

# « MIEUX DIFFUSER NOTRE LE CLIENT TOUT AU LONG »

## « La solidité de notre modèle et de notre bilan constitue une base saine pour notre développement »

**Hervé Denize**, Directeur général délégué

**L**e chemin de croissance de Nexity, c'est d'abord celui de la cohérence. Elle s'exprime sur chacun des marchés sur lesquels nous opérons, celui des particuliers, celui des entreprises et celui des collectivités locales.

Pour les particuliers, **notre cohérence consiste à répondre aux besoins des clients** en mettant en œuvre l'ensemble des spécialités et des compétences pour y répondre. Cette cohérence est au service de notre développement. Il faut regarder la composition de notre clientèle et son volume par métier pour le comprendre.

La promotion immobilière (logement et lotissement), ce sont plus de 13 000 acquéreurs. Alors que l'administration de biens compte près de 700 000 clients copropriétaires et 200 000 clients en gestion. On peut facilement imaginer que ces particuliers développeront de nouveaux projets, une nouvelle étape de leurs parcours résidentiels, (on déménage en moyenne tous les sept ans). Ce sera à nous d'être capable de les accompagner à ce moment-là. Cette base de clients, il est cohérent de chercher à la servir dans tous ses besoins : la location, l'acquisition, la gestion, le financement, la copropriété... Mais cette cohérence ne se réduit pas seulement au développement du chiffre d'affaires **mais passe par le développement d'une véritable relation client**, construite dans la durée par l'ensemble des métiers. Les professions de l'immobilier ont beaucoup à faire dans ce domaine, Nexity est leader, nous devons ouvrir la voie et être en mesure d'apporter concrètement une meilleure réponse.

Nous savons que la qualité n'est pas toujours à la hauteur des promesses que nous avons faites. C'est

notre responsabilité d'aller plus loin, si nous souhaitons que le client soit accompagné par Nexity dans chacun de ses actes immobiliers. De la même manière, sur le marché des entreprises, nous répondons en premier aux grosses entreprises, même si l'on traite également avec des PME, pour lesquelles nous devons élargir notre éventail de spécialités.

Nous sommes en présence d'entreprises qui arbitrent des choix et qui recherchent avant tout de plus en plus de souplesse dans la gestion de leurs contraintes. Bien entendu, si nous savons les accompagner dans cette première étape, les clients feront appel à nous pour la valorisation et la gestion de leurs biens.

Sur le marché des collectivités locales, nous offrons nos expertises en tant que promoteur et ensemblier urbain. Nous pouvons apporter notre expérience pour définir de manière cohérente un grand projet d'urbanisme. Parce que nous avons une longue expérience d'ensemblier urbain et de la conjugaison harmonieuse des bureaux, logements et équipements. Nous pouvons surtout aider les mairies à mieux prendre en compte le client final.

Lorsque nous observons chacun des métiers, ou des spécialités, il apparaît clairement que nous maîtrisons parfaitement nos activités. Ce qui est en revanche plus délicat, c'est de savoir conjuguer nos savoir-faire. Nous pouvons créer de la valeur en travaillant de manière plus étroite ensemble.

Le chemin de la croissance, c'est enfin notre capacité à accompagner la croissance en zone euro, notamment

# CAPACITÉ À ACCOMPAGNER DE SA VIE IMMOBILIÈRE » Alain Dinin

dans les pays les plus dynamiques. Dans la droite ligne de notre ambition, nous regardons attentivement les opportunités de renforcement possible, à la fois dans les activités de promotion et dans les services en Europe.

Notre histoire est jeune, **notre croissance est maîtrisée, nos projets sont nombreux**. La solidité de notre modèle et de notre bilan, constitue une base saine pour notre développement. C'est pourquoi le chemin de croissance durable de Nexity passe par une bonne maîtrise de l'organisation.

Nous avons, au cours de l'année 2009, considérablement renforcé nos structures centrales, resserré encore la surveillance et la prévention des risques, le contrôle et l'audit interne.

Aux côtés d'Alain Dinin, nous avons organisé l'activité, consolidé notre développement, structuré notre gouvernance. Nexity est une entreprise composée d'hommes et de femmes parfaitement mobilisés, volontaires pour travailler ensemble au-delà de chaque spécialité, au service de nos clients.

