

L'OB

PSYCHO

QUAND ACHETER PARALYSE

Ils fantasment leur logement, ont des critères plus ou moins clairs et n'arrivent pas à passer à l'action. Par peur, ou les sommes en jeu. Ou parce que rien ne correspond à leurs attentes

Par ISABELLE REY-LEFEVRE - Illustrations VINCENT BOUDGOURD



Les agents immobiliers les appellent « les promeneurs », « les rêveurs », « les curieux » ou « les touristes », ces acheteurs qui ont tant de mal à se décider qu'ils épuisent les professionnels avec des visites jamais concluantes. « Ils ont représenté jusqu'à 25 % des clients, estime un agent immobilier du secteur branché du Bas-Montreuil, dans la ville de Montreuil (Seine-Saint-Denis), où jusqu'en 2022 les biens partaient en quelques minutes, parfois dès la première visite. Les touristes, ce sont ceux qui déboulent le samedi après-midi et qui veulent ce que tout le monde veut : un loft avec 4 mètres de hauteur sous plafond et

un extérieur... pour un budget de 500 000 €. » Soit la moitié du prix du marché, confie ce négociateur qui, depuis dix ans, voit défiler dans son agence des Parisiens en quête d'espace, chassés par la cherté de la capitale.

Rêveurs et bluffeurs

Patrice Besse, à la tête de l'agence du même nom spécialisée dans les châteaux, manoirs et autres biens patrimoniaux, admet suivre certains clients depuis des années. Comme cet amateur de vieilles pierres à qui l'agent immobilier a envoyé... 171 annonces en cinq ans, et qui n'a effectué que quatre visites : « Je suis sûr qu'un jour il achètera ! » Seuls les

professionnels chevronnés savent déployer ces trésors de patience, sachant que le délai moyen entre la mise sur le marché d'un bien et la signature d'une promesse de vente est de 80 jours, selon la Fédération nationale de l'immobilier (Fnaim).

« C'est très français de visiter 80 appartements et d'en être fier avant de se décider à acheter ! », dit en souriant Marie-Hélène Lundgreen, directrice de l'agence Belles Demeures de France, du groupe Daniel Féau, spécialiste des biens haut de gamme. Mais cela arrive aussi à des étrangers, pour qui visiter des appartements parisiens est une façon agréable d'explorer la ville. »



Certains acheteurs ne savent pas ce qu'ils veulent, d'autres le savent trop bien et dressent une liste de critères impossibles à tous satisfaire. « Cela fait cinq ans que nous cherchons, en vain, dans notre quartier entre le bois et le RER, une maison un peu plus petite que la nôtre, mais avec un double garage pour y installer l'atelier de mécanique de mon mari, raconte Laetitia Rizzello, la cinquantaine, résidente à Bussy-Saint-Georges (Seine-et-Marne). « Ce n'est pas l'argent qui bloque, mais il n'y a que dix maisons de ce type dans le secteur, admet-elle. Les agents immobiliers nous ayant abandonnés, j'envisage de distribuer des tracts dans les boîtes à lettres. Peut-être devrions-nous élargir notre recherche aux communes voisines... »

Un attachement

Une ancienne cadre commerciale d'EDE, 74 ans, souhaite, elle, quitter sa maison des Yvelines « trop lourde à entretenir, trop grande », et se rapprocher de sa fille qui vit à Paris. Son budget est confortable, entre 1,2 et 1,5 million d'euros, et elle est rompue à la manœuvre, ayant déjà, au cours de sa vie, acheté une dizaine de biens et démenagé... 23 fois. Mais ce qu'elle cherche sans relâche est rarissime : une maison avec jardin ou un appartement avec terrasse sur les hauteurs de l'Est parisien « pour voir la tour Eiffel », précise-t-elle. « J'ai visité un appartement qui aurait pu convenir, avec sa belle terrasse, mais dans un immeuble tagué et un quartier sordide. J'ai aussi vu une maison qui aurait convenu, située villa des Otages [où eut lieu un épisode de la Semaine sanglante de la Commune de Paris, NDLR]. Sauf qu'il est impossible pour moi d'habiter là où cinquante personnes se sont fait massacrer. »

Un budget confortable et des exigences pointues peuvent ainsi ralentir le processus, jusqu'à le paralyser. Les seniors bien installés dans la vie, sont, sans l'aiguillon de la nécessité, un public difficile à satisfaire : « Voilà trois ans que nous proposons à une dame de 70 ans qui veut une plus grande surface et disposer d'un ascenseur, dans le même quartier, des dizaines d'appartements très chouettes, parfois dans sa rue, témoigne Driss Abouzaky. Mais est-elle vraiment prête à abandonner l'appartement où elle a vécu vingt-quatre ans avec son mari ? » Un déchirement que comprendrait Jacqueline Andrieu, consultante et coach de négociateurs immobiliers : « Il y a un processus de deuil qui prend du temps et que l'agent immobilier doit comprendre et accompagner, ce qui est plus naturel chez les professionnels qui ont un peu d'expérience. » ■

« Chaque fois qu'elle vient à Paris, une cliente new-yorkaise me donne rendez-vous dans un musée ou une galerie d'art, et nous partons visiter quelques appartements que j'ai en vente dans le Marais ou à Saint-Germain-des-Près. C'est son passe-temps, relate Marie-Hélène Lundgreen. Un jour, je l'espère, un coup de cœur la décidera à acheter. » Pour Séverine Amate, directrice de la communication du réseau national d'agences Guy Hoquet, « on peut parler de "bonarysme immobilier" à propos de ces personnes qui passent des heures à rêver sur des biens, scruter les annonces, géolocaliser les immeubles, suivre l'évolution des prix de vente, parfois visiter mais souvent ne même pas contacter les agents immobiliers, et ne jamais passer à l'acte ». Désirer et rechercher peut être tellement plus excitant que trouver... « Se mettre en quête d'un bien cher, c'est aussi se donner de l'importance, explique Patrice Besse. Il y a parfois des pseudo-clients, un peu bluffeurs, qui assurent attendre une grosse rentrée d'argent pour être pris au sérieux. Certains vont jusqu'à exhiber de faux relevés de comptes en banque bien garnis... A nous de les détecter pour protéger nos vendeurs. »

Visiter, c'est voir la réalité

Ces clients désarmants sont peut-être velléitaires, exigeants à l'excès, irréalistes. Peut-être sont-ils tout simplement (très) inquiets, au vu de l'enjeu financier, des sommes à débours, des emprunts à rembourser sur 20 ou 25 ans de l'incidence de tout cela sur une vie entière. Peut-être ne sont-ils pas prêts à changer de vie. « Bien sûr que c'est difficile de changer de maison. C'est mettre en jeu son mode de vie mais aussi son identité, sa relation de couple, son lieu de quartier, au travail, aux amis, analyse Monique Elé, psycho-sociologue spécialiste de l'habitat, autrice de nombreux ouvrages. Un logement impose un mode de vie : vivre à la campagne

par exemple est, pour un urbain, une rupture, comme habiter une maison ancienne après avoir vécu dans un appartement moderne. » Agent immobilier à Soissons (Aisne), Julien Wozniak se souvient : « Un ingénieur, apparemment très décidé, avait, en 2009, le projet d'acquiescer un pavillon avec un grand jardin, il avait un budget cohérent, entre 200 000 et 250 000 €. Je lui ai fait visiter plus de 60 biens mais il avait toujours une objection : "C'est dommage, il manque 2 mètres carrés au salon pour en faire 30..." J'ai appris qu'il avait finalement acheté un petit appartement en étage pour beaucoup moins cher. »

« Parmi les irréalistes, il y a ceux qui cherchent un appartement en centre-ville mais sans vis-à-vis, calme mais avec des commerces en pied d'immeuble, sur cour mais lumineuse... observe Aurélie De Latour, d'une agence Guy Hoquet à Toulouse. Dans le centre ancien de Toulouse, il n'y a pratiquement pas d'appartement avec terrasse et ascenseur, mais une cliente n'en démordait pas, se souvient-elle. La recherche a duré des mois avant qu'elle se rende compte de l'incohérence de son projet et se résolve à acheter un 3-pièces... sans terrasse ni ascenseur. » L'achat peut s'éterniser quand l'acquéreur nie la réalité du marché : « Un client récemment arrivé de Saint-Etienne a été sidéré par les prix à Aix-en-Provence, explique Patrice Amate, de la Société immobilière de Trets (Bouches-du-Rhône). Il a lentement pris conscience qu'avec le produit de la vente de sa maison de 300 m² il ne pouvait s'acheter que la moitié de cette surface. Il est finalement reparti dans sa région d'origine. » Pour Driss Abouzaky, directeur expérimenté de l'agence Century 21 du quartier Saint-Georges à Paris, « il y a des clients qu'il faut aider à construire leur projet et à se confronter à la réalité du marché, ce qui suppose d'organiser au moins dix ou quinze visites. C'est notre boulot et c'est passionnant ».