



LES FRANÇAIS ET LES PROFESSIONNELS DE L'IMMOBILIER : JE T'AIME MOI NON PLUS ?

Un nouveau sondage, dont nous vous dévoilons les résultats en exclusivité, remet en question la désaffection des particuliers pour les métiers de l'immobilier : si les professionnels ne sont pas toujours jugés assez clairs et réactifs, ils sont vus comme des acteurs incontournables pour acheter, vendre ou gérer un bien ou une copropriété.

Mal-aimés les professionnels de l'immobilier ? Selon un sondage de l'institut Ipsos réalisé pour Explorimmo, Le Figaro et l'Union des Syndicats de l'Immobilier (UNIS) et publié ce jour, ils semblent plus souffrir d'un déficit de notoriété que d'une réelle désaffection. Mieux, ils sont même plutôt bien perçus par les Français qui ont déjà fait appel à eux et restent largement appréciés par ceux qui ont un projet immobilier.

LES MÉTIERS DE L'IMMOBILIER MAL CONNUS DES FRANÇAIS

Le 1^{er} enseignement de l'étude est sans appel : la diversité des métiers de l'immobilier est très mal appréhendée et cette méconnaissance semble alimenter une certaine méfiance. « Nous avons demandé aux sondés de dresser une liste des professions du secteur qui leur venaient à l'esprit, explique Bérengère Forget, chargée d'étude senior pour l'Ipsos et responsable de l'enquête. 57% d'entre eux ont cité spontanément le métier d'agent immobilier et moins de 5% ont mentionné spontanément les syndicats de copropriété, les gestionnaires locatifs ou les administrateurs de biens ». Un déséquilibre assez logique puisque les agents, plus visibles que leurs autres confrères, sont les professionnels de l'immobilier avec qui les particuliers sont le plus fréquemment en contact. En effet, 40% des personnes interrogées disent avoir fait appel au moins une fois à un agent immobilier au cours des 5 dernières années alors que 28% se souviennent d'avoir traité avec un syndic et 18% seulement avec un gestionnaire ou un administrateur de biens. Logiquement, ce décalage influence la perception que les Français ont de ces différents métiers et cette perception est d'autant moins favorable que les professions sont peu connues. Ainsi, alors que 51% des sondés disent avoir une bonne ou une très bonne opinion des agents immobiliers, la proportion de satisfaits tombe à 39% pour les gestionnaires locatifs et les administrateurs de biens et à 30% à peine pour les syndicats de copropriété.

LES SYNDICATS SONT LES PLUS MAL COMPRIS

Cependant, l'étude va plus loin. Sur un échantillon restreint aux seuls particuliers ayant fait appel dernièrement à un professionnel, les taux de satisfaction remontent très nettement, malgré un écart toujours significatif. Ainsi, les prestations et services des agents immobiliers sont jugés satisfaisants

par 63% des sondés, contre 52% pour les gestionnaires et administrateurs de biens et 47% seulement pour les syndicats. « Pour expliquer cette différence, on peut avancer l'idée que l'acte d'acheter ou de vendre est plutôt enrichissant, alors que la complexité des rapports locatifs et les contraintes de la vie en copropriété pénalisent l'image des gérants comme celle des syndicats », explique l'UNIS. Le groupement, qui gère 1,4 million de lots locatifs et plus de 4 millions de lots en copropriété, déplore également les effets néfastes d'une « réglementation devenue trop contraignante », laquelle complexifie l'action des administrateurs de biens et rend difficilement lisible celle de syndicats « plongés dans une bureaucratie administrative, au détriment d'un service adapté aux copropriétaires ».

Pourtant, et même s'ils sont majoritaires à souhaiter un effort vers une plus grande clarté en termes d'information sur les biens vendus par les agents immobiliers (78% de l'échantillon), sur les documents remis par les syndicats de copropriété (75%) et sur les actions accomplies dans la gestion des biens que les administrateurs ont en portefeuille (70%), les sondés reconnaissent globalement faire confiance aux professionnels. Ainsi, ils sont 36% à dire préférer confier la

recherche de leurs locataires et la gestion de leurs loyers à un administrateur de biens plutôt que s'en occuper tous seuls. Une proportion qui monte à 42% pour l'achat à la vente d'un bien et à 44% pour la gestion d'un appartement ou d'un immeuble en copropriété.

DES POINTS À AMÉLIORER

Dans le détail, l'enquête fait ressortir les points forts et les faiblesses de chacun des 3 métiers tels qu'ils sont vus par les particuliers. Les agents immobiliers sont avant tout prisés pour l'étendue de leur réseau d'acquéreurs potentiels, qui permet de vendre un bien plus rapidement (61% des sondés, 67% de ceux qui ont fait appel à un professionnel au cours des 5 dernières années). Ils sont aussi reconnus pour leur capacité à estimer les biens au juste prix et à trancher entre les prétentions des vendeurs et les attentes des acquéreurs (59 et 63%). Les 2 principales qualités des gestionnaires de biens sont qu'ils permettent de gagner en tranquillité d'esprit (55 et 67%) et qu'ils représentent une garantie juridique par leur connaissance de la réglementation (54 et 63%). Des améliorations sont néanmoins attendues en matière de garantie de

la capacité des locataires à payer leur loyer (43 et 53% des sondés se disent satisfaits sur ces points) et plus encore en termes d'économies qu'ils permettent de réaliser (31 et 35% de satisfaits).

Quant aux syndicats, la majorité des Français leur reconnaissent une utilité concernant la gestion budgétaire et le paiement des fournisseurs (61 et 78%) et apprécient le fait qu'ils agissent collectivement pour le compte de l'ensemble des copropriétaires et non pour chacun d'entre eux pris séparément (60 et 74%). Toutefois, leur action de valorisation des immeubles est moins bien perçue (par 45 et 49% des sondés). « Quel que soit le métier, le sondage fait apparaître un réel souhait des Français vers un développement des nouvelles technologies », reprend Bérengère Forget. Par exemple, 56% des sondés aimeraient pouvoir visualiser l'intérieur des logements avant de les visiter, à l'aide de la vidéo 3D ou d'un casque de réalité virtuelle et 66% d'entre eux estiment qu'ils devraient pouvoir être en mesure de voter à distance lors des assemblées générales de leur copropriété, grâce au vote électronique.

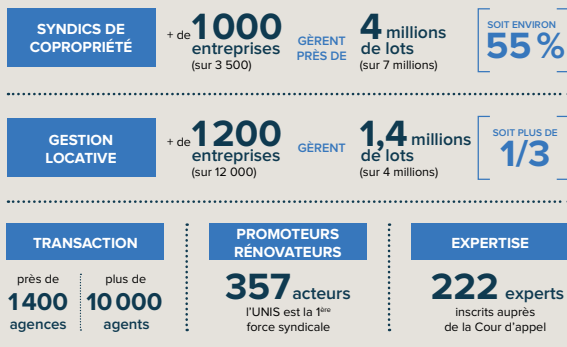
I Etienne Rabaud

“ Les agents immobiliers sont reconnus pour leur capacité à estimer les biens au juste prix. ”

À PROPOS DE L'UNIS

L'Union des Syndicats de l'Immobilier (UNIS) est une organisation représentative des 5 métiers que sont la gestion (syndics de copropriété, gérants), la transaction et l'investissement (agents immobiliers, promoteurs-rénovateurs), ainsi que l'expertise. L'UNIS regroupe l'ensemble des acteurs : indépendants, réseaux et groupes dans toutes les régions de France. Elle accompagne ses adhérents, dans l'exercice de leur métier, en leur offrant une formation initiale et/ou continue, de qualité pour leur permettre de fournir un service de proximité à leurs clients. La structure met également à leur service un conseil juridique pertinent qui prend en compte les dernières évolutions réglementaires et numériques. Force de proposition et de réflexion, l'UNIS interpelle les pouvoirs publics et représente ses membres en siégeant au sein des principales instances, en particulier le Conseil National de la Transaction et de la Gestion Immobilière (CNTGI).

L'UNIS EN CHIFFRES



2017

ÉTUDE IPSOS

Les professionnels de l'immobilier restent incontournables, la majorité des personnes interrogées préfèrent passer par un professionnel pour effectuer des démarches immobilières.

DES COMPÉTENCES

61% DES FRANÇAIS estiment que les agents immobiliers permettent de vendre un bien plus facilement.

61% DES FRANÇAIS

estiment que les syndics assurent bien la gestion du budget, le paiement des fournisseurs de la copropriété avec les charges versées.

POUR 55% DES FRANÇAIS

les gestionnaires locatifs permettent de gagner en tranquillité d'esprit et en temps en déléguant complètement la gestion de son bien.

44% **42%**

PRÉFÈRENT PASSER

par un professionnel pour gérer un immeuble ou une copropriété.

par un agent pour acheter ou vendre.



UN MÉTIER

POUR 84% l'immobilier est un métier où l'on peut bien gagner sa vie.

POUR 77% d'entre eux c'est un métier qui a de l'avenir.

PRÈS DE 1/3 des moins de **35 ans** est attiré par ce métier.



INTERVIEW

CHRISTOPHE TANAY

Président de L'Union des Syndicats de l'Immobilier

Christophe Tanay revient pour nous sur le résultat du sondage Ipsos « L'image des métiers de l'immobilier » ainsi que sur la place des professionnels de l'immobilier dans un monde en pleine transformation.



Christophe Tanay

QUELLES EST VOTRE ANALYSE DU SONDRAGE SUR L'IMAGE DES MÉTIERS DE L'IMMOBILIER ?

Malgré une image perfectible, les Français sont plutôt satisfaits des services rendus à l'occasion de la vente, de la location ou de la gestion d'un bien immobilier. L'agent immobilier est en tête de classement par rapport à l'administrateur de biens ou au syndic de copropriété. Cette hiérarchie peut s'expliquer par une meilleure connaissance du métier d'agent immobilier. En ce sens, la complexité des rapports locatifs ou les contraintes de la vie en copropriété pénalisent les gérants et les syndics. La majorité des Français reconnaissent toutefois que les syndics sont utiles pour gérer les charges de l'immeuble et la valorisation patrimoniale qui en découle. En revanche, ils ne se rendent pas forcément compte des contraintes réglementaires toujours plus fortes que ces professionnels doivent intégrer. Cette même instabilité juridique pèse sur les gérants et administrateurs de biens en cas de vente ou de location.

En termes de carrière et d'emploi, bien que les métiers soient perçus comme rémunérateurs, une minorité de sondés seulement se déclare attirés par ce secteur.

QUELLE EST LA PLACE DES PROFESSIONNELS DE L'IMMOBILIER FACE AUX INNOVATIONS TECHNOLOGIQUES ?

Le secteur de l'immobilier est confronté à des enjeux majeurs : confort de l'habitat, rénovation énergétique, modification des modes de vie avec une place croissante prise par le numérique et le digital. Dans cet univers numérique et connecté (naissance d'acteurs de l'immobilier 2.0), les compétences des professionnels de l'immobilier tout métier confondu (administration de bien, gestion locative, transaction, promotion, expertise) sont indispensables. Un smartphone aujourd'hui est 100.000 fois plus puissant que les ordinateurs qui ont permis d'envoyer la capsule Apollo sur la Lune et nous, nous nous servons que d'une faible partie de ses capacités. Dans nos secteurs, il faut à la fois

appréhender les transformations en partie liées au numérique et penser à la dimension humaine. En tant que professionnels de l'immobilier nous avons comme priorité de maintenir une relation de qualité avec le client. Alors que 20% de la population a plus de 65 ans et 25% moins de 20 ans, un de nos défis est d'adapter nos services aux différents profils (millennials ou baby-boomers). Cela implique de nous adapter rapidement aux réalités du terrain tout en restant vigilant sur d'éventuelles dérives et risques.

QUELS SONT POUR VOUS LES GRANDS CHANTIERS DE L'UNIS POUR L'AVENIR ?

Plus la profession se montrera unie et rassemblée, plus elle pourra faire progresser ses points de vue auprès des pouvoirs publics et ce dans l'intérêt général. Actuellement plusieurs dossiers nous tiennent à cœur. Afin d'arrêter l'opposition entre parc privé et parc social, nous souhaitons notamment la création d'un statut social du bailleur privé et d'une fiscalité adaptée.

En effet, nous pensons que le parc privé peut être une alternative à la question du mal logement. Aussi, pour accélérer la nécessaire rénovation du parc privé, l'UNIS propose un plan quinquennal pour les copropriétés.

En ce qui concerne l'analyse de l'évolution des loyers, l'UNIS ne reconnaît qu'un seul acteur : CLAMEUR (Connaître des Loyers et Analyser les Marchés sur les Espaces Urbains et Ruraux). Alimenté par les professionnels de l'immobilier cet observatoire pourrait servir de référence. Pour améliorer la qualité de ses services, l'UNIS renforce l'accompagnement de ses adhérents, à l'ingénierie financière des syndics. Enfin, l'UNIS poursuit son développement en accueillant les nouveaux modèles économiques, tels que les réseaux d'agents commerciaux et les e-syndics. Notre ambition est de mettre le numérique au service de l'Humain dans la gestion courante des immeubles.

I Benjamin Laurent