

# lier doit réinventer son métier pour survivre

interactivité Pim.be et Agorim.be veulent extraire le meilleur des potentialités du Net

Mon premier s'appelle Erik Deckers et est responsable de Pim.be. Mon second se nomme Philippe Buffet et est à la barre, en compagnie de son associé Francis Lebrun, d'Agorim.be. Deux agences immobilières qui ont une existence physique (la première n'a toutefois pas de vitrine) ainsi qu'une forte présence sur Internet.

Ces deux agents ont un point en commun : ils passent une grande partie de leur temps à alimenter leur site. « Cela me prend facilement la moitié de mon temps mais j'y prends du plaisir car j'ai toujours été passionné par l'informatique et l'information, affirme Erik Deckers, qui fut un temps, certes un chouïa lointain, journaliste. Mais aujourd'hui, on voudrait se passer du Net que les clients se passeraient de vous. »

Voilà pourquoi Pim.be recèle une foulditude d'informations pratiques pour le candidat acheteur ou vendeur. Un forum où les internautes viennent raconter leur expérience est alimenté depuis 15 ans et comptabilise plus de 76.000 messages. « Je veille au grain car je ne veux pas voir de fausses informations circuler, explique Erik Deckers. Je laisse les internautes se répondre entre eux mais il arrive que je participe moi-même aux discussions pour répondre aux questions plus pointues. Cet accompagnement du client est devenu fondamental. Cela génère un climat de confiance. »

Philippe Buffet abonde dans le sens de l'information la plus complète possible que doit dispenser l'agent immobilier aujourd'hui. « Notre challenge est de faire preuve d'un professionnalisme assez exigeant, dit-il. Quand un bien rentre en portefeuille, nous lui consacrons une quinzaine de jours pour l'accompagner de plans, d'évaluations des vraies surfaces et de tous les documents juridiques nécessaires. Nous y attachons une grande importance et on accepte, pour ce faire, d'y consacrer un peu d'argent pour ne pas avoir de surprises par la suite. De nos jours, on se doit de monter le niveau d'excellence pour que le client se sente pris en charge. »

Sur Facebook, la page de Pim.be a plus de 2.000 fans. Elle contribue à créer une atmosphère et une am-

bianche « sympa » qui plaît aux plus jeunes. « Mais l'info y est aussi importante, expose Erik Deckers. Le forum nous révèle que le client doit emmagasiner trop d'informations qui lui arrivent en même temps. Et avec la régionalisation des baux et le transfert des compétences vers les Régions, ça va être une soupe d'en-

« Pour 300 euros, on obtient des vues aériennes qui donne une idée réelle de l'environnement du bien » ERIK DECKERS

fer ! Nos clients vont être toujours plus perdus et c'est notre rôle de les aider. Car, enfin, on n'est tout de même pas là que pour vendre des baraques ! (sic) »

C'est justement pour les accompagner le mieux possible que Philippe Buffet organise pour ses clients des réunions d'information qui regroupent des spécialistes

(banquier, juriste, fiscaliste, agent de crédit...). « Ils doivent être informés sur les aspects financiers et légaux qui encadrent une vente ou un achat, justifie-t-il. D'autant que nous vivons à une époque où la structure de la famille est devenue très évolutive. Il s'agit généralement de réunions qui durent une heure.

Nous n'y assistons pas car les données plus privées de nos clients ne nous concernent pas, mais on les organise. »

Histoire de mieux mettre en évidence les biens qu'il propose, Agorim.be fait appel à des photographes professionnels, un plus indéniable, et présente le bien sous forme d'un article avec une mise en

page soignée. En outre, le bien est présenté dans les trois langues (français, anglais et néerlandais). Et quand un bien ne se présente pas sous son meilleur aspect, Agorim.be fait appel au home-staging, cette pratique qui réaménage les espaces pour les rendre plus attractifs sur le marché. « Cela se fait de manière virtuelle grâce à un programme spécifique qui rend le bien plus parlant, insiste Philippe Buffet. Je me souviens d'une maison pour laquelle nous ne recevions aucun appel. Elle possédait un grenier non-aménagé et nous l'avons fait grâce au home-staging. Très vite, l'intérêt s'est fait ressentir. » Bien sûr, cela a un coût : entre 800 et 900 euros, entièrement supportés par Agorim.be.

Et la vidéo dans les visites immobilières ? Tant Philippe Buffet qu'Erik Deckers n'y croient pas trop. « Elle donne une fausse interprétation des espaces, elle prend du temps à être réalisée, elle coûte cher et ne se justifie, selon moi, que pour les biens d'exception », résume le premier. « C'est très compliqué à faire et les trois ou quatre que nous avons mises sur YouTube n'ont généré que quelques centaines de vues, pas plus, embraye le second. Par contre, je crois davantage aux drones et à leur utilisation qui va se généraliser. Pour 300 euros, on obtient des vues aériennes qui donnent l'idée réelle de l'environnement dans lequel se trouve le bien. »

PAOLO LEONARDI



Erik Deckers (pim.be) a créé sur le site de son agence un forum qui permet à ses clients de poser des questions et de s'entraider. © D.R.