



Immobilier

Même les agences traditionnelles se mettent au digital

Transaction, location ou syndic de copropriété... Découvrez les atouts et les limites de la gestion à distance d'un logement.

PAR LUDOVIC CLERIMA

Un rebond des transactions de 36% en un an : à en croire les chiffres publiés fin mai par le réseau Guy Hoquet, les acquéreurs bloqués durant le confinement étaient impatients de pousser la porte des agences. Et pourtant, Internet permet désormais à qui le voudrait de boucler une transaction entièrement à distance, depuis la phase de visite jusqu'à celle du compromis. Sans oublier la signature de l'acte, possible sans se rendre dans une étude notariale. Du moins jusqu'au 10 août, date à laquelle prendra fin la période d'exception, durant laquelle de tels documents signés sur support électronique ont acquis la même valeur juridique que ceux paraphés devant notaire. De la même manière, les bailleurs disposent d'un large panel d'outils en ligne, conçus pour simplifier la mise en location ou la gestion des relations avec l'occupant. Seule la numérisation des services aux copropriétés a pris du retard, même si une ordonnance de mai dernier encourage, jusqu'à début 2021, le recours aux assemblées générales en visioconférence. Pour bénéficier de telles prestations, vous pourrez bien sûr, vous tourner vers les start-up spécialisées

du secteur, aux frais allégés. Mais les grandes enseignes n'ont pas dit leur dernier mot et ont profité de la crise sanitaire pour muscler leurs services numériques.

Achat La visite en réel reste incontournable

Techniquement, plus rien n'empêche l'achat d'un bien à distance. Comme le montre notre tableau, chez les agences en ligne, de 75 à 100% des annonces proposent, en plus des traditionnelles photos de présentation, une visite en réalité augmentée, via des photographies 3D qui permettent de se balader dans chaque pièce. De quoi faire un premier tri. Mieux : certaines plateformes, telle Welmo, donnent accès à une visite par visioconférence, menée sur place par le vendeur. Des fonctionnalités qui se développent aussi au sein des grands réseaux, incités par le confinement à rattraper le temps perdu. Laforêt et Guy Hoquet, par exemple, proposent de plus en plus d'annonces en 3D sur leurs sites. Laforêt, toujours, et Orpi ont eux aussi basculé à la visite en visioconférence. «La possibilité d'une inspection physique demeure indispensable», précise toutefois

Yann Jéhanno, président du réseau Laforêt. «Personne n'achète sans voir réellement un bien. La visite virtuelle vient compléter l'offre», abonde Dayan Lomont, directeur d'agence Century21.

Imbattable, le numérique l'est en revanche pour la volumineuse paperasse : c'est ainsi que tous les réseaux recensés dans notre tableau permettent la signature électronique du compromis. Il suffit de cocher une case validant la bonne compréhension des éléments, puis de marquer son accord en cliquant sur le bouton «signé», avant que l'ensemble du dossier, diagnostics techniques inclus, ne soit transféré par mail. Sans souci de sécurité, puisque les solutions utilisées, telles que Certeupe, vérifient l'identité des signataires. L'ultime étape, celle de l'acte authentique, est aussi possible à distance, et sans avoir à confier de procuration jusqu'au 10 août prochain. Un décret du 4 avril 2020 a en effet conféré aux actes sur support électronique la même valeur juridique que ceux établis en présence d'un notaire, pour une période expirant dans «un délai d'un mois à compter de la date de cessation de l'état d'urgence sanitaire», prévue au 10 juillet. Il suffit dès lors de se connecter en visioconférence avec le notaire, en même temps que le vendeur. Lorsque l'officier ministériel a passé en revue l'ensemble des documents, un formulaire permet de donner son accord. Le seul problème étant de trouver un professionnel équipé, puisque 40% seulement des études possèdent les outils requis. Il leur a toutefois été demandé de les mettre à disposition des 60% restants.

Mise en vente Un service rapide et peu cher

Plusieurs milliers d'euros de rabais sur les frais de vente : voilà ce que vous économiserez en confiant votre bien à une agence immobilière 100% en ligne, comme Liberkeys et Hosman, qui facturent une commission fixe proche des 5 000 euros, ou Welmo, aux frais proportionnels rabotés. A ce tarif, il faut toutefois se plier à leurs méthodes. C'est ainsi que chez Welmo, c'est au vendeur d'assurer les visites, si besoin en



“LA VISITE VIRTUELLE DONNE UNE BONNE IDÉE, SURTOUT SI ON CONNAÎT LE QUARTIER”

Emmanuel Klein, conseiller en gestion de patrimoine à l'Institut du patrimoine.

PHOTOS : SP / KARI-SHEA-VGAESC2M1Y/UNSPASH

NOTRE COMPARATIF DES SERVICES DÉMATÉRIALISÉS DE TRANSACTION IMMOBILIÈRE

Réseau ou agence en ligne	Présence sur le territoire	Type d'estimation à distance	Part d'annonces avec visite à 360 degrés ⁽¹⁾	Visite du bien en visioconférence	Honoraires facturés (montant pour un bien de 200 000 euros)	Délai de vente moyen	Eventuel service numérique en plus	L'avis de Capital
Century 21	France entière	Module en ligne	Limitée	Non	De 5 à 8% (de 10 000 à 16 000 €)	97 jours	Aucun	Le moins digital des grands réseaux, qui ne propose pas de visites en visioconférence, et peu d'annonces en 360 degrés.
Guy Hoquet	France entière	Module en ligne et visioconférence	Un millier	Non	De 4 à 5% (de 8 000 à 10 000 €)	82 jours	Aucun	L'enseigne accélère, avec désormais l'estimation en visioconférence. Et la part d'annonces à 360 degrés devrait encore grimper.
Hosman	Ile-de-France	Module en ligne et visioconférence	100%	Non	Forfait (4 900 €)	19 jours	Espace vendeur avec compte-rendu de visites	La moins chère des agences de notre panel. L'estimation à distance est systématique pour les biens les plus courants.
Laforêt	France entière	Module en ligne et visioconférence	30%	Oui, par le vendeur	6% (12 000 €)	95 jours ⁽²⁾	Aucun	Le réseau guide désormais le vendeur pour faire la visite en visioconférence. Pas d'annonce à 360 degrés pour les studios.
Liberkeys	Paris et petite couronne, Lyon, Montpellier, Nice...	Module en ligne et visioconférence	100%	Oui, par le vendeur	Forfait (4 990 €)	30 jours	Interlocuteur unique avec compte-rendu hebdomadaire	Atout : cette agence en ligne permet d'accéder à un agent immobilier dédié. Mais le parcours peut rester à 100% digital.
Orpi	France entière	Module en ligne et visioconférence	Limitée	Oui, par le vendeur	De 5 à 10% (de 10 000 à 20 000 €) ⁽³⁾	74 jours	Aucun	Les annonces à 360 degrés vont se développer, comme l'estimation à distance. Mais la visite d'un agent restera obligatoire.
Proprioo	Ile-de-France, Nice, Strasbourg, Lyon	Module en ligne obligatoire et visioconférence	100%, hors studios	Non	De 3 à 4% TTC ⁽⁴⁾ (de 6 000 à 8 000 €)	27 jours	Prise de rendez-vous rapide avec un consultant	Une agence en ligne aux frais proportionnels. La qualité des annonces va encore s'améliorer, pour se rapprocher de la vidéo.
Welmo	Paris et petite couronne, Lyon, Bordeaux, Nice...	Module en ligne et visioconférence	75%	Oui, par le vendeur	1,9% (4 990 €) ⁽⁵⁾	10 jours	Agenda en ligne avec confirmation des visites	Des frais modiques pour des délais de vente serrés. C'est au vendeur de faire les visites, si besoin en visioconférence.

(1) Présentation des photos en 3D, parmi les annonces en accès libre. (2) 58 jours à Paris. (3) Sauf agences aux honoraires partagés. (4) Minimum de 5 000 euros. (5) Minimum de perception pour un mandat exclusif. 2,9% et 7 990 euros au minimum pour un mandat simple.

visioconférence. «95% de nos transactions se dénouent sans l'intervention physique d'un agent», assure Nicolas Gay, fondateur du site. Même processus à distance pour l'estimation, qui passe en priorité par des algorithmes et par la visioconférence. Homeloop, le spécialiste du rachat rapide, demande même aux candidats à la vente de

zoomer sur les prises électriques et les fenêtres pour donner une idée fidèle de l'état de leur bien. Chez Hosman, cette visite filmée peut constituer la seule modalité d'estimation. «Nous ne la réservons qu'aux biens les plus courants, situés dans un quartier où les transactions sont nombreuses, et n'offrant pas de prestations particulières, à

l'image d'une terrasse», explique Stanislas de Dinechin, cofondateur. Ces méthodes, selon les délais de vente annoncés, variant de dix jours (Welmo) à un mois (Liberkeys), sont diablement efficaces. Il faut dire aussi que ces start-up ne sont pour l'heure présentes qu'en Ile-de-France et dans les plus grandes villes, au marché dynamique.



La signature électronique d'un bail s'est désormais généralisée

Bien sûr, lors du confinement, les réseaux traditionnels, à l'exception de Century 21, ont aussi développé de telles inspections à distance. Avec le retour à la normale, celles-ci ne devraient toutefois plus servir qu'à des pré-estimations, en attendant la visite physique d'un professionnel. «Comment détecter sinon les pathologies d'un immeuble? L'estimation en visioconférence n'est pas viable sur le long terme», affirme Stéphane Fritz, président de Guy Hoquet de l'Immobilier.

Gestion locative Une panoplie quasi complète de prestations

Mettre en location sans rencontrer son locataire ni passer en agence? C'est possible, que ce soit en confiant cette tâche à la nouvelle génération d'intermédiaires (Flatlooker, Homepilot, etc.) ou aux bonnes vieilles enseignes spécialisées (Foncia, Guy Hoquet...). Ces professionnels ont en effet généralisé la signature électronique des actes nécessaires à la location, du mandat de gestion jusqu'au document de bail, en passant par l'engagement de caution. Guy Hoquet a aussi mis au point un entretien d'avant visite en visioconférence, utile pour limiter le nombre de candidats.

Toutes ces enseignes cherchent également à séduire les jeunes locataires, adeptes du tout numérique. C'est ainsi que les présentations de logements en 3D devraient se développer. «Nous avons déjà multiplié par 40 le nombre d'annonces de ce type et, d'ici la fin août, la majorité des logements vides mis en location en bénéficieront», assure Michaël Malbec, directeur métiers gestion locative et location chez Foncia Groupe.

NOUVEAU

L'AG À DISTANCE, PAS ENCORE TOTALEMENT BALISÉE

En autorisant, jusqu'à fin janvier 2021, la tenue d'assemblées générales de copropriété en visioconférence ou par téléphone, même dans le cas où les propriétaires n'avaient pas donné leur accord à un tel mode d'AG, une ordonnance publiée fin mai a débloqué la situation dans de nombreuses résidences, pénalisées par l'interdiction des rassemblements de plus de 10 personnes. Reste que la tenue de

telles réunions n'aura rien de simple. Il faudra d'abord, en plus du président et du secrétaire de séance, désigner un responsable technique chargé d'en gérer le déroulement. Les syndicats devront, eux, veiller à la sécurisation des accès. «Nous avons intégré Zoom à notre solution et prévu une signature électronique de la feuille de présence, via une connexion depuis son espace personnel», indique Raphaël Di Meglio,

cofondateur de Matera. Restera aussi à connaître le coût d'une telle option, que les syndicats devraient massivement préconiser. Et le sort réservé aux copropriétaires ne pouvant ou ne souhaitant pas participer à ce type d'AG, qui risquent d'être aussi ennuyeuses que les traditionnelles... «Nous attendons un décret pour préciser ce qu'il sera possible de leur proposer», indique Géraud Delvolvé, de l'Unis.

Pour les tarifs, mieux vaudra privilégier les agences en ligne. Alors que les réseaux traditionnels facturent leur service de gestion locative environ 7%, les plateformes se contentent de 3,9 à 4,9% (respectivement chez Flatlooker et Homepilot), quand elles ne facturent pas un forfait fixe, intéressant pour les grandes surfaces, comme chez Imodirect (24,90 euros par mois). Même modération pour la mise en location, état des lieux inclus: pour un studio de 20 mètres carrés loué 350 euros, l'opération ne coûtera que 200 euros chez Imodirect (soit 10 euros par mètre carré), 259,50 euros chez Flatlooker (75% du loyer mensuel) et 300 euros chez Homepilot (15 euros par mètre carré).

Copropriété La digitalisation débute

Certes, le confinement a permis aux syndicats de copropriété de moderniser leurs services. Foncia en a ainsi profité pour tester Tech-Way, sa plateforme de gestion des interventions, qui permet par exemple de demander depuis son ordinateur une désinfection des parties communes. La plupart des enseignes proposent

aussi de longue date un intranet de copropriété, qui allège la paperasse. «Il est possible de réaliser les appels de fonds comme d'encaisser les paiements à distance, ou d'envoyer des documents dématérialisés», souligne Géraud Delvolvé, délégué général de l'Union des syndicats de l'immobilier (Unis).

Mais le tout numérique montre vite ses limites, lorsqu'il s'agit de visiter la résidence pour l'entretien courant ou de suivre les gros travaux. Même les start-up du secteur seront d'un apport limité pour ces tâches. Pour accéder aux services de Matera ou de Copromatic, par exemple, il faut d'abord se constituer en syndic bénévole ou coopératif. Et leur aide consistera à la mise à disposition d'un module d'appel d'offres pour les travaux (Copromatic), auquel s'ajoutera une fonctionnalité de répartition des appels de fonds par copropriétaire (Matera). Il faut dire que les textes encadrant l'usage du digital en copropriété manquent, notamment pour l'envoi de convocations dématérialisées aux assemblées générales, la remise de procès-verbaux d'AG ou l'organisation de ces réunions (lire notre encadré ci-dessus). ■