

Location et vente : une reprise agile chez Néotoa.

Dans cette période de reprise d'activité, c'est une nouvelle dynamique qui se met en place pour les équipes Néotoa, tant au siège de l'entreprise qu'au sein des 10 agences. Le retour à un fonctionnement habituel vis-à-vis des clients, des collectivités et des partenaires externes comme internes est aujourd'hui d'actualité. Intégration des gestes barrières, mesures de protection, ajustement des processus sont nécessaires pour rendre à nouveau possible les entrées et sorties des locataires et l'accession à la propriété. Le respect du protocole est le maître mot sur l'ensemble des chantiers de construction qui ont aujourd'hui repris pour pouvoir accueillir au plus vite les nouveaux habitants.

« Bien avant l'annonce officielle de la date de déconfinement, Néotoa était déjà en ordre de marche pour préparer le retour des équipes de proximité en présentiel dans le respect des consignes de sécurité sanitaire et en adaptant nos processus pour préserver la santé de nos clients que ce soit à domicile ou en les recevant dans nos locaux. **La page du confinement est aujourd'hui tournée** grâce notamment à la solidarité au sein des équipes et entre équipes, à la redéfinition de partage de tâches et aux solutions personnelles rétablies pour assurer la continuité de services à distance et en présentiel. **Tous les services Néotoa sont dorénavant en place et ce, dans le respect des gestes barrières et de distanciation** », déclare Bruno Caccia, Directeur Général de Néotoa.



L'accession à la propriété : les démarches maintenues pendant le confinement.

Néotoa est un acteur engagé de l'immobilier en Bretagne dont les dispositifs permettent l'accession à la propriété au plus grand nombre. Grâce à une offre de qualité, sur un large territoire, à un prix adapté, maîtrisé et sécurisé, près de 200 acquéreurs ont la chance de devenir propriétaires chaque année, en neuf comme dans l'ancien. **Si, lors du confinement, cette étape importante d'achat a été freinée pour de nombreux ménages, 68% des futurs acheteurs maintiennent leur projet initial d'achat***.



Le programme Fleurs de Lise à
Noyal-Châtillon-sur-Seiche

« Ainsi, le lundi 11 mai, la réouverture au public du siège a permis de **proposer de nouveau des rendez-vous aux prospects et futurs acquéreurs impatients de pouvoir habiter leur nouveau logement**. Nous avons adapté notre processus de relation client en substituant nos propositions de rendez-vous physiques par la visioconférence. Cette possibilité nous a été très utile en interne durant les semaines de confinement. Cela a fonctionné et fonctionne également très bien avec nos clients qui accueillent avec enthousiasme ce mode de contact », poursuit Céline Alcazar, Responsable du pôle commercial en Immobilier Neuf.

La transformation digitale engagée dans l'entreprise avec ses nombreux outils ont permis aux équipes Néotoa de maintenir non seulement l'activité de promotion immobilière et aussi le lien avec les clients. La possibilité de dématérialiser les contrats et de réaliser des signatures électroniques a facilité le suivi et l'avancée des dossiers. Les futurs acquéreurs, satisfaits de ce mode alternatif et complémentaire d'échanges, ont été compréhensifs sur l'allongement des délais de livraisons du fait de l'arrêt des chantiers pendant plusieurs semaines.

*Sondage Orpi

Un outil dédié aux acquéreurs

Happywait est une plateforme qui permet de faciliter la communication et de maintenir le lien entre promoteur et client. Déployée depuis décembre par Néotoa sur des programmes récents, elle s'est révélée très utile notamment pendant le confinement. « *Nous avons relevé moins d'appels de la part des clients mais des échanges très réguliers. De la signature du contrat à la livraison du logement, le client peut grâce à cet outil, suivre le chantier, consulter ses documents personnels (contrat de réservation, annexes, courriers, etc.), les plans du logement, réaliser ses choix de sols et de faïence, recevoir des alertes sur l'avancée de son dossier, etc. Un service de messagerie nous permet également d'échanger* », Céline Alcazar, Responsable du pôle commercial en Immobilier Neuf.

Une reprise attendue des entrées et sorties locatives.

Les équipes des agences et du siège sont mobilisées fortement pour reprendre l'ensemble des services destinés aux locataires depuis le 11 mai. **La reprise des entrées et sorties de locataires a été en effet une priorité absolue pour Néotoa.** « *Nous rattrapons actuellement le retard pour permettre aux locataires d'accéder, de visiter ou de quitter leur logement dans les meilleurs délais. Nous recevons beaucoup d'appels chaque jour car effectivement, les locataires qui se sont montrés patients pendant le confinement sont désormais pressés de reprendre leurs démarches* », Nina Glorennec, Gestionnaire Immobilier.

Les visites et états-des-lieux sont assurés par les collaborateurs Néotoa de manière à protéger au mieux les équipes et les locataires, notamment les plus âgés : gestes barrières, équipements de protection et distanciation sont de mise. La numérisation de certains échanges est également privilégiée (envoi du contrat par mail, impressions et signatures des documents en amont des rendez-vous, etc.). Pour les foyers n'étant pas équipés en matériel informatique et les urgences, les agences de proximité proposent des rendez-vous physiques.



Le programme Lizia à Bruz

« *Il y a eu une continuité dans le traitement des demandes de locataires pendant toute la période du confinement. Toutes les réparations urgentes ont été assurées, les travaux dans les logements ont désormais repris. En raison de la fermeture des agences, il nous a semblé important de garder le contact par téléphone avec nos locataires isolés. Cette initiative nous a permis tout d'abord de prendre de leurs nouvelles et également de jouer le rôle de relai d'informations. Nos équipes et les médiateurs de nuit dans certains quartiers ont continué à assurer, la régulation de troubles de voisinage, ils interviennent de nouveau sur le terrain aujourd'hui. Nous restons également très attentifs à détecter et accompagner des locataires qui se retrouveraient en difficulté de paiement de loyer* », explique Nathalie Corlay, Directrice Habitat et Clientèle.

À propos de Néotoa :

Acteur engagé de l'immobilier pour tous en Bretagne, Néotoa compte 309 collaborateurs, près de 22 000 logements locatifs répartis sur plus de 300 communes et plus de 2 500 logements livrés en accession à la propriété. Partenaire des collectivités dans le développement des territoires, Néotoa construit plus de 600 logements par an. www.neotoa.fr

