

« L'expertise et la négociation sont des atouts pour le notariat », interview de Guillaume Philippon, expert foncier et agricole à Tours, expert près la Cour d'Appel d'Orléans, chargé de formation pour l'Indi et l'Inafon

« L'expertise en évaluation immobilière engage la responsabilité du professionnel qui la réalise. Pour en faire, il faut s'y intéresser, aimer cette pratique et s'y former. L'enjeu est d'apprendre à analyser un marché, les facteurs économiques, juridiques, et à mettre par écrit, de manière pertinente, les éléments de marché qui justifient l'évaluation d'un bien. En négociation, si l'évaluation est trop élevée, le bien ne sera pas vendu, et cela aura des conséquences en termes d'image pour l'étude. Il faut donc réaliser un rapport d'expertise pour respecter son obligation de moyens et son devoir d'information, puis présenter le rapport au client afin que celui-ci accepte la valeur qui en découle. La rédaction du rapport d'expertise permet aussi au professionnel de prendre du recul sur son activité et de pouvoir remettre en question des certitudes qu'il a au sujet d'un environnement dans lequel il évolue au quotidien.

Lorsque je forme à la négociation, un des thèmes principaux est le mandat exclusif et les méthodes pour l'obtenir de ses clients. En effet, le risque, lorsque l'on met le temps et l'effort pour rédiger un rapport d'expertise, c'est qu'un autre professionnel de l'immobilier propose de vendre le bien au même montant. Il faut travailler le capital confiance de l'étude parce que le client sait qu'il nous a fait confiance, qu'on a pris le temps de faire l'expertise en lui rendant un document composé d'une vraie analyse de marché, de références et de méthodes. On peut alors demander au client qu'il prolonge cette relation de confiance et nous confie un mandat exclusif. Certains clients peuvent avoir peur, parce qu'ils ont entendu qu'ils allaient se retrouver bloqués. Pour cette raison, je conseille de proposer un mandat pour une durée courte – un mois ou un mois et demi – en précisant bien que l'on ne va pas renouveler le mandat de manière tacite et en mentionnant une date de fin de mandat. Si l'on n'a pas réussi à vendre dans le délai imparti, on revient vers le client en lui proposant un mandat simple.

L'annonce immobilière peut tout à fait préciser que le bien a été expertisé par l'étude, qu'il s'agit d'un prix de marché, donc ferme, et ces biens partent parfois sans négociation. On évoque ici des produits standard dans des villes où le marché est fluide. La négociation est une activité accessoire pour le notariat, certaines études, pour ne pas froisser des clients, acceptent encore des mandats à des prix trop élevés. Je vois parfois des négociateurs avec 180-200 mandats dans leurs tiroirs. C'est dommage, l'expertise peut être un moyen pédagogique d'apporter des éléments factuels à un client sur la valorisation de son bien et permettre, sans prononcer le « non », de refuser habilement un mandat. Le bon négociateur doit vendre mais doit aussi savoir bien évaluer, prendre le mandat au bon prix et savoir/pouvoir refuser le mandat. Le management du service de négociation, par manque de temps, n'amène pas toujours à se poser les bonnes questions en termes de rentabilité et d'optimisation par rapport aux actes courants ».