

NOTRE ORGANISATION

UNE BELLE VIE IMMOBILIÈRE POUR NOS CLIENTS

Nous savons, désormais, pourquoi tous écrire « une belle vie immobilière », tant pour les particuliers que pour les entreprises et les collectivités. Entretien avec Hervé Denize sur le « comment » à venir.



HERVÉ DENIZE,
Directeur général délégué
et Président-Directeur général Services
aux particuliers et aux entreprises

“

Notre fierté, sur ces projets, est de savoir de mieux en mieux intégrer les dimensions de développement durable, de partage et de ville connectée, en particulier.

Pour atteindre la qualité de relation clients souhaitée, c'est toute notre organisation que nous avons commencé à transformer grâce aux projets « Nexity Demain » puis « Nexity Ensemble ». Désormais, les métiers ne travaillent plus en silo, chacun de leur côté, mais ils apprennent à mieux se relayer pour créer une relation durable avec nos clients. Chaque savoir-faire peut **fertiliser**

d'autres métiers. C'est ainsi que nous devons toujours placer le client au centre de nos préoccupations. Et que nous le servirons au mieux. En plus de cette mutation, nous avons également amorcé une transformation forte vers **de nouveaux métiers** qui n'existaient pas. Car l'une des forces de Nexity, pour gagner

des parts de marché, est sa capacité à multiplier les offres. Nous n'attaquons pas « le » marché mais différents marchés, notamment dans l'immobilier résidentiel, grâce à une large gamme de produits, car nous voulons servir toutes les typologies de clients, des étudiants au troisième âge, par exemple.

TRANSFORMATION DIGITALE

L'autre grand enjeu est de réussir notre transformation digitale. Pour réaliser cette transformation, nous allons dédier 10 % de notre résultat à ces évolutions en suivant deux voies.

D'une part, créer de nouveaux modèles de service, à la façon des start-up, entièrement organisées sur le digital, à l'instar d'un prochain site d'e-gérance pour les relations entre locataires et propriétaires.

D'autre part, nous introduisons le support digital dans l'organisation traditionnelle des métiers.

À titre d'exemple, demain, une visite de syndic ne se fera plus avec un cahier et un crayon mais sur tablette grâce à une application dédiée. Le compte-rendu sera envoyé dans l'heure et nous gagnerons en réactivité, donc en valeur ajoutée perçue par nos clients.

INNOVATION

Même si elle est dans l'ADN de Nexity, **l'innovation reste un enjeu majeur du Groupe.**

Bien sûr, nous ne signons jamais de chèque en blanc à des projets, mais nous avons le souci de ne pas éteindre les initiatives. Nous avons, ainsi, donné trois ans au site de colocation Weroom ou à Blue Office pour trouver leur rentabilité. Depuis peu, nous avons pris des participations dans des fonds d'investissement tournés vers l'innovation; nous bénéficions, ainsi, d'experts qui étudient pour nous des projets innovants.

UNE BELLE VIE IMMOBILIÈRE POUR LES CLIENTS ENTREPRISES

Nos activités à destination des entreprises évoluent également. Aujourd'hui, il est quasi impossible de développer un projet d'immeuble de bureaux tant que nous n'avons pas de locataire identifié. De ce fait, après avoir trouvé un terrain, nous nous adressons, le plus souvent, d'abord à des utilisateurs avant de chercher des investisseurs. Notre métier s'est donc transformé, puisque nous avons dû étendre nos contacts à des entreprises qui n'étaient pas nos clients historiques. Nous structurons, actuellement, la relation commerciale auprès de ces grands comptes afin de **proposer une palette de services large et sur mesure.**

UNE BELLE VIE IMMOBILIÈRE POUR LES CLIENTS COLLECTIVITÉS

Notre capacité à travailler très en amont sur un projet de ville ou l'évolution d'un quartier

“

Il nous faut trouver de nouveaux schémas d'organisation mariant la souplesse et la réactivité, sans nuire à la rigueur de notre gestion.

est aujourd'hui reconnue. C'est ce que nous avons fait avec la ville de Boulogne sur le projet de l'île Seguin ou à Saint-Ouen, sur l'ancien site Alstom. Notre regard, c'est celui du promoteur: **nous savons rendre des visions urbanistiques commercialisables.** Évidemment, après les élections municipales, les maires peuvent changer, ce qui, parfois, a pour effet de ralentir nos projets. Notre fierté, sur ces projets, est de savoir de mieux en mieux intégrer les dimensions de développement durable, de partage et de ville connectée, en particulier.

Nous sommes équipés pour optimiser la relation clients. En revanche, nous rencontrons encore des difficultés pour structurer les équipes afin de les faire travailler sur les projets transverses. Il nous faut trouver de nouveaux schémas d'organisation mariant la souplesse et la réactivité, sans nuire à la rigueur de notre gestion. Nous avons besoin de garder notre ancrage métier, en quelque sorte notre squelette, tout en acceptant de nous adapter en permanence aux nouvelles demandes de nos clients.