

Service anonyme désinvolté ou haute couture personnalisée ? :

À vous de choisir ! Pour nous c'est fait !

ou

Comment une histoire simple se serait transformée en cauchemar sans Hélène.

Chapitre premier : où l'on place le décor.

Le contexte : un couple, la cinquantaine qui décide de vendre son appartement haussmannien dans un arrondissement résidentiel de Paris intra-muros pour acheter une maison familiale en Charente-Maritime sans notion d'urgence.

Les acteurs : le couple, trois notaires, le conseiller bancaire du couple, un agent immobilier parisien et un syndic pour la vente de l'appartement parisien, un agent immobilier local (qui ne fera qu'une apparition très rapide dans cette histoire, mais qui marque le tempo dès le départ et qui sera très vite oublié) ET...Hélène.

L'équation financière : 15000 € de revenus mensuels pour le couple. La vente de l'appartement parisien arrêtée à 750.000€ et l'achat en Charente Maritime arrêté à 550.000€. Le prêt bancaire encore attaché à l'appartement parisien sera soldé à la vente et remplacé par un prêt d'un montant et de durée moindres pour la nouvelle acquisition avec accord préalable du banquier.

La place d'Hélène : Hélène est une amie d'enfance du couple et tout naturellement contact, conseils et contrat ont été rapidement pris avec elle pour la réalisation du projet.

Durée de l'histoire : de Juillet 2015 à Octobre 2016 pour le dénouement.

Chapitre deuxième : où notre couple de cinquantenaires raconte son histoire.

Nous contactons Hélène par téléphone en Juillet 2015 pour lui exposer notre projet familial et lui demander si elle veut bien l'accompagner. Elle nous fait parler et note avec attention nos propos tout en les accompagnant de questions pertinentes sur nos motivations, nos goûts, nos aspirations quant à un nouveau port d'attache, nos critères, l'histoire que nous souhaitons construire autour de la nouvelle demeure. Même si elle nous connaît déjà, son décortilage est précis, ne souffre d'aucun à-peu-près ou non-dit, son ciblage est chirurgical, son écoute est totale : « *condition essentielle et non discutable pour dénicher la perle rare qui correspond à votre rêve* », ça c'est dit !

Après de nombreuses discussions téléphoniques, et la réception de l'analyse d'Hélène sur la faisabilité du projet, nous décidons de lui confier exclusivement notre recherche et la réalisation de notre projet quelques mois plus tard.

Très vite Hélène nous propose deux demeures correspondant exactement à nos critères mais pour lesquelles le fameux « coup de cœur » essentiel ne se déclenche pas et ne conduit pas à une visite sur place.

Soudain en Mars 2016 appel d'urgence d'Hélène tout teinté d'enthousiasme : il est urgent que nous nous déplaçons car une possible perle est à portée de visite. Seul problème : la perle potentielle est

aussi en agence immobilière et Hélène, par professionnalisme et déontologie, se propose de n'être que notre conseillère si nous devons faire affaire. Elle en profite également pour nous proposer la visite de deux autres demeures pour rentabiliser notre déplacement.

Décision est prise : nous prendrons la route le week-end suivant !

Chapitre troisième : où l'histoire devient un conte de fées

Le fameux week-end suivant : à l'arrivée en Charente-Maritime, Hélène nous informe que la fameuse perle rare ne pourra être visitée car l'agent immobilier (celui qui va disparaître très vite de notre histoire !) qui a la propriété dans son portefeuille déclare « *qu'il n'a pas le temps, et que le propriétaire n'étant pas là, il lui serait également compliqué de récupérer les clés...* » sic !

Néanmoins Hélène a réussi à trouver la propriété et nous propose donc d'aller au moins en visiter l'extérieur et l'environnement.

Aussitôt dit aussitôt fait, et nous voilà avec Hélène en partance pour la possible perle rare.

Surprise ! : à l'arrivée sur les lieux la maison est... ouverte et occupée par... son propriétaire !!!!

N.B. : ici se termine l'histoire très courte, et affligeante pour la profession, d'un agent immobilier local qui ne se déplace pas pour une vente potentielle de 550.000€ et qui n'a pas pris le temps de vérifier la présence de son propriétaire : bon c'est vrai c'était un samedi après-midi et il faisait un temps splendide autant de bonnes raisons pour ne pas s'occuper d'un acheteur potentiel et préférer le barbecue ou le centre commercial local !!!...et puis le marché immobilier devait être suffisamment porteur pour cet agent pour qu'il puisse décider de ne pas se déplacer pour une si petite somme...

Mais revenons à la maison ; nous nous présentons au propriétaire en lui demandant si la maison est toujours à vendre. Il nous le confirme avec beaucoup de gentillesse et nous propose de la visiter.

La « perle rare » est effectivement sous nos yeux, et en plus nous allons la visiter sans intermédiaires qui n'aurait pas manqué de nous expliquer « *qu'il y a un véritable potentiel, qu'après avoir tout cassé et mis environ la même somme en rénovation nous aurons alors quelque chose d'exceptionnel, que c'est à ne pas rater car déjà de nombreuses personnes sont sur l'affaire etc...* ».

Au détour d'un massif dans le parc de la demeure, et à la constatation de notre enthousiasme difficile à masquer, le propriétaire nous demande si nous sommes sincèrement intéressés par sa propriété, et que si c'est le cas, il est tout à fait disposé à faire affaire sans l'intermédiaire d'une agence. Nous lui demandons alors un délai de réflexion d'une semaine avant de lui confirmer notre intérêt.

Sur le chemin de retour nous avons droit au « débriefing » sans complaisance d'Hélène avec revue de nos critères de sélection, et avis avisés de la professionnelle qu'elle est !

Verdict : « *mieux en ce moment il n'y a pas !* », « *adéquation parfaite avec le projet et vos critères de choix !* », « *prenez de toute façon quelques jours avant de vous décider et donnez-moi votre décision* »

Trois jours plus tard et de nombreuses heures au téléphone avec Hélène, décision est prise : la « perle rare » sera pour nous !

Nous faisons donc, après conseils et analyse d'Hélène, une offre d'achat argumentée au propriétaire qui est acceptée 2 jours plus tard !

Seule ombre au tableau : puisque nous faisons directement affaire avec le propriétaire, et par déontologie vis-à-vis de l'agence immobilière qui proposait la « perle rare », Hélène nous assistera en tant que Conseil tout au long du déroulement de la transaction.

Nous nageons en plein rêve : Hélène a effectivement trouvé la maison de nos rêves en une seule visite et après quelques mois de recherches ciblées !

Il ne nous reste plus qu'à mettre en vente notre appartement parisien, ce qui d'après l'agent immobilier qui nous l'a vendu, et à qui nous en avons promis l'exclusivité en cas de revente, ne devrait pas prendre plus de 2 mois.

La « perle rare » n'étant disponible qu'en Septembre 2016 tout est donc parfait : nous pouvons commencer à rêver et à nous projeter dans notre future demeure.

Qui a dit qu'acheter la maison de ses rêves était difficile ?

Chapitre quatrième : où le carrosse se transforme en citrouille.

La griserie de la fête terminée, il nous restait à vendre notre appartement parisien, à contacter les différents notaires concernés et à obtenir auprès de notre conseiller bancaire le prêt pour notre nouvelle acquisition (un entretien préalable avec ce dernier dès Septembre 2015 avait confirmé l'obtention de ce prêt sans aucun problème ni risque financier).

Rapidement, l'appartement parisien trouve un acquéreur et son offre acceptée par nous : nous sommes encore dans le rêve, il ne reste plus qu'aux notaires et à notre banquier de faire leur travail avec comme seule contrainte : assurer la réalisation de la vente de Paris avant l'achat de Charente-Maritime.

Facile puisque ce sont des professionnels !

C'était trop beau et simple, et c'est alors que sonnèrent les 12 coups de minuits stoppant net notre insouciant rêverie. Nous avons juste négligé que l'expertise, la rigueur, l'écoute, la disponibilité, la réactivité, la gentillesse, la conscience professionnelle auxquelles nous nous étions habitués avec Hélène n'étaient pas également partagées par les gentes bancaire et notariale !

Nous avons chanté, désormais il allait falloir que nous apprenions à danser !

Très vite le rêve se transforma en cauchemar quand nous eûmes à faire successivement face :

- au dilettantisme des notaires :
 - qui nous ont proposés des compromis incomplets ou incorrects qu'Hélène a systématiquement revus, complétés et corrigés,
 - qui réussirent à nous proposer très tardivement (et juste avant leurs congés d'été qui les voient disparaître pendant un mois sans pouvoir les joindre et sans avoir pris soin de laisser des consignes) des compromis respectifs programmant l'achat en Charente-Maritime avant la vente de notre appartement ! (L'achat de notre maison de campagne devenait impossible faute de la disponibilité financière apportée par la vente préalable de notre appartement parisien).
 - qui, afin de compléter les actes de vente, nous ont demandé de contacter nous-mêmes le syndic pour l'obtention des papiers de copropriété nécessaires à la finalisation du dossier parisien, car c'était trop compliqué pour eux en période estivale.

- à la passivité de l'agent immobilier qui avait la charge de la vente de notre appartement parisien, qui une fois l'offre d'achat acceptée et sa commission d'agence assurée, n'assura en rien ni les relations avec les notaires ni avec le syndic pour récupérer les éléments nécessaires à la réalisation de la vente.
- à la désinvolture frisant l'incompétence de notre conseiller financier (et pourtant nous avons le statut de « client privilégié » d'une grande banque européenne) qui n'a jamais été en mesure de nous proposer dans un délai convenable une offre de prêt définitive, qui est parti en congés d'été sans transférer notre dossier pour suivi, et qui à son retour nous a harcelé de problèmes sans jamais nous proposer de solutions.

Bref nous passions brutalement de la projection enthousiaste, à l'énervement, au découragement, à la contrariété, à la colère, au pessimisme voir même au renoncement devant tant d'amateurisme, de désinvolture, de passivité et d'incompétence.

C'était sans compter sur notre Bonne Fée !

Chapitre cinquième : où le professionnalisme d'Hélène sauve la situation

Parce qu'elle était constamment restée en prise directe avec nous par ses explications, sa patience, ses conseils, ses interventions sur les documents et les procédures, Hélène nous a permis de faire face, seuls, à cette adversité suffisante, intouchable, fantaisiste et négligente.

Parce qu'elle nous a épaulés, conseillés, instruits, préparés, qu'elle a mis en permanence à notre service sa connaissance du métier et son immense compétence, nous avons pu faire face à cette adversité imprévue, résoudre avec son aide les problèmes un par un et tenir bon, ce qui nous permet aujourd'hui d'être arrivé sur l'objectif : la « perle rare » s'offrira à nous fin Septembre.

Merci Hélène !

Epilogue :

Si l'on reprend le titre de cette histoire, nous aurions pu réaliser à travers ce parcours un « dictionnaire immobilier des contraires » dans lequel aux paragraphes notaire, agent immobilier, conseil juridique, conseil bancaire auxquels seraient associés incompétence, amateurisme, arrogance, désinvolture, désintérêt, fiabilité aléatoire et traitement impersonnel nous aurions pu aisément opposer un paragraphe « Hélène Ferrari » auquel nous aurions pu accorder, preuves à l'appui, écoute, conseil haut de gamme et personnalisé, priorité de la relation humaine, professionnalisme, expertise, souci de qualité, fiabilité, respect des objectifs et finalement succès.

Si vous deviez hésiter entre service anonyme désinvolte ou haute couture personnalisée, alors relisez cette histoire simple et sans problèmes à l'origine et vous comprendrez l'incalculable valeur d'une interlocutrice unique experte, fiable et fidèle. L'orfèvrerie immobilière existe et avec Hélène nous l'avons rencontrée.

Paris le 1^{er} Septembre 2016

Pascal et Isabelle B.