

Un réseau actif pour l'accession sociale à la propriété

Immo de France, la marque du réseau Procvivis pour les activités d'administration de biens, s'engage résolument dans l'accompagnement de copropriétés fragiles et issues du monde HLM. Fort de son expérience et de son savoir-faire, le 4^{ème} administrateur de biens en France, répond ainsi à une préoccupation grandissante des pouvoirs publics. Hervé Réminiac, Directeur général d'Immo de France Ile-de-France et Hauts de France, nous détaille le panel des services proposés par ses équipes, ainsi que les enjeux auxquels elles sont confrontées.

Informations Entreprise : Précisément, quel est le rôle d'Immo de France dans le paysage de l'immobilier ?

Hervé Réminiac : Immo de France est, sur l'ensemble du territoire national, un généraliste de l'administration de biens. Nous fournissons à nos clients un service en gestion locative ou syndic de copropriété aussi bien pour des acteurs institutionnels que pour des particuliers. Nous intervenons particulièrement sur l'immobilier résidentiel, même si certaines de nos équipes ont pu se spécialiser sur la gestion d'immobilier d'entreprise. Nous avons également des équipes dédiées à la vente et à la location des biens qui nous sont confiés en gestion. Avec plus de 107 millions d'euros de chiffres d'affaires en 2016, près de 580 000 lots sous gestion, 3 000 transactions et 11 500 mises en location (chiffres 2016), Immo de France se situe parmi les leaders nationaux de l'administration de biens.



> Hervé Réminiac

qui ne peuvent être que partagées : l'amélioration de l'information des consommateurs de logement et la mise en place des politiques liées au développement durable. Cette double perspective a eu pour effet une accumulation de documentations techniques ou scientifiques à transmettre aux intervenants (locataire, vendeur, acquéreur). Elle nous a, également, conduit à soumettre un certain nombre d'audits techniques ou de travaux aux propriétaires de biens immobiliers dont nous assurons la gestion (bailleurs ou copropriétaires). Ces dispositions sont plus ou moins bien acceptées par nos clients et nous devons faire preuve de pédagogie en la matière. De même, nous devons être en capacité de pouvoir conseiller nos clients sur la pertinence de réaliser tels ou tels travaux, et les mettre en situation de choisir les meilleurs intervenants.

IE : Pourquoi avoir orienté vos actions vers des copropriétés issues du Patrimoine HLM ?

HR : Immo de France est la marque des services à l'immobilier du réseau Procvivis composé de 53 Sociétés anonymes coopérative d'intérêt collectif pour l'accession à la propriété (SACICAP). Leurs positionnements, à la confluence de l'économie sociale et solidaire, du mouvement HLM et de la promotion immobilière, font du réseau Procvivis un acteur unique du monde de l'immobilier. Cette identité se retrouve naturellement dans l'offre proposée par Immo de France qui a su, notamment, nouer des liens privilégiés avec les acteurs de l'immobilier social. Dans ce contexte, nous avons vocation à être un des spécialistes sur ces environnements très spécifiques et c'est la raison pour laquelle nous sommes particulièrement impliqués dans la gestion de patrimoines liés à l'accession sociale à la propriété, de copropriétés issues du parc HLM, mais également de copropriétés fragilisées. Nous sommes d'autant plus légitimes que nos sociétés anonymes coopératives donnent du sens à leurs résultats, leurs dividendes étant réinvestis en partie dans une activité de microcrédit social, notamment pour proposer une offre de financement aux copropriétaires exclus des réseaux bancaires traditionnels.

IE : En quoi votre activité a-t-elle évolué depuis une dizaine d'années ?

HR : Nous avons été particulièrement marqués dans nos activités de gestionnaires par l'inflation normative. Leur empilement par strate est la conséquence d'objectifs de politiques publiques

IE : Comment percevez-vous le marché de l'immobilier en ce moment ?

HR : Le marché de la transaction est porté par les taux bas et par conséquent il est particulièrement actif, même si les prix ont tendance sur certains territoires à se tendre. Cette tendance a des répercussions sur notre activité. Nous connaissons une évolution de notre chiffre d'affaires de plus de 20% sur l'ensemble du territoire sur la même période entre 2016 et 2017.

IE : S'est-il tendu suite aux différentes lois qui sont entrées en vigueur dernièrement ? Quels impacts ces lois ont-elles sur votre gestion au quotidien ?

HR : Concernant les transactions, les premiers effets de la loi ALUR avaient gelé le marché, notamment du fait de la masse de documents à collecter et à annexer aux actes. Des mesures de simplification ont été prises, leur modalité de collecte simplifiée et le marché a fini par digérer ces contraintes. En gestion locative, le marché parisien a été particulièrement affecté par les contraintes liées à l'encadrement des loyers. Les investisseurs ont tendance à arbitrer leur patrimoine. Même si les impacts concrets sur les loyers ne sont pas nécessairement importants, le symbole de la perte d'une liberté déjà largement entamée par les normes précédentes a fini par décourager certains investisseurs. En syndic, les clients copropriétaires sont à la recherche d'acteurs susceptibles de mettre en œuvre les nouvelles dispositions réglementaires particulièrement contraignantes pour nos activités (immatriculation des copropriétés, digitalisation, mises en œuvre des dispositions réglementaires

Chiffres clés Immo de France

- 580 000 : lots gérés
- 3 000 : transactions
- 11 500 : mises en location

Chiffres clés du réseau Procvivis (2016)

- 1,035 milliard d'euros : Chiffre d'affaires du réseau
- 3 000 : nombre de collaborateurs
- 7 150 : logements neufs commercialisés en promotion
- 22 700 : logements initiés en accession sociale depuis 2008



imposant certains travaux de rénovation énergétique). Parallèlement, les pressions tarifaires sont fortes du fait des obligations de mise en concurrence instaurées par la loi ALUR. Nous devons trouver le juste équilibre d'une part entre la digitalisation de nos métiers et d'autre part l'exigence de relation avec nos clients. Nos équipes s'y emploient avec passion ! Pouvoir s'appuyer sur un fort ancrage territorial est alors notre atout principal.

IE : Vous proposez des solutions personnalisables pour la gestion de copropriété, pouvez-vous me donner un exemple et quelles sont les modalités qui peuvent varier ?

HR : Immo de France est en mesure de proposer des contrats sur demande, en ayant pris le soin d'être à l'écoute de ses clients. Par exemple, Immo de France Paris Ile-de-France propose deux contrats de syndic, qui respectent bien entendu la forme et le fond du contrat normé : le contrat « Classic Immo » et le contrat « Alter Immo ». Le contrat « Classic Immo » décline l'ensemble des tarifications associées à chaque prestation pouvant être facturée dès lors qu'elle est réalisée. Ce contrat ancre une offre de base, pouvant répondre aux souhaits des copropriétaires. Le contrat « Alter Immo » inclut dans la rémunération forfaitaire annuelle de nombreuses prestations définies comme optionnelles, telles que la gestion des sinistres ou des dossiers contentieux (hors impayés). Nous avons également intégré dans ce contrat une durée étendue de 5 heures pour la tenue de l'assemblée générale. Par ailleurs, toutes les exceptions non incorporées dans le forfait sont chiffrées de façon précise. Pour tous nos contrats, la rémunération forfaitaire est établie de façon personnalisée afin de tenir compte des spécificités et des attentes de chaque mandant.

IE : Comment intégrez-vous les nouvelles technologies au cœur de votre métier ? Est-ce que ce sont des moyens qui vous permettent d'être plus réactif et encore plus proche de votre clientèle ?

HR : Nous avons la force d'un réseau puissant, ce qui nous permet de mutualiser un certain nombre d'investissements lourds dans le digital et la numérisation de nos activités. Bien évidemment, nous mettons à disposition de nos clients un site extranet sur lequel ils peuvent retrouver l'ensemble des informations qui les concernent à titre individuel ou plus globalement les documents qui concernent leur immeuble. Nous mettons également en œuvre des outils de partage d'informations instantané entre nos clients et nos gestionnaires d'immeuble, de sorte que nos clients puissent suivre en temps réel les étapes de nos interventions sur leur bien, de la demande d'intervention à l'appréciation de la qualité du fournisseur. Nous investissons pour mettre à disposition de nos gestionnaires et vendeurs un certain nombre d'outils innovants répondant à leur impératif de mobilité. Nous devons ainsi pouvoir atteindre à ce double enjeu : être réactif en disposant des outils les plus adaptés et garder la proximité physique avec nos clients.

IE : Vous êtes implantés dans de nombreux départements français, est-ce que vous avez encore des territoires à conquérir ?

HR : Nous devons répondre aux besoins de nos clients. Nous examinons en conséquence toutes les opportunités de nouvelles implantations liées notamment aux flux de populations adossées à des projets d'aménagement des territoires. Je pense particulièrement aux impacts à venir du Grand Paris.

IE : Quels sont vos projets à venir ?

HR : Immo de France doit résolument ancrer ses activités au cœur de son ADN : favoriser les conditions d'accès à la propriété des ménages modestes. En ce sens, nous devons renforcer notre rôle

de syndic de référence de copropriétés issues du monde de l'habitat social, et nous devons nous affirmer comme l'acteur de référence de la gestion des copropriétés fragiles. Nous poursuivons nos investissements dans le monde du numérique. Nous renforcer sur nos territoires passe par la confiance renouvelée de nos clients, la conquête de nouveaux clients et nous sommes aussi attentifs à saisir toute opportunité de croissance externe. ▀