

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



Pourquoi cette étude?

Les métiers de l'immobilier sont en profonde transformation, impactés par différents facteurs d'évolution (numérisation des outils de travail, transformation des usages...). La branche professionnelle de l'immobilier, accompagnée d'AGEFOS-PME, a demandé à EY de qualifier ces impacts sur les compétences et les métiers de la filière, afin d'anticiper les besoins d'accompagnement des professionnels.

Cette étude a donc pour ambition de fournir aux acteurs de la branche une vision claire des transformations induites par les innovations digitales, d'évaluer l'impact du numérique sur les métiers les plus concernés pour in fine construire un plan d'action permettant d'anticiper la transformation des métiers.

Les métiers étudiés* sont les métiers de la transaction, de la gestion des biens, de l'investissement et des syndicats de copropriété.

* Les métiers fonctionnels ont été exclus du périmètre de l'étude.

Qu'est ce que l'innovation digitale dans l'immobilier ?

NB: les définitions de ces 7 volets de l'innovation digitales sont données page 4 de ce document. Ces volets sont également détaillés dans l'étude complète.

1 Numérisation et automatisation



« Performance et fluidification du parcours client »

2 Big Data & analytics



« Suivre la performance et mieux cibler les clients »

3 Objets connectés



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

4 Blockchain et nouveaux tiers de confiance



« Transparence, rapidité et sécurité des échanges »

5 BIM et modélisation 3D



« Visualiser et exploiter l'ensemble des données d'un bâtiment »

6 Plateformisation des services



« Recentrer sa stratégie au service du client et de ses usages »

7 Economie collaborative



« L'utilisateur redéfinit les modèles économiques »

Les impacts métiers

3 familles de métiers les plus impactées

#1
Les métiers de la relation
client

Responsable
d'agence
immobilière

Négociateur
immobilier
transaction et
location

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

Principal
de
copropriété

Assistance(e)
de gestion
locative

#3
Les métiers de
direction et de
management

Chargé(e)
de gestion
locative

*Sont notamment
concernés les
postes de direction au
sein des agences immobilières, des
syndics et des gestionnaires de biens.*

De nouveaux métiers ?

- **Une transformation incrémentale plus qu'un renouvellement** : les métiers de l'immobilier vont continuer à exister, mais avec des compétences et des organisations différentes
- **Les nouveaux métiers ne sont pas dans la branche professionnelle** : les compétences radicalement différentes seront à aller chercher en dehors de la filière (data analyst, pilote de drones, etc.), via des recrutements ou des partenariats.

Les compétences transversales à renforcer

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)

Coopération :
savoir travailler entre
professionnels aux
profils distincts

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

Accompagnement
: savoir éclairer les décisions et
se développer
professionnellement

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
- + Se mettre à la place du client, cerner ses besoins et davantage anticiper ses attentes
- + Nous rendre capable d'anticiper les changements futurs

3 leviers d'action

- ▶ Mettre en place des **formations** adaptées aux professionnels de l'immobilier, aidant au choix et à l'utilisation des solutions numériques pertinentes pour les différents métiers
- ▶ Accompagner l'émergence **d'outils et de solutions numériques partagées et collaboratives** entre les professionnels du secteur, afin d'éviter la captation de la clientèle et de la valeur par des acteurs extérieurs à la filière
- ▶ **Communiquer** auprès des acteurs de la filière, afin de sensibiliser l'ensemble des professionnels quelles que soient la localisation géographique et la taille de l'entreprise.

4 enjeux...

Les actions sont concentrées sur les principaux moyens identifiés par les professionnels comme clés pour réussir les transformations digitales.

1

Suivre et
comprendre les
évolutions
digitales

2

Garantir un
service client de
qualité et une
forte proximité

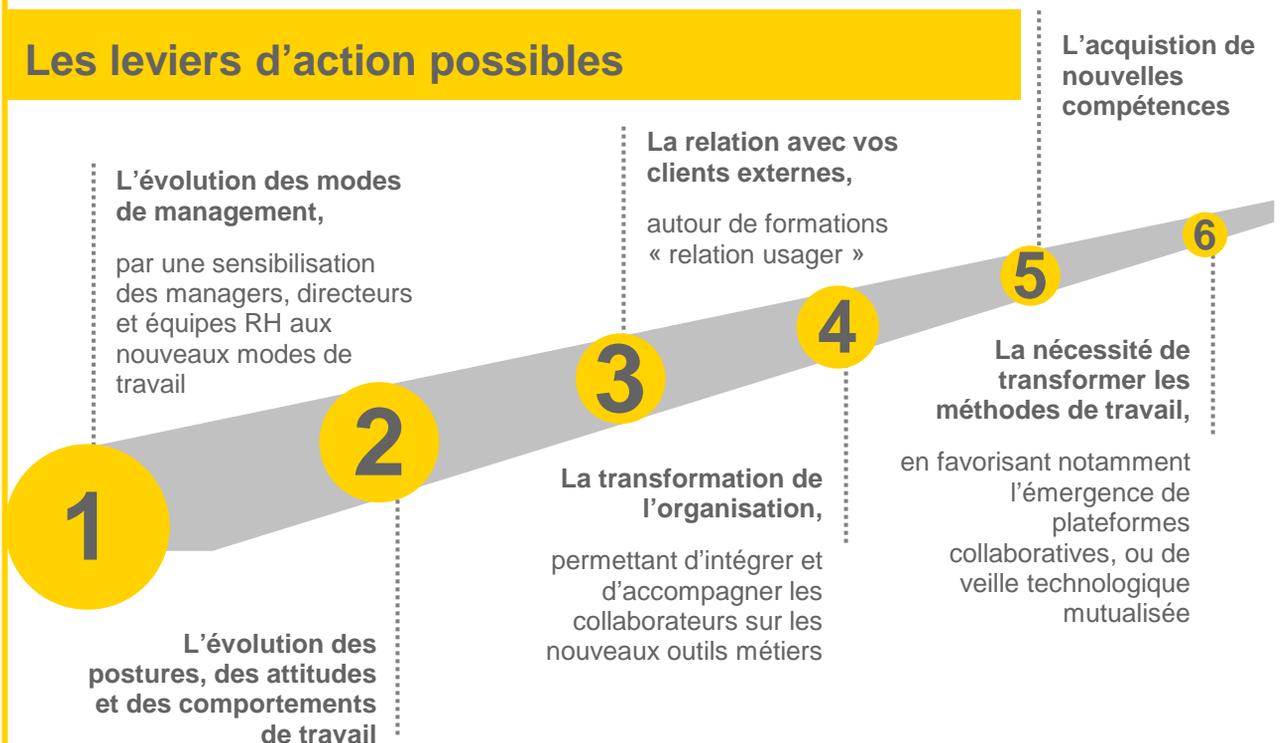
3

Intégrer les
nouvelles
technologies et
anticiper les
risques

4

Accompagner
des modes de
travail impactés
par le digital pour
plus de flexibilité

Les leviers d'action possibles



Définitions clés

- ▶ **Numérisation et automatisation** : intégration d'outils numériques et de solutions logicielles dans la réalisation de tout ou partie des activités de travail.
- ▶ **Big Data et analytics** : techniques visant à collecter, traiter, analyser et visualiser de grandes quantités de données.
- ▶ **Objets connectés** : extension des flux d'échanges de données en temps réel aux objets du quotidien, via des capteurs et des dispositifs d'échanges d'information (énergie, fluides, ascenseurs...).
- ▶ **Blockchain** : dispositif de stockage et de transmission d'informations décentralisée et distribuée entre ses différents utilisateurs, fonctionnant sans organisme de contrôle central.
- ▶ **BIM (Building Information Model)** : ensemble des technologies permettant de concevoir, produire, analyser et communiquer les informations et caractéristiques d'un bâtiment.
- ▶ **Plateformes de services** : 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.
- ▶ **Economie collaborative** : 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.

Méthode

Une démarche paritaire

- ▶ La méthode de réalisation de l'étude a fait le pari de la co-conception avec les partenaires sociaux de la branche de l'immobilier

Un volet quantitatif

- ▶ Réalisé grâce à un questionnaire dédié, mis en ligne à disposition de l'ensemble des acteurs de la branche, avec 250 réponses de professionnels de l'immobilier.

Une dimension qualitative

- ▶ Incarnée par la réalisation d'une vingtaine d'entretiens semi-directifs, auprès d'acteurs variés (responsables RH, direction communication et marketing, dirigeants de PME)

Des méthodes d'intelligence collective

- ▶ 2 ateliers utilisant les méthodes de design thinking pour stimuler la créativité

Contacts