

Métiers de l'immobilier : Penser humain et agir numérique



L'accélération des techniques liées au numérique et au digital a ouvert de nouveaux marchés. Dans ce nouvel environnement, les professionnels de l'immobilier s'interrogent sur leur rôle, sont-ils encore indispensables ? Quelle dose de numérique pour une relation-client qualitative ?

A l'occasion du renouvellement du mandat de Christophe Tanay à la tête de l'UNIS, l'heure est aux bilans et à la présentation de sa feuille de route pour les 3 années à venir. Ses 3 axes majeurs : Rassembler, Développer, Innover... Mettre le numérique au service de l'Humain dans la gestion courante des immeubles est bien l'une des priorités.

« La mutation professionnelle inéluctable conduit l'UNIS à changer de peau. L'accélération des techniques liées au numérique et au digital a ouvert de nouveaux marchés, donné de la pertinence à de nouveaux acteurs, favorisant de nouveaux partenariats. Dans ce nouvel environnement, les professionnels sont-ils encore indispensables ? Oui s'ils s'adaptent pour devenir des innov'acteurs » , commente Christophe Tanay, président de l'Unis.

C'est d'ailleurs le sujet de réflexion du prochain congrès de l'Unis (19-20 octobre 2017) qui se tiendra cette année à Toulouse, quel est le rôle des professionnels dans l'innovation ? Pour essayer de répondre à cette question, trois pistes seront explorées et notamment celle des attentes des Français en matière d'innovation et d'immobilier. Une étude sur la digitalisation des métiers de l'immobilier sera menée par l'institut IPSOS, qui

interrogera également les professionnels sur ce qu'ils font pour intégrer les innovations. L'Unis la confrontera à la réalité «terrain».

Il sera aussi question de management à savoir « comment gérer la déshumanisation et l'adapter ? » et de l'impact sur la qualité de la relation client. Deux Grands Témoins apporteront leur éclairage philosophique et historique.

« Un Smartphone aujourd'hui est 100.000 fois plus puissant que ceux qui ont permis d'envoyer la capsule APOLLO et les premiers hommes sur la Lune. Et nous nous servons que d'une faible partie de ses capacités... Par ailleurs, 20% de la population a plus de 65 ans et 25% moins de 20 ans ; comment adapter les services aux différents profils de la population tant aux millenials qu'aux baby-boomers ? », souligne Christophe Tanay.

L'outil numérique est devenu incontournable car il permet de satisfaire aux exigences administratives voulues par le législateur comme la signature des baux en ligne, cautions/garants, convocations, immatriculation des copropriétés (dont le décret n'est pas encore publié). Il faut toutefois, rester vigilants de manière à sécuriser les démarches « Pour l'immobilier, l'UNIS, dans un souci d'efficacité, veut instaurer de la pédagogie et de l'humain, et alerte ! » indique Christophe Tanay.

Il prend pour exemple le carnet numérique. « L'UNIS vient de prendre connaissance du projet de modification législative du projet de modification des dispositions légales relatives au carnet numérique. Les modifications envisagées auront des conséquences majeures pour les professionnels chargés de la mise en œuvre du carnet numérique, en particulier les syndics de copropriété et les gestionnaires locatifs, concernés au premier chef par l'alimentation du carnet » , indique-t-il.

Bien que la consultation soit en cours, il semble que le calendrier aujourd'hui envisagé pourrait être anticipé de 3 ans alors que le carnet gestion est encore dans une phase exploratoire. Selon l'Unis, de nombreuses questions demeurent ainsi qu'une grande confusion. En premier lieu, en établissant la distinction entre le neuf et l'existant, il semblerait qu'il existe une confusion entre le carnet «promotion» et le carnet «gestion». Quels seront les diagnostics qui figureront dans ce carnet : diagnostic travaux, diagnostic technique copropriété ? On peut aussi se demander quel sera le lien possible avec le registre d'immatriculation ?

L'Unis veut instaurer une clarification sur la norme du carnet «promotion», de façon à assurer opportunément la gestion du bâti. Le Carnet numérique relatif à l'entretien et à l'exploitation des immeubles existants intégrerait tous les équipements.

« La conception des informations requises mérite d'être affinée avant de légiférer. Les acteurs concernés ont des obligations d'alimenter et des droits d'accès qui méritent ici encore une articulation logique. A ce stade, la répartition des rôles est trop aléatoire et ne tient pas compte des autres contraintes (statut de la copropriété, rapports locatifs, informations de l'acquéreur) : syndics, copropriétaires, bailleurs, locataires, vendeurs, acquéreur. Leurs droits et obligations sont strictement codifiés, et le projet de texte doit en tenir compte. Les remarques des syndics professionnels et des intermédiaires, devraient être intégrées en amont. Un rapport ad hoc sera fourni cet automne » , conclut Christophe Tanay.

Source : www.unis-immo.fr