

La gestion locative low cost gagne du terrain

Une nouvelle génération de gérants se démarque des intermédiaires traditionnels en proposant, à qualité égale, des honoraires deux fois moins élevés. Nous avons retenu les formules assurant la gestion courante, moyennant un pourcentage inférieur à 5,5 % TTC du montant des loyers et charges. Décryptage à la loupe de ces offres.

FRANCOISE JUÉRY

est au moment où les transactions sont en berne que la gestion locative, une activité de fond qui dégage une marge assez confortable, retrouve tout son intérêt aux yeux des professionnels.

Si l'on en croit les chiffres officiels (1), le parc locatif privé, qui compte près de 6 millions de logements se trouve presque intégralement aux mains de personnes physiques: il serait détenu par 2,4 millions de ménages, soit un peu plus de deux logements, en moyenne, ^ℵ par ménage bailleur. Toujours

selon cette source, seuls 30 % de ces logements font l'objet d'un mandat de gestion conclu avec des professionnels de l'administration de biens. On mesure le potentiel commercial d'un tel parc pour ces derniers, qui proposent aujourd'hui des offres de plus en plus attrayantes, dans le but d'inciter les propriétaires à leur déléguer tout ou partie de la gestion. Si, de leur côté, les bailleurs préfèrent très majoritairement la gestion directe. c'est pour garder la main sur leur bien, ce que semble permettre un contact direct avec le locataire, mais aussi pour économiser des honoraires de gestion, qui leur paraissent élevés par rapport à la prestation délivrée. En quoi consiste au juste cette dernière?

Trois types de rémunération La mission du gérant se

décompose en général en trois volets, correspondant à trois types de rémunération, dont le niveau est laissé à la discrétion des professionnels. Souvent annoncés hors taxes (la TVA est de 19,6 %), les honoraires de gestion proprement dits représentent, en movenne, de 8 % à 10 % TTC (2) du montant annuel des « encaissements », c'est-àdire le montant des loyers et des charges payé par le locataire. Moyennant quoi, les gérants s'occupent de collecter ces sommes avant de les reverser chaque mois ou chaque trimestre au propriétaire, d'établir les quittances, de réviser le montant du loyer et de régulariser les charges locatives. La communication des données utiles à la déclaration fiscale du bailleur est parfois incluse dans ces honoraires; parfois, elle fait l'objet

centage affiché. Quant au suivi des sinistres et des travaux de maintenance à effectuer dans le logement, c'est un peu plus flou: la simple déclaration de sinistre et la commande des travaux de réparation sont souvent incluses, mais la présence aux réunions d'expertise, ainsi que le suivi complet des travaux de rénovation, peuvent faire l'objet d'honoraires supplémentaires calculés à la vacation horaire, au forfait ou au pourcentage. De même pour la gestion des impayés. Et si, de surcroît, le bailleur délègue au professionnel la recherche des locataires, la rédaction des baux et des états des lieux, il lui en coûtera environ un mois de loyer, voire jusqu'à 1/10e de loyer annuel. Un coût qui vient amoindrir sensiblement le rendement locatif. Par exemple, pour un bien dégageant 1000 € de loyer mensuel, charges comprises, et une rentabilité brute de 5 %, déléguer la recherche du locataire, puis la gestion du logement à un professionnel amputera le revenu locatif de 2080 € chaque année où il y aura renouvellement du locataire (1000 € pour la recherche du locataire et 9 % des encaissements de l'année soit 1080 €), ce qui fera chuter le rendement brut à 4,1 %.

d'une facturation en sus du pour-

Mais une nouvelle génération de gérants n'hésite pas à se démarquer, allant jusqu'à diviser le montant des honoraires par deux, tout en se prévalant d'une disponibilité et d'une réactivité au moins égales à celles des cabinets traditionnels.

À l'issue de notre enquête, nous n'avons retenu que les formules assurant la gestion courante, moyennant un pourcentage inférieur à 5,5 % du montant

DOSSIER 1

•••

des encaissements. En vous reportant à nos tableaux comparatifs (voir pp. 18 à 21), vous constaterez que, si les offres sont parfois difficiles à décrypter, et souvent à comparer, c'est que chaque enseigne associe ou dissocie les mêmes prestations dans des packages qui lui sont propres. L'une va afficher sa tarification « recherche du locataire » comprise, alors que l'autre va demander pour cette mission une rétribution distincte de celle prévue pour la gérance. L'une va inclure dans son offre au bailleur le suivi des travaux, même lourds, alors que

Les bonnes (et moins bonnes) raisons

utre les bailleurs géographiquement éloignés de leur bien qui n'ont

quère d'autre choix que la délégation, certains font appel aux pro-

fessionnels, par faute de temps, mais aussi par crainte de commettre des

erreurs qui pourraient leur coûter cher : le décryptage des justificatifs du

locataire, la rédaction du bail, l'établissement de l'état des lieux, la reva-

lorisation d'un loyer sous-évalué, la ligne de partage des frais d'entretien

du logement entre propriétaire et locataire sont autant d'embûches

potentielles. Les professionnels ne manquent pas de le souligner dans

leur communication : face à une inflation législative et réglementaire qui

s'emballe, ils se posent en garant du respect des droits et obligations des

deux parties, locataire et bailleur. Reste pour ce dernier à s'assurer (en

posant les bonnes questions et en se renseignant auprès de bailleurs déjà

clients) que les qualités requises sont bien au rendez-vous avant de signer

un mandat. Car si ce sont parfois les expériences malheureuses en gestion

directe qui les conduisent vers les professionnels, l'inverse est également

vrai: ce sont quelquefois des expériences malheureuses, vécues ou rela-

tées, qui les tiennent à l'écart des professionnels de la gestion (voir point

avec leurs locataires, ou même à leur rappeler leurs obligations, préférant

laisser un intermédiaire se charger des échanges susceptibles de tourner

à l'aigre (troubles de voisinage, dégât des eaux, impayés de loyer...). Enfin,

certains bailleurs qui tiennent à sécuriser leur loyer en souscrivant une

assurance les garantissant contre les impayés croient indispensable de

se tourner vers un professionnel de la gestion pour en bénéficier, ignorant

que cette souscription peut se faire directement auprès d'un courtier ou

D'autres propriétaires encore répugnent à devoir régler des conflits

de faire appel à un professionnel

l'autre lui facturera un pourcentage du montant de ces travaux. Sans parler des « faux » frais : ouverture du dossier, forfait administratif ou supplément lié au reversement mensuel (plutôt que trimestriel) du loyer...

Un petit air de déjà-vu

Quant au volet copropriété, le gérant effectue la régularisation des charges, vérifiant et corrigeant éventuellement le décompte annuel envoyé par le syndic, sachant que celui-ci n'identifie pas toujours bien les charges récupérables. Il reçoit les convocations en assemblée générale (AG) et les réexpédie généralement au bailleur, afin que ce dernier en fasse l'usage qu'il souhaite: assister à l'AG, donner pouvoir ou... ignorer la convocation. Autant le savoir, le copropriétaire bailleur qui veut user de son pouvoir de débat en AG ne peut guère compter sur le gérant pour ce faire. Sauf à lui demander expressément de participer à l'assemblée, auquel cas la prestation sera systématiquement facturée en sus.

Finalement, les offres de gestion locative, low cost ou non, ressemblent étrangement aux contrats de syndics comportant un forfait de base et des prestations facturées au coup par coup. Il convient donc de décrypter les mandats avec le plus grand soin, car les tarifs avantageux mis en avant peuvent dissimuler des frais plus ou moins substantiels.

Le tout inclus agrémenté de prestations supplémentaires

Au jeu des comparaisons (voir nos tableaux), le champion du « tout inclus » est sans doute Néogestimmo, qui propose une offre globale « recherche des locataires » (quelle qu'en soit la fréquence) et « gestion courante », movennant des honoraires s'élevant à 5,40 % des encaissements, sans aucun supplément. Le même type d'offre alliant gestion et recherche des locataires se retrouve chez MPC, mais la signature du bail, l'établissement de l'état des lieux et la prise en charge du volet copropriété seront facturés en sus. Directgestion, lui, situe la gestion sous la barre des 5 %, mais pour en bénéficier, il faut conclure un mandat de deux ans. Pour un an. la rémunération passera de 4,78 % à 7,17 %. Et si

Lagestionlocative.com affiche des honoraires de 3,60 % pour la gestion et un demi-mois de loyer pour la recherche du locataire, il demande un supplément de $156\,e$ /an pour l'édition d'un état récapitulatif d'aide à la déclaration des revenus fonciers.

Si vous envisagez de souscrire une assurance loyers impayés, n'oubliez pas de comparer également le montant de la prime demandée par ces intermédiaires et l'étendue des garanties (voir encadré p. 22).

Low cost mais pas low service

La plupart de ces « casseurs de prix » sont, soit issus du monde de la finance et imprégnés de culture Internet, tels David Bretagne, cofondateur de DirectGestion ou Ardoingt Albanel, Managing Director de Cosy Home, soit dotés d'une expérience préalable en matière de gestion immobilière. Certains sont passés par une agence de quartier, tel Nathaniel Wulwik, responsable de gestion d'Immo Online ou par une grande enseigne de l'immobilier, tel Alain Mosséri, cofondateur de Néogestimmo. Quoi qu'il en soit, ils ont tous en commun une capacité à allier les deux compétences pour optimiser le ratio service/prix de leur offre.

Les noms de leurs entreprises pourraient faire passer celles-ci pour de simples plates-formes d'assistance au bailleur. Il n'en est rien et s'ils veulent bien être qualifiés de « low cost », ils se défendent d'être « low service »: leurs prestations sont, la plupart du temps, équivalentes à celles des administrateurs de biens traditionnels. Même si le périmètre de leurs offres peut varier

CE QU'ILS EN DISENT

Avant de créer notre entreprise, nous avons réalisé une enquête auprès de bailleurs afin d'identifier leurs principaux points d'insatisfaction concernant la gestion professionnelle. Les résultats: manque de disponibilité et de réactivité dû à la charge de travail et au turnover important des gestionnaires, explications évasives, voire réalité travestie (travaux ayant duré trois mois mais locaux annoncés vacants durant six mois, par exemple), charges jamais régularisées ou régularisées uniquement au départ des locataires, comptes de gestion illisibles et soldes volatilisés... Les critiques portaient essentiellement sur le défaut de transparence. Les bailleurs attendent des professionnels non seulement une modération de leurs honoraires, mais aussi de la rigueur et de l'intégrité. »

Nathaniel Wulwik. Immo Online

La situation actuelle de suroffre de biens locatifs rend plus coûteuse pour l'administrateur de biens la mise en location d'un logement (multiplication des visites, fort taux d'annulation des réservations...). Il devrait donc maintenir un niveau d'honoraires élevé, alors que l'état du marché incite à les réduire, au bénéfice non seulement des bailleurs, mais aussi des locataires. Parallèlement, le bailleur a toutes les raisons d'être mécontent du service rendu (allongement de la vacance, nécessité de faire des travaux lors du changement de locataires, lesquels deviennent plus exigeants, gel des loyers à la relocation...). »

Xavier Dekock, directeur marketing du groupe Sergic

sensiblement. Soit parce que certaines sont volontairement limitées, soit parce que la faculté est laissée au bailleur d'exécuter lui-même une partie des tâches. Ainsi, soit la même proposition présente deux versions, l'une plus étoffée que l'autre, avec deux tarifs (MCP et Opimmo), soit une partie des prestations peut être accessible « à la carte » (voir nos tableaux).

Deux services distincts, en ligne et en agence

Certains, comme Xavier d'Heudières, à la tête de Gestilnet, ou Étienne de la Serre, dirigeant de Lagestionenligne, s'interdisent de mélanger les genres et proposent deux services distincts: l'un en ligne, qui n'assure pas la recherche des locataires, et l'autre en agence classique. Ce qui permet à Gestilnet de présenter un forfait à 358 €/an quel que soit le montant des encaissements. « Ce tarif ne nous permet pas de nous déplacer sur les sites, mais si nos clients bailleurs nous lancent un SOS, nous leur proposons de les rencontrer et envisageons avec eux la possibilité de basculer sur la formule classique (ndlr. si le bien du client est situé à proximité de Pontoise, lieu

•••

d'un agent d'assurance.

de vue de Nathaniel Wulwick, p. 17).

DOSSIER 19

•••

d'implantation de l'agence). » Quant aux 600 lots du portefeuille d'Étienne de la Serre, les deux tiers sont gérés en réel mais à raison de 2,65 % d'honoraires de gestion, ses clients en ligne doivent, comme ceux de Gestilnet, assurer seuls la recherche et la mise en place du locataire ou la confier à une agence locale de leur choix. Lagestionenligne s'occupe en amont de préparer le bail et l'état des lieux, assurera l'encaissement des lovers et. si nécessaire, les relances écrites et téléphoniques auprès des locataires. « Mon objectif n'est pas de concurrencer les administrateurs de biens mais plutôt d'attirer des

bailleurs gérant en direct leur patrimoine via une offre clairement et ouvertement différente alliant un coût très modique et une sécurité que seuls les professionnels peuvent apporter », insiste Étienne de la Serre...

Une combinaison *click* and mortar émerge

... Au contraire de Directgestion. C'est à cette enseigne que l'on doit, en 1989, la première offensive low cost en matière de gestion locative. Avec 4600 lots gérés, même s'il est loin des 231500 lots affichés par Foncia, numéro un sur ce marché, Directgestion se targue d'une crois-

sance « spectaculaire ». Il a résolument misé sur les nouvelles technologies, avec une plateforme internet donnant au bailleur un accès permanent à ses comptes et des « alertes » lui permettant d'être tenu au fait de tous les événements concernant son bien, même les plus menus: retard de paiement, réparation d'une fuite d'eau, plainte d'un voisin pour trouble de voisinage... Un conseiller « personnel » affecté à chaque propriétaire est aussi au bout du fil pour répondre à ses questions. Se démarquant des offres « tout Web », qui n'assurent que des prestations en ligne et éventuellement par téléphone, Directgestion propose aux propriétaires de confier à ses services la totalité de la mission, y compris les prestations ne pouvant se réaliser qu'in situ: recherche des locataires, conclusion du bail, établissement des états de lieux. suivi des travaux... De plus, comme tous ceux qui ont suivi son sillage, il tient pignon sur rue, avec au moins une agence « en dur » au sein de laquelle prospects comme clients peuvent les rencontrer. C'est, selon eux, un indispensable gage de sérieux aux yeux des bailleurs que le virtuel a tendance à rendre méfiants. « Le client doit pouvoir compter *sur un "guichet" »*, affirme Pascal Queroy, directeur général d'Opimmo qui, par analogie, évoque le revirement du secteur Les gérants alliant nouvelles technologies et gestion classique se font une place sur le marché.

de la « bancassurance » du tout virtuel vers le réel, ou plutôt vers la combinaison qu'il a adoptée, celle du très anglo-saxon *click and mortar* (alliant commerce électronique et point de vente physique, par opposition au *full web*, uniquement virtuel).

Comprimer les coûts pour dialoguer avec la clientèle

Et si Directgestion a fait du Net le nerf de son activité,

d'autres voient plutôt le Web et ses applications comme un simple outil facilitant et rationalisant les tâches et, partant, réduisant les coûts. Mais quelle que soit leur culture initiale, tous ont réussi à conjuguer les deux approches pour parvenir à se faire une place sur un marché jusqu'alors étroitement tenu par les administrateurs de biens classiques. Et tous disent vouloir accentuer encore le recours aux pratiques induisant des gains de productivité, automatisant tout ce qui est susceptible de l'être. « Industrialiser permet non seulement de réaliser des économies d'échelle mais aussi de sécuriser les procédures : en automatisant, on minimise le risque d'erreur », affirme Ardoingt Albanel de Cosy

•••

Sept agences low cost à la loupe

Parmi les sept agences que nous avons sélectionnées, seule Néogestimmo propose un forfait de gestion « tout inclus ». Les autres proposent un ou deux forfaits de gestion plus ou moins complets, selon les cas, avec, en option ou non, des prestations qui donnent lieu au versement d'honoraires supplémentaires.

| ivec, en option ou non, des prestations qui donnent lieu au versement d'honoraires supplémentaires. | | | | | | | | | | |
|---|--|--|---|--|--|---|---|--|--|--|
| | DIRECTGESTION | IMMO ONLINE | LA GESTION EN LIGNE | | LAMIRAND & ASS. / LA GESTION LOCATIVE.COM | MCP GESTION ET PATRIMOINE | NOVAGENCE IMMOBILIER/ NEOGESTIMMO (tout inclus) | ОРІММО | | |
| Secteur géographique couvert | France (métropole) | France (y compris DROM-TOM) | France (y compris DROM-TOM) | | Paris + 1 ^{re} couronne | Île-de-France | Île-de-France | France (y compris DROM-TOM) | | |
| Nombre de lots gérés | 4600 | 450 | 250 | | 2000 | 650 | 400 | 800 | | |
| Honoraires de gestion | | | | | | | | | | |
| Forfait en % des encaissements (durée du contrat) | 4,78 % (2 ans) 7,17 % (1 an) | 5,38 % (1 an) | 2,65 % (1 an) | | 3,60 % (1 an) | 5,38 % ou 7,77 % (1 an) | 5,4 % (1 an) | 3,99 % ou 6 % (1 an) | | |
| Tari dégressif | Non | 6 à 15 lots : 5,14 % + de 15 lots : 4,78 % | Loyers > 5 000 €/mois/ mandat: 2,25 % | | Non | À négocier | Non | À négocier | | |
| Frais fixes | Frais de paramétrage: 96 €/lot Frais de bureau: 86 €/an | Frais d'entrée : 85 €/lot, frais d'envoi postal du rapport de gérance mensuel ou avis d'échéance au locataire : 48 €/an | Non | | Non | Frais d'envoi postal du rapport de gérance mensuel: 79 €/an; trimestriel : 26 €/an | Non | Non | | |
| Résiliation anticipée du mandat | Honoraires dus pour la durée restant à courir | Résiliation à tout moment avec préavis de trois mois | Honoraires dus pour la durée restant à courir (sauf vente, reprise ou succession) | | Pénalité d'un mois de loyer | Résiliation à tout moment avec préavis de trois mois | Résiliation à tout moment avec préavis de trois mois | Honoraires dus pour la durée restant à courir | | |
| Honoraires de recherche et de mise en place du locataire | | | | | | | | | | |
| Recherche du locataire | 8,37 % du loyer annuel, charges comprises | Un mois de loyer hors charges | Assistance en ligne | | Un demi-mois de loyer charges comprises | Inclus dans les forfaits | Inclus dans le forfait | Un demi-mois de loyer si forfait à 3,99 % Inclus dans le forfait à 6 % | | |
| Rédaction et signature du bail | Inclus dans le forfait de 8,37 % | 60€ | Rédaction du bail et préparation de l'état des | | | 350 € (y compris l'acte de caution solidaire) | | | | |
| États des lieux (entrée/sortie) et inventaire en location meublée | | Location vide: 108 € à 180 € Location meublée: 161 € | lieux inclus dans le forfait | | Inclus dans le forfait | | Inclus dans le forfait | Inclus dans les forfaits | | |

Le Particulier Immobilier N°297 Mai 2013 M°297 Le Particulier Immobilier

| | DIRECTGESTION | IMMO ONLINE | LA GESTION EN LIGNE | LAMIRAND & ASS. / LA GESTION LOCATIVE.COM | MCP GESTION ET PATRIMOINE | NOVAGENCE IMMOBILIER/ NEOGESTIMMO (tout inclus) | ОРІММО |
|---|---|--|---|--|--|---|---|
| Rappel des honoraires de ge | estion | | | | | | |
| Forfait en % des encaissements (durée du contrat) | 4,78 % (2 ans) 7,17 % (1 an) | 5,38 % (1 an) | 2,65 % (1 an) | 3,60 % (1 an) | 5,38 % ou 7,77 % (1 an) | 5,4 % (1 an) | 3,99 % ou 6 % (1 an) |
| Éventuels honoraires suppl | émentaires/options | | | | | | |
| Régularisation annuelle des charges de copropriété | Inclus dans le forfait | Inclus dans le forfait | 25 €/an | Inclus dans le forfait | Inclus dans les forfaits | Inclus dans le forfait | Inclus dans les forfaits |
| Gestion des sinistres | Inclus dans le forfait, sauf présence aux réunions d'expertise | Inclus dans le forfait, sauf présence aux réunions d'expertise | Non | Inclus dans le forfait, y compris présence aux réunions d'expertise | Inclus dans les forfaits, y compris présence aux réunions d'expertise | Inclus dans le forfait, y compris présence aux réunions d'expertise | Inclus dans les forfaits, y compris présence aux réunions d'expertise |
| Suivi des travaux (entretien/ amélioration) | Entretien : inclus dans le forfait Amélioration : 11,96 % du montant HT des travaux | Entretien et amélioration inclus dans le forfait | Non | Entretien et amélioration inclus dans le forfait | Entretien et amélioration inclus dans le forfait à 7,77 % | Entretien et amélioration inclus dans le forfait | Entretien et petits travaux d'amélioration: inclus dans les forfaits Gros travaux de rénovation 3 % TTC du montant des travaux |
| Mise en œuvre procédure de recouvrement | Inclus dans le forfait | Inclus dans le forfait | Inclus dans le forfait | Inclus dans le forfait | Inclus dans le forfait | Inclus dans le forfait | Inclus dans les forfaits pour les bailleurs ayant souscrit une assurance loyers impayés |
| Déclaration fiscale | Communication des données incluse dans le forfait Établissement de la déclaration : 60 €/lot meublé et 120 €/lot vide | Communication des données incluse dans le forfait | Communication des données incluse dans le forfait | Communication d'un état récapitulatif annuel : 156 €/an | Fac-similé de déclaration : 65 €/an | Communication des données incluse dans le forfait | Communication des données incluse dans les forfaits |
| Représentation du bailleur en tant que copropriétaire | Règlement des charges de copropriété inclus dans le forfait | Règlement des charges de copropriété inclus dans le forfait | Règlement des charges de copropriété inclus dans le forfait | Règlement des charges de copropriété inclus dans le forfait | Règlement des charges de copropriété, relations avec le syndic, retransmission des convocations et PV d'AG inclus dans le forfait à 7,77 % | Non | Règlement des charges de copropriété inclus dans les forfaits; représentation à l'AG: sur demande du propriétaire |
| Congé donné au locataire | Fait par acte d'huissier, frais à la charge du bailleur | Inclus dans le forfait | Inclus dans le forfait | Inclus dans le forfait | Inclus dans les forfaits | Non | Inclus dans les forfaits |
| Accès en ligne aux comptes et dossiers du bailleur | Inclus dans le forfait (+ alertes mail signalant « encaissements » ou « locataire débiteur » | Inclus dans le forfait | Inclus dans le forfait | Inclus dans le forfait | Non | Non: communication par mail des états et documents scannés | Inclus dans les forfaits |
| Accès téléphonique | Inclus dans le forfait : du lundi au vendredi de 9 h à 17 h 45 | Inclus dans le forfait: du lundi au vendredi de 9 h 30 à 20 h | Inclus dans le forfait : du lundi au vendredi de 9 h 30 à 18 h 30 | Inclus dans le forfait du lundi au vendredi de 9h à 20h – permanence soir et we par mail et SMS de 10 h à 23h | Non: gestion des urgences par mail | Inclus dans le forfait 7 jours/7 | Inclus dans les forfaits : du lundi au vendredi de 9 h 30 à 19 h |
| Assurances facultatives | | | | | | | |
| Loyers impayés : GLI* ou GRL (en % du loyer + charges) | -GLI Cameic: 2,9 % -GRL Solly Azar: 3,5 % | -GLI Solly Azar : 2,3 % -GRL Mutuelle Alsace Lorraine : 3 % | GLI Solly Azar: 2,5 % | GLI Fnaim Versalis: 2,03 % | GLI SAA - Suffren: 1,85 % | GLI CGAIM: 2,5 % | GLI Macif: 1,98 % |
| Détériorations du fait du locataire | Inclus dans l'assurance loyers impayés | Inclus dans l'assurance loyers impayés | Inclus dans l'assurance loyers impayés | Non proposé | + 0,25 % | Inclus dans l'assurance loyers impayés | Inclus dans l'assurance loyers impayés |
| Assurance Propriétaire non occupant (PNO)** | Non | Covea (ex : 100 €/an pour un deux-pièces loué vide) | Non | Sur étude du dossier par LCS/AXA | Sur étude du dossier | CGAIM: 95 €/an | Sur étude du dossier |

^{*}GLI: garantie loyers impayés. GRL: garantie des revenus locatifs. ** Voir *LPI* n° 287 de juin 2012, p. 28

Le Particulier Immobilier N°297 Mai 2013 N°297 Le Particulier Immobilier

DOSSIER

Home. Cette enseigne est spécialisée dans la location meublée à Paris et dans sa banlieue, à Lyon et à Montpellier (4,78 % d'honoraires pour un bien loué vide, majorés de 2,40 % pour un bien meublé). Comprimer les coûts est essentiel, surtout pour libérer du temps pour l'indispensable dialogue avec la clientèle l'est également : «L'accès permanent en ligne à l'historique comptable et administratif du bien et à tous les autres éléments de son dossier personnel ne répond pas à l'aspiration prioritaire du bailleur, qui réclame avant tout de la disponibilité et de la réactivité de la part du gestionnaire », assure encore Ardoingt Albanel.

Le bailleur aime à être rassuré par une réponse personnalisée à ses demandes et livrée, de préférence, au moment où le besoin s'en fait sentir. Le locataire également. Surtout en cas de dysfonctionnements techniques, au premier rang desquels la redoutable fuite d'eau.

mais aussi le cambriolage ou la tentative d'effraction laissant le locataire désarmé face aux dérives des sociétés de dépannage d'urgence. À telle enseigne qu'il n'est pas rare que les gestionnaires communiquent leur numéro de téléphone portable, comme c'est le cas au sein de Néogestimmo. Tandis que les plus organisés, comme Cosy Home, mettent à la disposition de leurs clients une permanence téléphonique opérationnelle 7 jours sur 7, grâce à une plateforme gérée en direct. Cette exigence de réactivité n'échappe à personne, mais ce sont les low cost qui s'en sont souciés les premiers, inspirant à leur tour les majors de la profession: Christian Seignouret, directeur général de Foncia en charge de l'administration de biens, dit travailler aujourd'hui sur une offre de ce type, grâce à un partenariat qu'il est en train de nouer avec l'une des grandes plates-formes du secteur des

assurances, afin d'apporter des solutions pour faire face aux urgences, en particulier en dehors des heures ouvrables.

Les périmètres d'interventions diffèrent

Si les gestionnaires low cost s'accordent sur les principes de fonctionnement, ils divergent cependant sur un point: leurs périmètres géographiques d'interventions. Les uns, comme Directgestion, Immo Online ou Opimmo, délèguent les prestations « physiques » - recherche des locataires, établissement des états des lieux... - à des agences, des mandataires indépendants et des structures spécialisées tous locaux, ce qui leur permet d'être opérationnels sur (presque) tout le territoire national. Tandis que les autres privilégient une gestion assurée en direct par leurs propres effectifs, comme gage de qualité. C'est le cas de Néogestimmo et de La Gestion locative.com. Le

Et si Néogestimmo se refuse à élargir son activité à la province, François Lamirand, gérant de La Gestion locative. com, confie qu'après l'avoir tenté, il avait jugé trop difficile de trouver des partenaires fiables. « Sans compter que la faiblesse des loyers dans certaines régions ne permet pas, à raison du même pourcentage d'honoraires, de tirer financièrement son épingle du jeu en déléguant ces missions à des agences locales », ajoute Alain Mosséri.

Dans le même état d'esprit, Anthony Perrat, dont le cabinet MCP gère 650 lots en Île-de-France, met les bailleurs en garde contre la dépersonnalisation de la relation au client qui serait, selon lui, le lot des portefeuilles de gestion (trop) bien garnis. Il plaide la cause des petits cabinets pérennes « où bailleur et locataire n'ont pas à raconter de nouveau leur histoire chaque fois qu'ils recontactent le gérant en raison de la rotation accélérée des équipes ».

premier a une agence à Paris

intra-muros, le second en a

trois. Ils officient uniquement

dans la capitale et sa banlieue.

Mais, et c'est bien la question de fond, cette pérennité est-elle assurée? Ces agences nouvelle génération peuvent-elles tenir la route, à raison d'honoraires bien plus modestes que ceux de leurs aînés? Pour François Lamirand, parti du constat que les honoraires pratiqués dans toute l'Europe sont plus faibles qu'en France et qui, misant sur les nouvelles technologies, a divisé sa rémunération par deux il y a six ans, aucun doute. Il faut dire que son offre a rencontré un franc succès auprès des bailleurs, comme en témoigne une

L'écart des honoraires entre les nouvelles agences et les plus classiques se réduit.

croissance annuelle à deux chiffres de son activité depuis lors. Et ses homologues sont formels: « Nous ne bradons pas nos services, nous sommes au juste *prix »*, affirme Alain Mosséri. «Nous sommes au prix "normal" et si notre offre est inchangée depuis 2003, c'est qu'elle est équilibrée, y compris avec pignon sur rue », confirme Pascal Queroy, qui avance une explication sans concession pour la profession: « Les administrateurs de biens qui disent ne pouvoir suivre notre exemple ne gèrent pas leurs propres cabinets de façon optimale. Preuve que le gisement d'économie existe bel et bien : la movenne nationale des honoraires baisse chaque année. » Et David Bretagne de confirmer: « Il y a dix ans nous étions un tiers moins cher que la concurrence. Aujourd'hui, l'écart n'est plus que de 20 % à 25 %. »

Les poids lourds adaptent leurs offres à la baisse

Une réalité peut-être plus difficile à admettre par le leader de l'administration de biens qu'est Foncia. Christian Seignouret maintient que la qualité des services fournis ne peut être au rendez-vous qu'au tarif pratiqué par les agences classiques (dégressif de 9,50 % à 7 % chez Foncia pour la gestion seule) et, plutôt que de céder sur le front des prix, il se propose de hausser

le niveau des services avec des offres plus complètes, tant pour le bailleur que pour le locataire (accès permanent à la plateforme Myfoncia.fr, service téléphonique 24 heures/24, aide au déménagement et à l'emménagement...). Tandis que Nexity (ex Lamy), l'autre poids lourd du secteur, prend le contre-pied en adoptant une attitude qualifiée de « décomplexée » par Arnaud Viallaneix, son directeur marketing et développement: après l'offre promotionnelle, lancée en 2012, du forfait de gestion à 1 €/ jour (soit 365 €/an) pour tout logement, quel qu'en soit le loyer, qui s'achèvera fin mai et aura généré une progression à deux chiffres des contrats de mandats de gérance (sans tenir compte des rachats de cabinets), il annonce une nouvelle offensive pour le deuxième semestre 2013, axée sur la clarté et la modularité de l'offre.

Quant à Xavier Dekock, directeur marketing du groupe Sergic, qui se classe parmi les dix premiers du secteur, il estime le modèle actuel à bout de souffle. Jugeant inéluctable la baisse des honoraires et rappelant que la masse salariale représente de 50 % à 60 % du chiffre d'affaires d'un cabinet, il estime que la seule issue est de réduire les prix de revient en conjuguant modèle de production industriel et prestations locales de qualité. Ce qui n'est autre que la formule retenue par les pratiquants du low cost. Et si, finalement, tout le monde était d'accord?

(1) « Modernisation des rapports entre les bailleurs et les locataires », rapport du Conseil général de l'environnement et du développement durable, établi par Patrick Laporte et Isabelle Massin. (2) Tous les pourcentages des prix cités sont en TTC.

Une option à étudier: la souscription d'une assurance loyers impayés

L'option « assurance loyers tée comme « frais de dossier ») qu'il également des assurances dites proimpayés » est proposée par tous les s'octroie et qui vient s'ajouter aux professionnels de la gestion locative. honoraires de gestion courante. Une LPI n°287). Quant aux assurances Garantissant au bailleur le paiement assurance sur laquelle insistent bien du loyer en cas de défaut de paie- les gérants, dans la mesure où ils font ment du locataire, elle donne lieu au coup double : un bénéfice supplépaiement d'une prime (à ne pas mentaire (certains « margent » auconfondre avec les honoraires de delà de 1%) et un allégement de leur gestion) variant de 1,5 % à 3 % des mission en cas d'impayés. Il leur encaissements annuels. Une varia- suffit en effet de notifier une mise en tion du simple au double qui ne tient demeure au locataire et de complé- se sentent capables de réduire au pas seulement au périmètre de la garantie (pouvant inclure ou non la détérioration du logement par le locataire) et aux talents de négocia- que le bailleur continuera de recevoir teur du prestataire avec les assu- ses loyers. reurs, mais aussi à la marge (présen-

ter un formulaire pour déclarer l'impayé. L'assureur prendra le relais pour la poursuite du locataire, tandis

priétaire non occupant (« PNO » voir « vacance locative » prémunissant le bailleur contre le défaut de loyer entre deux locataires, aucune des enseignes figurant dans notre comparatif n'en propose. Un point que nous avons considéré comme plutôt positif, car donnant à penser qu'elles minimum les périodes de vacance. De même, un gérant qui n'insiste pas trop sur la souscription d'une assurance loyers impayés peut, ce faisant, témoigner de son aptitude à sélec-Certaines structures proposent tionner les « bons » locataires.

Le Particulier Immobilier N°297 Mai 2013 Mai 2013 N°297 Le Particulier Immobilier