

Tant qu'il y aura des hommes

Caroline Pinatel

Directrice générale
adjoindte de
la Régie du Rhône



Le monde immobilier évolue avec son temps. Les régies font face aux défis posés par les nouveaux moyens offerts par les innovations technologiques et le développement des réseaux sociaux. Nous avons des utilisateurs avertis: les enfants du web hyper-connectés de la génération X-Y sont à la fois nos collaborateurs, nos clients et nos partenaires.

Il convient de répondre aux besoins actuels de mobilité, d'instanta-

néité et de fluidité des échanges d'informations. Tandis que les factures et contrats sont scannés, les accès aux comptes sont en ligne, nos états des lieux se dématérialisent sur tablette, nos sites sont référencés, nos annonces se parent de réalité augmentée et nos compétences informatiques se renforcent pour satisfaire ces besoins.

Les outils informatiques et logiciels toujours plus performants nous permettent d'offrir l'accessibilité et l'échange des données ainsi que de plus largement communiquer.

L'enjeu de ces nouveaux moyens est de savoir les dompter pour qu'ils soient une extension des services que nous proposons, la qualité de

ces derniers ne pouvant être virtuelle.

Ces outils doivent permettre de rationaliser les tâches de nos collaborateurs pour que soit mise en exergue la plus-value apportée par leurs compétences et qu'ils consacrent ce gain de temps à offrir cette disponibilité et cette proximité faisant l'essence de notre métier.

Les pièges de l'impersonnalité et de l'automatisme sont nombreux. Il convient que ces outils permettent de cibler au mieux les demandes, décuplent notre réactivité, facilitent une mise en relation directe avec l'objet convoité ou le service approprié pour, finalement, conduire à l'interlocuteur adapté.

S'il n'en reste pas moins indispensable de se différencier dans la multitude des sites Internet et vecteurs d'informations, il ne faut pas oublier qu'en tant que société de services que nous sommes, l'essentiel est de permettre l'accès aux conseils éclairés de personnes qualifiées, dont ces outils ne sont que le prolongement et la vitrine.

Tout est question d'équilibre! «Il est aussi noble de tendre à l'équilibre qu'à la perfection; car c'est une perfection que de garder l'équilibre», écrit Jean Grenier, philosophe et écrivain français.