ecole des Ventes Guy Hoquet** et des **sessions de formations thématiques et sur-mesure plus nombreuses et régulières.**

« La contraction de l'activité a prouvé que seuls les bons professionnels méthodiques et rigoureux avaient tiré leur épingle du jeu pendant la crise. Aujourd'hui notre profession se complexifie et se diversifie, c'est pourquoi nous poursuivons activement nos efforts vers toujours plus d'expertise et de professionnalisme », ajoute Guy Hoquet.

Valoriser notre sens du service

❖ **La certification Qualicert** : premier réseau de franchises à obtenir la norme ISO 9001 en 2006 pour sa relation franchiseur/franchisé, le groupe Guy Hoquet l'Immobilier poursuit sa démarche d'amélioration de la qualité vis-à-vis du client avec la Certification Qualicert. Basée sur un référentiel « *Prestations de service d'une agence immobilière* » et validée à



partir de la méthode « Guy Hoquet » par un comité de certification indépendant (Ministre du Logement, associations de consommateurs et experts immobiliers), la Certification Qualicert permet **d'offrir aux particuliers un indicateur fiable garantissant le professionnalisme et la qualité de service de leur prestataire certifié.**

Les 50 agences « tests » Guy Hoquet l'Immobilier ont obtenu leur certificat et l'ensemble du réseau continue activement à développer cette **initiative jusque là inédite dans le secteur immobilier.**

❖ **« Les Jeudis de l'Immobilier »** : pour accompagner, conseiller et transmettre leur savoir-faire et expertise, les agents du réseau Guy Hoquet invitent, **les jeudis 24 juin et 1^{er} juillet, de 17h30 à 19h30**, les habitants de leur quartier à des rencontres informatives et pratiques sur l'immobilier.

En **présence d'experts** : diagnostiqueurs, notaires, conseillers financier, ... et en partenariat avec le **Crédit Foncier**, cette opération biannuelle est l'occasion d'apporter des réponses concrètes à toutes les questions immobilières des particuliers.



Au vu des résultats de l'étude menée avec l'Ifop, le réseau a à cœur d'améliorer en permanence la relation client et de développer des initiatives inédites et toujours plus nombreuses, avec pour seule volonté celle de « faire bouger l'immobilier ».



LES HOMMES QUI FONT BOUGER L'IMMOBILIER

*Etude réalisée par l'Ifop du 20 au 21 mai 2010 sur un échantillon représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus (1000 personnes)

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 550 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 (renouvelé en 2009) pour sa relation franchiseur/franchisé, le groupe Guy Hoquet s'illustre par sa démarche de qualité, de modernité et de citoyenneté. Plus d'information sur : www.guy-hoquet.com

Pour plus d'informations et/ou demande d'interview, n'hésitez pas à contacter le service de presse :

Agence Hopscotch

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

Marie-Louise Bichon : 01 58 65 00 15 – mlbichon@hopscotch.fr