

Digitalisation des métiers de l'administration de biens : une accélération récente et durable !



Livre blanc
octobre 2021

SOMMAIRE

4	Introduction de <i>Bertrand Mulot</i>
5	Préface par <i>Mickaël Nogal</i>
6	Ce qu'il faut retenir en 8 points clés
8	Avant-propos <i>par Vincent Pavanello</i>
10	Des activités de gestion locative et de gestion de copropriété sous la férule du législateur
13	La gestion locative
23	Le gestion de copropriété
33	Regards croisés • <i>Stéphane Scarella</i> • <i>Henry Buzy-Cazaux</i>
38	Conclusion



INTRODUCTION



BERTRAND MULOT

Directeur de
Bessé Immobilier
& Construction

Les dix-huit derniers mois ont constitué un test de résilience grandeur nature pour l'ensemble des secteurs d'activité. L'immobilier n'a pas été épargné, notamment avec des chantiers mis à l'arrêt pendant plusieurs semaines puis compliqués et enchéris par des protocoles sanitaires exigeants. Avant d'être également rendues possibles au prix d'un protocole proposé par les organisations professionnelles mais commercialement contraignant, les visites de biens immobiliers à vendre ou à louer ont été interdites et l'activité d'agent immobilier en a été empêtrée. Les administrateurs de biens ont surmonté cette crise, ils ont pu continuer à exercer et à gérer les biens de leurs clients bailleurs pour les gestionnaires locatifs, les immeubles en copropriété pour les syndics, même si leurs relations commerciales ont subi de la mise entre parenthèse du présentiel au profit du tout digital. En outre, ils ont tenu leur solidité de leur modèle économique, fondé sur la récurrence de leurs revenus.

Les administrateurs de biens ont d'ailleurs été des acteurs de première ligne, sans qui le pays ne pouvait plus continuer à fonctionner : habiter ou travailler dans nos immeubles exigeait qu'il n'y eut pas de solution de continuité dans la maintenance et dans les prestations techniques apportées aux occupants professionnels comme particuliers. Au demeurant, il fallait encore que les flux financiers assurant leurs honoraires ne soient pas trop affectés et ils y ont eux-mêmes travaillé. La résilience dont les administrateurs ont fait preuve a également été rendue possible par une utilisation plus intense que jamais des outils digitaux permettant la gestion à distance des immeubles et des lots. On a ainsi observé une accélération sans précédent de l'appropriation des outils de visite en ligne, de signature électronique ou encore de réunion d'assemblée générale dématérialisée. Les clients ont également modifié leurs pratiques pendant cette période de crise sanitaire, notamment en augmentant considérablement les paiements en ligne en lieu et place du recours aux chèques, utilisés auparavant de façon dominante.

Ce livre blanc a pour objet de mesurer le chemin accompli récemment par les administrateurs de biens sur la voie de la digitalisation des pratiques, et d'estimer aussi les progrès restant à accomplir, voire les retours en arrière, alors que les contraintes liées à la pandémie se desserrent. Il fait appel au regard d'un économiste spécialisé dans l'observation et l'analyse de l'évolution des pratiques immobilières, mais aussi à des avis de figures du secteur. Il a l'ambition assumée d'éclairer la stratégie des acteurs privés de l'administration de biens résidentielle, peut-être également de donner des repères pour l'action publique.

PRÉFACE



MICKAËL NOGAL

Député de la 4^e circonscription
de la Haute-Garonne
Vice-Président de la commission
des Affaires économiques

Après la période difficile que nous venons de traverser, et dont on ne mesure pas encore totalement les impacts sur nos vies et notre société, c'est désormais une période d'opportunité qui s'ouvre à nous.

Que l'on parle de résidence principale, d'investissement locatif, de territoires tendus ou détendus, de passoires thermiques, de gestion locative ou de la vie en copropriété, force est de constater que l'immobilier est au cœur même du quotidien de tous nos concitoyens, sans aucune exception.

Cela doit constituer une fierté mais aussi et surtout une responsabilité.

Ce livre blanc rédigé par Bessé illustre avec une grande pertinence les évolutions qui, aujourd'hui et demain, participent à améliorer la vie de chacun dans le logement, où que l'on soit, d'où que l'on vienne, et quels que soient nos choix de vies.

En tant que Député impliqué depuis 2017 sur ces questions, j'ai toujours eu à cœur d'accompagner l'ensemble des acteurs qui innovent. Comme j'aime à le rappeler, les lois sont des boîtes à outils à destination de celles et ceux qui agissent sur le terrain au plus près des usagers qui, lorsqu'ils recourent aux services de professionnels de l'immobilier, attendent non seulement que tous les moyens soient mis en œuvre pour les accompagner, mais exigent surtout des résultats.

En effet, le secteur de l'immobilier fait face à de nombreux défis, auxquels le numérique offre de nombreuses opportunités. Je pense tout d'abord aux millions de rénovations énergétiques à mener les décennies à venir pour tenir les engagements ambitieux que nous nous sommes fixés. Cette réussite collective repose en grande partie sur l'utilisation de l'outil digital dans l'accompagnement et l'information des ménages par les professionnels de l'immobilier.

Ensuite, le numérique joue également d'un rôle prépondérant dans la sécurisation des propriétaires bailleurs et dans le développement des activités de gestion locative. Des dispositifs innovants comme « Vertuloo », permettent de lever les freins à la mise en location des logements tout en rassurant les propriétaires. À ce jour, un tiers seulement du marché locatif est intermédié, avec des solutions numériques répondant aux exigences des propriétaires et également des locataires, cette part est amenée à croître dans les décennies à venir.

Ainsi, le numérique offre des possibilités infinies, et je me réjouis de voir que la grande majorité des acteurs de l'administration de bien, a d'ores et déjà pris ce tournant. Depuis la Start up tout juste créée avec un fort potentiel jusqu'aux plus grands groupes.

Ce livre blanc dresse avec succès le champ des possibilités pour des solutions numériques concrètes et accessibles par tous les acteurs, de la gestion locative à celle de la copropriété. Si l'avenir du numérique, dans l'administration de biens, reste encore à bâtir, ce livre en pose pas moins les fondations.

CE QU'IL FAUT RETENIR EN 8 POINTS CLÉS

1

LA CRISE DE LA COVID-19 A EU DE NOMBREUX IMPACTS SUR NOS VIES, ET PARTICULIÈREMENT SUR NOS VIES IMMOBILIÈRES.

LES FRANÇAIS PASSENT DE PLUS EN PLUS DE TEMPS À LEUR DOMICILE

Le télétravail a fortement augmenté pendant la pandémie et les habitudes des Français ne seront plus tout à fait les mêmes.

55 % des français aimeraient changer de cadre de vie.

44 % de ceux ci seraient même prêts à reconsidérer leur situation professionnelle à cette fin.

Les français en capacité de télé travailler sont prêts à rallonger leur temps de trajet de 25 à 38 mn.

LES FRANÇAIS VEULENT INVESTIR DANS LEUR LOGEMENT POUR LES AMÉLIORER

54 % des Français, soit près de 30 millions de personnes, ont l'intention de faire des travaux de rénovation prochainement, notamment les 25/34 ans (68 %) et les CSP+ (65 %). C'est le **2^e** projet le plus populaire chez les Français après « partir en voyage ».

62 % des personnes ayant ressenti de nouveaux besoins pendant la crise de la Covid résident en appartement.

Sources: Chiffres télétravail: Les chiffres clés du Baromètre Télétravail 2021 | My Happy Job
Chiffres travaux dans les logements:
<https://www.mysweetimmo.com/2020/06/22/deconfinement-un-tiers-des-francais-souhaite-renover-leur-logement-dici-la-fin-de-lannee/>
Consultation citoyenne (habiter la France de demain) Ministère du logement.
Étude l'obsoco avec le cabinet chronos du 17 au 30/06/21.

2

Les administrateurs de biens ont traversé cette crise **en continuant à délivrer le service** coûte que coûte dans des conditions souvent difficiles notamment lors du 1^{er} confinement.

3

La pandémie a eu un impact décisif sur le **couple immobilier et numérique**, sans réversibilité possible.

4

Le législateur et le pouvoir réglementaire ont joué un rôle dans la digitalisation d'un secteur d'activité dépendant de la décision publique. Ils ont même **anticipé sur les évolutions et provoqué des mutations numériques** importantes dans les services immobiliers.

5

Le monde de l'administration de biens foisonne de nouvelles technologies pour lui permettre d'enrichir ses services aux clients, mais aussi pour attirer de nouveaux prospects et à fois accentuer le taux d'intermédiation en redistribuant les parts de marché au profit des plus innovants au plan digital. **Le Salon RENT** est le lieu où l'on peut aisément mesurer cette effervescence. On estime à 2 000 le nombre de start-up dans l'écosystème digital, dont 15 % sont présentes lors de cet événement phare.

6

La formation aux métiers de l'immobilier est gage de la compétence et de la qualité des services apportés. C'est le credo d'Henry Buzy-Cazaux, fondateur de l'IMSI, comme de Philippe Briand, président de l'Arche et du groupe Citya qui l'exprimait dans son interview de septembre 2021 au *Journal de l'Agence*. Cette formation intègre désormais la transmission des compétences spécifiques pour recourir aux outils digitaux, qui constitue une dimension à part entière de tous les enseignements, quelle que soit la discipline. En outre, les enseignements se font désormais dans de fortes proportions en distanciel, grâce au numérique, assortissant les modalités de transmission au fond de la formation.

7

Le digital ne doit pas remplacer les relations humaines. À l'inverse, il permet de **diversifier la relation avec les clients**, en disposant de moyens simples et directs d'échanger avec lui. Il conduit aussi les professionnels à se concentrer sur les missions à forte valeur ajoutée, telles que l'accompagnement de la transition environnementale et l'ingénierie financière. Là est le meilleur chemin pour résister aux nouveaux entrants totalement digitaux.

8

Les éditeurs de logiciel de l'administration de biens doivent permettre à leurs clients de **disposer de systèmes ouverts, interopérables avec les solutions technologiques** qui améliorent la qualité de leurs services au client final et leur productivité.



AVANT-PROPOS

DE VINCENT PAVANELLO

ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

Depuis 2017 : **conférencier en France et à l'étranger** (plus de 100 interventions) et chargé de cours à Sciences Po dans le cadre du Master Executive Stratégie & Finance de l'immobilier

Depuis 2018 : fondateur et président de **ReT Conseil**, société de conseil en innovation et stratégie pour les entreprises du secteur

ENGAGEMENTS ASSOCIATIFS ET POLITIQUES

Depuis 2017 : cofondateur de l'association **Real Estech**, première communauté des startup de l'immobilier en France (250 sociétés adhérentes). Active dans 10 villes en France.

2019 : rapporteur de la Mission sur l'accélération de l'innovation dans le logement, confiée par J.Denormandie, Ministre chargé de la Ville et du Logement

PUBLICATIONS

Depuis 2015 : auteur de tribunes régulières dans *Challenges*, *Les Echos*, *l'Opinion*, etc.

2016 : Co-auteur du rapport **Libérer l'entreprise de l'assistanat et du fardeau fiscal** (think tank Génération Libre)

2017 : co-auteur du livre **L'immobilier demain** (Dunod, 10000 ex. vendus). Ouvrage publié également en version anglaise sous le titre **Make Real Estate Great Again** (5 000 ex. vendus)

2021 (à venir) : auteur du livre **Habiter autrement** (Dunod)

Il n'est jamais inutile de faire un état des lieux. Dans le tourbillon des actualités où l'on apprend chaque jour le lancement d'un nouveau produit ou l'émergence d'un nouvel usage, les professionnels de notre secteur peuvent parfois ressentir une sensation de vertige. Je ne suis pas étranger à cette sensation, et c'est pourquoi j'étais heureux de contribuer à ce travail dans lequel nous essayons de distinguer l'essentiel de l'accessoire, le changement profond de l'effet de mode.

Il faut dire que l'écosystème de l'administration de bien se prêtaient parfaitement à ce type d'étude. Les métiers de la gestion de locative et du syndic de copropriétés sont en effet pris d'assaut depuis quelques années par des innovateurs que l'on retrouve à la fois dans les entreprises traditionnelles, qu'elles soient petites, moyennes ou grandes, comme dans des sociétés nouvellement créées. Nul ne peut ignorer ce souffle porté par des individus qui veulent moderniser l'industrie à marche forcée.

À l'issue de ce travail, je suis plus que jamais convaincu que nous ne tombons pas dans l'emphase stérile lorsque nous parlons de révolution digitale dans ces métiers. D'une part, les faits sont là. Les pratiques des clients évoluent rapidement et les technologies, comme les collaborateurs des cabinets, s'adaptent en permanence. D'autre part, toutes les initiatives digitales des acteurs doivent être particulièrement saluées alors même que les défis en matière de recrutement sont immenses. Innovons et mettons en avant les innovations qui souvent améliorent aussi les conditions de travail des collaborateurs.

Enfin, faisons preuve de modestie quant à notre capacité à anticiper les évolutions futures. La crise sanitaire est-elle vraiment derrière nous ? La marche vers toujours de plus d'usages digitaux est-elle irréversible ? Des acteurs aujourd'hui extérieurs au secteur, on évoque souvent les GAFA, peuvent-ils jouer les troubles fêtes ? Autant de questions qui doivent nous guider vers la prudence sans pour autant nous empêcher de penser l'avenir. Comme le disait Pierre Dac : « La prévision est difficile surtout lorsqu'elle concerne l'avenir. »

Bonne lecture à tous

MÉTHODOLOGIE

Afin de réaliser cette étude, nous avons mené une vingtaine d'entretiens auprès de dirigeants d'ADB traditionnels, de start-up de l'écosystème et de forces syndicales. Ces entretiens, majoritairement organisés sous forme téléphonique, nous ont permis de comprendre les avancées de matière de digitalisation au cours des dernières années et de d'ouvrir des perspectives pour le futur. L'étude s'est aussi appuyée sur de nombreux travaux réalisés par ailleurs et sur des articles de la presse spécialisée.

Liste des personnes auditionnées :

Groupe Giboire : Nicolas Remaud, Secrétaire général

Thierry Immobilier : Adélaïde Bigot, Responsable Innovation et Communication

UNIS Nice : Renaud Dalbera, Président

Seitra : Fabien Bernard, Head of Marketing Communication & Sales Development

WhiteBird : Delphine Merle, PDG

Syneo : Pascal Maubé, PDG

Chouette Copro : Philippe Joubert, PDG

Homega : Olivier Basile, PDG

Loueragile : Alexandre Barbey, PDG

Citima : Geoffrey Kazmierczak, PDG

Matera : Sumer Koçak-Longet, Business Development & Partnerships

DLJ Gestion : Muriel Trichasson, PDG

Imodirect : Arnaud Hacquart, PDG

Alliance ADB : Camille Faloci, PDG

Neoteem : Yves Trevisiol, PDG

Sergic : Nicolas Milhe, Directeur général délégué

Cabinet Berthoz : Jean Berthoz, PDG

Lefeuvre Immobilier : Cédric Lefeuvre, PDG

Syment : Guillaume Perrodin, Fondateur

WIZI : Julien Lozano, Fondateur

Ma Gestion locative : Fabrice Houlé, Fondateur



DES ACTIVITÉS DE GESTION LOCATIVE ET DE GESTION DE COPROPRIÉTÉ, SOUS LA FÉRULE DU LÉGISLATEUR

ON NE SAURAIT
OBSERVER LES
ÉVOLUTIONS DES
PROFESSIONNELS DE
L'ADMINISTRATION
DE BIENS SANS NOTER
L'IMPORTANCE DE LA
DÉCISION PUBLIQUE
DANS LA MUTATION DE
LEURS PRATIQUES.

Les commentateurs les plus sévères soutiennent même que **les progrès digitaux des agences et des cabinets ont été accomplis sous l'impulsion des lois les plus récentes et qu'ils ne seraient intervenus que plus tard et moins vite sans l'intervention volontariste de l'État.**

Il est difficile de nier le rôle au moins catalyseur des dispositions légales et réglementaires qui ont conduit les professionnels à recourir au digital, on doit aussi souligner que ces dispositions ont souvent été coproduites entre le gouvernement, le parlement et les organisations représentatives des administrateurs de biens, la FNAIM, l'UNIS et l'association des majors, Plurience.

Trois textes au cours des dix années passées ont introduit des obligations ou levé des verrous pour que les pratiques de gestion intermédiaire se digitalisent :

LA LOI DU 24 MARS 2014 POUR L'ACCÈS AU LOGEMENT ET UN URBANISME RÉNOVÉ (ALUR) :

- accès dématérialisé à l'ensemble des documents relatifs à la gestion de l'immeuble,
- dématérialisation sur accord des copropriétaires des notifications et mises en demeure.

LA LOI DU 7 OCTOBRE 2016 POUR UNE RÉPUBLIQUE NUMÉRIQUE :

- procédure de télédéclaration des locations de courte durée
- dématérialisation des documents immobiliers relatifs aux interventions des professionnels de la transaction et de la gestion pour leurs clients, tels que mandats ou avant-contrats
- recommandé électronique
- accès aux données foncières de l'administration fiscale

LA LOI DU 23 NOVEMBRE 2018 POUR L'ÉVOLUTION DU LOGEMENT, DE L'AMÉNAGEMENT ET DU NUMÉRIQUE (ELAN) :

- création du bail d'habitation numérique
- faculté de transmettre les diagnostics techniques obligatoires par voie digitale
- instauration de l'assemblée générale de copropriété distancielle et de toutes les procédures qui y sont attachées, telles que les convocations, la consignation des procès verbaux et leur transmission

LA GESTION LOCATIVE

FONDEMENTAUX DU MARCHÉ

Les clients qui recourent aux gestionnaires locatifs ont beaucoup évolué au cours des dernières décennies. Les familles propriétaires de plusieurs biens, voire d'immeubles entiers, ont progressivement laissé la place entre les années 70 et 80 aux investisseurs individuels, propriétaires en moyenne d'1,5 logement à louer. Ce chiffre théorique cache des patrimoines d'un ou deux logements au maximum pour 80 % des propriétaires. Les clients bailleurs sont parfois locataires eux-mêmes et non propriétaires occupants : cette réalité, encore rare, dans la mesure où le parcours résidentiel classique comprenait une chronologie entre l'accession à la propriété et l'investissement locatif, se développe, notamment sous l'empire de la mobilité professionnelle plus forte ou encore de la recomposition des familles.

L'univers professionnel concurrentiel de la gestion locative est marqué par une dispersion de la valeur ajoutée, avec 10 000 cabinets sur tout le territoire. Néanmoins, un phénomène de consolidation s'y est fait jour depuis une vingtaine d'années essentiellement : à ce jour, les 7 enseignes leaders détiennent 42 % du marché, contre 57 % dévolus aux cabinets indépendants. Les agences en ligne ne contrôlent aujourd'hui pas plus d'1 % du marché intermédié.

6,7 millions

nombre de logements dans le parc locatif privé libre en France.

35 %

taux d'intermédiation, soit environ 2,4 millions de lots gérés par des professionnels.

1,7 milliards d'euros

montant total des honoraires facturés chaque année par les gestionnaires locatifs.

Chiffres fondamentaux du marché : selon experts interrogés

DE NOMBREUX DÉFIS ATTENDENT LES PROFESSIONNELS DE LA GESTION LOCATIVE DANS LES PROCHAINES ANNÉES.

Les défis à venir sont nombreux pour les professionnels de la gestion locative sur les prochaines années afin de répondre aux enjeux centraux que sont l'amélioration de l'expérience bailleurs/locataires et du service délivré, et de l'optimisation de la productivité de leurs activités.

MISE EN LOCATION

LE CONTENU DES ANNONCES, avec notamment l'amélioration de la qualité des vidéos, des informations enrichies sur l'environnement des biens, l'intégration plus systématisée des visites virtuelles (y compris des parties communes) et la sécurisation de la validité du contenu réglementaire (diagnostic technique).

LE DÉPÔT ET LA COLLECTE DES DOSSIERS LOCATAIRES, avec deux enjeux majeurs : la digitalisation du dépôt du dossier locataire et la qualité de la donnée saisie.

LE VOLUME DES CANDIDATURES LOCATAIRES, en particulier dans les pôles urbains marqués par une tension forte du marché locatif.

L'ANALYSE DES DOSSIERS LOCATAIRES, avec la question l'automatisation du contrôle des pièces de dossiers locataires et l'analyse de solvabilité des candidats intégrant des approches nouvelles.

LA PRISE DE RENDEZ-VOUS, avec notamment la possibilité donnée aux locataires de réserver de manière autonome et sur des créneaux étendus des créneaux de visite.

GESTION LOCATIVE

L'INTRANET BAILLEUR, avec le développement de nouveaux modules venant l'enrichir prévoyant notamment la déclaration d'impôt préremplie ou la vente de services additionnels en ligne.

LA PRÉVENTION DES IMPAYÉS, avec l'utilisation de données pour anticiper les impayés en fonction de critères multiples (retard de paiement, départ d'un colocataire, etc.).

LA CRÉATION D'INTRANET LOCATAIRES, avec à l'instar de l'intranet bailleur la vente de services additionnels en ligne (conciergerie par exemple).

SYSTÈMES D'ALERTE, prévoyant l'automatisation de communication à destination du locataire et du bailleur afin de piloter les échéances de paiement des loyers (rappel de l'échéance, relances en cas d'incident de paiement).



LES ACTEURS ÉTABLIS N'OUBLIENT PAS D'INNOVER

Les métiers de l'univers locatif, mise en location et gestion locative, ont été touchés plus récemment par la **digitalisation que les activités de transaction et de gestion de copropriété**. Entre 2015 et 2020, des avancées avaient été constatées, notamment sur quelques sujets :

- **LA VISITE VIRTUELLE DES BIENS** : les cabinets immobiliers offrent pour beaucoup d'entre eux la possibilité de visiter les logements proposés à la location de façon virtuelle, avec diverses technologies, de plus élémentaires (reportages photographiques complets) au plus sophistiqués (visite 3D). Les professionnels de la location ont même été pionniers par rapport aux transactionnaires, en particulier parce que les candidats locataires vivent souvent dans une autre région.

- **LE CONSTAT D'ÉTAT DES LIEUX DIGITALISÉ** : les cabinets qui réalisent eux-mêmes cet acte essentiel, qui conditionne la restitution totale ou partielle du dépôt de garantie, voire la facturation complémentaire de déprédations, se sont pour beaucoup équipés de dispositifs digitaux de saisie et de transmission des données, assortis de signature électronique par les parties. Quant aux cabinets qui délèguent cette prestation, ils ont affaire à des enseignes qui ont été pionnières en matière de digitalisation.

- **LE BAIL NUMÉRIQUE** : instauré par la loi ELAN en 2018, le bail numérique permet la contractualisation à distance, avec des bailleurs vivant loin de l'endroit où ils veulent louer un nouveau logement, la location étant par excellence adaptée à la mobilité professionnelle ou pour la formation. Peu d'administrateur de biens recouraient avant la crise à cette forme de contrat de bail.

- **L'ENGAGEMENT DE CAUTION DE LA PART D'UNE PERSONNE PHYSIQUE GARANTE** : la loi ELAN a permis que le texte à manuscire par le garant soit intégré au bail et qu'il prenne la forme numérique, seulement signé de sa main ou authentifié par signature électronique.



En 2020, **Lefeuvre immobilier** a lancé la solution e-gestion afin d'évaluer plus finement les dossiers des intérimaires, qui peinent à remplir les critères traditionnels. Le cabinet a aussi largement développé la signature électronique depuis 2016.

” En 2020, *Lefeuvre immobilier* a lancé la solution e-gestion afin d'évaluer plus finement les dossiers des intérimaires qui peinent à remplir les critères traditionnels. Le cabinet a aussi largement développé la signature électronique depuis 2016. ”

Jean Goilard
Directeur Général Délégué
LEFEUVRE IMMOBILIER



Depuis de nombreuses années la digitalisation constitue pour le groupe Giboire un axe important de modernisation de l'offre et des process.

De la dématérialisation des états des lieux à la signature électronique des baux et mandats, les différentes chaînes de traitement de l'information sont améliorées au profit d'une meilleure réactivité et une plus grande proximité dans la relation client.

La communication client repose désormais sur des supports 100 % numériques. En 2015, **le Groupe Giboire** a lancé *myGiboire*, un extranet qui permet aux locataires et bailleurs de poser des questions et déclarer des incidents à tout moment, de prendre connaissance de leur situation comptable, de procéder au règlement des loyers ou encore d'avoir accès à tous ses documents personnels.

” Seule la digitalisation a rendu possible l'agrégation et l'optimisation de services qui aident toujours plus de clients à accéder à un logement tout en facilitant leur vie quotidienne. ”

Nicolas Remaud
Secrétaire général
Groupe GIBOIRE



SERGIC a entièrement repensé son extranet et ses apps bailleur/locataire en 2019. Dans la nouvelle version, les bailleurs peuvent connaître en temps réel la situation de leur bien, et les locataires peuvent déclarer des incidents directement sur la plateforme. En 2020, Sergic a revu complètement la gestion des dossiers locataires pour que même dans les configurations les plus complexes (co-locataires, multiples garants), le parcours client reste fluide et conforme au RGPD.

Enfin, depuis plus d'un an, nos étudiants locataires ont la possibilité de déposer leur préavis en ligne.

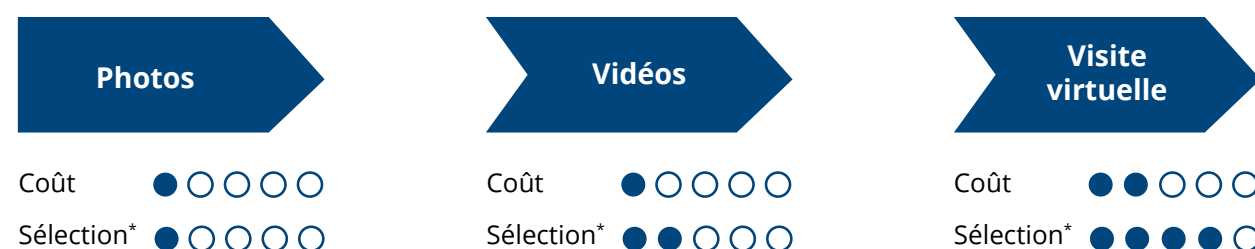
” Le digital doit rendre nos clients plus autonomes pour les demandes les plus simples et dégager du temps à nos gestionnaires pour qu'ils soient disponibles quand leur intervention est essentielle. ”

Nicolas MILHE
Directeur Général Délégué
SERGIC

LES START-UP QUI OFFRENT DES SERVICES AUX ACTEURS TRADITIONNELS DE LA GESTION LOCATIVE

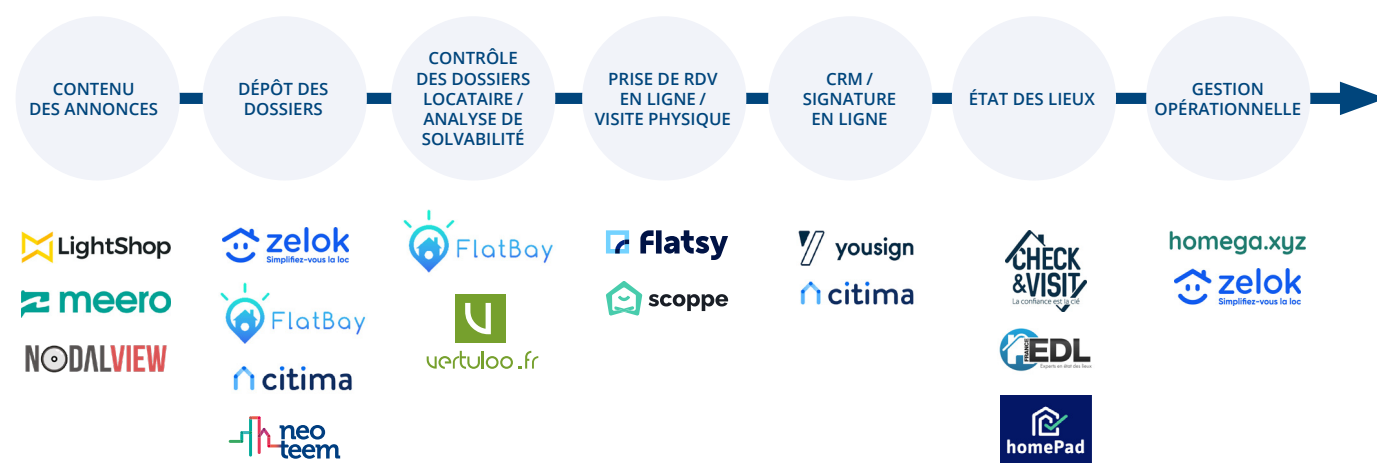
L'année 2020 a marqué un tournant pour les métiers du locatif, en conduisant la plus grande partie de la profession à adopter ces solutions au profit de leurs clients, mais aussi de la fluidité et de la sécurité des process et la simplicité des pratiques. De l'avis des professionnels, la digitalisation des gestes professionnels ne se substitue pas à l'exercice présentiel des activités : elle constitue une modalité, qui s'ajoute au présentiel et permet à la fois de répondre à des situations plus diverses, et de conquérir de nouveaux clients, ayant le besoin et la culture du numérique.

Le résultat est clair : toutes les agences qui ont recours à la visite virtuelle constatent une baisse du nombre de visites par bien au cours du process de mise en marché. Les administrateurs de biens constatent aussi que le recrutement de jeunes collaborateurs est rendu plus aisé lorsqu'ils peuvent mettre en avant des pratiques plus modernes.



* Plus il y a de ronds remplis et plus la technologie permet aux futurs locataires de faire une sélection en toute connaissance de cause. Plus les locataires sélectionnent en amont les biens qui les intéressent et moins ils font de visites physiques.

CHAÎNE DE VALEUR DES MÉTIERS DE LA GESTION LOCATIVE



CONTENU ANNONCES

Le principal axe d'amélioration des contenus passera par une généralisation des visites virtuelles. Des agences Guy Hoquet et Century 21 travaillent par exemple avec Lightshop et Nodalview.

DÉPÔT DES DOSSIERS LOCATAIRES

De nombreuses startups ont développé des portails locataires permettant au locataire de compléter de manière autonome son dossier de candidature et de déposer des pièces prévues par la loi ALUR. Les gains de productivité pour le professionnel sont un sujet non résolu à ce jour ; néanmoins, le sujet de la qualité de la donnée reste majeur. Au moment de la réalisation de ce livre blanc, nous n'identifions pas de pure player des portails locataire, ces derniers étant plutôt développés par des startups présentant soit en amont soit en aval de la chaîne de valeur des métiers de la gestion locative (Flatsy, FlatBay, Zelok).

CONTRÔLE DES DOSSIERS LOCATAIRES, ANALYSE DE SOLVABILITÉ

Cette étape de sélection du locataire est cruciale puisque garante du bon paiement des loyers durant toute la durée du bail. Vertuloo s'est positionnée sur ce créneau, en intégrant à sa plateforme digitale 100 % APIable un contrôle automatisé des pièces du dossier locataire, une analyse de solvabilité à la fois plus pragmatique et sécurisée reposant sur l'environnement personnel et professionnel du candidat et reposant essentiellement sur la notion de reste à vivre.

CRM / SIGNATURE EN LIGNE

Le parcours du locataire a aussi été largement digitalisé, à la fois du côté client et du côté gestionnaire. Des CRM comme Citima se sont développés afin d'aider les gestionnaires à piloter la constitution du dossier par le locataire. De même, la signature en ligne s'est démocratisée grâce à des sociétés comme YouSign, qui a notamment signé un partenariat avec Sergic en mars 2020.

ÉTAT DES LIEUX DIGITALISÉS

Les administrateurs de biens ont largement mis en place des états des lieux digitalisés, qui leur permettent de garder une trace numérique de la situation d'un logement à un moment donné. Ils s'appuient pour la plupart sur des startups comme Check and Visit, qui travaille avec Nexity.

GESTION OPÉRATIONNELLE

Des startups se sont aussi positionnées comme outil métier global de productivité pour les gestionnaires locatifs.

Les organisations professionnelles, FNAIM, UNIS et SNPI, ont fait un authentique **travail d'identification des start-up** à forte valeur ajoutée et ont passé des accords commerciaux avec ces sociétés au profit de leurs adhérents. La FNAIM a même créé un dispositif spécifique sous le nom du **LAB**, à la fois dispositif qui cautionne les start-up membres admis et favorise leur développement au sein de la communauté professionnelle de référence.



LES PLAYERS DIGITAUX

Dans cette rubrique, nous faisons la distinction entre les ADB qui ont pris la décision de devenir digitaux pour accélérer leur modèle de développement, de ceux qui sont nés digitaux avec pour ambition de prendre des parts de marché essentiellement auprès des bailleurs gérant eux-mêmes, avec une offre de service orientée prix du service grâce à la digitalisation.

DES ADB DEVENUS « DIGITAUX »

AMMONITIA

a été créé à Paris en 2011 par une ancienne dirigeante du groupe FONCIA, qui a piloté et développé la gestion locative du groupe pendant plus de vingt ans, avant de le diriger. Ce cabinet totalement digitalisé s'est spécialisé dans la gestion locative des logements neufs, en particulier acquis en défiscalisation.

LOCAGESTION

dont l'ancienneté est comparable, a été fondé à Toulouse par l'actuel président adjoint de la FNAIM. Il a d'abord exercé l'administration de biens de manière classique, avant de prendre le virage du digital. Le cabinet, dont tous les process sont numériques, intervient dans la gestion locative de biens neufs comme de biens anciens. Les locations sont réalisées par un réseau important d'agences partenaires.

MA GESTION LOCATIVE

La solution proposée par le leader Ma Gestion Locative : l'externalisation de la gestion locative. Gérer en interne son activité de gestion locative ou l'externaliser via un expert national ? Environ 15 % des professionnels de l'immobilier ont fait le choix : ils s'appuient sur l'expertise d'une nourrice pour proposer ce service à leurs clients investisseurs. Alors pourquoi le font-ils ? La rentabilité d'un service propre de gestion locative n'est atteignable en moyenne en France qu'à partir de 100 lots gérés. En dessous il est préférable de déléguer cette activité à un confrère. Ce n'est pas la seule raison entraînant la mise en nourrice de lots de gestion : problèmes de ressources humaines, dépendance d'un seul homme clé, compétence métier et priorisation du métier de la transaction immobilière. Avec les nourrices, on a surtout l'ambition de ne pas laisser ses clients investisseurs au PAP ou à un concurrent.

” L'externalisation de services a de beaux jours à vivre. Les formules proposées sont souples, compétitives et simple à mettre en place, elles permettent aussi de réinternaliser à tout moment et sans frais. ”

Fabrice Houlié
Fondateur, Ma Gestion Locative

LES NATIFS DIGITAUX

WIZI

Wizi est la seule plateforme qui dématématise toutes les étapes d'une location immobilière longue durée. Outre les opérations classiques de gestion du bien, Wizi ouvre aux particuliers propriétaires et locataires l'accès aux dernières innovations qui leur permettent de gérer simplement et en sécurité leur location : rédaction automatique annonce, multidiffusion, authentification faciale, scoring des dossiers des candidats par son module d'IA, rédaction numérique bail et états des lieux (avec photos) signés électroniquement...

Plus que les bénéfices de simplification et de rapidité que leur apporte la dématématiation des données et procédures, les clients attendent surtout des résultats et poussent les ADBs à dépasser leur traditionnelle obligation de moyens pour une obligation de résultat seule garante pour un bailleur d'une exploitation sereine de son bien.

” Et pour se distinguer encore plus Wizi sécurise les propriétaires avec sa formule « reversement du loyer le 5 du mois quoi qu'il arrive ». ”

Julien Lozano
Co-fondateur, WIZI

IMODIRECT

Créée en 2017, la start-up a pour métier la location et la gestion totalement dématématisée des logements nus ou meublés pour le compte de leurs propriétaires. Elle a choisi en outre un mode de facturation original, en rupture avec celui des administrateurs de biens plus traditionnels : pour la gestion, un forfait mensuel de moins de 30 € est appelé chaque mois auprès du propriétaire, alors que la pratique usuelle renvoie à un pourcentage du montant des encaissements de loyers et de charges acquittés par le locataire ; pour la location, de l'étude du dossier au constat d'état des lieux, un forfait de 11 € par mètre carré pour chaque partie est appliqué, inférieur au plafond le plus bas fixé par la loi pour l'ensemble des prestations concernées.

Toutes les démarches sont dématématisées, pour l'investisseur comme pour le preneur du logement, signature du mandat, annonces assorties de visites virtuelles publiées sur une sélection de portails puissants, dépôt et analyse de dossier de candidature du locataire, signature du bail numérique, flux financiers « notamment paiement du loyer et reversement au bailleur ». L'efficacité des locations tient au recours à un réseau d'« imoagents », conseillers indépendants partenaires sur l'ensemble du territoire.

Un point différenciant : le propriétaire reçoit son revenu foncier dans les 8 jours suivant le début du mois, y compris dans le cas de retard de paiement ou d'impayé de la part du locataire — lorsque le bailleur à souscrit la garantie contre les impayés, les dégradations et les frais de contentieux — comme le disposait la proposition de loi du député Mickaël Nogal — le parlementaire entendait que les gestionnaires professionnels garantissent des revenus fonciers réguliers aux propriétaires en toutes circonstances, et que cette valeur ajoutée conduite à la hausse de leur taux de pénétration, faible à ce jour.

LA GESTION DE COPROPRIÉTÉ

FONDAMENTAUX DE MARCHÉ

Les syndicats de copropriété ont dû faire face à de nombreux défis au cours des dernières années. Les modalités de contrat et de facturation, les règles de gouvernance et de décision, les obligations de toutes natures ont fait l'objet de révision par le législateur, en particulier dans les lois ALUR du 24 mars 2014 et ELAN du 23 novembre 2018. Les clients sont également de plus en plus exigeants en matière de qualité de service et de transparence.

Entre tous ces défis, celui de la rénovation énergétique des bâtiments à usage majoritaire d'habitation place les syndicats en première ligne. Ils vont devoir aider les copropriétés à rattraper le retard qu'elles ont accumulé en matière de performances énergétiques, notamment par rapport à l'habitat individuel ou aux immeubles locatifs sociaux, mais surtout par rapport aux impératifs nationaux de réduction de la trace carbone. Les aides disponibles puissantes, certificats d'économie d'énergie (CEE) ou MaPrimeRenov — accessibles aux syndicats de copropriétaires —, constituent des leviers sans précédent.

La nouvelle loi Climat Résilience, sans créer d'obligation directe de travaux, en crée les conditions pour les copropriétés et leurs mandataires, les syndicats : elle contraint à une démarche diagnostique et à une planification prévisionnelle des travaux, elle modifie aussi le mode de constitution de l'épargne obligatoire, désormais indexée sur les travaux nécessaires à la transition environnementale, et la flèche vers cette destination de façon exclusive. Le législateur fait le pari que ce triptyque mènera les copropriétaires à prendre collectivement les bonnes décisions pour rénover les immeubles.

9,7 millions

nombre de lots de copropriété en France, pour 670 000 immeubles sous ce statut

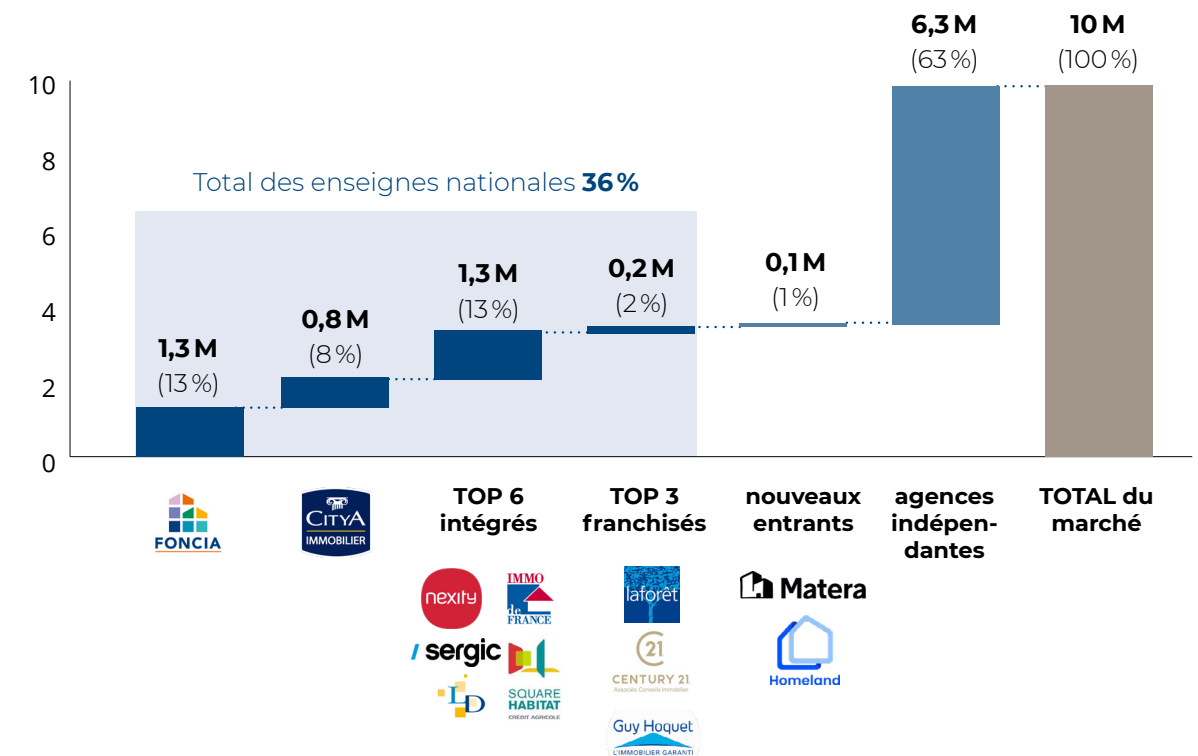
85 %

taux d'intermédiation, soit environ 8,3 millions de lots gérés par des professionnels.

1,2 milliards d'euros

montant total des honoraires facturés chaque année par les syndicats

Nombre de lots en syndic de copropriété (en millions)



Source : chiffres parts de marché : selon données communiquées par les enseignes

Le marché de la gestion de copropriété connaît une consolidation active et forte, à l'œuvre depuis une vingtaine d'années. FONCIA et CITYA y sont à cet égard les acteurs les plus engagés, mais les autres grandes enseignes nationales reprennent et intègrent également un nombre significatif de cabinets. Il reste que **les indépendants, sociétés familiales ou artisanales, détiennent le plus grand nombre de parts de marché, avec de l'ordre de 60 % de l'ensemble**. Dans ce jeu entre protagonistes établis, un nouvel entrant, Materra, fait figure de trublion : proposant **des services exclusivement digitaux**, sous le régime juridique de l'assistance à syndicat coopératif, il revendique 100 000 lots sous gestion, ce qui le placerait — sous bénéfice d'inventaire — au 10^e rang national par l'importance de son portefeuille. On note aussi que les grandes franchises de transaction accompagnent depuis plus de dix ans leurs agents immobiliers adhérents vers la diversification en administration de biens, dont l'activité de syndic, par la croissance organique essentiellement. Ces enseignes sont ainsi devenues des acteurs significatifs du métier.



LES ACTEURS ÉTABLIS QUI INNOVENT

Entre 2016 et 2020, la principale innovation dans le monde du syndic a été la mise en place d'extranets pour les copropriétés, parfois couplés à des solutions digitales de gestion des incidents. Cette évolution s'est faite sous l'impulsion du législateur : depuis le 1^{er} janvier 2015, la loi ALUR impose aux syndics professionnels de proposer aux syndicats de copropriété un extranet sécurisé afin qu'ils puissent accéder aux documents essentiels relatifs à la copropriété, les télécharger et les éditer éventuellement. La loi ELAN de 2018 est venue préciser et compléter la liste des documents qui doivent obligatoirement figurer sur ces extranets.

La déclaration des incidents par les copropriétaires et les résidents découle du développement des intranets. Depuis quelques années, la plupart des syndicats ont permis la déclaration en ligne, et apporté de la transparence sur la résolution des problèmes. Ces derniers sont déclarés plus vite et, grâce à la possibilité de faire une photo ou une vidéo sur place, ils sont en règle général traités dans de meilleurs délais.

En 2020, le processus de digitalisation des syndicats a été considérablement accéléré. Avec la crise sanitaire, l'organisation d'assemblées générales en physiques n'était pas possible, et il a fallu utiliser les technologies pour échanger à distance. Marginales jusqu'en 2019, les AG en ligne se sont donc fortement démocratisées. Après plus d'un an de recul sur cette solution, plusieurs enseignements peuvent être tirés :

- **Les AG en ligne sont une vraie solution durable pour les copropriétaires qui habitent loin de la copropriété :** cette solution est largement préférable au vote par correspondance qui ne permet pas le débat entre copropriétaires. On observe d'ailleurs le taux de participation augmenter avec les AG en ligne.

- **Les AG en ligne sont complexes à organiser :** ces rencontres digitales sont plus longues à préparer pour les équipes que les AG classiques. Il faut notamment envoyer les codes d'accès aux copropriétaires et souvent répondre à leurs questions en ce qui concerne le fonctionnement de la réunion. De même, la réunion en elle-même n'est pas plus rapide, car les débats ne sont pas aussi fluides qu'en physique.

- **En pratique, une faible proportion de syndics professionnels ont tenu leurs assemblées générales à proprement parler en digital, considérant notamment que la sécurité juridique des décisions n'était pas garantie :** le décompte des voix pose des problèmes spécifiques aux modalités distancielles et par ailleurs le moindre incident technique entraînant la déconnexion d'un copropriétaire peut conduire à la remise en cause d'un vote sinon de la réunion elle-même. Les éditeurs de logiciel proposent en tout cas désormais des solutions de qualité et travaillent à leurs évolutions, en particulier pour répondre aux craintes et aux objections des syndicats, et dans le sens d'une ergonomie toujours meilleure des produits au profit des gestionnaires et des copropriétaires.

- **Les différents types d'AG vont coexister :** la plupart des syndicats s'attendent à voir coexister l'AG traditionnelle avec l'AG en ligne. Certains imaginent par exemple une AG de chaque nature par an, avec les votes les plus importants lors de la rencontre physique. Pour d'autres, ce sont les réunions du conseil syndical qui seront systématiquement faites à distance, alors que l'AG en physique demeurera. Enfin, certains professionnels vont réserver les AG numériques aux petites copropriétés de leur portefeuille.

De nombreux défis attendent encore les professionnels de la gestion de copropriété dans les prochaines années. Il s'agit principalement de la mise en place d'outils permettant de faire la maintenance prédictive et l'amélioration des intranets. Dans le premier cas, on sait que plus les problèmes sont détectés tôt et plus leur coût de résolution est faible. C'est par exemple le cas pour les VMC dont on peut anticiper les pannes en contrôlant à distance le niveau de pression dans le tambour. Idem pour les équipements techniques liés au chauffage dans les parties communes.

En ce qui concerne les intranets, le principal enjeu va consister à en améliorer l'expérience de l'internaute. Il conviendra par exemple de mettre en place des moteurs de recherche pour faciliter la récupération de documents.



3 EXEMPLES D'ACTEURS ÉTABLIS QUI INNOVENT PAR EUX-MÊMES



FONCIA s'est lancé en 2018 dans le développement d'un nouvel ERP (entreprise resource planning), progiciel de gestion intégrée, pour ses 600 agences et cabinets. Baptisé Millenium, ce projet ambitieux mobilise 70 personnes pour un coût total annoncé de l'ordre de 60 millions d'euros. C'est sans conteste le plus lourd investissement digital jamais réalisé par un administrateur de biens en France et en Europe. Cette solution globale a vocation à automatiser l'ensemble des tâches administratives des gestionnaires (réception des factures, relation avec les fournisseurs, quittancement des loyers, appels de charges...). À ce jour, la solution n'est pas encore aboutie.



CITYA a également réinvesti récemment dans son intranet MyCitya, notamment pour dématérialiser au maximum les échanges entre gestionnaires et copropriétaires. Le paiement en ligne des charges est aussi possible. Signe que l'année 2020 a représenté un tournant dans l'adoption de ces outils, le nombre de connexion à MyCitya a augmenté de 49 % entre 2019 et 2020. Cela représente plus de 1,6 millions de connexion pour 650 000 lots sous gestion.



SERGIC a investi plusieurs millions d'euros ces dernières années pour accélérer sa digitalisation et nous avons fortement enrichi nos plateformes client (extranets et apps) ces 18 derniers mois : déclaration de sa mutation en ligne pour un copropriétaire, *workflow* de validation des comptes de la copropriété avec les membres du Conseil Syndical, vote par correspondance en ligne pour les Assemblées Générales...

Le groupe a lancé en mars son offre Magellan Connect, une solution qui consiste à équiper les immeubles de capteurs (objets connectés) pour détecter plus rapidement les dysfonctionnements.

LES START-UP QUI OFFRENT DES SERVICES AUX ACTEURS TRADITIONNELS

INTRANET

Certains syndicats ont développé leur propres intranets mais d'autres s'appuient sur des logiciels extérieurs. C'est le cas de Thierry Immobilier qui travaille avec Syment, alors que certaines agences Century 21 ont recours à la solution ChouetteCopro.

GESTION INCIDENTS

Cette brique de ticketing est difficile à développer seule, notamment pour les petits cabinets. Beaucoup d'entre eux, et même quelques gros acteurs comme Sergic, travaillent avec la solution Inch. DLJ Gestion travaille de son côté avec le logiciel FollowMe.

CONSOMMATION D'ÉNERGIE

Le pilotage des consommations énergétiques du bâtiment devient un enjeu majeur pour les syndicats de copropriété. Certains syndicats comme Thierry Immobilier ont noué des partenariats avec Deepki pour monter en compétence sur ce sujet. Les industriels, en particulier dans le comptage individuel, proposent aussi des solutions qui dialoguent avec les copropriétés et les syndicats professionnels.

AG DÉMATÉRIALISÉE

De nombreux outils facilitant l'AG en ligne ont été mis sur le marché durant l'année 2020. DLJ Gestion travaille avec Timci alors que Sergic utilise AG Connect. Pour d'autres, les solutions généralistes comme LifeSize ou Zoom sont privilégiées. Syment est aussi un acteur reconnu sur le marché.

Les éditeurs de logiciels métiers ont également profité de cette période pour lancer de nouveaux produits. Seiitra propose une solution d'AG en ligne via son logiciel Powimo, de même qu'une gestion plus efficace des sinistres. On compte un nouvel entrant sur ce segment des logiciels métiers : Neoteem. Créé en 2016 et travaillant avec une vingtaine de syndicats depuis 2019, ce logiciel se veut nativement collaboratif.

Gercop, un des leaders du secteur, et Vilogi, éditeurs historiques de l'univers de la gestion déléguée, ont également enrichi considérablement leurs offres pour les syndicats, avec des extranets conviviaux et des dispositifs d'assemblées générales distancielles sécurisées.



Le syndic doit continuer sa mutation

3 ans après la 1^{ère} expérimentation d'AG à distance avec notre plateforme, 2 ans après le passage de la loi ELAN et après 18 mois compliqués suite à la COVID, les syndicats ont répondu présent et ont accéléré leur mutation.

Avec le recul de la pandémie, le risque est de revenir en arrière par confort alors que les attentes clients ont changé et les besoins ne font qu'augmenter.

Pour protéger ce beau métier, il faut continuer le travail - fait peut-être brutalement durant cette période - pour digitaliser, apporter des nouveaux services, se valoriser, se différencier. Et l'enjeu majeur est à venir : exploiter la data, cette mine d'or, trop rarement exploitée aux services de l'humain.

Le métier de syndic, comme nous l'avons annoncé il y a quelques années, sera le métier de l'avenir de l'immobilier mais il reste encore quelques étapes à passer pour se digitaliser et revoir certain modèle économique.

Guillaume Perrodin
Syment

”

WHITE BIRD gère actuellement plus de 200 immeubles en tant qu'administrateur de bien, et plus de 600 lots en gestion locative en Ile de France, avec un développement soutenu sur la région, et une extension nationale en 2022.

White Bird est née du constat que les gestionnaires étaient noyés sous les appels, emails et courriers dans les structures traditionnelles, engendrant une dégradation de la qualité du service, et un épuisement des équipes, tout cela au détriment des propriétaires et de leurs locataires.

Nous sommes un administrateur de bien qui transforme l'expérience du syndic et de la gestion locative en s'appuyant sur l'expertise de nos gestionnaires qui passent la majorité de leur temps sur le terrain, au plus près de leurs clients grâce à des processus métiers et des outils digitaux mobiles repensés de A à Z. Le développement de ces processus et outils a pour but de gagner en productivité

Ces gains de productivité, couplés à un épanouissement retrouvé de nos gestionnaires, nous permettent aujourd'hui de redonner ses lettres de noblesse à l'activité et d'atteindre un taux de satisfaction record chez nos clients : à titre indicatif, nous avons répondu en moyenne en 3h aux demandes du quotidien de ces derniers sur les 6 derniers mois !

Notre proximité et cette disponibilité retrouvée nous permet une grande réactivité en cas de sinistres, ainsi que d'assurer aux propriétaires une remise en location éclair lors d'un changement de locataire.

Delphine Merle
PDG, White Bird

LES NOUVEAUX ENTRANTS



MODÈLE 1 • LE SYNDIC COOPÉRATIF MATERA

Matera est à ce jour **le principal nouvel entrant sur le marché du syndic de copropriété**. Créé en 2017, l'entreprise n'est pas syndic à proprement parler mais elle fournit un logiciel de gestion aux syndicats bénévoles qui ne désirent pas, ou plus, travailler avec un syndic professionnel. Digital native, Matera propose **des intranets les plus complets du marché**, avec l'ensemble des pièces téléchargeables à tout moment et un suivi en temps réel du compte bancaire de l'immeuble. Le logiciel est connecté à Zoom pour la mise en place des AG digitales.

La société revendique près de 100 000 lots gérés via sa solution, et se lance dès aujourd'hui dans d'autres pays européens.

AVERTISSEMENT

Pour mémoire, on mentionnera que les organisations professionnelles du secteur dévient à Matera son statut de syndic coopératif et ont engagé des actions judiciaires pour obtenir les assujettissements de cette société aux exigences de la loi du 2 janvier 1970, qui réglemente l'activité de syndic professionnel.



MODÈLE 2 • LE SYNDIC 2.0

D'autres nouveaux entrants ont fait le choix d'être syndic tout en ayant une approche différente que les acteurs traditionnels. Ils misent davantage sur le digital comme levier d'amélioration de l'expérience client et la productivité des équipes internes. Homeland et HelloSyndic ont développé des **outils internes pour offrir plus de transparence aux clients ainsi que des prix plus abordables**. WhiteBird a un modèle légèrement différent. Cette start-up s'appuie sur **un archipel d'outils externes** (Inch, KoProo, Rest, etc.) pour offrir une solution complète à ses clients copropriétaires. L'entreprise se développe grâce à de la croissance organique, mais également via de la croissance externe, tout comme Homeland.



REGARDS CROISÉS

REGARD CROISÉ

STÉPHANE SCARELLA



Directeur du salon RENT
Président de la FF2i

QUEL REGARD PORTEZ-VOUS SUR LE DEGRÉ ACTUEL DE DIGITALISATION DES AGENTS IMMOBILIERS ET DES ADMINISTRATEURS DE BIENS ?

On peut dire qu'il y a un avant et un après la covid. Tous les professionnels de l'immobilier, y compris les administrateurs de biens, ont été dans l'obligation absolue d'accélérer leur digitalisation à cause de la covid et de l'impact que cela a pu avoir sur leur métier mais surtout sur les outils. L'ensemble de la chaîne de valeur immobilière s'est retrouvée bloquée pendant la covid. Par exemple, certains acteurs n'étaient pas ou peu équipés de la signature électronique, ce qui freinait le processus d'achat ou de vente. Ça a obligé les professionnels à accélérer fortement leur digitalisation.

Le degré de digitalisation des agents immobiliers est globalement plutôt bon quand on voit notamment leurs sites internet ou leurs outils de signatures d'actes à distance.

Pour les administrateurs de biens c'est encore plus vrai car ils donnent des outils pour leurs propres collaborateurs mais également pour les gens qui ont des biens en gestion. Il y a beaucoup d'initiatives dans la proptech, beaucoup de start-up qui arrivent avec des innovations et je trouve que nous sommes sur un marché qui a un degré de digitalisation plutôt avancé par rapport à d'autres secteurs d'activité. Nous sommes sur des métiers qui encouragent la dématérialisation. Que ce soit pour louer un appartement, acheter une maison, louer un bien pour les vacances ou encore investir : tout ce qui va être dématérialisé va être une force incroyable.

C'est un secteur d'activité qui se prête énormément à la digitalisation, ce qui est plutôt positif.

LA PANDÉMIE AURA-T-ELLE EU UN IMPACT DÉCISIF SUR LE COUPLE IMMOBILIER ET NUMÉRIQUE, OU SEULEMENT UN EFFET ACCÉLÉRATEUR ?

Ça a clairement eu un impact décisif. Il y avait déjà pas mal de chose mais il y a eu un énorme coup d'accélérateur dans le cadre de la pandémie. Ceux qui étaient en avance partaient avec un avantage et ceux qui étaient en retard l'ont rattrapé.

Souvent dans nos métiers, l'innovation va avec l'usage. Les clients utilisent le digital et ils s'attendent qu'en face il y ait une mise à niveau. Il ne viendrait pas à l'idée des clients pour louer ou acheter un bien de ne pas disposer d'une visite en 3D, de ne pas pouvoir se projeter dedans, de ne pas pouvoir faire une simulation de financement.

Cette révolution par l'usage oblige les professionnels à s'adapter.

L'ÉVOLUTION DIGITALE DES PRATIQUES IMMOBILIÈRES N'EST-ELLE PAS DE NATURE À CLIVER ENTRE LES GRANDES ENTREPRISES ET LES CABINETS INDÉPENDANTS ?

Fondamentalement, c'est difficile pour une agence indépendante et ça le sera sans doute de plus en plus à l'avenir. Il faut les moyens d'innover pour gagner des parts de marché, et en ce sens digitaliser coûte cher. Quand on appartient à un grand groupe c'est « plus facile », on se range sous une bannière et on profite de la force d'investissement de marketing de la marque.

À côté de cela l'évolution digitale va avec l'évolution des modèles d'agences et d'agents pour distribuer l'immobilier. Beaucoup de nouveaux acteurs sont arrivés depuis quelques années et ça s'accélère : mandataires, réseaux hybrides, market center, agences dites lowcost etc, avec des moyens techniques, marketing et humain souvent très importants. L'atomisation de l'offre rend l'exercice du cabinet indépendant difficile notamment pour gérer des plateformes, des lots, des co propriétés de manière industrielle. Mais même si la tendance va vers la concentration des acteurs pour les raisons citées, l'agence indépendante garde bien sur des atouts, de proximité, de réactivité, de parfaite connaissance du territoire et de son portefeuille.

Le client est roi à lui de choisir le meilleur service, le plus innovant en fonction de son usage, au juste prix.

LES PROFESSIONNELS IMMOBILIERS REVENDIQUENT D'EXERCER DES MÉTIERS DE L'HUMAIN. LE DIGITAL LEUR FAIT-IL COURIR LE RISQUE DE PERDRE LEUR ÂME ?

Pour moi cette question ne se pose pas. Nous sommes sur un marché éminemment humain. L'immobilier c'est l'investissement d'une vie ou du moins qui engage fortement la famille, le couple, l'individu. Le digital est un outil qui n'est pas là pour se substituer à l'humain.

Ça vous fait gagner du temps, ça vous permet de vous projeter. Ça vous donne une connaissance du produit un peu plus forte que lorsqu'il y a 15 ou 20 ans les clients tapaient à la porte de l'agence pour savoir ce qu'il y avait en stock.

Ça ne déshumanise pas le métier pour autant. Vous aurez toujours besoin d'un conseil juridique, fiscal, etc. La valeur ajoutée du cabinet redevient à contrario très humaine. Une fois que nous sommes prêts et que le choix se fait, l'agent immobilier doit être extrêmement compétent et expert. Sa valeur ajoutée est dans l'humain.

REGARD CROISÉ HENRY BUZY-CAZAUX



Président fondateur
de l'Institut du Management
des Services Immobiliers
Vice-président de FIABCI-France

La formation aux métiers de l'immobilier : le digital à tous les étages

Une légitime anticipation sur les pratiques

La comparaison du programme détaillé des formations aux métiers de l'administration de biens des écoles de référence, l'IMSI (Institut du Management des Services Immobiliers), l'ESI (École Supérieure de l'Immobilier) — rattachée à la FNAIM, VHS (Victor Hugo Services) Business School — liée au SNPI — et l'ESPI (École Supérieure des Professions Immobilières) révèle la même évolution dans tous ces établissements : les enseignements, au cours des cinq dernières années, ont intégré des formations spécifiques aux outils digitaux professionnels tous azimuts, tant en gestion locative et en gestion de copropriété qu'en transaction. En clair, le choix identique de ces écoles a consisté à considérer le digital comme une dimension de chaque compétence professionnelle, et non comme une compétence dédiée et indépendante des autres.

Une seule exception : le bachelor « Immobilier numérique » proposé par l'IMSI sur le campus de Rennes, en partenariat avec l'école locale The Land : il revendique de préparer les futurs professionnels à une agilité totale dans le recours aux nouvelles technologies appliquées aux activités de service à l'immobilier. Cette originalité tient à l'écosystème territorial : la Bretagne a créé ma Web West Valley, lieu privilégié d'innovation numérique, notamment pour l'immobilier.

Au demeurant, les enseignements des écoles de référence du secteur immobilier ont en cela anticipé un large recours, à ces outils par les entreprises : même si la crise sanitaire a catalysé la digitalisation des services à l'immobilier, ces métiers ont encore des progrès à accomplir sur cette voie. Rien de surprenant à ce que les écoles permettent à leurs apprenants de prendre une avance technologique sur le milieu auquel ils se destinent. Il faut d'ailleurs noter qu'ils jouent un rôle de prescripteurs de solutions numériques, y compris en position d'apprentis, a fortiori en situation de collaborateurs.

Ainsi, les cycles bac+3 (licences, bachelors) comme les cycles bac+5, qui forment les futurs professionnels de la transaction et de l'administration de biens les préparent à recourir à l'ensemble des moyens numériques existants :

- logiciels et progiciels
- solutions numériques apportées par des start-up spécialisées pour enrichir la chaîne de valeur (on en compte 2000 dans l'immobilier, ce qui constitue un record entre tous les secteurs d'activité) — intranets, extranets

On peut estimer que l'apprentissage au bon usage de ces outils représente dans les programmes concernés un tiers de la durée totale de formation. Elle ne représentait il y a trois ans que 15 % des enseignements et 5 % il y a cinq ans, limités à la prise en main de logiciels métiers des principaux éditeurs. Cette évolution est à la fois le fruit d'une prise de conscience par les écoles de la nécessité de familiariser les jeunes ou les moins jeunes en reconversion aux solutions numériques de tous ordres et la conséquence d'une innovation sectorielle féconde. Le Salon RENT (Real Estate and New Technologies) est par excellence le lieu où mesurer le foisonnement digital à l'œuvre.

Le digital comme medium pédagogique

La crise sanitaire, qui a empêché les enseignements présentiels, a conduit les écoles immobilières, comme l'ensemble des établissements dispensant des formations professionnalisantes, à passer en mode distanciel. Ces écoles ne se sont pas contentées de maintenir des formations à distance, elles ont changé de paradigme en mettant à la disposition des apprenants, d'ailleurs aussi pour la formation continue des professionnels en exercice, des modules adaptés au format digital. Il ne s'est pas agi de transposer les formations, mais bien de les adapter au medium numérique, en les rendant notamment plus ludiques, plus interactives, avec plusieurs niveaux de consultation possibles.

Là encore, le progrès est sensible : les écoles observées ne présentaient à leur catalogue aucun module digital il y a cinq ans. Après avoir assuré pendant la période de précautions sanitaires obligatoires 100 % de leurs enseignements en distanciel sous toutes les formes possibles, synchrones (le professeur a face à lui les apprenants en temps réel) ou asynchrone (le cours est enregistré), les écoles immobilières ont conservé une proportion significative de cours digitalisés. Cette proportion y sera de 30 % en moyenne au cours de l'année scolaire qui s'ouvre. Certaines de ces écoles visent 50 %, d'autres telle l'IMSI tiennent l'équilibre actuel pour optimal. Il est clair qu'il faudra observer les habitudes de consommation de la formation initiale dans les prochaines années pour estimer si une accentuation du digital est souhaitable.

S'agissant de la formation continue, les écoles précitées ont suivi la demande des entreprises : post-covid, les formations continues sont à 90 % dispensées en distanciel en 2021 à l'IMSI et entre 40 % et 70 % dans les autres écoles immobilières.



Associé de PBA -
Property Business Accelerator
Inventeur du Salon RENT

CONCLUSION HERVÉ PARENT

Si un consensus émerge sur l'accélération de la prise en compte des innovations et usages digitaux par les professionnels de l'administration de biens, la question d'une éventuelle rupture reste posée.

L'analyse de ce qui s'est passé est simple. Confinés pendant de longues semaines, les Français et les Françaises ont massivement adopté Internet et les outils digitaux pour travailler, consommer, se soigner et pour leurs projets immobiliers... Les professionnels de l'immobilier ont pu répondre à leurs attentes et suivre le mouvement car l'écosystème de la Proptech existait et les technologies nécessaires étaient déjà en place.

Même si l'accélération a été forte, l'adoption des innovations reste minoritaire. On peut prédire sans trop se tromper, que la généralisation se fera. Trois facteurs vont pousser à la généralisation des innovations ; les clients sont demandeurs, elles permettent des gains de productivité et les investisseurs sont au rendez-vous pour donner aux startups les moyens financiers de se développer. Mais à quel rythme ? La prévision est plus hasardeuse : au rythme des startups ou à celui de l'administration de biens ?

La question d'une éventuelle rupture, la fameuse disruption, reste posée car elle n'a pas eu lieu : on a toujours la même organisation du secteur, avec les mêmes acteurs, les mêmes parts de marché et la même chaîne de valeur. Notons que ce n'est pas le cas des métiers de la transaction où les réseaux de mandataires et les groupes de portails d'annonces ont rebattu les cartes.

Pour autant une réorganisation majeure du secteur n'est pas à exclure. Trois scénarios, de science-fiction à ce stade, sont imaginables : les innovations tech amènent des gains de productivité considérables, mais avec de lourds investissements réservés aux leaders qui ensuite marginalisent les indépendants, l'intelligence artificielle permet de digitaliser en totalité des chaînes de processus, la gestion locative par exemple, et l'intervention du professionnel n'a plus sa place. Le troisième scénario est celui de l'arrivée d'un nouvel entrant qui bouleverse tout. Aujourd'hui cela semble totalement improbable, mais personne n'avait vu arriver Amazon, Tesla, ou Netflix.

Ma conviction est que la digitalisation de notre société va nécessairement se traduire par une évolution en profondeur de l'administration de biens. Ce livre blanc contribue à une meilleure compréhension de ce qui se passe et l'initiative mérite d'être prolongée par d'autres études.

Bessé souhaite remercier chaleureusement l'ensemble des personnes ayant accepté de contribuer au travers de leurs expériences à la rédaction de ce livre blanc.

CB.IPL (commerciallement dénommée « BESSÉ Immobilier & Construction »)
46 bis rue des Hauts Pavés - BP 80205 - 44002 Nantes cedex 01
SAS au capital de 75 450 € - Siège social : 135 Boulevard Haussmann 75008 Paris RCS Paris 433 869 427
Conseil et courtier en assurances (exerçant conformément à l'article L521-2-1°b) du Code des assurances)
n°Orias 07 019 245 - www.orias.fr
Soumis au contrôle de l'ACPR - 4 place de Budapest 75009 Paris.
Liste des fournisseurs actifs disponible sur www.besse.fr

Toute réclamation (ou demande d'info sur la médiation) peut être adressée par écrit à l'adresse suivante :
Service Réclamation BESSÉ Immobilier & Construction 46 bis rue des Hauts Pavés BP 80205 44002 Nantes cedex 01.
Vous recevrez un accusé de réception sous 10 jours maximum et une réponse dans un délai maximum de 2 mois.

Conception graphique : Sur ton 31 | Crédits photos : Adobe Stock | Impression : La Contemporaine Imprimeur

