



Visites numériques: meilleures pratiques et marche à suivre

Questions et réponses importantes en lien avec l'épidémie de coronavirus

Sommaire

Introduction: visites immobilières virtuelles	3
Visites virtuelles: au moins huit raisons valables de les adopter	4
Visites virtuelles: vue d'ensemble	6
Matterport: un pack complet à l'esthétique impressionnante	7
Ogulo: extrêmement polyvalent	8
Nodalview: une utilisation en toute simplicité	9
Autres outils	9
Réalisation d'une visite virtuelle: conseils pratiques	10
Réalisation: créer (en partie) sa visite virtuelle par soi-même ou mandater un professionnel?	11
Mise sur le marché: les prochaines étapes	12
Collaboration avec newhome: des visites à 360° en réalité virtuelle pour des exigences élevées	13
Utiliser son temps de façon productive: outils créatifs et innovations	14
Partie 2: Principales questions juridiques liées à la situation actuelle	15

Introduction: visites immobilières virtuelles

La crise liée à l'épidémie de COVID-19 (également appelée maladie à coronavirus 2019) a brutalement changé nos vies personnelles et professionnelles. Presque toutes les activités économiques et professionnelles sont touchées par cette crise.

Les pratiques de «distanciation sociale», qui ont été décrétées par les gouvernements et autorités de pays du monde entier, représentent un défi considérable pour le secteur immobilier et les directives correspondantes doivent être strictement respectées lors des activités quotidiennes.

Les prestataires de services, gérants et agents du secteur immobilier ont rapidement réagi à cette situation. La priorité absolue est l'application de mesures destinées à protéger la santé de chacun. De nombreuses personnes fournissent tous les efforts possibles au quotidien pour protéger d'une part leur propre personnel, et d'autre part les clients et partenaires commerciaux.

En Suisse, les visites et changements de domicile sont toujours possibles (selon la situation de mi-avril). Toutefois, il est bien évidemment nécessaire d'appliquer des mesures de sécurité et de limitation des contacts. D'autres méthodes, qui prennent très souvent la forme de communications numériques, permettent aujourd'hui de remplacer le passage incessant de public lors de visites immobilières, entre autres.

De nombreux agents immobiliers et gérants mettent en œuvre ou renforcent leurs activités de visites immobilières numériques et se reposent davantage sur les vidéos. Ainsi, les progrès techniques et la très vaste démocratisation des smartphones et autres appareils numériques offrent de nombreuses perspectives prometteuses. La visite numérique, si elle est correctement réalisée, permet de faire découvrir le bien immobilier à un acheteur potentiel. Il peut regarder autour de lui, découvrir les pièces, leur luminosité et les matériaux, tout cela bien entendu sans qu'une présence physique ne soit nécessaire. De plus, une telle visite peut être sur presque tous les appareils, peu importe qu'il s'agisse d'un smartphone, d'un ordinateur de bureau, d'un ordinateur portable ou d'un iPad. La plupart des visites numériques peuvent également être «vécues» grâce à un casque de réalité virtuelle (ou VR pour Virtual Reality).

Il ne fait aucun doute que toutes ces nouvelles possibilités offertes par la numérisation vont continuer de prendre de l'ampleur. En outre, les outils de communication vidéo courants tels que Zoom, Skype, FaceTime, etc. prennent également de l'importance pour les entretiens ou pour les visites numériques.



Dans le présent guide, nous vous proposons en exclusivité une introduction à ce sujet et nous vous montrons les avantages concrets de chaque outil.

Nous avons comparé pour vous les principaux cas d'utilisation et nous vous faisons part de conseils pratiques.

Chez newhome, nous vous proposons également de nouveaux services haut de gamme en matière de visites virtuelles.

Ce nouveau guide est complété par des astuces complémentaires pour votre vie professionnelle au quotidien, ainsi que par les questions juridiques fréquentes en lien avec la crise du coronavirus.

Visites virtuelles: au moins huit raisons valables de les adopter

De nombreuses personnes à la recherche de biens immobiliers sont actuellement réticentes à l'idée de participer à une visite physique et préfèrent plutôt opter pour une visite virtuelle. Les visites virtuelles du bien immobilier ou du logement présentent de nombreux avantages, et ce même indépendamment des possibilités limitées en raison de la situation actuelle. Ainsi, une personne intéressée peut se faire une première idée du bien immobilier sans devoir y consacrer beaucoup de temps. Les visites virtuelles présentent d'innombrables avantages.



1. Le facteur temps

Les courtiers et agents immobiliers consacrent une grande partie de leur journée aux visites. Selon des études et sondages, ces visites représentent très souvent plus de la moitié de leur temps de travail. Les visites virtuelles permettent ainsi de consacrer davantage de temps à d'autres tâches prioritaires (marketing et prises de contact ciblées, dossiers perfectionnés et plus pertinents, etc.).



2. Aucun trajet inutile

En pratique, il arrive souvent que l'agent immobilier et la personne intéressée sacrifient deux heures de leur temps pour se rendre sur le lieu de la visite. C'est vraiment dommage, d'autant plus lorsque la personne intéressée voit au premier coup d'œil que le bien immobilier ne lui convient pas. Les visites virtuelles permettent ainsi de réaliser une pré-sélection plus précise des biens immobiliers. Elles permettent également d'éviter qu'un grand nombre de personnes ne réalisent des visites que par simple curiosité.



3. Répondre aux besoins

à l'ère de la communication numérique et d'Internet, les prestataires qui maîtrisent les dernières technologies ont l'avantage. Des photographies de bonne qualité, des visualisations pertinentes et les visites virtuelles font forte impression auprès des personnes qui recherchent un bien. Ces annonces génèrent plus de clics et attirent davantage l'intention que les représentations «analogiques» traditionnelles.



4. Un profil convaincant pour le bien immobilier

le même principe s'applique bien évidemment à la mise sur le marché du bien immobilier. Tous les professionnels savent que la plupart des annonces doivent aujourd'hui faire face à de nombreuses offres concurrentes. La règle suivante s'applique donc: plus la visualisation du bien est professionnelle et de qualité, plus le bien immobilier se démarque de la concurrence.



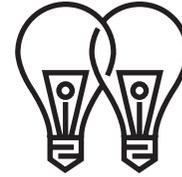
5. Image professionnelle

Les professionnels expérimentés constatent encore aujourd'hui que de nombreux dossiers de vente ou de location laissent une impression douteuse au premier abord. Dans le pire des cas, le dossier comprend trop peu de photos ou des photos de mauvaise qualité. Il se peut également que le plan des étages ou d'autres parties du dossier soient de mauvaise qualité. Enfin, le manque d'utilisation de nouveaux outils, très souvent les outils numériques, ainsi que d'outils de visualisation professionnels, peut nuire au dossier. Ainsi, une visite virtuelle réellement convaincante permet de se distinguer de la concurrence. Les outils de visualisation convaincants contribuent grandement à la réputation de l'agent immobilier ou du courtier.



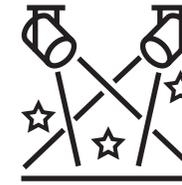
6. Une meilleure sélection, plus d'informations

Les offres très spécifiques bénéficient d'une très forte demande, notamment les logements proposés à un prix avantageux ou les immeubles collectifs destinés à des investissements. Dans ce contexte, de nombreux agents immobiliers et gérants mettent en œuvre des visites virtuelles avec beaucoup de succès: dans un premier temps, les personnes intéressées obtiennent l'accès à la visite virtuelle. Selon le logiciel utilisé, l'agent peut identifier rapidement qui a réellement suivi la visite virtuelle. Cela permet d'en déduire des informations essentielles, notamment l'intérêt manifesté pour telle annonce. Les visites virtuelles permettent également de poursuivre les négociations avec les éventuels acheteurs les plus sérieux.



7. Synergie et efficacité

De nombreux outils s'intègrent parfaitement à d'autres processus et fournissent par exemple des photographies d'excellente qualité, les dimensions du bâtiment, un plan des étages numérisé, etc. Par la suite, des statistiques et évaluations sont également mises à disposition (intérêt suscité par la visite virtuelle, nombre d'acheteurs/locataires potentiels suivant actuellement la visite, etc.). Dans le cas des locations de vacances ou des logements à louer, qui requièrent d'être mis sur le marché plus souvent et de publier un plus grand nombre d'offres, la visite virtuelle qui a été créée la première fois peut bien évidemment être réutilisée pour d'autres annonces.



8. Mise en scène du bien immobilier

Bien entendu, tout dépend de s'il s'agit d'un logement simple, d'une chambre en colocation ou d'un bien immobilier «haut de gamme». Toutefois, une mise en scène convaincante apporte de nombreux avantages lors de la mise sur le marché. Les agents immobiliers et gérants qui se positionnent dans le segment haut de gamme misent avec succès sur cette approche (représentation irréprochable du bien ou visite virtuelle de l'intérieur et de l'extérieur, photographies de qualité professionnelle, parfois des prises de vue à l'aide de drones, ameublement accrocheur du logement, etc.).

Visites virtuelles: vue d'ensemble

Fournisseur	Coûts*	Equipement	Logiciel de mise en œuvre	Fonctionnalités complémentaires	Utilisation pour
Matterport	<ul style="list-style-type: none"> • Caméra Matterport Pro 2: environ 3100 EUR • Alternatives moins coûteuses avec des caméras Ricoh pour environ 300–400 EUR • Alternative coûteuse avec une caméra qui permet également de visualiser l'extérieur (à partir de 10'000 EUR) 	Caméra Matterport, trépied, désormais compatible avec les caméras à 360° moins onéreuses	Réalisation avec un iPad/iPhone et le logiciel (application) de Matterport	<ul style="list-style-type: none"> • Création de plans des étages, nombreux compléments à la visite virtuelle (vidéos, fichiers PDF, photos, etc.) • Dimensionnement des surfaces 	Utilisation professionnelle
Ogulo	Caméra à 360°, par exemple Ricoh Theta V, environ 350 EUR	Ricoh Theta V, Ricoh Theta Z1 etc.; iPhone avec l'application Ogulo	Application Ogulo, qui est régulièrement mise à jour	Intégration de nombreuses informations complémentaires: des photos, du texte, des vidéos, des fichiers PDF. A cela s'ajoutent des évaluations statistiques, une interface avec le logiciel de CRM de l'agent immobilier, mesures de dimensions numériques, etc.	Parfaitement adapté pour les prestataires, agents immobiliers, etc. qui veulent créer les visites numériques par leurs propres moyens
Nodalview	Trépied et objectif disponibles à partir de 99 EUR	Nodalview repose sur une utilisation très facile avec un smartphone: un trépied et un objectif grand-angle (ou «fisheye», œil de poisson) constituent les seuls équipements complémentaires requis	Réalisation et téléchargement à l'aide de l'application de Nodalview (disponible sur l'App Store pour iPhone et Android)	Réalisation automatique des photographies pour une visite à 360°, peu de fonctionnalités additionnelles	Solution facile à mettre en œuvre et peu coûteuse

* Les coûts varient grandement. Les coûts uniques pour une caméra, le matériel, etc. peuvent varier de quelques centaines à plusieurs milliers de francs. A cela s'ajoutent des coûts réguliers pour les applications, logiciels, le stockage des données dans le cloud, l'hébergement, etc. Les tarifs varient grandement en fonction du nombre de biens immobiliers et des offres tarifaires du fournisseur.

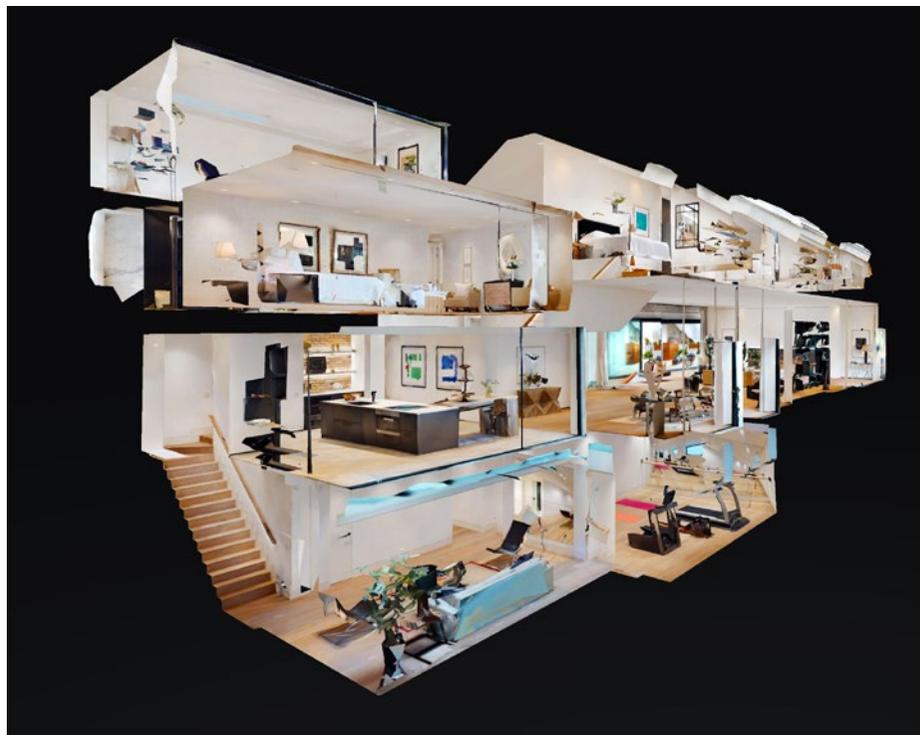
La structure des coûts est également très différente en cas de sous-traitance de l'intégralité de la mission à un prestataire externe. Dans ce cas, il n'est bien évidemment pas nécessaire d'acquérir l'équipement. Des prestations sont proposées avec le système de Matterport à partir d'environ 500 francs par bien immobilier.

Matterport: un pack complet à l'esthétique impressionnante

Matterport est un acteur important et très réputé dans le secteur des visites virtuelles. L'entreprise s'est forgé une excellente réputation aux États-Unis, en Europe et particulièrement en Suisse.

Matterport propose en exclusivité tous les appareils, outils et logiciels nécessaires pour répondre à des exigences élevées. En outre, l'entreprise fabrique ses propres caméras de haute qualité. Ces caméras sont capables de saisir la disposition, les pièces et aussi l'environnement des biens immobiliers en 3D. Les caméras haut de gamme utilisent la technologie laser pour créer un modèle 3D précis d'un immeuble. De plus, les pièces sont mesurées de façon exacte, ce qui permet de créer des plans numériques des pièces et des étages au cours de la même étape de travail. La gamme de Matterport comprend une caméra professionnelle pour les prises de vue en intérieur. Une caméra Leica est également proposée pour répondre aux exigences élevées des prises de vue en extérieur.

Désormais, le système Matterport est désormais ouvert à certaines caméras 360° de haute qualité (qui ne sont pas forcément des caméras de la marque Matterport). Par conséquent, s'agit-il d'une visite en 3D ou à 360°? Il s'agit justement de la principale différence: l'entreprise américaine crée des visites en 3D et ne propose pas de prises



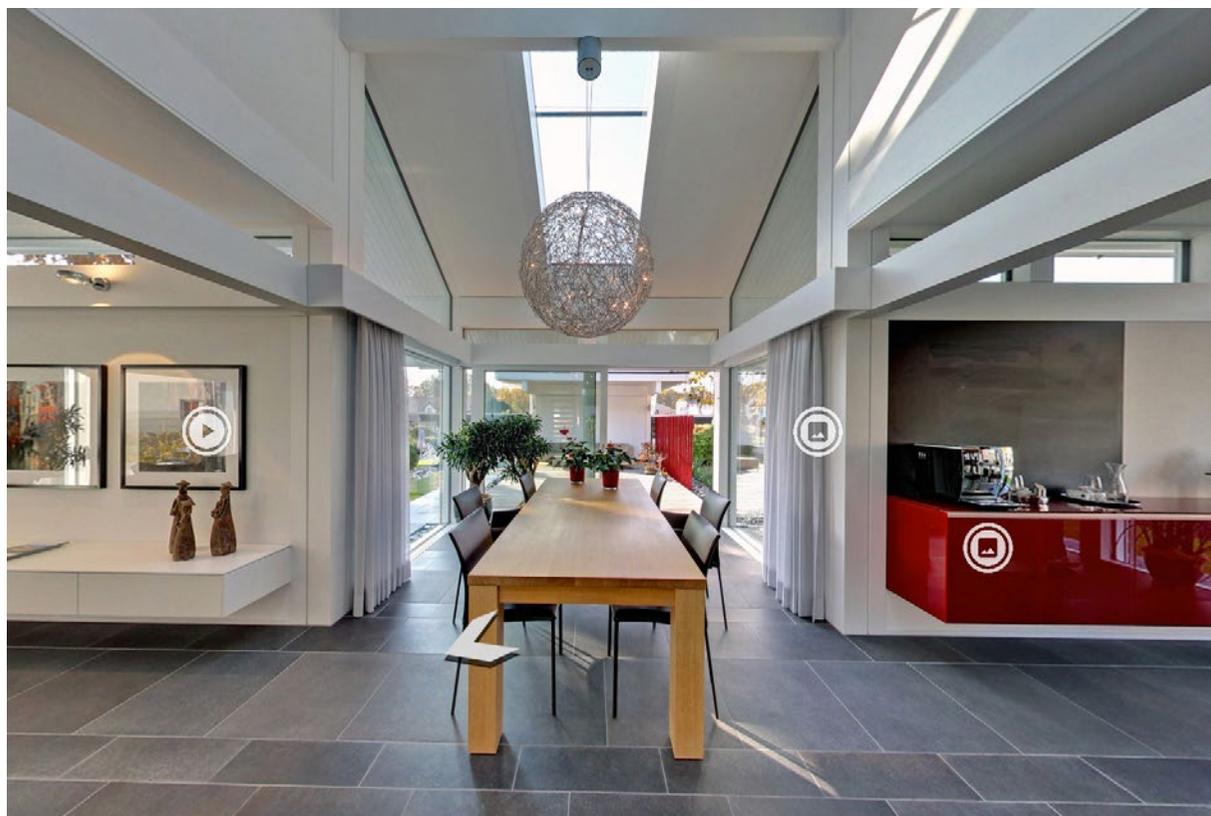
Matterport Dollhouse View: le logiciel du fournisseur américain Matterport permet de créer des visites virtuelles convaincantes pour chacune des pièces du bien immobilier. De nombreuses fonctionnalités complémentaires y sont intégrées, telles que la «Dollhouse View» (Vue maison de poupée).

de vue intérieures à 360°. Grâce à la 3D, l'utilisateur, et donc le client, a la sensation unique de se déplacer réellement dans la pièce, ce qui permet de se forger une impression à la fois fiable et authentique. Dans le cas d'une visite à 360°, l'utilisateur «saute» plutôt d'un point à l'autre, et donc d'une pièce à l'autre. La visite en 3D peut être faci-

lement complétée par des vidéos, des textes, une vue de l'extérieur et bien d'autres éléments. Les visites créées à l'aide de Matterport peuvent également être parcourues à l'aide d'un casque de réalité virtuelle, ce qui permet aux personnes intéressées de découvrir et de parcourir le bien immobilier presque comme si elles s'y trouvaient réellement.

Ogulo: extrêmement polyvalent

Ogulo est un fournisseur de logiciels allemand dont le siège se trouve à Berlin. Son logiciel dédié aux visites virtuelles est relativement ouvert. En tant que matériel, un appareil photo reflex numérique peut représenter un investissement nécessaire. Les caméras moins coûteuses, qui sont parfaitement adaptées à cette tâche, sont disponibles dans le commerce à partir de quelques centaines de francs. Un bon appareil photo reflex numérique avec objectif coûte environ 2000 francs. Le logiciel fournit des photographies et visites virtuelles d'une résolution élevée (qualité photo HDR). Pour une utilisation dans les immeubles, un trépied spécifique avec support est nécessaire. La caméra prend alors automatiquement les clichés avec plusieurs réglages d'exposition. Par ailleurs, il peut être extrêmement intéressant de connecter ce logiciel à d'autres applications, telles que les logiciels commerciaux ou le logiciel de l'agent immobilier (évaluations statistiques, système de CRM). Les agents immobiliers et gérants bénéficient également automatiquement de l'excellent système de protection par mot de passe d'Ogulo, ce qui représente un avantage non négligeable en matière de confidentialité ou d'exclusivité des biens immobiliers. Enfin, cet outil propose également des visites virtuelles peu onéreuses pour les nouvelles



Avec Ogulo, les visites peuvent être réalisées en haute qualité optique.

constructions. Ces visites se fondent sur les plans de construction du bâtiment. La visite peut être réalisée au choix parmi cinq styles d'ameublement ou d'agencement différents.

Une fois qu'elles ont été mises en œuvre, toutes les visites de biens immobiliers sont également optimisées pour les casques de réalité virtuelle (VR).

Nodalview: une utilisation en toute simplicité

Nodalview est un fournisseur de logiciels belge. Leur slogan publicitaire est éloquent: «Professional Quality, Smartphone Simplicity» (La qualité professionnelle, la simplicité d'un smartphone). A l'exception d'un trépied, d'un objectif pour rehausser la qualité de l'image et l'application de Nodalview, aucune acquisition supplémentaire n'est nécessaire. Le logiciel Nodalview a été conçu principalement pour les utilisateurs qui souhaitent créer et modifier leurs visites virtuelles par eux-mêmes.



Avec Nodalview, les visites peuvent être réalisées avec le smartphone. Un trépied, une lentille de fixation et l'application correspondante sont nécessaires à cet effet.

En utilisant les clichés conformément aux instructions, il est très facile et rapide d'obtenir des résultats. Le logiciel réalise un grand nombre de tâches automatiquement : il assemble les données, les lignes sont redressées ou corrigées dans l'espace, etc. Des éléments additionnels peuvent également être insérés en toute simplicité, tels que des vidéos ou des prises de vue réalisées à l'aide d'un drone.

Les séquences d'images numériques sont converties en photographies HDR, le logiciel étant également capable de résoudre par lui-même les problèmes d'exposition. Au total, quatre processus se déroulent de façon entièrement automatisée. Une fois la visite virtuelle créée, celle-ci peut être facilement téléchargée à l'aide de votre smartphone sur différentes plateformes Internet, sur les réseaux sociaux, ou encore être partagée par e-mail ou par l'envoi de liens. Par comparaison directe, notamment avec Matterport, il s'avère toutefois que l'objectif de la caméra n'atteint pas la qualité d'image proposée par les autres fournisseurs.

Autres outils

Il est également intéressant de citer 360vues.com comme outil photo. En effet, cet outil permet de prendre des photos en qualité HDR grâce à son smartphone. Les photos sont ensuite corrigées sur le serveur de l'outil, ce qui signifie que 7 photos HDR sont réunies et que les lignes convergentes sont corrigées. Les coûts liés à cet outil s'élèvent à environ 1 euro par photo.



360vues.com transforme les photos de téléphones portables en Enregistrements HDR.

Réalisation d'une visite virtuelle: conseils pratiques

La plupart des systèmes se ressemblent par de nombreux aspects.

- **L'utilisateur ou le photographe se rend sur place avec son équipement et commence à réaliser les prises de vue, de préférence à proximité de l'entrée du logement ou dans le hall d'entrée.** D'une simple pression sur un bouton, la caméra prend une série de plusieurs clichés ou réalise un balayage numérique en 3D. Dans la plupart des cas, quatre étapes se déroulent automatiquement. Positionnez la caméra, appuyez sur «Start» (Démarrer) ou actionnez le déclencheur. La technologie fera alors le reste et permet à la caméra de s'orienter dans toutes les directions.
- **En fonction du bien immobilier, des volumes et de la surface habitable, il est recommandé que vous enregistriez une à deux séries de clichés par pièce.** Choisissez l'endroit où vous positionnez la caméra de sorte que la vue dans la pièce soit aussi dégagée que possible et de sorte à disposer d'un espace suffisant par rapport aux murs, aux meubles et aux portes. Laissez les portes ouvertes et déplacez-vous ainsi d'une pièce à l'autre dans l'ensemble du logement.
- **Enfin, vous devez transmettre numériquement les données pour réaliser leur édition.** En fonction de l'outil, cela s'effectue à l'aide d'un iPad, par connexion Wi-Fi ou tout simplement par votre smartphone.
- **Selon les exigences et selon le logiciel, il est généralement recommandé de réaliser des modifications de « finition ».** Ces finitions peuvent inclure notamment le retrait des objets que l'on ne souhaite pas montrer (objets privés, miroirs dans lesquels la caméra serait visible, etc.). A cela s'ajoute l'intégration d'informations complémentaires, la combinaison avec des prises de vue extérieures, la définition d'un ordre prédéfini pour la visite, etc. Les possibilités de création sont pratiquement infinies!
- **Cependant, n'oubliez pas de respecter la vie privée de vos clients!** En règle générale, il est recommandé de retirer des prises de vue tous les objets personnels, ainsi que les dessins d'enfants, les photos privées, etc. Bien évidemment, toutes les pièces doivent être rangées et bien éclairées (pas trop sombres, mais pas trop de lumière directe du soleil non plus, notamment dans le cas de Matterport).
- **Ne déplacez aucun objet entre les différents balayages.** Enfin, assurez-vous qu'aucune personne n'est visible sur les photos.



Réalisation: créer (en partie) sa visite virtuelle par soi-même ou mandater un professionnel?

En principe, vous avez toujours le choix de réaliser les clichés ainsi que leur édition par vous-même. Le choix ne regarde que vous: selon les affinités avec les outils numériques et avec la photographie, ces tâches pourront paraître plus accessibles à certaines personnes qu'à d'autres. Dans tous les cas, il est nécessaire de ne pas sous-estimer l'investissement que cela représente en temps. Le seul choix de la position de la caméra dans chaque pièce requiert déjà une certaine expérience en matière de photographie et des connaissances quant à l'utilisation de la caméra.

Sans expérience, l'édition et les retouches réalisées grâce au logiciel peuvent nécessiter un investissement en temps conséquent. Si vous travaillez régulièrement avec le logiciel, vous obtiendrez des résultats de qualité bien plus efficacement. Certaines agences immobilières réalisent les clichés par elles-mêmes, mais confient ensuite leur édition à des prestataires spécialisés dans le domaine. Il est également possible de confier l'intégralité de la mission sous forme de «pack global» à un prestataire spécialisé.

Evaluation: outre les principaux acteurs que nous vous avons présentés, vous trouverez sur le marché de nombreux autres outils, une myriade d'applications et différentes solutions logicielles, qui répondent tous à des exigences différentes. Pour les utilisateurs peu expérimentés, il n'est pas toujours facile de comparer et d'évaluer ces solutions: la manipulation est-elle facile en pratique? Quel équipement est nécessaire? Quels sont les éléments qui peuvent être édités et par quels moyens? Tous les appareils disposent-ils d'interfaces compatibles? Gardez également à l'esprit que les photographies montrées en publicité par les fournisseurs de logiciels ont toujours l'air parfaites! Cependant, seul un essai en pratique vous permettra de savoir quel sera le rendu pour vos propres biens immobiliers. Dans le pire des cas, des images de mauvaise qualité et l'impression générale qui en ressort ont pour conséquence une visite virtuelle qui ne fonctionnera pas du tout comme publicité. Dans les cas extrêmes, il se peut même que les images de mauvaise qualité et la mauvaise première impression dissuadent les éventuelles personnes intéressées.



Conclusion: cela vaut donc la peine d'évaluer soigneusement les outils à disposition et de ne pas se jeter sur la première possibilité venue. N'hésitez pas non plus à exiger des références et peut-être pourrez-vous obtenir une visite virtuelle d'essai. Vous pouvez également consulter votre réseau professionnel en demandant à des collègues quelles ont été leurs expériences, ainsi que de vous fournir des références ou des exemples de réalisations.

Mise sur le marché: les prochaines étapes

En matière de visites virtuelles, vous obtiendrez les meilleurs résultats lorsque l'ensemble de la planification et de la mise en œuvre a été bien structuré. Par exemple, si vous souhaitez créer une visite virtuelle relativement rapidement et la rendre accessible de façon plus ou moins publique, les premiers retours seront probablement décevants. Cela ne signifie pas pourtant que la visite n'est pas réussie en elle-même. Très sou-

vent, cela dépend plutôt de ce que l'on en fait. Sans concept marketing clair et sans retouches, vous perdrez sans aucun doute les premiers contacts dans le vent.

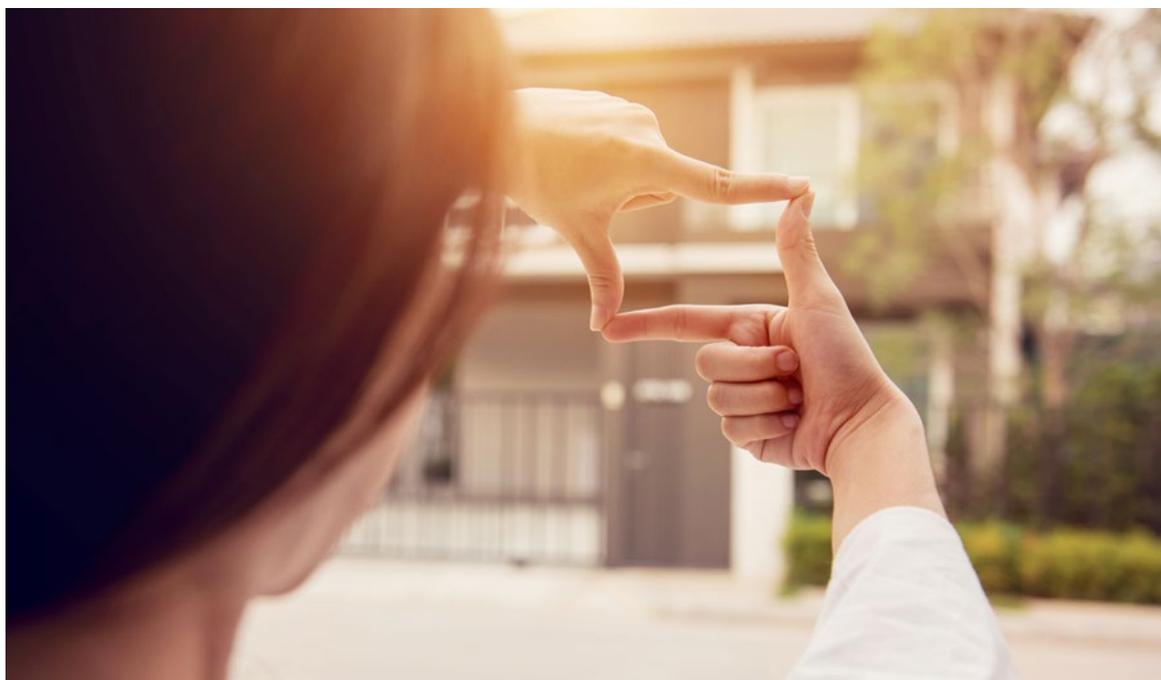
Le premier aspect essentiel réside dans les canaux sur lesquels la visite est accessible et à quel public vous souhaitez vous adresser. Par exemple, il est nécessaire de procéder différemment si l'on propose un logement en location

commun et très accessible par rapport à une villa haut de gamme. Dans le cas d'un logement en location, vous pouvez vous attendre à recevoir de nombreuses demandes de personnes intéressées, c'est pourquoi un accès relativement informel à la visite virtuelle est possible (intégré à l'annonce en ligne, par exemple).

Dans le cas d'une villa ou d'un bien immobilier haut de gamme, la plupart des agents immobiliers procèdent différemment. Il est très fréquent de protéger l'accès à la visite par mot de passe pour du haut de gamme. Ainsi, seul un cercle restreint de personnes peut visiter le bien.

Le reste du processus doit également être structuré davantage: Comment se passent les négociations? Quelles sont les prochaines étapes? Comment sont traitées les questions et demandes des clients?

- Restez en contact avec les personnes intéressées et, en cas d'intérêt sérieux pour le bien immobilier, convenez d'un rendez-vous téléphonique pour répondre aux questions de la personne.
- Après la visite virtuelle, le contact peut également être maintenu de façon harmonieuse, par exemple en envoyant des documents complémentaires, tels que le dossier de vente avec des indications détaillées ou d'autres documents, dans le prolongement de la visite.



Collaboration avec newhome: des visites à 360° en réalité virtuelle pour des exigences élevées

Depuis quelques années déjà, newhome propose à ses clients des visites virtuelles extrêmement réalistes dans une qualité haute résolution pour une expérience 3D immersive.

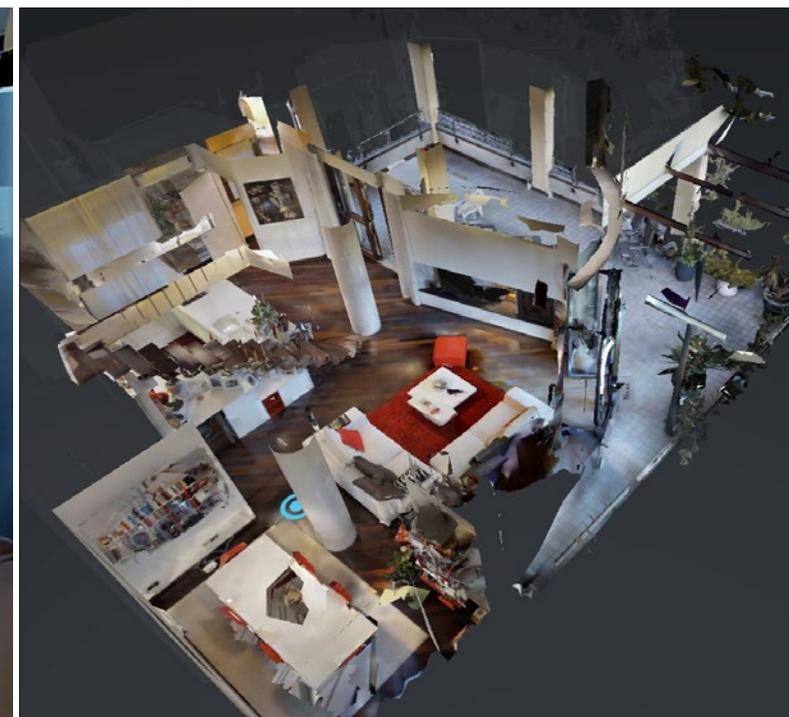
Optimisez le processus de recherche et de mise sur le marché de vos biens immobiliers grâce à nos visites virtuelles à 360° en réalité virtuelle. Permettez aux personnes intéressées de se faire une idée complète du bien immobilier avant

même la date de la visite et ainsi de savoir si ce bien correspond réellement à leurs souhaits et à leurs attentes. La technologie employée offre une expérience de visite extrêmement proche de la réalité et permet de réaliser des visites virtuelles à 360° dans une qualité haute résolution (caméras et technologie de Matterport).

Pour la première fois, les visiteurs peuvent se déplacer en toute fluidité dans l'intégralité du

bien immobilier, sans «sauter» d'une pièce à l'autre comme c'est le cas pour les autres solutions (voir les visites à 360°), à tout moment, de n'importe quel endroit et à partir de n'importe quel appareil.

[newhome.ch/blog/fr/publier-une-annonce/visites-en-realite-virtuelle-360](https://www.newhome.ch/blog/fr/publier-une-annonce/visites-en-realite-virtuelle-360)



Utiliser son temps de façon productive: outils créatifs et innovations

En temps de crise et en période de transition, le moment est également venu de s'intéresser à de nouveaux thèmes: jusqu'à récemment, il était très rare de mettre en œuvre des systèmes de serrure électronique ou de verrouillage numérique pour un bien immobilier mis sur le marché. Cependant, l'Allemagne présente d'ores et déjà de nombreux exemples d'utilisations réussies de cette technologie, notamment lors d'une période où les possibilités de contact sont limitées. Ainsi, la situation actuelle va également contribuer à ce que les agents immobiliers et gérants, mais aussi les acheteurs potentiels, réagissent positivement aux approches créatives. Grâce à un système de serrure électronique disponible dans le commerce, il est très facile et rapide d'autoriser l'accès d'une personne intéressée à un bien immobilier sur une période définie, sans que l'agent immobilier ne soit là pour l'accompagner. Par exemple, la personne autorisée peut se voir octroyer un code d'accès au logement proposé pour une période définie (ouverture à l'aide d'un smartphone, d'une boîte à clés sécurisée ou d'un autre système).

De nombreux outils du monde numérique et du marketing en ligne commencent tout juste à prendre de l'ampleur. Ainsi, de nombreux agents immobiliers et courtiers vont profiter de cette période de façon productive pour évaluer ces

nouveaux systèmes et commencer à les utiliser selon leurs besoins. De nombreux outils de vidéoconférence, pouvant compter un seul participant jusqu'à des dizaines, sont désormais largement répandus. Très souvent, ces outils savent convaincre par une excellente qualité vidéo et audio, ainsi que par un taux d'acceptation très élevé au sein de la population. Les outils les plus connus sont proposés par différentes plateformes de messagerie, telles que WhatsApp, Facebook Messenger, FaceTime, Google Hangouts et Microsoft Teams. Ces derniers peuvent être utilisés de façons très diversifiées pour communiquer avec les clients (présentations, vidéos, entretiens, etc.).

A cela s'ajoute le tout nouveau monde du marketing en ligne. Il est probable qu'un ou plusieurs acteurs du marché profitent de cette opportunité pour essayer de nouvelles méthodes et rattraper le temps perdu dans ce domaine, si ce n'était pas déjà le cas auparavant. La publicité programmatique fait notamment partie de ces nouveaux outils. En résumé, de telles méthodes offrent de nouvelles perspectives en matière de publicité personnalisée. En effet, les clients potentiels verront des bannières publicitaires personnalisées en fonction de leurs intérêts sur leurs smartphones ou ordinateurs portables. Ainsi, il est par exemple possible d'adresser des annonces pour des biens immobiliers de façon



Ceux qui ont du temps libre peuvent le consacrer de façon productive à l'évaluation ou à la mise en place de tels outils, ce qui représente un bon investissement pour le futur. Bien entendu, il est également temps d'entretenir ses relations clients sur le long terme et de poursuivre les activités de prospection.

très ciblée à une catégorie de personnes définie présentant un profil spécifique. Les systèmes de CRM largement répandus représentent également un thème important, car ils sont souvent programmés et adaptés spécifiquement pour le secteur immobilier. Les outils présentés précédemment pour les visites virtuelles de biens immobiliers proposent parfois des interfaces adaptées aux systèmes de CRM ou, du moins, ils proposent généralement des statistiques détaillées quant aux visites virtuelles réalisées par les clients.

Partie 2: Principales questions juridiques liées à la situation actuelle

Loyers

Que se passe-t-il lorsqu'un locataire d'un local commercial (coiffeur, restaurant, magasin, etc.) ne peut pas payer son loyer?

De nombreux juristes et spécialistes renommés se sont déjà exprimés sur cette question qui revient très fréquemment. Malheureusement, la loi ne fournit pas de réponse catégorique à cette question. Les avis divergent généralement selon la situation de la personne concernée (propriétaire ou locataire). Actuellement, nous sommes dans la situation particulière où les magasins ne peuvent pas ouvrir en raison de dispositions gouvernementales. Les juristes cherchent donc à déterminer si cette «défaillance» relève du risque d'exploitation normal d'un locataire de locaux commerciaux ou non. Selon l'interprétation, le loyer ne serait donc pas dû, ou du moins pas en totalité, dans cette situation d'urgence. Au vu de la situation d'urgence économique, il convient généralement de trouver un accord par négociation. Si les loyers dus sont pour le moment simplement «reportés», aucune des deux parties n'est perdante.

La situation juridique est-elle la même pour les logements en location qui ne sont pas des locaux commerciaux?

Dans ce cas, la situation est toute autre. En effet, un logement ne présente aucune «défaillance» liée à cette crise, contrairement aux locaux qui sont destinés à des fins commerciales. Dans le cas des logements, il s'agit donc principalement d'un problème de liquidités manquantes en raison des locataires qui se trouvent dans l'impossibilité temporaire de payer leurs loyers. Que ce soit pour les loyers de logements ou les loyers commerciaux, l'ordonnance fédérale prévoit d'accorder un report des loyers de 90 jours. Cette mesure a pour objectif de réduire la pression financière qui pèse sur les épaules des locataires en raison des restrictions actuelles.

Location et gestion

Les propriétaires de logements et de maisons exercent en quelque sorte une activité commerciale et professionnelle. Est-ce problématique si je laisse réaliser des réparations par des locataires qui appartiennent par exemple à une catégorie à risque? Pourrais-je être tenu(e) responsable en cas de problème?

Les autorités et l'Etat mettent à disposition tous les principes de base et tous les outils pour faire respecter les recommandations officielles, qu'il s'agisse de déménagements, de visites ou d'autres événements. Ces principes restent prioritaires. Si vous appliquez les bonnes pratiques et les directives de l'Office fédéral de la santé publique de Suisse (BAG), vous n'avez pas à craindre que votre responsabilité soit engagée. Ceci est également valable pour de nombreuses situations en pratique. Ainsi, les transformations de logements habités ne sont autorisées que si elles sont raisonnables pour le locataire. Sans oublier que, bien évidemment, les directives de l'Office fédéral de la santé publique de Suisse doivent être strictement respectées.

Perte de revenus pour les travailleurs indépendants

Les travailleurs indépendants ont-ils également droit à une indemnisation, par exemple les agents immobiliers, conseillers, concierges indépendants, etc.?

Les salariés et employés disposent d'une meilleure protection grâce au dispositif de chômage partiel. A l'heure actuelle, la question ci-dessus est toujours ouverte. Jusqu'à présent, les prestations du Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO) sont limitées aux professionnels qui sont directement concernés par les mesures prises par le gouvernement. La perte de revenus doit être en rapport direct avec la fermeture des écoles, les mesures de quarantaine ou la fermeture d'une entreprise indépendante accessible à du public.

Résiliation

Nous possédons un immeuble collectif. Nous avons résilié le bail du logement au 1er étage pour répondre à nos propres besoins. En effet, notre fils envisage d'y emménager. Le locataire a-t-il le droit de contester la résiliation du bail en raison de la crise du coronavirus?

La résiliation reste valable, tant que le délai de résiliation et les conditions formelles ont bien été respectés. La situation liée au coronavirus n'impose pas de ne plus organiser de déménagements, il ne s'agit donc pas non plus d'un motif valable pour contester une résiliation. Dans l'ensemble, cette interprétation correspond à la situation actuelle, et ce indépendamment du fait que la résiliation ait déjà été prononcée avant l'entrée en vigueur des mesures gouvernementales au mois de mars ou non.

Transferts de propriété et notariat

J'avais prévu d'acheter une maison pour un emménagement à l'été prochain. Est-il toujours possible d'accomplir le transfert de propriété? Les cabinets de notaire et les offices du registre foncier sont-ils toujours ouverts?

Les cabinets de notaire et les offices du registre foncier sont gérés à l'échelle cantonale. Les pratiques diffèrent ainsi d'un canton à l'autre. Toutefois, de telles transactions ont eu lieu au mois de mars et au début du mois d'avril, comme à l'accoutumée. Bien évidemment, toutes les personnes impliquées et les notaires fournissent tous les efforts possibles pour respecter les mesures de précaution. Par conséquent, le nombre de personnes présentes doit souvent être réduit ou une personne représente les autres pour la signature de l'acte notarié (à l'aide de procurations). Cependant, la tendance actuelle montre que les cabinets de notaire ne réalisent que les transferts de propriété et les opérations réellement urgentes. Les opérations qui ne peuvent pas être accomplies en l'absence des personnes ne sont bien entendu pas concernées. Une vente requiert cependant la présence chez le notaire. Nous vous recommandons par conséquent de vous renseigner à l'avance sur les options actuellement possibles (le cas échéant, report de la vente, etc.).

Banques

Les financements auprès des banques sont-ils possibles comme auparavant? Des hypothèques peuvent-elles être conclues?

Les banques restent en grande partie opérationnelles. Afin de respecter les dispositions réglementaires, les prestations de conseil et de financement ne s'effectuent quasiment plus sous forme d'entretiens et de rencontres personnelles. Le maintien des relations entre la banque et ses clients s'effectue désormais principalement par téléphone, par écrit ou par visioconférence, etc.



Achat d'un logement, achat sur plan

Nous avons réservé un logement. L'entrepreneur et le vendeur nous ont garanti contractuellement un délai au début de l'été. Dans la situation actuelle, ces délais doivent-ils tout de même être respectés?

Dans ce cas, les dispositions prévues dans les contrats et conditions commerciales sont décisives pour l'interprétation. En effet, de nombreux modèles de contrat prévoient généralement une marge de manœuvre. Au cas par cas, cela dépend du contrat qui a été conclu. Certains contrats peuvent être très stricts et contraignants. Dans ce cas, la responsabilité de l'entrepreneur peut être engagée en cas de livraison ou d'achèvement tardifs. Cependant, les garanties sont très souvent vagues et il peut être indiqué que le délai définitif sera communiqué à l'acheteur «trois mois avant l'achèvement du chantier». Des circonstances externes, telles que des livraisons de matériel en attente, des travaux ou du personnel qualifié qui ne sont pas disponibles, etc. peuvent également entraîner des retards.



Nous tenons à remercier le Dr Boris Grell, du cabinet d'avocats Grell à Zurich, pour sa contribution sur les questions juridiques.