

# « Près de la moitié des clients déclarent parler de leur projet immobilier à leur conseiller de clientèle »

**BNP Paribas a été un des établissements financiers pionniers à investir le marché de la transaction immobilière. Jean-Paul Nollet, responsable du projet, fait ici le point sur la place qu'une banque peut occuper sur ce créneau.**

**Jean-Paul Nollet**  
Responsable du projet  
pour la Banque de détail en France  
**BNP Paribas**



— *En lançant les Espaces immobiliers, quel rôle accordiez-vous à la banque sur le marché de la transaction immobilière?*

Notre initiative est née du constat que près de la moitié des clients déclaraient parler de leur projet immobilier à leur conseiller de clientèle et qu'ils étaient en attente de conseils de leur part. On s'est par ailleurs aperçu que 50 % des transactions dans l'ancien se faisaient directement de particulier à particulier : le marché laissait donc un certain nombre de perspectives de développement, et pour les établissements financiers dans un rôle d'accompagnement de la clientèle.

— *Comment s'organise cette activité?*

Nous disposons aujourd'hui de sept points de vente (cinq à Paris), qui se présentent soit sous forme d'agences à part entière soit sous forme de *corners* à l'intérieur même des agences (c'est le

cas de nos points de vente à Lyon et à Nice). Nous sommes sur le point d'en ouvrir trois nouveaux à Marseille, Saint-Germain et à Sceaux et notre objectif est d'ouvrir une trentaine d'espaces à horizon 2005. Ces espaces proposent l'ensemble des produits de nos filiales Sinvim (transactions dans le neuf) et de Gérer (transactions dans l'ancien) avec lesquels nous nous sommes réunis au sein d'un GIE de moyen pour être en mesure de couvrir toute la chaîne de l'immobilier et proposer à nos clients une offre globale de services dans l'immobilier d'habitation.

— *Quels sont vos résultats?*

Dans l'ancien, depuis le début de l'année nous avons enregistré 650 mandats de vente. Notre activité se répartit grosso modo entre 65 % d'acheteurs, 25 % de vendeurs et 10 % de gestion-location. Dans le neuf, nous avons réalisé 640 ventes pour un chiffre d'affaires de

90 millions d'euros. Dans son ensemble, cette activité aura été cette année à l'origine de 11 000 recommandations.

— *Cette initiative est un outil de fidélisation de votre clientèle ou une conquête de nouveaux clients?*

C'est un peu les deux. L'immobilier jalonne les cycles de vie des particuliers : celui du passage à l'âge adulte et de l'indépendance qui peut se traduire par l'achat de la première résidence principale, puis le mariage avec éventuellement un agrandissement de la famille. Les espaces immobiliers sont là pour suivre ces événements et accompagner les clients dans leur projet, voire les aider à optimiser ou à diversifier leur patrimoine. Mais il s'agit également d'un outil de conquête de nouveaux clients que peuvent nous recommander nos deux partenaires Gérer et Sinvim. ●

Propos recueillis par  
Quitterie de Fommervault.