

IMMO Talks

PAR BESSÉ

Start-ups et immobilier : quelle valeur pour les administrateurs de biens ?

Paris, le
31
janvier
2018



Nos intervenants

- **Pierre-Etienne Favre**, Cofondateur de **Inch**, plateforme web pour les gestionnaires immobiliers
- **Julien Lozano**, Fondateur de **Wizi**, application de gestion locative pour particuliers
- **Jacques Bigand**, Président du **Groupe GERCOP**, logiciels de gestion immobilière
- **François Moerlen**, Fondateur de **Locagestion**, réseau français de gestion locative en ligne
- **Robin Rivaton**, économiste, essayiste et auteur de « **L'immobilier demain, des rentiers aux entrepreneurs** » et co-auteur du guide « **40 start-up de l'immobilier à suivre en 2017** »

L'immobilier a adopté des outils digitaux très tôt, pour faciliter le traitement des dossiers et la comptabilité. Aujourd'hui, les interfaces produites par les ESN (ex SS2I) ont largement été adoptées. Mais des *pure players*, spécialisés dans la location, la gestion de copropriétés, la transaction mais aussi les services associés font leur entrée sur le marché, et bouleversent les codes.

Ces acteurs proposent de nouvelles solutions numériques, déplacent la chaîne de valeur, et confient une plus grande autonomie au particulier. Celui-ci est plus **regardant**, plus **exigeant**, et plus **impliqué** dans la création de valeur.

Bessé ImmoPlus a réuni le 31 janvier 2018 plusieurs acteurs de start-ups, d'entreprises traditionnelles et d'analystes du marché autour de Henry Buzy-Caux, président de l'IMSI.

Quelle est la place de ces nouveaux acteurs aujourd'hui sur le **marché**, leur **impact** sur les acteurs traditionnels, et quelles sont les **opportunités** pour ces derniers ? Un retour sur les principaux échanges et points de vue.



- 1 La place des start-ups dans le marché de l'immobilier : vers une redéfinition de la chaîne de valeur ?
- 2 Start-ups : menace ou opportunité pour les acteurs traditionnels ?
- 3 Les étapes de la digitalisation à initier par tous les acteurs

L'état d'esprit des Immo'Talks

Bessé ImmoPlus a créé en partenariat avec l'IMSI les conférences **Immo'Talks**. À raison de trois rencontres par an, dans un dialogue ouvert et décomplexé, les experts du secteur analysent les nouvelles tendances du digital pour syndics et gestionnaires locatifs, partagent leurs expériences et leurs meilleures pratiques.

1. La place des start-ups dans le marché de l'immobilier : vers une redéfinition de la chaîne de valeur ? ■

En 2017, le marché immobilier a atteint un nouveau record en France, d'après le Crédit Foncier, pour un total de **178 Mds d'euros de crédits réalisés**.

“ *La rotation des actifs immobiliers aujourd'hui s'accélère. Les gens sont de plus en plus exposés à des expériences immobilières, et leur sensibilité aux mauvaises expériences s'intensifie. Enfin, un prix élevé n'est plus justifiable.*

Robin Rivaton,
Essayiste et auteur



Pour **Robin Rivaton**, les particuliers sont de plus en plus confrontés à l'acte d'achat ou de vente, et deviennent plus **exigeants**. Améliorer la **qualité** des prestations fournies est donc crucial, et les start-ups fournissent des solutions qui vont en ce sens. Influencées par **un marché fragmenté**, un **besoin de visibilité** et une propension des **particuliers** toujours plus importante à participer à la création de valeur, **Pierre-Etienne Favre** explique que les start-ups se positionnent comme des alliées des acteurs traditionnels, et aident à **redéfinir la chaîne de valeur**.

■ La place des nouveaux entrants dans un marché très fragmenté



Les parts de marché cumulées des plus grands acteurs de l'immobilier français restent minimales, et **aucun oligopole** ne se dessine. **Robin Rivaton** estime qu'il est dès lors difficile pour les start-ups de se positionner simultanément face à des agences de quartier, et à des réseaux mandataires. Il faut donc que les start-ups s'adaptent, et mènent une stratégie de collaboration pour étendre leur champ d'action.

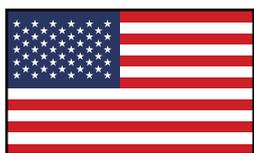
■ La visibilité, un déterminant de la stratégie



La **proximité physique** offerte par une agence permet aux acteurs traditionnels de participer à la vie de quartier, mais aussi de bénéficier d'un espace visuel important, grâce à leurs vitrines que n'ont pas les nouveaux entrants. Ces derniers doivent donc adapter leur stratégie pour bénéficier de cette **visibilité offline**, en s'inscrivant dans la chaîne de valeur traditionnelle.

C'est ce qui pousse les start-ups, selon **Pierre-Etienne Favre**, à mettre en place des solutions qui **déplacent la chaîne de valeur**, en confiant certaines tâches aux particuliers, fonction des tâches qu'ils sont prêts à accomplir eux-mêmes.

LES START-UPS À L'ÉTRANGER, UNE CONFRONTATION PAR LES PRIX



Purple Brick :
Économiser sur les visites

Dans la transaction, les opérations les plus consommatrices en ressources sont **les visites**. Au Royaume-Uni, **Purple Brick**, agence immobilière en ligne, a changé son offre. Elle propose des commissions sur ses ventes à montant fixe, beaucoup plus bas que la concurrence. En contrepartie, le particulier s'engage à effectuer lui-même les **visites**.



Open Door :
Faire une offre rapidement

Les vendeurs **pressés** veulent se débarrasser de leur bien au plus vite. Aux États-Unis, **Open Door**, entreprise immobilière, fait des offres de rachat fermes rapidement. Cette prime de liquidité permet à l'entreprise de court-circuiter les réseaux classiques de transaction.

■ Les particuliers, de nouveaux moteurs de l'immobilier



L'immobilier semble traverser une phase de **désintermédiation**. Grâce aux bons outils, les particuliers estiment leur temps, et prennent en charge une partie des tâches qu'ils confiaient auparavant aux professionnels, en contrepartie d'un **tarif réduit** : visite des biens, états des lieux, publication d'une annonce, etc.

Selon **François Moerlen**, une tendance à la **spécialisation** se dessine dans l'économie digitale. Ainsi, certaines fournissent des solutions pour les états des lieux, d'autres pour les visites, la publication des annonces, etc.

Grâce à ces outils, les professionnels bénéficient d'une hausse de la **productivité**, qu'ils peuvent répercuter sur les tarifs pratiqués, ou proposer de nouveaux services, qu'ils pourront **facturer**.

2. Start-ups : menace ou opportunité pour les acteurs traditionnels ? ■

Pour **Jacques Bigand**, fondateur de **GERCOP**, la digitalisation des métiers de l'immobilier ne fait plus débat. L'impact des acteurs du digital a été fort, dans la chaîne de valeur perçue par le consommateur, mais également dans celle des professionnels. Sur un marché en pleine expansion, les start-ups ont des approches différentes.

■ Les modèles complémentaires, une opportunité



Pierre-Etienne Favre estime qu'il est **difficile de remplacer** le gestionnaire pour des raisons, légales, juridiques, et comptables, mais surtout pour des raisons d'expertise métier. Ainsi, une personne physique sera ainsi plus à-même d'apporter la meilleure expérience client, grâce aux **conseils** prodigués et à **l'expertise** qu'elle aura accumulée, dans le choix d'une assurance, d'une formule locative, ou de choix d'un prestataire lors de travaux.

Les solutions comme **Inch** sont **complémentaires** et s'inscrivent comme des interfaces métiers. Ces nouvelles solutions sont des outils de **relation client**, qui permettent aux professionnels de montrer leur travail et de communiquer, notamment pour les **syndics**. Elles permettent de valoriser les tâches effectuées, mais aussi de gagner en efficacité et en coûts.



Le gros point fort de ces nouvelles solutions est la **flexibilité** dans la communication, qui permet de toucher tous les habitants d'une copropriété : mail, sms... Particuliers comme professionnels en profitent, et n'ont pas besoin de mettre en place d'infrastructure lourde ni de se former à des outils complexes à utiliser.



LES START-UPS, CONCURRENTS DES ESN ?

L'immobilier a connu une informatisation très rapide, dès les années 1980, sur problématiques de comptabilité.

À destination des professionnels mêmes, les interfaces créées par les ESN ont connu un souffle nouveau grâce à l'expertise web des nouveaux entrants. Ces interfaces nouvelles se positionnent par-dessus les ERP, et deviennent un canal de communication pour eux. Il n'y a donc **aucun risque de cannibalisation**, mais une amélioration de la communication, favorable au gestionnaire.

■ Les modèles disruptifs, un non-risque pour les acteurs traditionnels



Pour étayer ce propos, **Henry Buzy-Cazaux** et **Julien Lozano** citent la FNAIM : le marché de la gestion locative actuel est déjà aux **2/3 autogéré**, par 2,3 millions de personnes. Pour Robin Rivaton, ces propriétaires-bailleurs n'auraient de toutes les façons pas eu recours à un professionnel pour des raisons économiques, ou à cause d'une mauvaise expérience.



Wizi est une solution emprunte la voie du milieu. Elle s'adresse directement aux consommateurs et clients, et profite de ces logements autogérés. Cette solution est présente sur l'intégralité du processus :

- Constitution du dossier
- Analyse des candidats
- Signature du contrat
- Réalisation de l'état des lieux
- Paiement des loyers par carte bleue



Ces nouveaux modèles n'entrent ainsi pas en concurrence avec les acteurs traditionnels de l'immobilier, mais viennent s'inscrire comme des solutions de support, pour simplifier la vie des propriétaires.

■ La collaboration des ESN et des start-ups



Les nouvelles technologies disponibles imposent aux professionnels d'adopter **les bons outils** dès aujourd'hui dans leurs relations clients. Les ESN ont la **responsabilité** de faire des services qui servent au mieux tout le monde, pour Jacques Bigand.

Afin de rester à jour, plusieurs voies sont ouvertes :

- **Ouvrir** les interfaces traditionnelles aux logiciels annexes
- **Aiguiller** sa modernisation en observant les innovations des start-ups
- **Absorber ou financer** des start-ups et les joindre aux structures classiques



LA SÉCURITÉ : ENJEU CLÉ DES SOLUTIONS NUMÉRIQUES

Les problématiques de confidentialité sont au cœur de la réflexion. Les acteurs présents assurent avoir comme objectif majeur la sécurisation des échanges, et la protection des données.

Les nouvelles solutions numériques peuvent aussi renforcer la sécurité à plusieurs étapes : lors de la vérification de la concordance des données, du paiement automatique des loyers, du rappel des échéances, etc.



3. Les étapes de la digitalisation à initier par tous les acteurs ■

La question de la digitalisation ne se pose plus. Il est aujourd'hui important de comprendre comment mettre à profit cette symbiose, et quels en seront **les effets sur l'avenir des métiers de l'immobilier**.

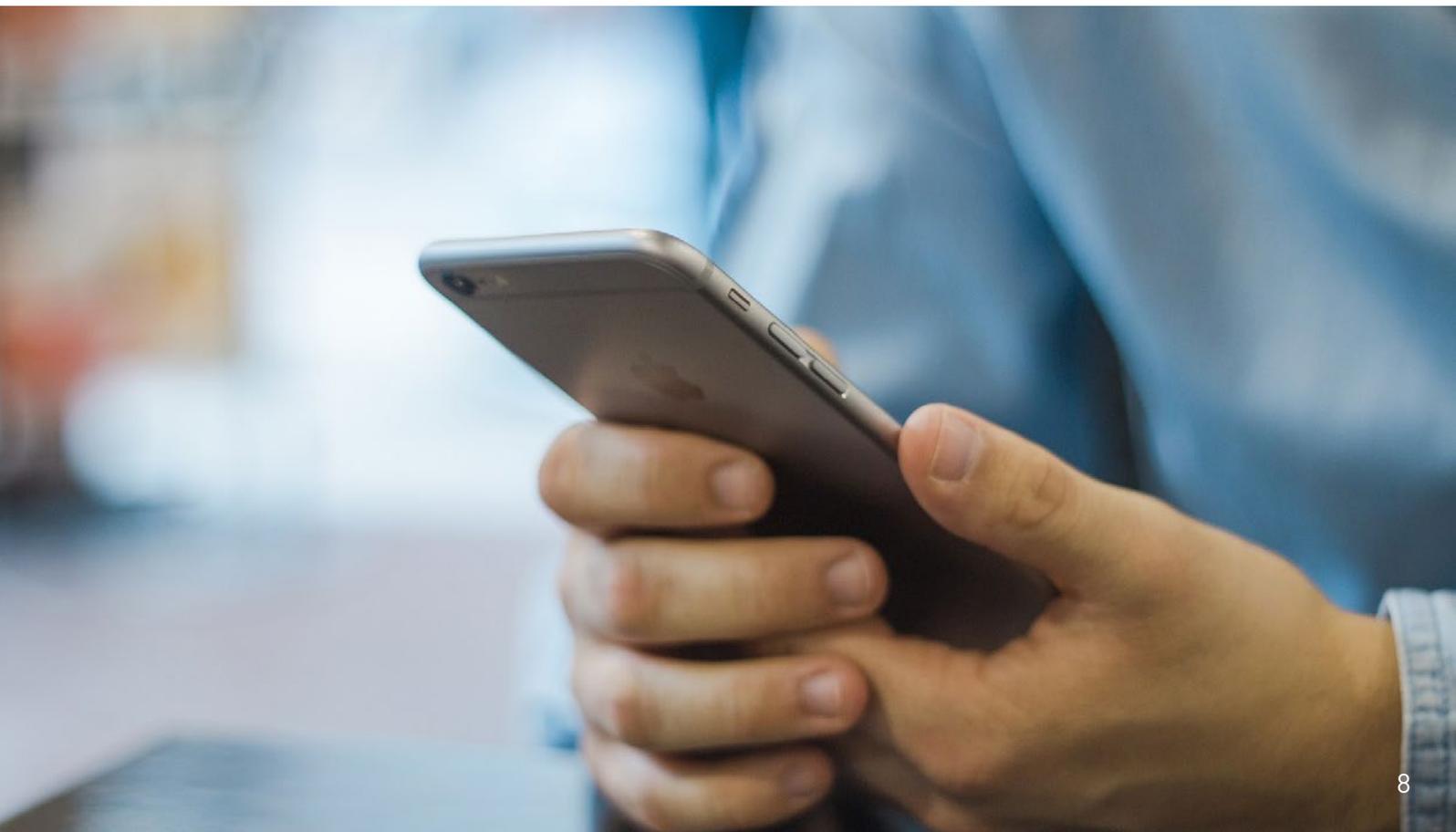
■ La digitalisation, levier de valorisation de l'administration de bien

Les outils numériques représentent une aide précieuse pour les acteurs traditionnels, et facilitent :



- les **échanges**,
- les **tâches redondantes et sans valeur ajoutée**, qui sont automatisées, pour Jacques Bigand,
- la **valorisation du travail**, grâce à la transparence permise par les nouvelles solutions, pour Pierre-Etienne Favre.

Plusieurs types de tâches peuvent être automatisés, ce qui entraîne un gain de temps indéniable pour les professionnels, et pour les particuliers, qui reçoivent les informations directement plutôt que de les chercher.



“

Victor Hugo disait que le progrès est une révolution faite à l'amiable. Je pense que le numérique en est une. [...] Est-ce que le numérique va transformer l'exercice des professionnels de l'immobilier ? Bien évidemment. Est-ce qu'il va supprimer les professionnels ? Je suis sûr que non.

Jacques Bigand,
fondateur de Gercop

”

■ L'humain, valeur clé et pérenne du métier



Le numérique ne se **substitue** en aucun cas à l'humain, pour Robin Rivaton. Il reste de la place pour l'humain, tant que celui-ci dispose des capacités **d'argumentation**, de **conviction** et de **conseil**. Le digital amplifie le travail fourni par les professionnels, et permet de ramener la valeur du travail effectué à la relation client.



Les start-ups et les solutions digitales qu'elles développent représentent donc une véritable opportunité pour les syndics et gestionnaires locatifs traditionnels, qu'il leur incombe aujourd'hui de saisir.

Bessé ImmoPlus a conçu pour vous un guide comparatif des solutions digitales existantes, pour éclairer votre choix, et vous permettre une transition numérique réussie.

TÉLÉCHARGEZ LE GUIDE

CB.IPL (commerciallement dénommée « Bessé ImmoPlus »)
135 Boulevard Haussmann 75008 Paris
SAS au capital de 72 600 €
RCS Paris 433 869 427

Conseil et courtier en assurances
(exerçant conformément à l'article L520-1-2 b du code des assurances)
n°ORIAS : 07 019 245 – www.orias.fr

Soumis au contrôle de l'ACPR, 61 rue Taitbout 75 009 Paris
Liste des fournisseurs actifs disponible sur simple demande

Service réclamation Bessé ImmoPlus 46bis rue des Hauts Pavés 44 000 Nantes.

Vous recevrez un accusé de réception sous 10 jours maximum et une réponse sous 2 mois maximum.

IMMO
Talks

PAR BESSÉ

