Etude sur l'innovation dans la branche professionnelle de l'immobilier

Rapport final

2 octobre 2017

Sommaire

1 Introduction

2 Les 7 volets de l’innovation digitale dans l’immobilier

3 Quels impacts sur les métiers de la branche ?

4 Annexes

Introduction

Pourquoi cette étude ? L’innovation digitale comme moteur de la transformation des métiers

Cette étude a été confiée par la branche professionnelle de l’immobilier, accompagnée d’Agefos PME, à EY.

Le Référentiel des Métiers Cadres de l’Immobilier élaboré en partenariat avec l’APEC dressait le référentiel métiers d’un secteur en profonde transformation (réglementaires, environnementales…). Les conséquences sur les métiers se sont accrues au cours des trois dernières années, en grande partie en raison de la multiplication des facteurs d’évolution : numérisation des outils et processus de travail, transformation des usages (des espaces de travail aux lieux d’habitation), des pratiques et des modes de consommation (économie collaborative, désintermédiation des relations commerciales), le nombre croissant de données disponibles, etc.

L’enjeu est donc fort d’identifier ces tendances, d’en mesurer les impacts sur les métiers de la branche (en se concentrant sur les secteurs de la gestion, de l’investissement, de la transaction et des syndics) et d’accompagner les acteurs de la branche en leur fournissant une vision claire des compétences amenées à se transformer au cours des prochaines années.

Innovation des compétences et des organisations, complexification et croisement des activités, exigence toujours plus directe des usagers et clients, enjeu de performance économique ou énergétique de l’immobilier, évolution des montages financiers et juridiques… Autant de facteurs qui amènent les entreprises à rechercher des profils hybrides, disposant d’une expertise dans leur domaine de spécialité, mais aussi capables de comprendre la transversalité des usages et des technologies.
Autant d’évolutions qui vont transformer les compétences des collaborateurs et les amener à se former, s’adapter et travailler différemment.

Paris, Octobre 2017

Le périmètre des métiers étudiés dans cette étude

Les métiers de la transaction	► Responsable d'agence immobilière ► Consultant en immobilier d'entreprise ► Négociateur immobilier transaction et location
Les métiers de la gestion des biens	► Property manager ► Facility manager ► Responsable entretien/maintenance d'un site immobilier ► Responsable clientèle ► Chargé(e) de gestion locative ► Assistant(e) de gestion locative
Les métiers de l'investissement	► Asset manager en immobilier
Les métiers des syndics de copropriété	► Principal de co-propriété ► Gestionnaire de copropriétés ► Assistant de copropriété ► Technicien

NB: les métiers fonctionnels (administration, comptabilité, finances, RH…) sont exclus du périmètre de l'étude, par souci de focaliser les analyses sur des métiers très spécifiques au domaine de l'immobilier.

Sources : Annexe n°1 de la Convention collective et itérations progressives avec les membres du CPPO

Rappel des objectifs de l'étude

1	**Fournir aux acteurs de la branche une vision claire des transformations induites par les innovations numériques**	► Caractériser les tendances du numérique qui vont transformer la filière de l'immobilier ► Evaluer leur maturité et leur capacité à transformer le secteur ► Identifier le « périmètre d'impact » de ces tendances
2	**Evaluer l'impact du numérique sur les métiers les plus concernés**	► Identifier les compétences concernées par la transformation digitale pour les métiers les plus impactés ; ► Evaluer les impacts en termes d'évolution des modes d'organisation et de management des entreprises ; ► Caractériser les nouvelles formes d'interactions entre professionnels de la branche et leurs clients : nouveaux usages, désintermédiation, évolution des modes de consommation et complexification des attentes.
3	**Identifier les enjeux permettant d'anticiper la transformation des métiers**	► Identifier les enjeux d'accompagnement des transformations identifiées, en termes, de formation (les compétences nouvelles à acquérir, à réaménager, les compétences obsolètes), et d'organisation (interne et externe).

Principes et temps forts de la démarche

Une démarche participative	► La méthode de réalisation de l'étude a fait le pari de la co-conception avec notre commanditaire, dans le respect du fonctionnement paritaire de la branche ► La mobilisation des professionnels du secteur s'avère être un gage d'opérationnalité de l'étude ► Les finalités des actions proposées répondent ainsi à des usages pluriels (acteurs de la branche, responsables de formation, recruteurs, salariés)
Des méthodes d'intelligence collective	► 2 ateliers utilisant les méthodes de design thinking pour stimuler la créativité
Une dimension qualitative	► Incarnée par la réalisation de 18 entretiens semi-directifs ► Auprès d'acteurs variés (responsables RH, direction communication et marketing, dirigeants de PME)
Un volet quantitatif	► Réalisé grâce à un questionnaire dédié, mis en ligne à disposition de l'ensemble des acteurs de la branche ► 243 répondants
Une logique exploratoire	► Une démarche d'analyse documentaire et de premiers entretiens exploratoire ► Une focalisation progressive du questionnement sur l'ampleur et le périmètre des tendances d'innovation digitale ► Une investigation des métiers les plus impactés dont le périmètre constitue un produit intermédiaire de l'étude

En synthèse : les cinq enseignements clés de l'étude

1	**7 volets entrainent la transformation digitale de l'immobilier**	► Numérisation et automatisation, big data & analytics, objets connectés, nouveaux tiers de confiance, BIM et modélisation 3D, plateformisation des services et économie collaborative sont les 7 moteurs technologiques de la révolution numérique dans l'immobilier.
2	**3 familles de métiers vont être impactées en priorité par la transformation digitale**	► La révolution digitale est aussi, et surtout, une révolution comportementale qui transforme les métiers de l'immobilier. ► Les métiers de la relation client, de la gestion et du management et de l'encadrement, sont les premiers à être impactés par cette tendance.
3	**4 « challenges » à relever pour accompagner la filière**	► L'accompagnement des professionnels de l'immobilier dans cette transition appelle 4 impératifs : suivre et comprendre les évolutions digitales, garantir un service client de qualité et de proximité, intégrer les nouvelles technologies et anticiper les risques et accompagner les évolutions des modes de travail
4	**3 leviers d'action**	► La formation, le développement de solutions collaboratives et partagées, la communication et la sensibilisation des acteurs de la filière sont les trois leviers qui permettront d'accompagner cette transformation.
5	**1 condition de réussite : un accompagnement qui doit être mis à portée de tous**	► L'atomicité de la filière impose d'aider l'ensemble des acteurs à progresser à la même vitesse : les TPE et PME n'ont pas la même capacité à intégrer les innovations que les grands groupes.

Les sept volets de l’innovation digitale dans l’immobilier

Les sept volets de l'innovation digitale dans la filière de l'immobilier

1

Numérisation et automatisation

2

Big Data & analytics

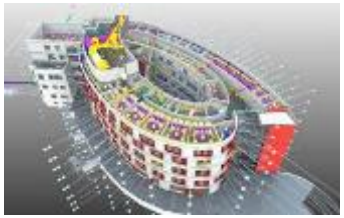
3

Objets connectés

4

Blockchain et nouveaux tiers de confiance

5



BIM et modélisation 3D

6

Plateformisation des services

7

Economie collaborative

Sources : Digital et Promotion Immobilière (2016, Okoni), La révolution numérique et le marché du logement (2016), Mission Numérique Bâtiment (rapport Delcambre, 2014), capitalisation d'études EY sur le digital, entretiens réalisés par EY avec des représentants des 4 secteurs (mars – avril 2016)

Numérisation et automatisation
« *Performance et fluidification du parcours client* »

Qu'est-ce que la numérisation et l'automatisation ?

Concept

- Cette tendance **permet l'intégration d'outils numériques et de solutions logicielles dans la réalisation de tout ou partie des activités de travail :**
  - **Numérisation** des documents papiers, des procédures et des différents maillons de la chaîne de valeur
  - Développement **d'interfaces et d'applications** à usage interne et externe
  - **Automatisation et robotisation** de certaines tâches opérationnelles répétitives ou ayant à traiter un nombre important d'occurrences (comptabilité, affacturage, suivi clients, etc.)
- La numérisation et l'automatisation sont un des leviers majeurs de l'amélioration du parcours client : simplification des procédures, renforcement de l'expérience client, interactions régulières…

Applications concrètes dans la filière

- Impact transversal sur la dématérialisation des fonctions support (comptables, RH, budgétaires…)

Transaction	Gestion	Investissement	Syndics
▸ Dématérialisation des processus d'achats et de location ▸ Accès en temps réel à l'offre disponible et à la demande à adresser (agences en ligne, développement de plate-formes d'échanges et de partage…)	▸ Dématérialisation de la gestion administrative des comptes clients pour gagner en fluidité et réduire les coûts ▸ Collecter des informations sur l'utilisation des lieux et les pratiques des locataires	▸ Optimisation des processus d'appariement entre investisseurs et promoteurs ▸ Diversification des formes d'investissement (financement participatif)	▸ Signalisation d'incidents et diagnostics en temps réel par les usagers via des applications mobiles ▸ Suivi des opérations d'entretien et de maintenance

Sources : Digital et Promotion Immobilière (2016, Okoni), La révolution numérique et le marché du logement (2016), Mission Numérique Bâtiment (rapport Delcambre, 2014), capitalisation d'études EY sur le digital, entretiens réalisés par EY avec des représentants des 4 secteurs (mars – avril 2016)

Big data et analytics
« *Suivre la performance et mieux cibler les clients* »

Qu'est-ce que le Big Data ?

Concept

- Le Big Data désigne les techniques visant à collecter, traiter, analyser et visualiser de grandes quantités de données, avec de nouveaux procédés de traitement, selon la règle des 4 V : Volume / Variété / Vélocité / Valeur. On entend par analytics les outils de visualisation, de segmentation, de prédiction et d'intelligence artificielle associés aux données complexes.
- Le couplage de ces volumes de données avec une analyse adaptée permet d'améliorer le suivi de la performance des organisations selon trois volets :
  - **La performance opérationnelle :** réaliser des gains de productivité, en diminuant le temps passé pour le traitement de tâches à plus faible valeur ajoutée
  - **La performance usager** : améliorer la qualité de service rendu et de la satisfaction client (via le partage d'informations en temps réel, le délai de traitement, la simplification des tâches administratives…)
  - **La performance financière** : réduire les coûts de gestion et proposer des services à plus forte valeur ajoutée mieux rémunérés

Applications concrètes dans la filière

Transaction	Gestion	Investissement	Syndics
► Mise en place d'outils de ciblage des opportunités, en croisant les bases de données et les comportements en ligne des usagers, afin : • D'identifier les cibles potentielles • De proposer des services / d'activer des produits appropriés • De lancer des actions marketings ciblées • D'élaborer une stratégie commerciale plus fine	► Constitution de base de données via des outils de reporting afin de pouvoir transférer et partager des informations en temps réel, sur la vie d'un bâtiment ► Connaissance fine de l'occupation du parc par le croisement de données (réseaux sociaux, données clients, suivi des comportements…) et optimisation de la gestion et de l'occupation	► Evaluation du potentiel de projets via des modèles d'analyse prédictive des prix du marché ► Outils d'aide à la décision en open data (intelligence territoriale)	► Constitution de base de données via des outils de reporting afin de pouvoir transférer et partager des informations en temps réel, sur la vie d'un bâtiment ► Suivi et optimisation de la consommation énergétique d'un parc immobilier par des solutions de cloud-based analytics (stockage et analyse des données sur le cloud)

Sources : Digital et Promotion Immobilière (2016, Okoni), La révolution numérique et le marché du logement (2016), Mission Numérique Bâtiment (rapport Delcambre, 2014), capitalisation d'études EY sur le digital, entretiens réalisés par EY avec des représentants des 4 secteurs (mars – avril 2016)

Objets connectés
« Faire parler l'ensemble des composantes d'un bâtiment »

Que sont les objets connectés ?

Concept

- Les objets connectés, ou Internet des Objets, correspondent à l'extension des flux d'échanges de données en temps réel aux objets du quotidien, via des capteurs et des dispositifs d'échanges d'information. Appliqué au monde de l'immobilier, le périmètre des objets connectés s'étend de l'ensemble des solutions domotiques aux dispositifs de suivi de la vie d'un immeuble (énergie, fluides, ascenseurs…) pour en assurer le pilotage à distance.
- Les objets connectés dans l'immobilier permettent ainsi :
  - De suivre en temps réel les informations sur les biens immobiliers et les services rendus
  - De limiter les coûts de monitoring et d'anticiper les incidents
  - De répondre aux attentes grandissantes des usagers en termes de connectique (pour le logement ou pour l'immobilier professionnel).

Applications concrètes dans la filière

Transaction

- Annonces enrichies en termes de données techniques sur le bâtiment, avec possibilités de contrôle critique par l'usager
- Opportunités pour les agents de collecter des données sur les usagers pour leur proposer des biens adaptés (*profiling*)

Gestion

- Réduction des coûts de maintenance et d'entretien
- Apparition de nouvelles activités de gestion des flux humains : occupation et usage des espaces
- Mise en commun et partage de services au sein d'une même copropriété

Investissement

- Différentiel de valorisation des bâtiments en fonction de leur degré d'équipement en objets connectés, de l'interopérabilité des systèmes, etc.

Syndics

- Suivi de la consommation énergétique
- Réduction des coûts de maintenance et d'entretien
- Remonter plus efficacement les informations sur l'état des bâtiments

Sources : Digital et Promotion Immobilière (2016, Okoni), La révolution numérique et le marché du logement (2016), Mission Numérique Bâtiment (rapport Delcambre, 2014), capitalisation d'études EY sur le digital, entretiens réalisés par EY avec des représentants des 4 secteurs (mars – avril 2016)

Blockchain et nouveaux tiers de confiance
« *Transparence, rapidité et sécurité des échanges* »

Qu'est-ce que la décentralisation des registres ?

Concept

- **La technologie « Blockchain » est un dispositif de stockage et de transmission d'informations décentralisée et distribuée entre ses différents utilisateurs,** fonctionnant sans organisme de contrôle central.
- Lors de transactions immobilières ou au cours d'échanges d'informations transmises par les bâtiments intelligents, la blockchain garantit aux données échangées d'être :
  - **Infalsifiables**
  - **Certifiables**
  - **Consultables en temps réel et par l'ensemble des acteurs connectés,**
  - **Archivables et transparentes** (toutes les pièces ayant servies à la transaction peuvent être consultées).
- **La blockchain offre une alternative aux tiers de confiance traditionnels,** de par la dimension auto-régulatrice des démarches engagées via un dispositif de contrôle blockchain.

Applications concrètes dans la filière

Transaction

- L'ensemble des parties prenantes à une transaction se trouve relié au registre sans intermédiaire pour les mettre en relation (« smart contrats »)
- Enregistrement et stockage de **l'ensemble preuves nécessaires à la réalisation d'une transaction**

Gestion

- Traçabilité et sécurisation des données produites et échangées par les smart-building

Investissement

- Accélération et sécurisation des processus d'investissement
- Elargissement des sources de financement

Syndics

- Traçabilité et sécurisation des données produites et échangées par les smart-building

Sources : Digital et Promotion Immobilière (2016, Okoni), La révolution numérique et le marché du logement (2016), Mission Numérique Bâtiment (rapport Delcambre, 2014), capitalisation d'études EY sur le digital, entretiens réalisés par EY avec des représentants des 4 secteurs (mars – avril 2016)

BIM et modélisation 3D
« *Visualiser et exploiter l'ensemble des données d'un bâtiment* »

Que sont le BIM et la modélisation 3D?

Concept

- **Le BIM (Building Information Model** ou Bâtiments et Informations Modélisés) correspond à l'**ensemble des technologies permettant de concevoir, produire, analyser et communiquer les informations et caractéristiques d'un bâtiment à l'aide d'un fichier unique en vue de faciliter la construction, l'entretien et l'exploitation. Le BIM créé un avatar virtuel** attaché à un bâtiment, enrichi par les apports des différents intervenants sur l'ouvrage, de la conception à la construction et de la réception à la fin de vie
- Les outils de modélisation 3D permettent de proposer des services améliorés à destination des usagers et des gestionnaires :
  - La visite virtuelle permet de visualiser un site, à 360° : la représentation évolue dynamiquement en interaction avec la demande de l'utilisateur (ex: Google Street View)
  - La réalité augmentée consiste à superposer en temps réel des informations ou des modèles virtuels 3D à notre perception de la réalité (ex: Visualisation d'un objet 3D en filmant un plan en 2D ou d'informations sur un objet en le filmant)

Applications concrètes dans la filière

Transaction	Gestion	Investissement	Syndics
Des caméras 360° pour réaliser des visites virtuelles : visite d'un logement sans se déplacer ni déranger l'éventuel occupant	**Transmission au gestionnaire et au syndic de l'avatar numérique du bâtiment lors de sa réception**, assurant un accès à l'ensemble des données relatives au bâtiment Enregistrement de **l'ensemble des informations sur la vie du bâtiment** : occupation, historique des interventions, …	**La réalité augmentée pour se projeter et évaluer le potentiel d'un investissement :** Visualisation d'un projet de rénovation en filmant l'état existant Visualisation en 3D de l'état du patrimoine à un moment antérieur donné	**Outils de facility management pour réduire les coûts d'exploitation et de maintenance : p**lans de maintenance technique prévisionnels **La réalité augmentée pour obtenir des informations en temps réel :** identification en temps réel des appartements à vendre en filmant un bâtiment et accès au détail des annonces

Sources : Digital et Promotion Immobilière (2016, Okoni), La révolution numérique et le marché du logement (2016), Mission Numérique Bâtiment (rapport Delcambre, 2014), capitalisation d'études EY sur le digital, entretiens réalisés par EY avec des représentants des 4 secteurs (mars – avril 2016)

Plateformisation des services
« *Recentrer sa stratégie au service du client et de ses usages* »

Qu'est-ce que la plateformisation des services ?

Concept

- **Les plateformes permettent la mise en relation en ligne et de manière dématérialisée d'acteurs dotés d'une ressource disponible et d'autres, prêts à en faire l'usage.** Les plateformes reposent sur les principes suivants :
  - Le centrage sur **un besoin immédiat et un usage rapide,**
  - La **désintermédiation entre l'offre et la demande**
  - La mise sur le marché **des services nouveaux (partage de logement, de parkings, etc.)**
  - **La collecte et l'exploitation de données complexes** sur les usagers et les offreurs de service
- **Le service client comme source essentielle de valeur ajoutée, en offrant une opportunité de montée en gamme des services des acteurs de la filière.**

Applications concrètes dans la filière

Transaction	Gestion	Investissement	Syndics
▸ Repositionnement de la valeur ajoutée sur le besoin client ▸ Capacité à proposer des « services disruptifs » : Le Bon Agent (plateforme de mandataires immobiliers en réseau national) ▸ Intégrer l'ensemble des composantes d'un écosystèmes dans la transaction	▸ Couplage avec les objets connectés et le Bigdata : anticipation des interventions, signalement en temps réel des besoins ▸ Positionnement **« push client »** vs. réponse aux sollicitations ▸ **Réactivité** du service et **disponibilité** de la ressource	▸ **Prise en compte globale du client** à travers un parcours utilisateur : je me renseigne, j'investis, je participe, je valorise ▸ Couplage avec les objets connectés et le Bigdata : outils d'aide à la décision (d'achats-investissement) en fonction des variations de la demande locative	▸ Positionnement **« push client »** vs. réponse aux sollicitations ▸ **Réactivité** du service et **disponibilité** de la ressource

Sources : Digital et Promotion Immobilière (2016, Okoni), La révolution numérique et le marché du logement (2016), Mission Numérique Bâtiment (rapport Delcambre, 2014), capitalisation d'études EY sur le digital, entretiens réalisés par EY avec des représentants des 4 secteurs (mars – avril 2016)

Economie collaborative
« *L'usager redéfinit les modèles économiques* »

Qu'est-ce que l'économie collaborative ?

Concept

- **Mode d'organisation des échanges fondé sur le partage de ressources qui échappent en partie à la propriété privée ou publique. La communauté qui en assure la gestion définit elle-même les règles d'adhésion, de partage et donc de mise en équivalence des contributions des adhérents.**
  - Ces systèmes d'échange repose sur une logique bottom-up où la création de valeur s'opère par l'engagement des acteurs et la complémentarité des ressources auxquelles ils ont accès
  - Ce système d'échanges n'est pas récent, mais se décuple avec les outils digitaux qui en facilitent l'organisation : la plateformisation des services est d'ailleurs une des conséquences de cette tendance.

Applications concrètes dans la filière

Transaction

- **Habitat collaboratif** : mise en commun d'un projet de construction, d'aménagement et d'usages de l'habitat .
- **L'acte d'achat change de nature** et les motivations sont diverses :
  - Pour réduire le prix d'acquisition
  - Nouer du lien social avec les participants / usagers
  - Se retrouver autour d'un projet commun (écologique, social)

Gestion

- Perte de légitimité des acteurs face à des formes d'auto-gestion :
  - Investissement de la communauté dans la gestion de son propre projet
  - Investissement des habitants au service de la résidence pour réduire les charges des logements sociaux

Investissement

- Mobiliser des formes de financement participatif (crowdfunding)
- Diversifier les formes d'investissement comme les achats partagés : rentabiliser l'usage en dehors des périodes d'occupation

Syndics

- Perte de légitimité des acteurs face à des formes d'auto-gestion :
  - Investissement de la communauté dans la gestion de son propre projet
  - Echange de services entre voisins de quartiers ou de la même résidence

Sources : Digital et Promotion Immobilière (2016, Okoni), La révolution numérique et le marché du logement (2016), Mission Numérique Bâtiment (rapport Delcambre, 2014), capitalisation d'études EY sur le digital, entretiens réalisés par EY avec des représentants des 4 secteurs (mars – avril 2016)

Les volets de l'innovation digitale ont un niveau d'impact et une maturité différents

Degré de maturité

Des tendances déjà à l'œuvre aux impacts largement diffusés:

Numérisation et automatisation des outils et des processus

Analyse d'un nombre croissant de données numériques (Big Data)

Des tendances qui émergent et dont les impacts potentiellement puissants doivent être anticipés

Objets connectés

Nouveaux tiers de confiance dématérialisés

BIM et modélisation 3D

Economie collaborative

Plateformisation des services

Des tendances de fond dont les effets sur les métiers de l'immobilier sont encore balbutiants

Potentiel d'impact sur les métiers

Source : enquête en ligne. Le degré de maturité est mesuré à partir du pourcentage de répondants déclarant être le plus impacté aujourd'hui par cette tendance. Le périmètre des impacts correspond aux nombres de répondants qui ont déclaré que leurs métiers étaient impactés par ces tendances aujourd'hui.

Des tendances déjà à l'œuvre aux impacts largement diffusés

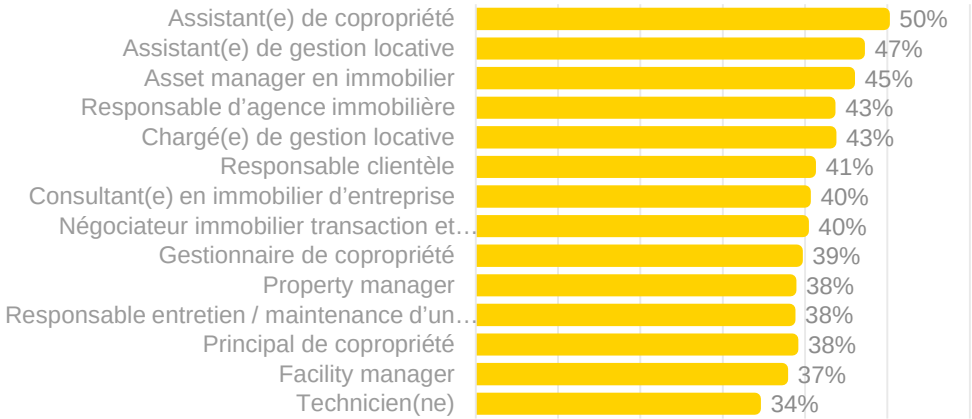
La numérisation et l'automatisation des outils et des processus de travail ainsi que l'analyse d'un nombre croissant de données, sont les deux tendances mentionnées spontanément par l'ensemble des personnes interviewées lorsqu'elles étaient interrogées sur les facteurs d'évolution liés au numérique dans leur secteur. Les impacts décrits concernent un large spectre de métiers (chargé de gestion locative, responsable de copropriété, négociateur, property manager) sans se restreindre à un des domaines d'activité étudiés (transaction, gestion locative, investissement, syndics). Aussi, la particularité de ces tendances est de s'intégrer progressivement aux processus de travail (avec un niveau d'ampleur et à une vitesse variable en fonction de la taille des organisations, de leur localisation et des caractéristiques de leur clientèle) et d'être à l'origine d'innovations incrémentales, plus que de rupture.

*« La numérisation et automatisation des outils et des processus » et « big data », 2 tendances principales partagées pour tous les domaines d'activité **

Numérisation et automatisation des outils et des processus

Analyse d'un nombre croissant de données numériques (Big Data)

Les professionnels jugent que tous les métiers opérationnels vont être fortement impactés par ces volets*:



Part des répondants ayant sélectionnés ces deux volets comme ayant un impact sur les métiers

** Source: enquête en ligne réalisée par EY auprès des professionnels de la Branche – mai à juin 2017 – 243 réponses collectées.*

Des tendances qui émergent et dont les impacts potentiellement puissants doivent être anticipés

La modélisation numérique des bâtiments, l'internet des objets et l'apparition de tiers de confiance dématérialisés (comme la Blockchain) constituent des facteurs d'évolution davantage évoqués par les acteurs des domaines de la gestion et de la transaction. Leurs impacts sont aujourd'hui, encore balbutiants, mais présentent un potentiel disruptif puissant dans la mesure où ils concernent le contenu de certains métiers (les activités de techniciens de maintenance, de facility manager, sont amenées à connaître une transformation profonde, passant de la technicité des interventions au suivi et à la coordination de ces dernières), tout autant que les modèles organisationnels et managériaux (travail à distance, modalités de contrôle et de suivi des opérations).
Ils présentent également la particularité d'appeler une certaine congruence entre les orientations stratégiques, le modèle organisationnel et managérial, les outils d'accompagnement RH de développement des compétences.

*«Les objets connectés » transforment plus fortement le domaine de l'investissement (43% contre 37% en moyenne) **

*« Le BIM et la modélisation 3D » transforment moins fortement le domaine de la gestion locative (19% contre 21% en moyenne, et 32% pour l'investissement) **

*« Les nouveaux tiers de confiance dématérialisés » transforment plus fortement le domaine des syndics de copropriété (36% contre 28%) **

** Source: enquête en ligne réalisée par EY auprès des professionnels de la Branche – mai à juin 2017 – 243 réponses collectées.*

Des tendances de fond dont les effets sur les métiers de l'immobilier sont encore balbutiants

Leur potentiel d'impact sur les métiers est, lui aussi, puissant, mais pour le moment encore circonscrit à un petite nombre d'acteurs, notamment des start-up.

Le développement de l'économie collaborative et la mise en ligne de chaines de services complémentaires au sein de plateformes dématérialisées (parfois y compris, de manière collaborative) sont l'expression d'une transformation des activités productives partagée par l'ensemble des secteurs de l'économie. Ces tendances cristallisent en effet un ensemble de changements des modes de consommation, des besoins clients et des usages, propres à certaines franges de la société digitalement intégrées.
Les impacts portent ainsi prioritairement sur les modèles organisationnels et managériaux, ainsi que sur les compétences comportementales des travailleurs.
Pour les organisations, l'engagement dans la relation client devient le critère central de la création de valeur : la qualité du service rendu se mesure alors au degré d'adaptabilité du service rendu aux usages, toujours singuliers et revendiqués comme tels par l'utilisateur.

La plateformisation des services, une transformation à venir

Aujourd'hui

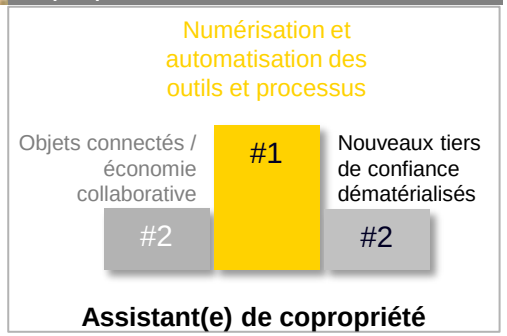
Jugé comme ayant le plus d'impact sur les métiers pour 20% des professionnels *

A horizon 5 ans

Jugé comme ayant le plus d'impact sur les métiers pour **35%** des professionnels *

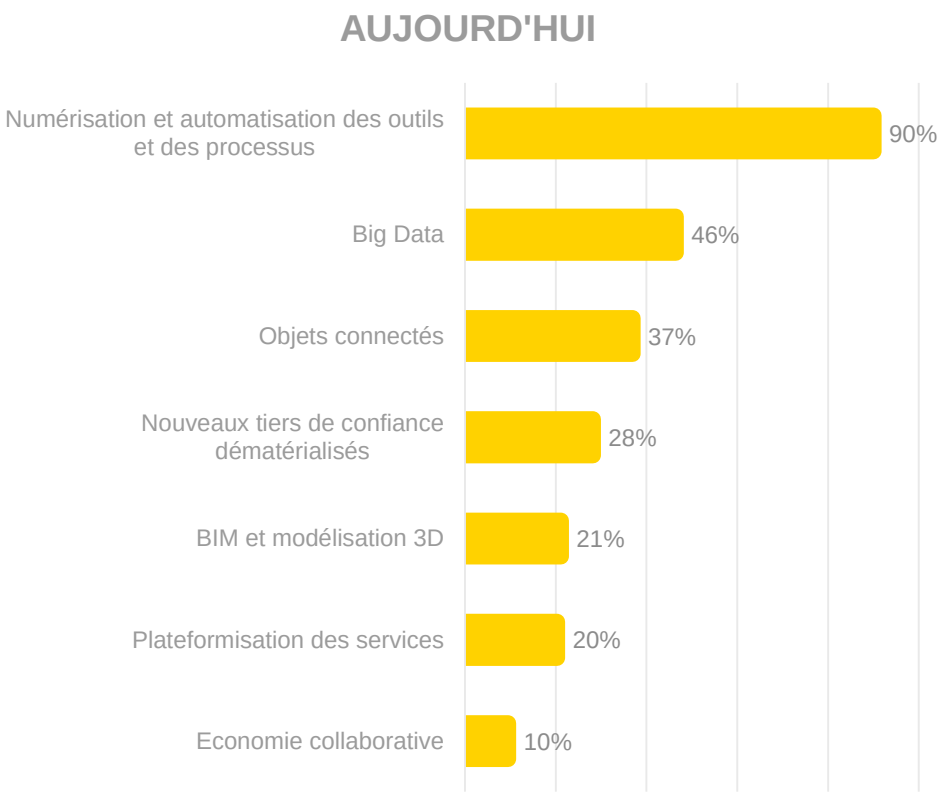
L'économie collaborative faiblement citée comme impact métier, à l''exception du métier d'assistant(e) de copropriété

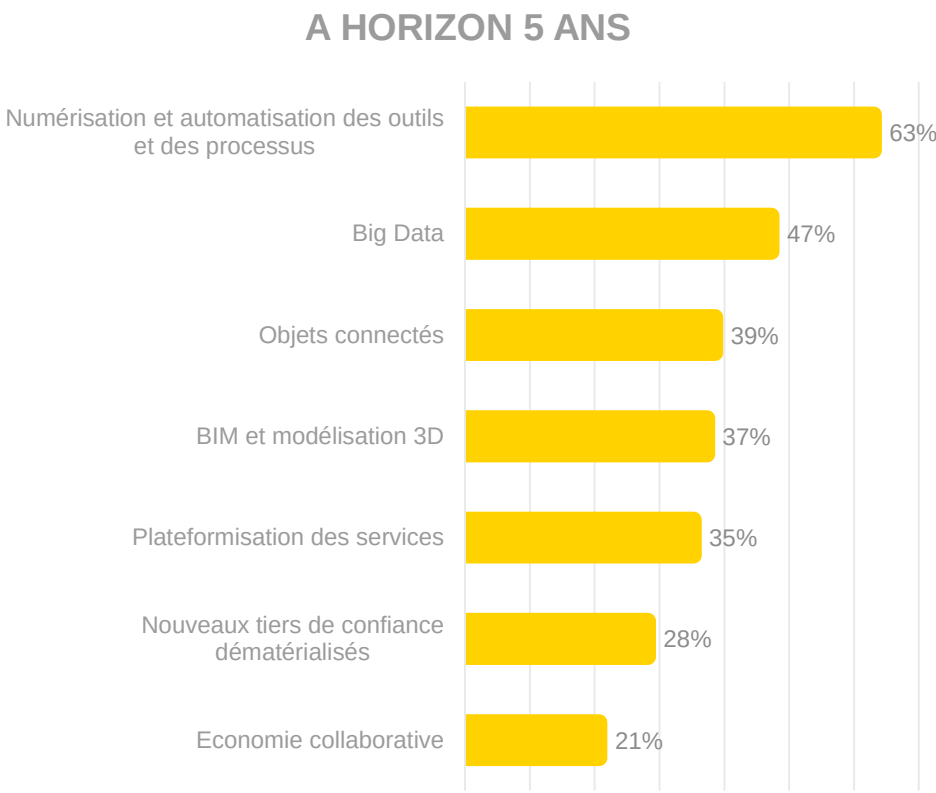
« Top 3 » des tendances ayant le plus d'impact sur le métier *



** Source: enquête en ligne réalisée par EY auprès des professionnels de la Branche – mai à juin 2017 – 243 réponses collectées.*

Les volets d'innovation qui transforment ou transformeront le plus le secteur d'activité et les métiers : perspective à 5 ans*





- Le « top 3 » des principaux volets d'innovation est identique entre la transformation en cours et à venir (horizon 5 ans)
- La « numérisation et automatisation des outils et des processus » est le volet le plus fort actuellement pour 9 répondants sur 10, et à horizon 5 ans pour 2 répondants sur 3

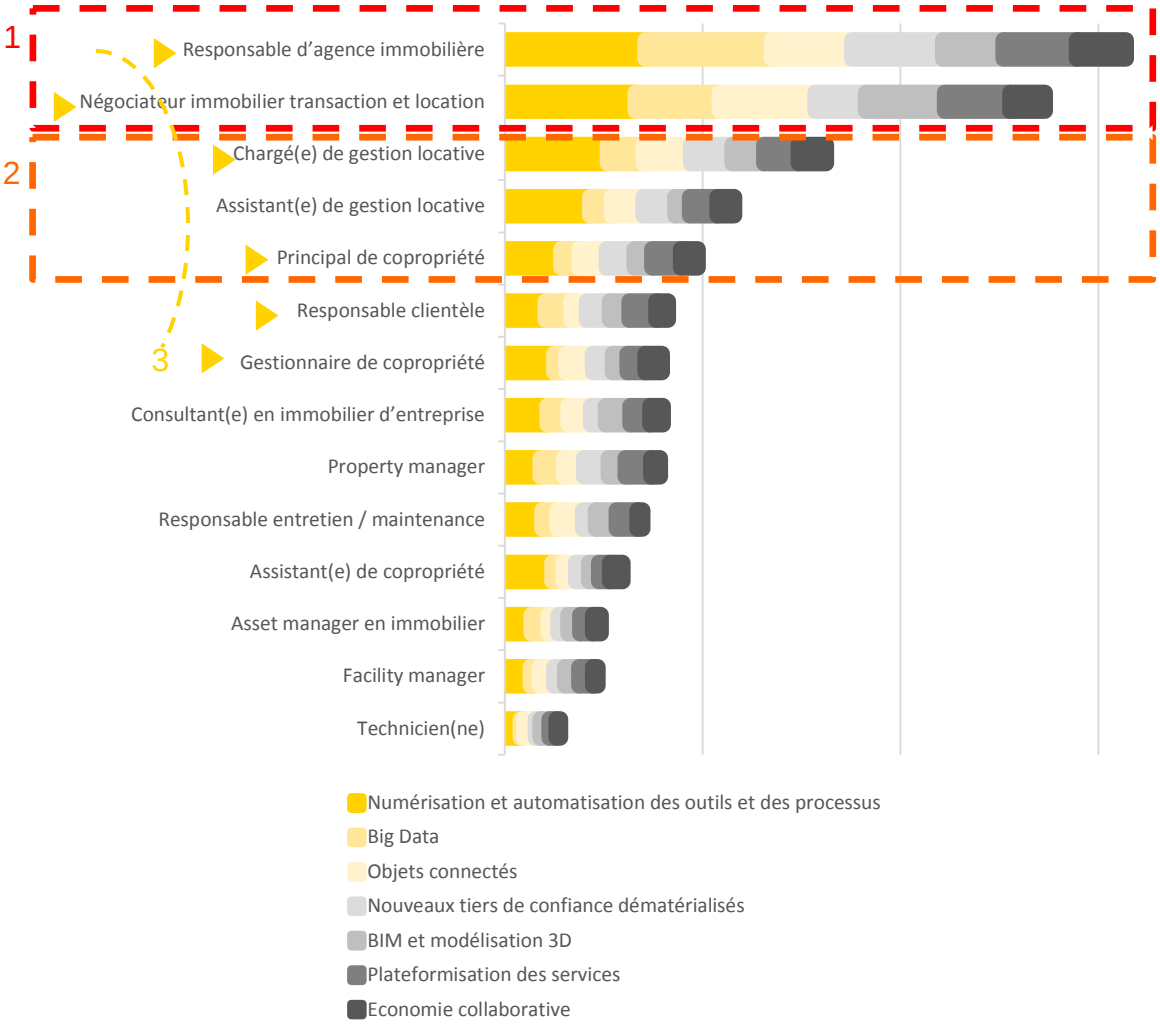
** Source: enquête en ligne réalisée par EY auprès des professionnels de la Branche – mai à juin 2017 – 243 réponses collectées.*

Trois enseignements clés à retenir pour comprendre l'innovation digitale dans le secteur

Gare à l'effet wahou de la technologie	► L'irruption dans le monde du travail et dans notre quotidien des technologies numériques génère parfois un effet surprenant, sans pour autant trouver une application utile et efficace pour faciliter le quotidien des professionnels. ► L'élément déterminant pour les professionnels réside donc dans la manière dont ces dispositifs technologiques peuvent être intégrés aux méthodes de travail, pour en accroitre la qualité ► Cette appropriation induit généralement une transformation des méthodes de travail, des modèles organisationnels, du management, des postures et des comportements.
Prendre en compte les différents points de vue	La perception des impacts de la transformation digitale varie en fonction de la position des acteurs au sein de leur organisation. Ainsi plusieurs visions peuvent s'exprimer : ► Une vision stratégique appelant à repenser les modèles économiques, généralement portée par les acteurs des services de l'innovation et du marketing ► Une vision de terrain, plus opérationnelle, appelant à nuancer les effets de la digitalisation sur les activités et les finalités des métiers et par conséquent, à distinguer les discours de l'impact réel en termes de transformation des pratiques et des méthodes de travail. ► Une vision hétérogène, en fonction des caractéristique des clients (âge, zone rurale, urbaine, CSP…) qui ne génèrent pas les mêmes besoins.
Articuler les composantes d'un accompagnement multidimensionnel	► Ce sont surtout les conséquences de ces changements qu'il convient d'accompagner dans la mesure ils portent en grande partie sur l'organisation des activités et le management (travail collaboratif, travailleurs nomades, etc.) ainsi que sur les outils de gestion RH (quelles compétences indispensables? Quels profils recruter ? Quels parcours professionnels (re)dessiner ?) ► Sur l'organisation : l'usage d'outils collaboratifs contribue à casser les logiques en silos portées par des systèmes divisés en expertises métiers et en strates hiérarchiques ; ► Sur les modes de management : générer la coopération entre acteurs hétérogènes autrement que par des fonctions de « commande » et de « contrôle » ; ► Sur la gestion des ressources humaines : l'anticipation des besoins futurs doit permettre d'identifier sur quels métiers investir aujourd'hui pour être prêt demain et anticiper les besoins de recrutements, reconversions, mobilités…

Quels impacts sur les métiers ?

Trois groupes de métiers de l'immobilier vont être le plus impactés par la transformation digitale



Les trois familles de métiers les plus impactés par la transformation digitale :

1. Les métiers de la relation client

2. Les métiers de la gestion locative et de la copropriété

3. Les métiers de direction et de management

Source : cartographie des impacts métiers obtenue à partir du questionnaire en ligne, envoyé aux professionnels de la branche, comptabilisant 243 répondants (230 pour cette question, qui demandait, pour chaque tendance, de préciser quels métiers sont susceptibles d'être les plus impactés)

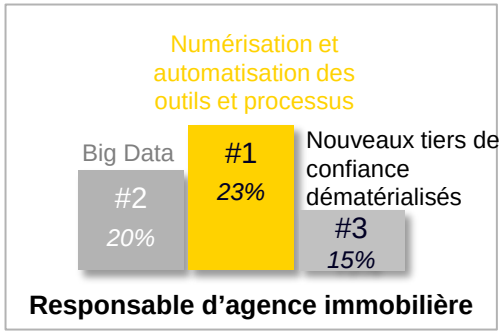
Cartographie des « zones d'impact » sur les métiers

1 Les métiers de la relation client

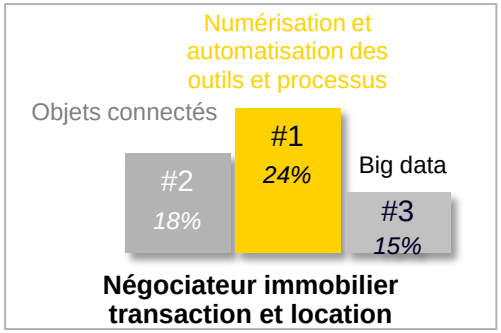
2 Les métiers de la gestion locative et de la copropriété

3 Les métiers de direction et de management

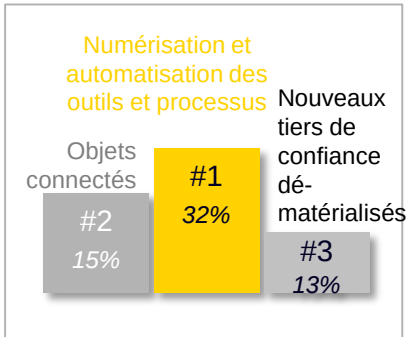
Quels métiers ?



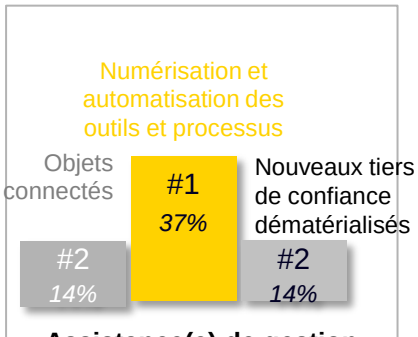
Responsable d'agence immobilière



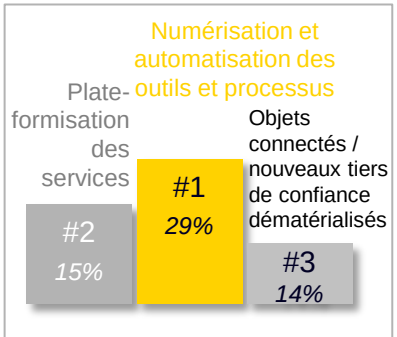
Négociateur immobilier transaction et location



Chargé(e) de gestion locative



Assistance(e) de gestion locative



Principal de copropriété

Les entretiens et l'enquête en ligne ont fait émerger une catégorie transversale de métiers fortement impactés par la transformation digitale : l'ensemble des métiers liés à l'encadrement et au management des métiers de l'immobilier. Sont notamment concernés les postes de direction au sein des agences immobilières, des syndics et des gestionnaires de biens.

Source : cartographie des impacts métiers obtenue à partir du questionnaire en ligne, envoyé aux professionnels de la branche, comptabilisant 243 répondants (230 pour cette question, qui demandait, pour chaque métier, les tendances qui les impacteront le plus parmi les 7)

Focus sur les évolutions des métiers de la relation client

	Aujourd'hui	***Dans 5 ans***
Quelles missions?	- Écouter ses clients, identifier ses besoins et l'accompagner dans la réalisation de ses projets - Traduire les demandes clients en une activité de recherche - Communiquer sur les projets en cours, expliquer les aspects techniques et administratif d'un bien	- Idem - Faire de la prospection de manière ciblée, en multipliant les canaux et les sources d'information - Analyser les données générées automatiquement en qualifiant les profils des prospects
Quels outils, méthodes de travail ?	- Utilisation d'outils informatiques (smartphone, tablettes, ordinateurs portables) - base de données digitale - Etre disponible et précis	- Intégrer les outils disponibles (BIM, data analyses) à sa pratique de prospection - Interagir avec un client rendu acteur (vendeur et acquéreur) de son projet - Varier les formes d'engagement dans la relation (de l'identification à l'accompagnement et au suivi)
Quelles compétences, valeurs ?	- Connaître la réglementation - Savoir analyser, connaitre la psychologie des clients - Etre autonome - Savoir s'adapter au changement (outils, clients)	- Idem - Savoir utiliser les méthodes d'analyse quantitative de données numériques - Goût pour le relationnel : disponibilité multiple (physique et à distance) - Etre à l'aise avec les différentes formes et canaux de communication (mails, sms, skype, etc.)

Focus sur les évolutions des métiers de la gestion locative et copropriété

	Aujourd'hui	***Dans 5 ans***
Quelles missions?	- Gérer, entretenir, sécuriser et valoriser les biens immobiliers - Animer la communauté d'occupants (propriétaires et locataires)	- Accompagner le client dans son usage du bien (conciergerie, pressing, réception de travaux, etc.) - Fournir des services « clés en mains » (accompagner les démarches administratives, fournisseurs d'énergie, etc.) - Faciliter la vie des occupants par l'intermédiation avec les différents prestataires
Quels outils, méthodes de travail ?	- Utiliser les extranet, les espaces propriétaires et locataires - Echanger en continue avec les clients	- Développer la réactivité grâce aux outils de gestion à distance - Faciliter, encourager et animer les inter-relations entre les acteurs de la vie de l'immeuble - Utiliser les outils de gestion en ligne, automatisation des flux de communication (workflow)
Quelles compétences, valeurs ?	- Connaitre et savoir appliquer toute la réglementation - Aimer le contact - Respect et bienveillance à l'égard d'autrui - Qualité de facilitateur - Savoir être patient et à l'écoute	- Connaitre la réglementation - Veiller à la qualité de la relation avec les clients - Etre au fait des évolutions technologiques - Savoir donner de la valeur ajoutée à ses actions et être capable de l'expliquer

Focus sur les évolutions des métiers de direction et de management

	Aujourd'hui	***Dans 5 ans***
Quelles missions?	- Gérer les activités, les équipes et les ressources - Garantir l'atteinte des résultats - Assurer la veille stratégique sur son secteur et au-delà - Suivre et animer les activités et les équipes	- Capitaliser les différents savoir-faire et animer des projet multidisciplinaire - Favoriser la coopération - Encourager la créativité - Manager l'innovation - Animer des communautés pro / à distance / virtuelles
Quels outils, méthodes de travail ?	- Animation de réunions avec les équipes métier et/ou projet - Utiliser les outils et les méthodes de veille stratégiques, d'analyse documentaire - Capitaliser et faciliter le partage des pratiques	- Travailler de manière transversale - Utiliser des méthodes issues du coaching - Favoriser l'autonomie de ses collaborateurs - Varier les espaces de travail - Utiliser des lieux permettant de prendre du recul et de nourrir la réflexion
Quelles compétences, valeurs ?	- Etre une ressource pour son équipe - Savoir gérer son temps - Avoir un bon esprit de synthèse	- Etre agile, savoir s'adapter à la variété des profil et des situations - Etre capable de fédérer un collectif - Faire preuve d'empathie et de bienveillance - Accorder un droit à l'erreur et veiller aux conditions « d'appartenance » de ses collaborateurs

Les impacts de la transformation digitale : quel leviers d'action à anticiper ?

Les différents leviers à actionner pour anticiper la transformation des métiers :

- Adapter les modes de management et les comportements,
- Articuler ces nouvelles pratiques métiers à l'externe (avec ses clients) et en interne (avec ses collaborateurs)
- Apprendre de nouvelles connaissance avant de transformer d'abord les méthodes de travail et les pratiques

Classement du chantier le plus prioritaire au moins prioritaire entrainé par les grandes tendances digitales:

#1: L'évolution des modes de management

#2: L'évolution des postures, des attitudes, et des comportements au travail

#3: La relation avec vos clients externes

#4: La transformation de l'organisation

#5: La nécessité d'acquérir de nouvelles connaissances

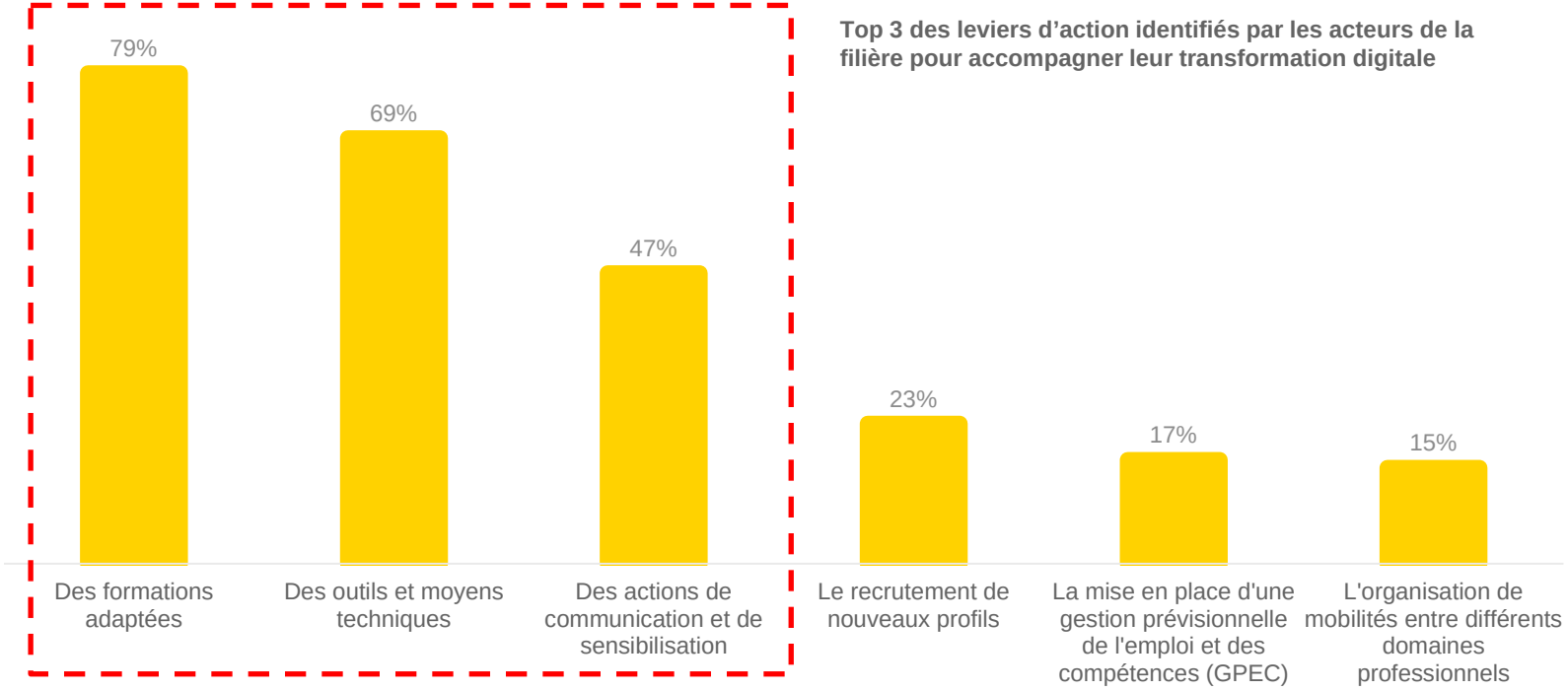
#6: La nécessité de transformer les méthodes de travail

Source : questionnaire en ligne EY – AGEFOS – 233 réponses à la question « Au sein de votre entreprise, diriez-vous que ces grandes tendances digitales vont prioritairement entraîner : (Opérez un classement dans l'ordre croissant : 1 pour le chantier le plus prioritaire6 pour le chantier le moins prioritaire) », les notes obtenues sont : 2,66 L'évolution des modes de management; 3,21 L'évolution des postures, des attitudes, et des comportements au travail; 3,28 La relation avec vos clients externes; 3,55 La transformation de l'organisation; 4,16 La nécessité d'acquérir de nouvelles connaissances; 4,66 La nécessité de transformer les méthodes de travail

De nouveaux métiers en perspective ?

- Les résultats croisés des entretiens et du questionnaire mettent en évidence **une transformation incrémentale des métiers**, amenant davantage à transformer les pratiques professionnelles (signature électronique, visites virtuelles, suivi d'intervention dématérialisé, etc.), plus que leurs finalités, toujours plus centrées sur la satisfaction du client final.
- L'émergence de nouveaux métiers (data analyst, pilote de drones, etc.) pose davantage la question des **partenariats entre entreprises aux compétences distinctes**, tant celles-ci apparaissent périphériques par rapport aux activités cœur de métier des 4 secteurs investigués.

Trois principaux leviers pour accompagner l'évolution des métiers : la formation, le développement de solutions numériques et la communication



Lecture: 79% des répondants pensent que des formations adaptés sont un moyen de réussir l'accompagnement de ces transformations digitales

Remarque: Ces impacts et ces moyens d'accompagnement à la transformation digitale sont partagés pour l'ensemble des secteurs

ANNEXES

Une démarche méthodologique en deux volets

Repérer les tendances d'innovation digitale

- Une première phase d'analyse documentaire a permis de repérer l'ensemble des **facteurs d'évolution** en lien avec le numérique et susceptibles d'impacter les métiers de la branche.
- Les premiers facteurs d'évolution identifiés ont été abordés avec les acteurs de la branche, opérationnels (directeurs d'agence, responsable innovation, directeurs métiers, marketing et communication) et acteurs des métiers des ressources humaines (responsable de formation, directeur du développement RH).
- La mobilisation de professionnels de terrain lors d'un atelier dédié aux transformations digitales à permis de **nuancer l'impact** de certaines tendances, d'en préciser d'autres, mais aussi de prendre en compte les **préoccupations pratiques** que soulèvent la plupart des évolutions.

Analyser les métiers impactés

- Afin de pallier les inévitables biais de sélection, induits par la démarche qualitative, l'étude s'est appuyée un questionnaire en ligne auprès d'un panel de professionnels du secteur de l'immobilier et regroupant les **quatre domaines d'activité** définissant le périmètre de l'analyse (transaction, gestion, investissement et syndics).
- Ce questionnaire a permis de consolider les premiers éléments de l'étude. Notamment, il a mis en avant le **degré de maturité** de certaines tendances dans la filière et indique clairement les métiers les plus impactés par l'innovation digitale.
- Les ateliers ont permis de mettre en avant les **compétences** à acquérir, à développer ou moins essentielles pour chacune de ces familles professionnelles.
- Les différentes **actions** envisagées pour accompagner la transformation numérique des métiers de l'immobilier et éclairer les acteurs l'ont donc été à l'aune de préoccupations pratiques, portées en atelier, par des professionnels.

Pourquoi parler de transformation digitale dans l'immobilier?

La transformation des usages

- Les modes d'utilisation et de consommation de l'immobilier se modifient profondément. Les évolutions démographiques stimulent le développement de communautés et de nouvelles formes urbaines, ainsi que d'établissements spécialisés.
- Les jeunes générations privilégient l'ultra-flexibilité qui caractérise de plus en plus leur mode de vie et de travail.
- Ces nouveaux besoins, ces nouveaux modes de vivre et de travailler, incitent les entreprises à modifier la nature et la taille de leurs implantations tertiaires en explorant également de nouveaux espaces de travail plus flexibles, plus connectés, plus partagés.

Innovation entrepreneuriale et technologique

- Les effets de la révolution digitale sont nombreux : télétravail et économie du partage font voler en éclat les cloisons traditionnelles des bureaux, entre autre, et favorisent l'apparition de start-up et de nouveaux entrants sur le marché.
- L'économie du partage, ou économie collaborative permise par les technologies numériques, est un autre vecteur de disruption du secteur: Airbnb est devenu un acteur majeur du secteur sans posséder d'actif immobilier. Cela impose un réexamen complet des modèles économiques et opérationnels de l'industrie hôtelière.

La révolution des données

- L'innovation par les données est aujourd'hui en forte accélération. Celles qui concernent les principales caractéristiques des actifs, les valeurs immobilières ou les performances énergétiques des bâtiments font déjà l'objet de traitements par les acteurs de l'immobilier.
- Les secteurs de la commercialisation et de la gestion de l'immobilier s'en saisissent pour évoluer vers une meilleure connaissance des patrimoines immobiliers, optimiser la gestion (consommation énergétique, optimisation spatiale et financière des parkings, etc.) et développer des interfaces nouvelles au service de l'usager, qu'il soit habitant ou salarié.
- L'exploitation des données comportementales, transactionnelles ou de géolocalisation permet de repenser les modes de commercialisation.

L'étude a mis en avant trois catégories d'impact de la transformation digitale

Impacts sur le modèle économique	▸ Déplacement de la valeur ajoutée sur le service rendu au client et sur l'anticipation de ses usages ▸ Passage d'une posture de sollicitation à une posture pro-active avec le traitement d'une demande qualifiée ▸ Désintermédiation de la relation client-fournisseur et déplacement du modèle B2B à un modèle B2B2C ▸ Forte dépendance aux outils et exposition aux failles sécuritaires
Impact sur les activités et les métiers	▸ Entretien et maintenance des bâtiments : d'une activité empirique à une anticipation et une intervention analytique (technicité des tâches, historique des interventions) ▸ Dématérialisation des outils de gestion et de suivi des interventions (accompagnement de la montée en technicité des activités) ▸ Nouvelles activités de gestion et d'optimisation des flux (électricité, air, hygrométrie, occupation de l'espace) ▸ Développement de nouvelles expertises : techniques, juridiques, managériales
Impacts organisationnels	▸ Coordination d'acteurs hétérogènes (diversité des métiers architectes, paysagistes, ergonomes, experts techniques) et articulation avec les pouvoirs publics (réponse aux appels à projets, conception d'éco-systèmes ouverts sur la ville), en temps réel, avec l'ensemble des parties prenantes ▸ Nomadisme du travail, management à distance et vecteur d'une plus grande autonomie ▸ Valorisation des processus « learning by doing », expérimentation et prototypage rapides pour intégrer l'innovation dans une démarche d'amélioration continue

Sources : Etudes et analyses EY, entretiens réalisés dans le cadre de la présente étude

Les compétences transversales à renforcer pour tirer tous les fruits de la transformation digitale

Les bénéfices attendus de la transformation digitale des métiers

- *Gagner en efficacité opérationnelle en passant moins de temps sur les activités rébarbatives*
- *Pouvoir mieux s'engager dans la relation client en entretenant le lien avec ses clients*
- *Organiser les entreprises de manière à favoriser la transversalité et la coopération*
- *Créer, développer et animer de nouvelles communautés d'acteurs (utilisateurs de services, professionnels de l'immobilier)*
- *Se mettre à la place du client, cerner ses besoins et davantage anticiper ses attentes*
- *Nous rendre capable d'anticiper les changements futurs*

Les compétences et valeurs clés sur lesquelles appuyer la transformation des métiers

- **Agilité :** savoir s'adapter à la variété des situations, des profils (clients et collègues)
- **Ouverture :** être capable de s'appuyer sur la complémentarité des compétences et la diversité des expériences professionnelles
- **Equilibre :** varier les formes, la fréquence et l'intensité des relations entre collègues et avec ses clients (entre présence physique, distance et tiers-lieux)
- **Coopération :** savoir travailler entre professionnels aux profils distincts
- **Accompagnement :** savoir éclairer les décisions et se développer professionnellement

Un plan d'action répondant à 4 enjeux

7 volets de l'innovation digitale

Numérisation et automatisation

Big Data & analytics

Objets connectés

Blockchain et nouveaux tiers de confiance

Plateformisation des services

BIM et modélisation 3D

Economie des communs

3 principales familles de métiers impactés

- **Métiers de la relation client**
- **Métiers de la gestion**
- **Métiers de management**

4 enjeux d'évolution de ces métiers

- **Suivre et comprendre** les évolutions digitales
- **Garantir** un service client de qualité par le digital et une forte proximité
- **Intégrer** les nouvelles technologies et anticiper les risques
- **Accompagner** les évolutions des modes de travail impactés par le digital pour plus de réactivité, de flexibilité

Les moyens et expertises mobilisés pour l'analyse (1/2)

Principales sources documentaires

- Digital et Promotion Immobilière (2016, Okoni),
- La révolution numérique et le marché du logement (2016),
- Mission Numérique Bâtiment (rapport Delcambre, 2014),
- Capitalisation d'études EY sur le digital:
  - *Etude sur la transformation digitale pour un leader de la promotion (2016)*
  - *Etude sur la transformation digitale dans l'industrie immobilière en Allemagne (2016)*
  - *Etude sur les grandes tendances du digital au sein de la filière immobilier et construction (2017)*
- Dossiers sur l'innovation dans l'immobilier de la presse généraliste (Les Echos) et spécialisée (Business Immo)
- « Les SIIC face aux défis de l'innovation », SIIC Mag janvier 2017
- Annexe n°1 de la convention collective

Entretiens qualitatifs

- **Antoine Bessin**, Directeur du développement des RH, Poste Immo
- **Paul Blin**, Direction Immobilier du Groupe EDF
- **Arnaud Viallaneix**, Directeur Marketing et Communication, Foncia Groupe
- **Brigitte Cachon**, Gécina, Directrice transformation marketing RSE
- **Anoko Lawson**, Directrice du développement RH, Gécina,
- **Alain Millet**, Président de la Commission Transaction de l'UNIS (GT Digital)
- **Jean Berthoz,** administrateur de biens, vice président Unis Marseille Provence Corse
- **Stéphane Durand**, Directeur d'agence DMIMMO, Orléans
- **Jessy Laganot,** Responsable du développement des compétences, Foncière des Régions,
- **Philippe Boyer,** Directeur de l'innovation, Foncière des Régions
- **Bernard Duval**, gérant du cabinet IFNOR, UNIS
- **Magalie Marton**, Directrice des études, Cushman & Wakefield
- **Valérie Courbier**, Directrice Marketing et communication, Cushman & Wakefield
- **Sophia Bourdekas**, Co-fondatrice de Spotmyflat
- **Issam Taleb**, Co-fondateur de Spotmyflat
- K Ben Djemiaa, Benjamin Ferrand, Jean-Jacques Brière, **experts EY de la transformation digitale**

Les moyens et expertises mobilisés pour l'analyse (2/2)

Questionnaire en ligne

- Réalisés auprès des adhérents du 22 mai au 16 juin 2017

243 réponses au questionnaire en ligne

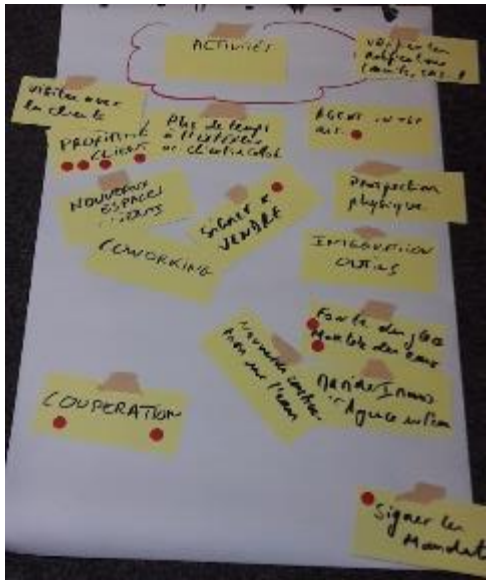
Taille des entreprises ayant répondu au questionnaire:

- 71% de 0 à 10 salariés
- 10% de 11 à 19 salariés
- 10% de 20 à 49 salariés
- 7% de 50 à 299 salariés
- 2% de plus de 300 salariés

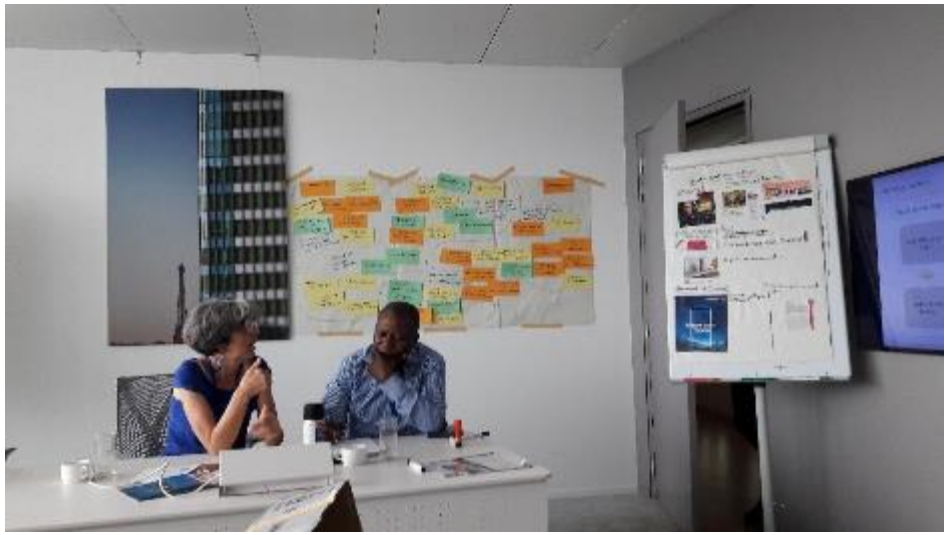
Domaine d'activités des entreprises répondant au questionnaire:

- 58% des entreprises exercent plusieurs domaines d'activités
- 204 entreprises ont une part ou la totalité de leur activité en transaction
- 145 entreprises ont une part ou la totalité de leur activité en gestion locative
- 92 entreprises ont une part ou la totalité de leur activité en syndics de copropriété
- 28 entreprises ont une part ou la totalité de leur activité en investissement

Les ateliers participatifs : Ateliers#1 « Nos métiers de demain »



Les ateliers participatifs : Ateliers#2 « Nos métiers de demain »



Le questionnaire envoyé aux adhérents de la branche

Enquête en ligne - Branche de l'immobilier / AGEFOS PME - 2017

1. La transformation digitale dans l'immobilier

EY est mandaté par la Commission paritaire nationale pour l'Emploi et la Formation professionnelle de la branche de l'Immobilier (CEFI) et Agefos PME pour réaliser une étude sur la transformation digitale dans la filière de l'immobilier.

Dans ce cadre, nous souhaiterions connaître votre avis sur 7 grandes tendances du digital identifiées par nos experts et validés par la CEFI susceptibles d'impacter vos secteurs d'activité et vos métiers.

1. Numérisation et automatisation des outils et des processus de travail : numérisation de documents papiers et de procédures, développement d'interfaces et d'applications, automatisation de certaines tâches et protocoles (comptabilité, suivi clients...).
2. Analyse d'un nombre croissant de données numériques (Big Data) : collecte, traitement, analyse et visualisation de données, produites par l'enregistrement des actions de tout utilisateur utilisant un outil numérique.
3. Objets connectés : ensemble des composantes de production et d'échanges de données de l'Internet des Objets (IoT)
4. Nouveaux tiers de confiance dématérialisés : opportunités créées par les nouvelles technologies de stockage et de transmission d'informations décentralisées et sécurisées entre différents utilisateurs (ex: Blockchain)
5. BIM et modélisation 3D : conception, production, analyse et échange d'informations et caractéristiques d'un bâtiment à l'aide d'un fichier unique de modélisation 3D (visites virtuelles, visualisation 3D de l'état du patrimoine, réalité augmentée...)
6. Plateformisation des services : transformations induites par la mise en relation en ligne d'acteurs repensant le service client et développant de nouveaux services (partage de logement, de parkings...)
7. Economie collaborative : mode d'organisation fondé sur l'échange de ressources entre membre d'une communauté qui en définit elle-même les règles d'adhésion et de partage (habitat collaboratif, financement participatif...).

L'enjeu de cette étude est d'accompagner les entreprises et les salariés de la branche dans les domaines de la gestion, de la transaction, de l'investissment et des syndics de copropriété, afin de réaliser un plan d'accompagnement en termes d'information, de formation, de recrutement, d'organisation des parcours professionnels, etc.
Toutes vos réponses seront anonymes et une synthèse de l'étude sera communiquée au mois de juillet.

Le questionnaire envoyé aux adhérents de la branche

1. Quelle est la taille de l'entreprise ?

◯ De 0 à 10 salariés ◯ De 11 à 19 salariés ◯ De 20 à 49 salariés ◯ De 50 à 299 salariés ◯ Plus de 300 salariés

* 2. Quel est le domaine d'activité exercé par l'entreprise?

☐ Gestion locative ☐ Transaction ☐ Investissement

☐ Syndics de copropriété

☐ Autre (veuillez préciser)

* 3. Aujourd'hui, quelles sont les 3 tendances qui transforment le plus votre secteur d'activité et les métiers au sein de votre entreprise (évolution des compétences, émergence de nouveaux métiers, changement des pratiques...) ? (sélectionner 3 réponses maximum)

*1. **Numérisation et automatisation des outils et des processus de travail** : numérisation de documents papiers et de procédures, développement d'interfaces et d'applications, automatisation de certaines tâches et protocoles (comptabilité, suivi clients...).*

*2. **Analyse d'un nombre croissant de données numériques (Big Data)** : collecte, traitement, analyse et visualisation de données, produites par l'enregistrement des actions de tout utilisateur utilisant un outil numérique.*

*3. **Objets connectés** : ensemble des composantes de production et d'échanges de données de l'Internet des Objets (IoT)*

*4. **Nouveaux tiers de confiance dématérialisés** : opportunités créées par les nouvelles technologies de stockage et de transmission d'informations décentralisées et sécurisées entre différents utilisateurs (ex: Blockchain)*

*5. **BIM et modélisation 3D** : conception, production, analyse et échange d'informations et caractéristiques d'un bâtiment à l'aide d'un fichier unique de modélisation 3D (visites virtuelles, visualisation 3D de l'état du patrimoine, réalité augmentée...)*

*6. **Plateformisation des services** : transformations induites par la mise en relation en ligne d'acteurs repensant le service client et développant de nouveaux services (partage de logement, de parkings...)*

*7. **Economie collaborative** : mode d'organisation fondé sur l'échange de ressources entre membre d'une communauté qui en définit elle-même les règles d'adhésion et de partage (habitat collaboratif, financement participatif...).*

☐ Numérisation et automatisation des outils et des processus

☐ Big Data

☐ Objets connectés

☐ Nouveaux tiers de confiance dématérialisés

☐ BIM et modélisation 3D

☐ Plateformisation des services

☐ Economie collaborative

☐ Autres et/ou commentaires:

Le questionnaire envoyé aux adhérents de la branche

* 4. A l'horizon de 5 ans, selon vous, quelles sont les 3 tendances qui vont le plus impacter vos métiers et votre offre de services ? (sélectionner 3 réponses maximum)

- [ ] Numérisation et automatisation des outils et des processus
- [ ] Big Data
- [ ] Objets connectés
- [ ] Nouveaux tiers de confiance dématérialisés
- [ ] BIM et modélisation 3D
- [ ] Plateformisation des services
- [ ] Economie collaborative
- [ ] Autres et/ou commentaires:

Le questionnaire envoyé aux adhérents de la branche

5. Au sein de votre entreprise, quels sont les métiers opérationnels amenés à être le plus impacté par l'innovation digitale ? (les métiers fonctionnel sont en dehors du périmètre de l'étude)

	Responsable d'agence immobilière	Consultant(e) en immobilier d'entreprise	Négociateur immobilier transaction et location	Property manager	Facility manager	Responsable entretien / maintenance d'un site immobilier	Responsable clientèle	Chargé(e) de gestion locative	Assistant(e) de gestion locative	Asset manager en immobilier	Principal de copropriété	Gestionnaire de copropriété
Numérisation et automatisation des outils et des processus	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Big Data	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Objets connectés	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Nouveaux tiers de confiance dématérialisés	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
BIM et modélisation 3D	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Plateformisation des services	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Economie collaborative	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Autre (veuillez préciser)

☐

Le questionnaire envoyé aux adhérents de la branche

6. Au sein de votre entreprise, diriez-vous que ces grandes tendances digitales vont prioritairement entraîner :

Opérez un classement dans l'ordre croissant :

1 pour le chantier le plus prioritaire

6 pour le chantier le moins prioritaire

- La nécessité d'acquérir de nouvelles connaissances
- La nécessité de transformer les méthodes de travail
- L'évolution des postures, des attitudes, des comportements au travail
- La transformation de l'organisation
- L'évolution des modes de management
- La relation avec vos clients externes

Le questionnaire envoyé aux adhérents de la branche

7. Quels moyens pensez-vous les plus pertinents pour réussir l'accompagnement de ces transformations digitales ?

- ☐ Des actions de communication et de sensibilisation
- ☐ Des formations adaptées
- ☐ L'organisation de mobilités entre différents domaines professionnels
- ☐ Le recrutement de nouveaux profils
- ☐ La mise en place d'une gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences (GPEC)
- ☐ Des outils et moyens techniques
- ☐ Précisez : quelles thématiques de formation ? quelle modalité d'apprentissage (en présentiel ou distance) ? entre quels métiers organiser les mobilités (vente, gestion, service client...) ? quel type de profil recruter ? quelle ampleur pour le recrutement ?

Enquête en ligne - Branche de l'immobilier / AGEFOS PME - 2017

2. Fin

8. Si vous deviez souligner un point d'attention majeur pour accompagner la transformation digitale dans le secteur de l'immobilier, quel serait-il ?

9. Si vous souhaitez nous faire parvenir vos remarques, réflexions ou tout document que vous jugez utiles pour cette étude, n'hésitez pas à nous contacter : Nous contacter

10. Merci beaucoup de votre participation !