

ETUDE DE CAS : QUELLES-SONT LES OPPORTUNITES DIGITALES POUR LES ADMINISTRATEURS DE BIENS ?



Rédigée par :

Anaïs JAGIELA Assistante gestionnaire locatif

Margot GÉRARD Gestionnaire de copropriété

.....
Promotion 2018

SOMMAIRE

A) Les indépendants	2
1) La structure de l'entreprise	2
2) Outils utilisés	5
B) Les franchisés	6
1) La structure de l'entreprise	6
2) Outils utilisés	8
Partie 2. Les administrateurs de biens à l'horizon 2020	10
A) Loi ELAN	10
1) Loi technique	10
2) L'encadrement juridique du numérique	12
B) Les enjeux et défis clés des ADB	13
Conclusion	19

Partie 1. Le fonctionnement des cabinets administrateurs de biens

A) Les indépendants

1) La structure de l'entreprise

- La gestion des postes

Le principe premier d'une entreprise indépendante est l'exercice de la profession en toute indépendance. L'entrepreneur a la possibilité soit de rejoindre une enseigne d'immobilier déjà existante ou bien de créer sa propre enseigne de toutes pièces.

Les agences immobilières dites classiques ne sont pas affiliées et rattachées à une enseigne nationale et sont des sociétés indépendantes et autonomes. Cela signifie qu'elles opèrent de façon concurrentielle et de manière isolée. Chaque agence immobilière étant en position de concurrence vis-à-vis des autres sur le marché.

Une agence immobilière est dirigée par un gérant. Il est secondé par une équipe de gestionnaires immobiliers et parfois des agents commerciaux. Enfin, afin de tenir l'accueil, une personne est souvent chargée de l'assistanat commercial. En plus d'accueillir les clients, cette dernière aide les gestionnaires dans les tâches administratives. L'organigramme d'un cabinet varie en fonction de la taille sa et du secteur couvert. Elle peut compter d'un à plus d'une dizaine de négociateurs immobiliers.

L'agent immobilier, gérant de l'agence, doit assurer le management commercial et la gestion de son agence. Ses missions sont multiples. Il doit ainsi, comme ses équipes, rechercher des biens immobiliers à mettre sur le marché, évaluer le prix des biens, en assurer la vente et la location. Mais il s'attache avant à tout gérer et manager son équipe commerciale. Le directeur d'une agence immobilière doit posséder des compétences commerciales, techniques, juridiques et financières.

Le négociateur immobilier possède un rôle d'intermédiaire entre les personnes qui souhaitent vendre un bien et celles qui désirent acheter un logement. Il est présent à toutes les étapes de la transaction, de la recherche des biens jusqu'à la rédaction du compromis de vente.

80% du temps des négociateurs immobiliers est consacré à la prospection, c'est-à-dire à la recherche des biens à vendre ou à louer. Ils travaillent pour cela sur le terrain ou de leur bureau en effectuant de la pige. Une fois les biens trouvés, les négociateurs doivent évaluer leur prix des biens et négocier avec les propriétaires le prix de vente du logement au plus près de l'estimation qu'ils ont réalisée. S'ils se mettent d'accord, ils prennent ensuite un mandat de vente ce qui leur permet d'agir au nom de leur client. Une fois le mandat signé, les négociateurs doivent effectuer la promotion du bien et trouver un acquéreur avant de finaliser la vente. Les négociateurs peuvent être salariés de l'agence au sein de laquelle ils travaillent. Ils ont une rémunération fixe ou une rémunération composée d'un fixe et d'une variable. Le négociateur immobilier peut également avoir un statut d'agent commercial. Il touche alors une commission sur les ventes.

Au sein de l'agence immobilière, l'assistant(e) assure plusieurs missions. La première consiste à assurer l'accueil physique et la permanence téléphonique. L'assistant(e) assure également un suivi administratif des dossiers. Il/elle assure la mise à jour des bases de données, le suivi des tableaux de bord, la gestion des publicités, le suivi des dossiers de vente auprès des notaires, le traitement et le suivi des différents courriers. Parfois, l'assistant(e) peut également avoir la charge d'un portefeuille de locations. Ses missions sont donc très polyvalentes et nécessitent des aptitudes au travail en équipe

- Le plan marketing

80 % des structures traditionnelles souffrent de la complexité grandissante, de l'instabilité législative, de leur manque de flexibilité, de leur structure de coût élevée, de leur informatique parfois hors d'âge et de leurs compétences souvent non mises à jour (tout au moins pas au niveau des attentes du client). Elles souffrent, car les outils se multiplient, le multicanal est un problème, les compétences nécessaires sont rares, donc chères. En contrepartie, les prix des commissions baissent, la charge de travail des syndics et des administrateurs est alourdie par la législation. Souvent, ces structures considèrent qu'elles n'ont pas les moyens d'investir suffisamment dans la compétence de leurs équipes, leurs outils, leur communication.

Elles souffrent également, car le jeune client urbain fait tout pour éviter ces intermédiaires, qu'il considère comme inutiles et horriblement chères. Ce n'est souvent qu'après une première désillusion qu'il fait appel aux services « brick and mortar », après avoir consulté la Terre entière et parfois en ne regardant que le prix de la prestation, car il ne peut mesurer la compétence, la disponibilité et donc l'utilité des services.

Face aux difficultés des modèles traditionnels, des nouvelles offres, même si elles n'ont pas la traction attendue par leurs promoteurs, créent un nouveau marché et sont une nouvelle concurrence. Elles ancrent un niveau de prix bas, très bas chez les consommateurs.

Et ce, sans parler d'un Facebook ou d'un Google qui vont un jour se faire une place dans les métiers de l'immobilier et prendre les marges d'intermédiation d'un autre segment des clients traditionnels. Autant d'opportunités en moins.

Sous les coups de boutoir de la techno et les tentatives de ces offres marketing, la rentabilité et les parts de marché des modèles anciens et traditionnels continueront à baisser. À un rythme beaucoup plus lent qu'attendu, mais leur marge et segment va se rétrécir de manière structurelle. C'est une certitude.

- Force/faiblesse

Les agences, tout comme les cabinets d'administrations de biens peinent à développer leur notoriété se demandent s'ils devraient rejoindre un réseau solide. Et chaque jour, des franchisés sont tentés de sauter le pas vers l'indépendance pour devenir réellement les seuls maîtres à bord.

Par définition, l'agence immobilière indépendante n'est rattachée à aucune maison-mère. Elle est totalement indépendante du reste de la profession et se trouve en situation de concurrence au regard de tous les autres professionnels de l'immobilier exerçant dans la même zone géographique.

Bien sûr, cette autonomie a un coût : vous n'avez aucune structure sur laquelle vous adosser pour obtenir des conseils ou des fonds, vous ne pouvez compter que sur votre audace et vos talents de communicant.

Pas de boîte à outils toute prête. Pas de notoriété préexistante

Ce nom connu sur lequel vous pourriez compter pour vous attirer des clients. Aucune autre façon de vous démarquer de la concurrence qu'en montrant aux prospects que vous êtes le meilleur dans votre domaine, tout simplement.

Au contraire, une agence immobilière indépendante, bien qu'ayant moins de moyens (financiers) à sa disposition, va pouvoir déployer une communication locale.

Elle va travailler à construire sa notoriété de façon à cibler directement ses prospects : les gens qui vivent dans sa zone de chalandise, et qui sont susceptibles, un jour, de pousser la porte de l'agence pour discuter d'un projet immobilier.

2) Outils utilisés

- Logiciels

Les administrateurs de biens indépendants ont peu de moyens financiers dédiés aux nouveaux outils numériques, mais pas seulement, ils ont une méthode de travail plutôt conservatrice.

En règle générale, les ADB indépendants utilisent en moyenne uniquement un logiciel de comptabilité.

Ces logiciels de comptabilité sont des programmes informatiques permettant d'assurer toutes (ou presque toutes) les tâches de la comptabilité pour établir les avis d'échéances, le quittancement, les appels de fonds ; etc.

Pour un certain nombre d'ADB seul cet outil est suffisant pour travailler.

Néanmoins depuis quelque temps des nouveaux logiciels annexés à celui de la comptabilité apparaissent comme GEKA



Ce logiciel de comptabilité nommé sextant a depuis quelque temps créer un sous logiciel qui va récupérer les données comptables mais aussi des fiches clients pour pouvoir créer des événements et permettre un meilleur suivi auprès des fournisseurs.

- Internet

Il a été constaté en pratique que beaucoup de cabinets et d'agences fonctionnent avec des portails d'annonces comme seloger.com mais n'utilisent pas internet comme outils de communication.

En effet, pour quelques-uns d'entrée, le portail internet ne sert unique que de vitrine pour d'autre ils n'en ont tout simplement pas.

Or aujourd'hui lorsqu'un client s'intéresse à une entreprise le premier réflexe est d'aller voir son site internet.

Pour beaucoup d'indépendant cet outil ne semble pas encore être une priorité contrairement à leur confrère franchisé qui suivent une parfaite logique de leur site et se construisent un réseau à partir de leur portail internet.

B) Les franchisés

1) La structure de l'entreprise

- La gestion des postes

Chez de grandes entreprises ou bien chez de grands réseaux tels que des franchisés, la gestion des postes est bien spécifique. En effet, chacun des employés a ses propres missions et parfois même ils ne peuvent pas répondre aux clients. Pour illustrer cela, nous allons prendre par exemple, le cas d'un copropriétaire qui appelle le gestionnaire de l'immeuble pour avoir des renseignements suite à l'assemblée générale qui a eu lieu. Celui-ci obtient les informations qu'il attendait puis par la suite, il demande au gestionnaire de l'immeuble s'il est à jour de toutes ses charges. Or, le gestionnaire ne peut pas lui répondre, non pas parce qu'il ne serait pas lire son compte mais plutôt parce qu'il n'a pas

accès à ce menu dans le logiciel par conséquent, celui-ci doit transmettre cet appel à la comptabilité.

Chez d'autres grands groupes, les employés entre eux ne peuvent communiquer en face à face sur les dossiers et doivent passer par un chat interne, cela peut-être problématique non pas pour le copropriétaire mais plutôt du côté des employés. Cette fois, prenons l'exemple d'un gestionnaire qui a des interrogations vis-à-vis des comptes de la copropriété. Leurs échanges se rendent compliqués surtout lorsqu'il s'agit de comptabilité, comme l'on peut s'en douter, il est dans la plupart des cas difficile d'expliquer plusieurs écritures comptables par le chat. D'autant plus que celles-ci sont parfois décomposées via différentes écritures comptables qui ne sont que très rarement de la même valeur, ce qui signifie pour le gestionnaire que cela reviendrait à chercher une aiguille dans une botte de foin.

- Le plan marketing

Les franchisés ont la particularité de pouvoir bénéficier d'un système de communication de produits, services ou bien de technologies reposant sur une étroite collaboration entre deux entreprises entre deux entreprises juridiquement et financièrement indépendantes l'une de l'autre.

Ainsi, les agences franchisées participent à une cotisation afin de bénéficier aussi bien du nom de la franchise, que des avantages que procure un réseau franchisé tels que du renom, de la popularité, de la confiance, du réseau de clients mais encore de la publicité via les médias papier, télévisé...

- Force/faiblesse

Les avantages de ce type d'agence pour les clients sont de principalement bénéficier de la popularité du réseau. En revanche, il est plus difficile pour eux de pouvoir obtenir toutes les informations qu'ils désirent par le même interlocuteur.

La force des entreprises franchisées est de pouvoir avoir obtenu le renom, et une identité, de faire bénéficier aux employés du comité d'entreprise, des coloc... Ils ont les qualités suivantes :

- De posséder une grande réactivité face aux demandes d'informations
- D'accompagner les nouveaux entrants dans chacune de leurs démarches
- De pouvoir proposer des frais réduits, par exemple
- De bénéficier de la communication via le groupe
- Des coûts accessibles

Par contre, il est plus difficile aux employés de pouvoir évoluer dans une grosse structure, de pouvoir satisfaire pleinement les clients puisque chaque employé à mes missions et ne peut accéder au menu du logiciel, ce qui fait que le salarié peut se sentir comme un numéro qui travaille à la chaîne sans pouvoir s'épanouir et apprendre continuellement dans son domaine.

2) Outils utilisés

- Logiciels

Contrairement aux agences indépendantes les agences franchisées utilisent soit des logiciels créés pour le propre usage de la franchise. On peut également retrouver très fréquemment les logiciels qui sont leaders tels que, Tetravin, Gercop et d'autres encore.

Le fait d'utiliser des logiciels qui sont leader sur le marché permet aux entreprises d'avoir de fortes chances que le potentiel salarié sache utiliser ce logiciel. Cela permet alors à l'entreprise de prendre quelqu'un qui soit déjà opérationnel au niveau de la gestion du logiciel. A contrario, recruter un personne qui ne connaît pas le logiciel est plus complexe pour l'entreprise en effet, cela leur coûte de l'argent afin de former cette personne de plus, cette individu ne connaissant pas bien le logiciel, il prendra plus de temps pour traiter les dossiers. Par ailleurs, dans le cas où l'employé ne passerait pas la société, cela sera comme une perte pour la société qui a déboursé de l'argent pour le former dès son arrivée dans la structure.

- Internet

Les administrateurs de biens franchisés ont la particularité de bénéficier d'un site internet qui est optimiser au mieux afin d'attirer le potentiel client. Ils peuvent aussi avoir accès

aux sites de vente et gestion comme par exemple : se loger. Il ne faut cependant pas oublier que ce type d'agences mise beaucoup via leur site internet puisque en effet, dès lors qu'une personne effectue une recherche, il se renseigne tout d'abord sur internet afin de voir les commentaires, les avis, les biens et services proposés...

Partie 2. Les administrateurs de biens à l'horizon 2020

A) Loi ELAN

1) Loi technique

- Bail numérique

La loi ELAN a été présentée en Conseil des ministres le 4 avril 2018, il s'agit d'un projet de réforme du logement et de la construction, appelé aussi Projet de loi portant sur l'évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (ELAN). Actuellement, cette loi poursuit son parcours législatif, il est prévu que le texte soit discuté en séance publique à partir du 28 mai 2018. Nous en profitons pour rappeler que l'objectif de la future loi Elan est de :

- « Construire plus, mieux et moins cher pour provoquer un choc d'offre ;
- Répondre aux besoins de chacun et protéger les plus fragiles ;
- Améliorer le cadre de vie ».

De ce projet en ressort l'idée du bail numérique, il s'agirait alors d'un contrat de location dématérialisé et signé électroniquement.

Le développement du bail numérique participerait à la modernisation des relations entre le bailleur et le locataire et de la sécurisation du contrat.

Le Gouvernement encourage la numérisation des relations entre les propriétaires et les locataires.

On constate en pratique que pour une majorité de bailleurs qui créent leurs baux en ligne, l'impriment puis le font signer sous format papier.

La signature électronique, en plus d'être rapide et plus efficace, a l'immense avantage de valider les données électroniques qui ont été saisies dans le cadre d'un bail numérique, et donc de permettre potentiellement au législateur de s'assurer que les données transmises sont les données contractuelles réelles.

Les discussions parlementaires seront susceptibles de trancher cette question mais nous espérons une généralisation du concept de signature électronique dans le cadre d'un bail numérique elle devra s'accompagner de contraintes de certification sur les outils de création de bail de location et de signature électronique que les nouveaux acteurs de l'immobilier seront heureux de promouvoir et d'adopter. Espérons que ces dispositions ne se limiteront aux locations faites par un professionnel mais également aux services en lignes utilisés par les bailleurs indépendants.

En permettant la dématérialisation complète du contrat de bail, la signature électronique permet de s'affranchir de nombreuses contraintes, rendez-vous superflus, perte de temps, impression de dizaines voire de centaines de pages...

- La signature électronique et l'acte caution

Signer son bail en ligne, par voie électronique, simplifie ces démarches. Le rédacteur peut inviter les autres parties à signer et tout se fait à distance. Chacun est ensuite notifié lorsque le contrat



définitif est prêt. Tout comme l'automatisation juridique du contrat de bail, la signature électronique permet une simplification des processus de contractualisation.

- La dernière étape pour la dématérialisation du processus locatif

Tous les services immobiliers se sont digitalisés ces dernières années : annonces, location entre particuliers, visite virtuelle, recherche de crédit... Tous, sauf un, pourtant incontournable et obligatoire : le bail. La rédaction et la signature du bail restent un obstacle physique dans ce mouvement de numérisation du processus locatif.

La signature électronique s'est dotée d'un cadre légal avec la directive européenne 1999 et plus récemment la réglementation eIDAS. L'établissement d'un cadre juridique assure à l'utilisateur la légalité du processus de signature électronique et de la signature de son contrat.

Si la signature électronique présente de nombreux avantages pratiques pour l'utilisateur, la dimension environnementale est tout aussi importante. Pour louer son bien aujourd'hui, le bailleur doit en effet trouver un modèle à jour puis compléter les 35 pages d'un document qu'il doit produire en autant d'exemplaires que de parties. La signature électronique permet des économies conséquentes de papier et d'autres ressources.

Nous avons pu faire la rencontre le fondateur de l'entreprise Modelo.

Déjà plus de 12 ans que son entreprise présente des modèles de rédaction d'actes juridiques, Modelo a conçu un outil intelligent à destination des agences immobilières. Modelo, c'est la gestion du cycle de vie de des actes de leur rédaction à leur mise à jour jusqu'à leur archivage garantie 10 ans en passant par la signature électronique certifiée eIDAS.

On constate de plus en plus d'entreprise qui profitent déjà de la vague du numérique dans l'immobilier comme TISSOT créatis notamment, qui proposer des baux en ligne

2) L'encadrement juridique du numérique

- Comment le numérique va-t-il être encadré

Quel que soit leur fonctionnement (partage de frais, services à la demande, échange de biens / services...) et les secteurs (transport, immobilier, food, stockage, services...), les plateformes et places de marchés sont devenus des acteurs proéminents de l'économie. Les usages et les initiatives entrepreneuriales se développent plus vite que le droit n'évolue car il est toujours construit *a posteriori*. Si un encadrement de l'économie numérique est nécessaire, il est important d'adopter les bonnes règles sans empressement pour éviter de brider l'innovation.

L'économie numérique n'est pas une « zone de non-droit » où tout est permis car il existe des règles susceptibles de s'appliquer (même si la plupart du temps, elles ne sont pas adaptées aux innovations) et on assiste à la création d'un cadre juridique propre au numérique (et plus particulièrement aux plateformes et places de marché).

Nous traversons un moment unique où tout est à construire pour offrir à l'économie numérique un cadre propice à son développement et permettre aux entreprises du secteur de s'épanouir en France. De nombreuses questions sont aujourd'hui en débat (notamment, la fiscalité des gains perçus via des plateformes numériques, les règles applicables à la mobilité, la certification annuelle des plateformes, l'encadrement de l'intelligence artificielle ou encore les obligations d'informations à la charge des plateformes).

B) Les enjeux et défis clés des ADB

Depuis ces dernières années, les administrateurs de biens subissent de forts changements dans leurs métiers respectifs, la loi SRU¹ a mis en place les cinq annexes comptables, celles-ci recensent les budgets de trois années N-1, N et N+1, des travaux clos et en cours. Ces annexes visent à informer les copropriétaires des différentes dépenses sur l'immeuble, elles sont à joindre à la convocation de l'assemblée générale ordinaire. La loi ALUR² a instauré l'état daté et le pré état daté, ces documents consistent à informer le potentiel acquéreur de la situation de la copropriété et visent à l'informer sur de nombreux points dans la copropriété tels que les diagnostics réalisés dans les parties communes, les trois derniers procès-verbaux des assemblées générales, du contrat d'entretien... Cette loi a également imposé l'ouverture d'un compte séparé ou individualisé, ce qui implique de faire des rapprochements supplémentaires. Les retours de ces dernières années par les administrateurs de biens sont que les employés sont désormais surchargés par les divers éléments exigés par les derniers textes de lois. En effet, les employés ont constaté que la surcharge de travail était bien présente. En revanche, le nombre d'immeubles ou de lots à leur charge est resté le même. Afin d'optimiser leurs conditions de travail, nous nous sommes penchés sur cette question.

Depuis ces dernières années, de nombreuses start-up ont vu le jour ou bien n'ont pas pu percer le monde de l'immobilier. Lors de cette étude, nous allons nous intéresser à

¹ Loi SRU – Solidarité et Renouvellement Urbain – Loi entrée en vigueur le 13 décembre 2000

² Loi ALUR – Accès au Logement et Urbanisme Rénové – Loi mise en application le 24 mars 2014

certaines de ces start-ups afin de pouvoir optimiser le monde des administrateurs de biens et de se baser sur les reproche qui sont faits à leur égard. En effet, l'enjeu déployer le numérique chez les administrateurs de biens est à ce jour un élément essentiel afin d'obtenir de meilleurs retours auprès des clients (locataire, bailleur ou bien copropriétaire).

La start-up Chouette Copro est une plateforme de communication qui permet de simplifier le quotidien de l'immeuble c'est-à-dire, que le principe de cette société permet de mettre en relation les occupants, le syndic et les prestataires techniques afin de gérer au mieux et plus rapidement les interventions sur



l'immeuble. Par exemple, si l'ascenseur est en panne, les copropriétaires peuvent le signaler via un commentaire et ajouter des photos. Une fois le message posté, le syndic peut mettre se mettre en relation avec le prestataire. Cette application permet aussi de minimiser les appels et les mails des copropriétaires qui seraient en doublon pour régler un même problème. Ce principe permet de diminuer les ordres de services et de donner un suivi aux copropriétaires puisqu'ils peuvent suivre l'état d'avancement du dossier et si besoin d'échanger avec le prestataire et le syndic et de diminuer le temps consacré à répondre au téléphone et aux mails qui sont envoyé en doublon. Le principe de cette start-up permet au syndic de se voir redorer son blason en effet, les copropriétaires reprochent souvent au syndic de ne pas être suffisamment réactif et de ne pas les tenir au courant sur l'état d'avancement du dossier jusqu'à sa clôture. En dehors de ce point, la plateforme offre une meilleure maîtrise des charges de copropriété via une gestion collaborative afin d'optimiser les coûts d'intervention pour un prestataire en effet, le problème pourrait être résolu par la collaboration entre les différents occupants. Cette plateforme offre au gestionnaire un historique du bâtiment via des numéros utilises, des avis de passage ou bien les personnes à contacter en cas d'urgence...

Depuis 2016, la start-up Meilleure Copro est née, il s'agit d'un site qui permet au conseil syndical de faire étudier le coût de leurs charges de copropriété afin de les faire réduire. Le processus est le suivant, le conseil syndical est contacté par Meilleure Copro afin de leur



expliquer comment leurs charges peuvent être réduites. Puis, les représentants de la start-up rencontrent le syndic pour leur permettre d'analyser plus en détail chaque dépense. Par la suite, ils vont analyser les dépenses et faire une proposition pour réduire les charges. Cette société est rémunérée selon le pourcentage des

économies réalisées dans la copropriété. Cette solution permet aux copropriétaires d'être satisfaits de cette réduction des dépenses des charges de copropriété vis-à-vis de leur syndic puisque les copropriétés de plaignent très fréquemment des sommes qu'ils doivent déboursier pour le fonctionnement de la copropriété. En effet, cela génère en outre des désaccords lors des assemblées générales ordinaires lorsque le syndic passe à la résolution du renouvellement du mandat du syndic et que celui-ci a augmenté ses honoraires par rapport à l'année passée. Très souvent, ils ne comprennent pas que la législation oblige le syndic à suivre de nouvelles obligations, comme l'immatriculation sur le registre des copropriété à faire tous les ans suite à la régularisation des charges ou bien l'ouverture du compte bancaire fonds de travaux loi ALUR. Cette start-up contribue à la satisfaction des copropriétaires en justifiant la réduction des dépenses des charges de copropriété mais il peut également justifier de l'investissement du syndic sur le point précédemment cité.

Comme vu précédemment, la législation varie très fréquemment ces dernières années et il peut être difficile pour les agences de se mettre constamment à jour à ce sujet. Pour y pallier, la start-up Modelo offre de nombreux contrats en ligne, ces contrats permettent d'être toujours en accord avec la législation en vigueur. De nos jours, les mentalités ont changé au fil du temps et celles-ci sont devenues de plus en plus procédurière. Cette donnée est à prendre en compte par les agences immobilières et les administrateurs de biens, aujourd'hui 4 067 agences utilisent ce que propose cette société, ce qui permet à 1 388 actes d'être rédigés tous les jours via leurs services. Certains actes sont longs à rédiger comme les actes de cautionnement, les baux, grâce à cet outil, il a été constaté que cette méthode permet de réduire sa rédaction de trois fois. Cette formule offre également de générer l'acte en format PDF ce qui permettra de réduire les coûts des impressions par ailleurs, ces actes peuvent être signés électroniquement.



On peut également retrouver l'entreprise DocuSign qui permet de signer des documents en ligne où que l'on soit et de n'importe quel appareil. Avec ce processus, les parties concernées par ce contrat/acte peuvent suivre l'état d'avancement de celui-ci. La signature électronique utilisant des clés personnelles, elles garantissent alors l'unicité de la signature. Ce document est équipé d'une blockchain, cela signifie que la transmission du document est sécurisée, la blockchain est constituée d'une base de données qui contient un historique sur le document transmis. Ainsi, si l'acte a été modifié, la blockchain permet alors de détecter tout de suite ce qui a été changé sur celui-ci. Son authenticité est alors rompue et ne peut donc être garantie.

Depuis l'année 2018, la charte « objectif BIM 2022 », celui-ci a vu le jour suite aux arguments de construire plus vite et sur le fait de relancer la construction qui a subi un ralentissement depuis 2008. Ce plan prévoit qu'à l'horizon de 2022 toutes les nouvelles

constructions soient réalisées avec la maquette numérique. En effet, cela sera un fort changement pour les administrateurs de biens puisque la loi de 1965 régit les copropriétés et oblige toute nouvelle construction à être régi par le régime de la copropriété.

A l'issue de cette étude, on peut alors comprendre que ces diverses start-ups permettent d'optimiser la digitalisation des administrateurs de biens. En effet, cela a un impact d'un point de vue économique c'est-à-dire, que les administrateurs de bien constatent une certaine rentabilité, de renforcer le poids de la gérance locative mais également de prendre le virage du digital et de se démarquer de la concurrence. Ces services augmentent la valeur du service ajouté c'est-à-dire, que ces entreprises accentuent la part de service complémentaire, de redorer l'image du secteur, de justifier les honoraires des divers intervenants via un suivi précis de tous les dossiers en cours.

Au vu de la conjoncture actuelle, on peut également se demander si les pures players ne seraient pas une bonne alternative aux différents points exposés ci-dessus. Les pures players sont des entreprises qui se focalisent sur un domaine d'activité dont elles maîtrisent un savoir-faire. A l'origine, celles-ci sont des start-ups qui ont décidé de concurrencer les grands distributeurs de vente à distance ou bien de ceux qui réalisent de la vente réelle. Très souvent, on traduit les termes



de pures players en « tout en ligne », les entreprises internationales qui l'ont développé ne possède pas de boutique dure. Aujourd'hui, SeLoger ou bien LogicImmo sont des pures players qui

misent tout sur les sites internet. Ces sociétés ont choisi de face à la concurrence d'une autre façon que ce qui est le plus répandue à ce jour, ils misent sur le fait d'oublier totalement l'annonce papier. Depuis, ces pures players ont bien fonctionné dans le domaine de l'immobilier en effet, ils sont plutôt bien répandus et voire même ils sont devenus la référence en matière de recherche immobilière.

Cependant, il ne faut pas oublier que la génération à venir est celle dite de la « génération C » ces termes peuvent être traduits littéralement par « génération du contenu ». C'est-à-dire que celle-ci est définie comme étant la génération des créateurs et regroupe tous les individus qui sont à la recherche permanente d'un accomplissement par la création. Elle ne correspond à aucune tranche d'âge particulière bien qu'elle concerne principalement les personnes qui sont nées entre les années 1988 et 1993. Ce qui les attire sont les technologies de la communication, l'accessibilité à des appareils électroniques sophistiqués, la multitude de possibilités qu'offrent certains logiciels tels que World Wide Web... Cela leur permet de modifier, imaginer ou bien de créer leur propre environnement que l'on soit expert ou novice. La génération C étant le monde de demain, il faut penser à s'adapter à leurs besoins et attentes afin de pouvoir continuer à échanger et collaborer avec eux.

Conclusion

A l'heure actuelle, les métiers divergent mais suite aux textes de loi qui vont être modifiés en imposant certains points, les métiers vont devoir s'accorder selon la tendance du marché, des attentes des clients et de la loi en vigueur tout en faisant face à la concurrence. Afin de faire face à la concurrence des grands groupes et la loi ELAN à venir, les administrateurs de biens indépendants devront se mettre au numérique. En effet, si les entreprises passent d'ores-et-déjà au digital, elles ne se verront pas dépassées par les évènements et leur permettront de pouvoir redorer leur blason vis-à-vis de leurs clients.

En dehors de ces points ci-dessus cités et de ce qui a pu être développé précédemment, nous pouvons en déduire que les administrateurs de biens qui se mettront au digital connaîtront tout d'abord un retour sur investissement. Puisque qu'en effet, cela leur permet avant tout de se mettre à jour selon la réglementation en vigueur mais également de pouvoir optimiser leur temps de travail derrière. Cette solution semble être une bonne alternative afin de justifier l'augmentation des honoraires puisque qu'en effet, cela apporte un service supplémentaire, mais encore de pouvoir gagner du temps vis-à-vis des doublons de mail et d'appels téléphonique. En effet, étant donné que l'on entend très souvent dire de la part des copropriétaires que les syndics sont trop chers et à défaut, de la part des syndics on entend plutôt le discours sur le fait que leurs honoraires forfaitaires ne sont pas suffisants et ils en profitent pour pouvoir augmenter leur honoraires en passant par des facturations hors forfait. Ainsi, le fait de passer au digital permettrait d'être un bon compromis face aux copropriétaires et aussi bien aux administrateurs de biens, cela permettrait aux deux parties d'être satisfaites et de constater tout de même une certaine plus-value.