

**Le carnet d'adresses et le portefeuille des courtiers jouent un rôle important dans la dynamique du marché immobilier en Suisse romande. Pour les enrichir, certaines agences n'hésitent pas à partager leur réseau. Les explications de Rémy Berzin, administrateur délégué de SwissReseau.**



**Qu'est-ce qui a motivé la création d'une plateforme de courtage telle que SwissReseau en 1996 ?**

C'est une initiative de certaines gérances, principalement DeRham, qui voulaient dynamiser la vente en Suisse romande avec un nouveau mode de distribution des objets immobiliers. Ce regroupement d'agences devait se faire grâce à un outil de partage et d'échange de données mis en place sur une plateforme informatique. C'était une démarche plutôt avant-gardiste pour l'époque, où

les transactions immobilières reposaient sur une relation relativement simple entre un propriétaire et un acheteur par le biais d'une agence. Le monde de l'immobilier est un monde de contact, les échanges d'informations étaient donc assez courants entre courtiers, mais de manière informelle et non structurée. L'idée de SwissReseau était de mettre en commun des forces à travers un logiciel de courtage pour démultiplier l'offre auprès d'acheteurs potentiels.

**Elle a été lancée en pleine crise immobilière. Comment a-t-elle évolué dans ce contexte tendu ?**

La crise des années nonante a été vécue de manière très frontale par les agences. La demande s'effondrait. Avec des taux à 6%, les Suisses n'avaient plus les moyens d'acheter, le marché s'est donc retrouvé avec une offre surabondante. SwissReseau était clairement une réponse à la crise immobilière. La plate forme a eu très vite du succès. La création du site Internet SwissImmo en 2000, sur lequel les annonces étaient publiées, a été la deuxième étape importante de la croissance de l'entreprise. Grâce à lui, les acheteurs potentiels avaient accès à plusieurs centaines d'offres sans passer par l'une des agences partenaires. En 2005, Homegate a racheté SwissReseau et SwissImmo pour s'implanter en Suisse romande. Mais cinq ans plus tard, la société a préféré revendre la plate forme de courtage pour se consacrer uniquement au portail Internet.

**Justement, vous êtes administrateur délégué de la société depuis janvier 2010. Qu'est-ce qui vous a poussé à racheter l'entreprise ?**

Lorsque j'ai appris que SwissReseau était à vendre l'an dernier, j'ai repris le poste de directeur pour prendre la température à l'interne et évaluer le potentiel de développement de l'entreprise. Je suis persuadé qu'une telle structure à un bel avenir devant elle, parce que je pressens que la relation humaine va reprendre une place importante dans les transactions immobilières. L'échange entre courtiers, mais aussi le contact qui se tisse entre ces derniers et le propriétaire d'un bien ou l'acheteur, est primordial. Pour impliquer les clients de SwissReseau est accentuer dès le départ le sens de la proximité entre eux, j'ai proposé à quelques membres d'agences historiques de racheter la société avec moi. Une dizaine de patrons d'agences de la place lémanique se sont donc engagés dans l'aventure. Aujourd'hui, la société compte quatre collaborateurs et une trentaine d'agences partenaires.



**Depuis les années nonante, plusieurs réseaux fonctionnant sur le principe de contrats de franchise et des courtiers indépendants sont apparus sur le marché. Le climat devient très concurrentiel. Comment vous positionnez-vous ?**

Nous revendiquons être une association d'agences indépendantes avec chacune leurs spécificités. Nous ne voulons pas défendre une pensée unique et une seule stratégie pour l'ensemble du réseau. Chaque agence peut donc se distinguer de son concurrent, à l'interne et à l'externe. Cela permet de mettre en avant la valeur ajoutée de nos membres sur le terrain au quotidien et de garantir un label qualité ainsi qu'une certaine déontologie dans le métier du courtage.

**Mais étant donné que vous n'avez pas de contact direct avec les courtiers ou les objets à vendre, comment garantisseriez-vous la qualité des biens et du service prodigué dans vos agences ?**

Nous avons des critères assez stricts. Nous ne nous associons principalement qu'avec les agences membres d'une organisation professionnelle telle l'USPI ou le SVIT. En plus, elles doivent avoir un certain nombre de biens en permanence à la vente, une expertise immobilière reconnue et des courtiers brevetés. En ce qui concerne les biens, nous avons mis en place une cellule dans nos locaux qui se charge du contrôle qualité de tous les objets enregistrés au fur et à mesure. Etant donné que les dossiers sont consultés et utilisés par différentes agences, SwissRéseau prône un standard élevé et assure une notion d'arbitrage pour que, par exemple, le descriptif des objets réponde aux normes que nous nous sommes fixées.

## **Le milieu de l'immobilier est très compétitif. Est-ce que le partage de données se fait réellement de manière équitable ?**

Il est évident qu'un courtier préfère en général trouver un acheteur dans son propre réseau pour toucher l'entier de la commission. Mais il n'y parvient pas toujours, et c'est justement là tout l'intérêt d'un regroupement sous la forme d'un réseau. A SwissReseau, nous avons mis en place un système qui laisse une grande liberté aux agences et à leurs courtiers. Lorsqu'un mandat de vente leur est confié, ces derniers ont la maîtrise totale de l'axe de vente et du degré d'ouverture. Ils peuvent choisir entre trois degrés de diffusion dans le réseau. Une diffusion immédiate et illimitée auprès des cent courtiers qui travaillent dans les différentes agences. Une restriction permanente qui assure que le bien ne sera pas partagé et qui garantit une totale confidentialité pour le propriétaire.. Une ouverture à trente jours qui laisse à l'agence mandatée ce laps de temps pour trouver un acheteur à l'interne, avant que l'objet soit proposé aux autres. C'est souvent cette dernière option que choisissent les agences.

## **Vous voulez dire que les ventes croisées au sein du réseau sont minoritaires ?**

Oui, parmi les 800 objets vendus en Suisse en 2009, nous avons enregistré environ un quart de ventes croisées. Les autres biens ont trouvé preneur grâce au fichier d'adresse des agences mandatées directement par le propriétaire. Et c'est très bien ainsi. Les règles de SwissReseau ont été éditées par des agences immobilières qui connaissent très bien leur métier. Elles favorisent l'excellence du courtier et permettent aux agences d'optimiser chaque objet et chaque client avec les différents niveaux d'ouverture. Si le réseau fonctionne bien, c'est parce que les agences ont compris qu'elles ne l'intègrent pas pour augmenter leurs affaires, mais pour enrichir leur portefeuille et celui de leurs confrères. Tous les membres se connaissent d'ailleurs très bien et s'apprécient.

## **Pour développer le réseau, cherchez-vous à vous associer à un maximum d'agences en Suisse romande ?**

Non, nous ne voulons pas croître à tout prix. Nous estimons que certains marchés complexes, comme celui des Alpes ou du très haut de gamme, gagnent à rester entre les mains des agences de la place. La proximité avec les agences et les objets nous semble essentielle, nous avons donc fait de l'arc lémanique notre terrain de prédilection. Fribourg, Neuchâtel et le Valais sont des régions qui nous intéressent, mais nous ne miserons que sur des collaborations qui amènent une valeur ajoutée. En cela, SwissReseau a une stratégie d'agence immobilière et non d'investisseur. Son développement sera donc qualitatif et c'est probablement ce qui va le pérenniser à moyen terme.

**« Ce que j'aime dans le travail, c'est le relationnel »**

**Le monde de l'immobilier, Rémy Berzin, 46 ans, l'a découvert assez tard. Après ses études d'économiste d'entreprise, il est parti faire le tour du globe pendant deux ans à la découverte d'autres cultures et d'autres valeurs. Responsable du service client chez Cartier International puis gérant du centre d'appel Digicall, il donne un tournant à sa carrière lorsqu'il rejoint SwissCaution pour mettre en place le service client et développer le service commercial. Inspiré par la fibre entrepreneuriale du directeur Bernard Blanc avec lequel il se lie d'amitié, Rémy Berzin décide de se lancer lui-même un défi en rachetant SwissReseau. Pour lui, le succès d'une entreprise est indissociable de la qualité relationnelle de ses membres. Rester simple et authentique dans ses rapports est l'une de ses priorités. Les autres ? Passer du temps avec son fils et son épouse. Jouer au tennis les week-ends. Et dénicher la villa contemporaine de ses rêves qui lui permettra d'accéder à la propriété, via le réseau, évidemment !**