

**OBSERVATOIRE**



**DIAGNOSTIC-ACTION DE LA BRANCHE DE L'IMMOBILIER  
SUR LES IMPACTS DES TRANSITIONS NUMÉRIQUES ET DE  
L'IA DANS LES EMPLOIS ET LES COMPÉTENCES – RAPPORT**

30 janvier 2026



*Avec la CPNEFP de la branche  
professionnelle de l'immobilier*

# SOMMAIRE

---

## 1. MÉTHODOLOGIE DE L'INTERVENTION ET CARACTÉRISTIQUES DE LA BRANCHE DE L'IMMOBILIER

- 1.1. Objectifs, démarche méthodologique et moyens mis en œuvre
- 1.2. Périmètre d'analyse
- 1.3. Caractéristiques de la branche de l'immobilier

## 2. LES MÉTIERS DE LA BRANCHE FAISANT L'OBJET DU DIAGNOSTIC-ACTION

- 2.1. Les métiers de la branche de l'immobilier
- 2.2. La dynamique du marché de l'emploi

## 3. LES IMPACTS DU NUMÉRIQUE ET DE L'IA\* SUR LES ENTREPRISES ET LEUR FONCTIONNEMENT

- 3.1. Les enjeux liés à la transition numérique
- 3.2. Les impacts sur la stratégie et le modèle d'affaire
- 3.3. La typologie des entreprises vis-à-vis des transitions numériques

## 4. LES USAGES DU NUMÉRIQUE ET DE L'IA AU SEIN DES ENTREPRISES DE LA BRANCHE

- 4.1. Les usages les plus répandus actuellement
- 4.2. Les usages qui se développent
- 4.3. Les principales difficultés rencontrées par les entreprises

## 5. PREMIER REGARD SUR LES IMPACTS DU NUMÉRIQUE ET DE L'IA SUR LES MÉTIERS

- 5.1. Vision d'ensemble de l'impact du numérique sur les emplois et les compétences
- 5.2. Vision par famille de métiers de l'impact du numérique sur les emplois et les compétences
- 5.3 Synthèse

## 6. BESOINS EN FORMATION ET BILAN D'ADÉQUATION DE L'OFFRE EN PLACE

- 6.1. Besoins en formation exprimés par les entreprises
- 6.2. Synthèse du bilan d'(in)adéquation entre l'offre et les besoins de formation identifiés

## 7. PRÉCONISATIONS

- 7.1. Enjeux identifiés
- 7.2. Pistes d'action

## 8. ANNEXES

- 8.1. Sources
- 8.2. Glossaire

*Etude réalisée avec le concours de  
Katalyse et Eleven Strategy*

\* IA : intelligence artificielle, cette dénomination sera conservée tout au long du rapport



# 1.1. OBJECTIFS, DÉMARCHE MÉTHODOLOGIQUE ET MOYENS MIS EN ŒUVRE

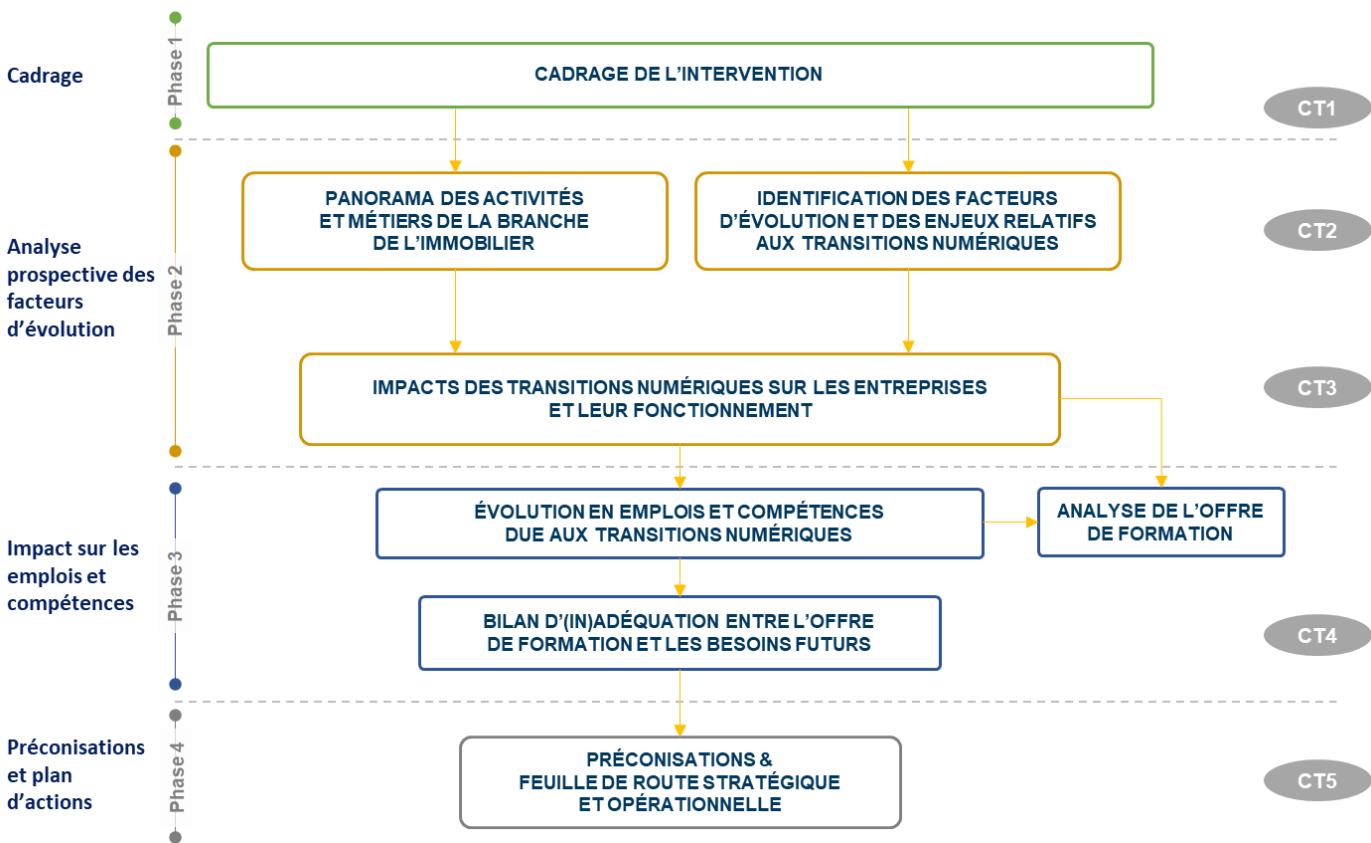
## Rappel des objectifs de l'intervention

Les principaux objectifs de l'intervention sont les suivants :

- Réaliser le panorama des activités et métiers de la branche professionnelle de l'Immobilier,
- Identifier et définir les enjeux des transitions numériques propres à la branche professionnelle de l'Immobilier et aux activités des entreprises de celle-ci,
- Caractériser les impacts des transitions numériques et de l'IA sur les entreprises et leur fonctionnement,
- Identifier les besoins en emplois et compétences prospectifs pour chaque activité de la branche de l'Immobilier,
- Réaliser une cartographie de l'offre de formation et un bilan d'adéquation de l'offre avec les besoins futurs de la branche de l'Immobilier,
- Proposer des préconisations opérationnelles en lien avec les effets des transitions numériques.

## La démarche méthodologique

La méthodologie de l'intervention peut être résumée à travers le schéma ci-dessous :



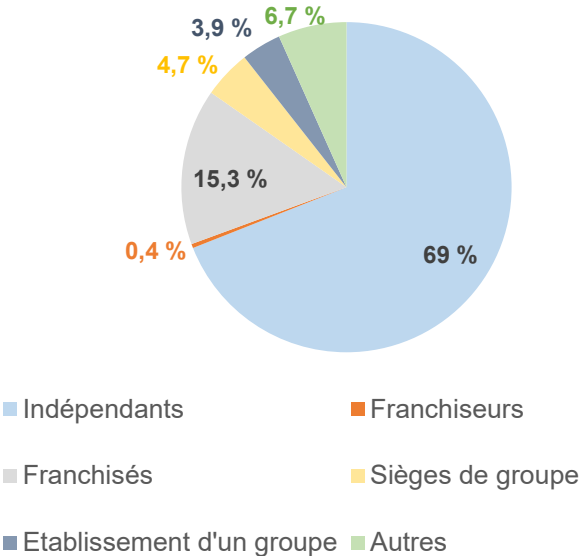
Les moyens mis en œuvre : focus sur l'enquête en ligne



255 répondants

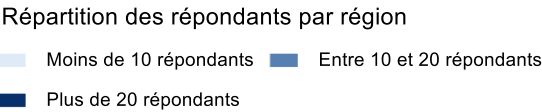
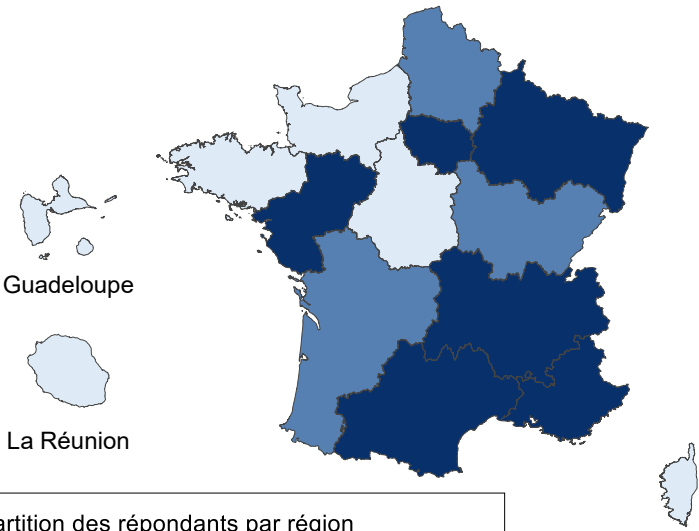
Modèle économique des répondants

Source : Enquête en ligne, 255 répondants



Répartition des répondants par région

Source : Enquête en ligne, 254 répondants



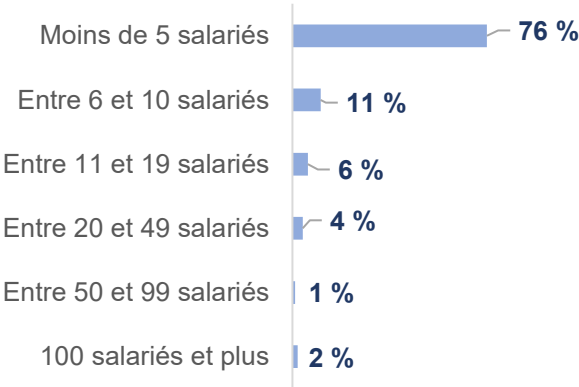
Quelles sont les activités exercées par les entreprises ayant répondu à l'enquête ?

Source : Enquête en ligne, 248 répondants

Activité	Nombre <sup>(1)</sup>
Transaction immobilière	178
Administration de biens	123
Syndics de copropriété	38
Promoteur / rénovateur / foncière	28
Exploitation touristique	20
Autres <sup>(2)</sup>	48

Répartition des répondants par taille de structure

Source : Enquête en ligne, 250 répondants



(1) Un établissement pouvant exercer plusieurs activités

(2) Autres : viager, location EDF, évaluation immobilière, conciergerie, location de salle, formation...



## 1.2. PÉRIMÈTRE D'ANALYSE

Le périmètre retenu pour l'étude de la transition numérique dans la branche de l'immobilier englobe cinq activités principales :



La transaction immobilière,



L'administration de biens,



Les syndics de copropriété,



L'exploitation touristique,



Les activités de promoteur / rénovateur et foncière.

*NB : Les icônes ci-dessus seront repris dans les pages suivantes pour signaler les différentes activités au sein d'encarts, de verbatim, etc.*

La thématique de l'immobilier d'entreprise a été considérée de manière transversale en raison de son impact sur diverses activités. Par ailleurs, les activités de promotion immobilière et les plateformes de location saisonnière (ex. : Airbnb, Abritel) sont hors périmètre.

Au-delà des différentes activités constituant le périmètre d'analyse, l'étude prend en compte les différents modèles économiques existants :

- Indépendants,
- Franchiseurs,
- Franchisés,
- Sièges de groupe,
- Etablissements d'un groupe.

À noter que les agences « 100 % en ligne » ne constituent pas un modèle économique mais une modalité opérationnelle.





### 1.3. CARACTÉRISTIQUES DE LA BRANCHE DE L'IMMOBILIER



52 958  
établissements<sup>(1)</sup>



145 715  
salariés<sup>(1)</sup>



14 965  
Contrats en  
alternance<sup>(2)</sup>

<sup>(1)</sup> Source : URSSAF 2025, MS 2024  
<sup>(2)</sup> Source : OPCO EP, 2024 (Hors Pro-A)

En 2023, un peu plus **d'un établissement sur deux** (52 %) se concentre au sein des activités **des agences immobilières** (NAF 6831Z) pour plus de 4 salariés sur 10 (44 %). Entre 2017 et 2022, l'activité des agences immobilières a connu une **augmentation de 22 % de ses établissements**. En parallèle, les activités de l'hébergement touristique et autres hébergements de courte durée (5520Z) connaissent une évolution semblable (+ 22 %), mais ne représentent que 2 % des établissements de la branche de l'Immobilier.

**À noter que 95 % des établissements de la branche de l'Immobilier comptent moins de 11 salariés.** Ils regroupent, au total 58 % des salariés de la branche de l'immobilier (proportion bien supérieure aux 38 % de salariés dans le domaine des activités de commerce et services pour les entreprises de manière générale).

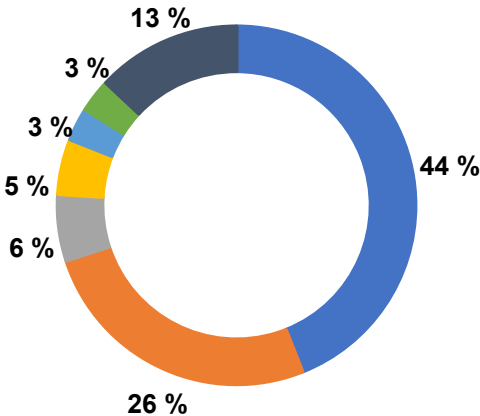
Dans la branche professionnelle de l'immobilier, **36 % des salariés** appartiennent à la **catégorie socio-professionnelle des employés** (parmi lesquels 79 % sont des femmes), **30 % exercent des professions intermédiaires** et **27 % ont le statut cadre**.

Voici les professions et catégories socioprofessionnelles (PCS) les plus représentées dans la branche de l'Immobilier :

- 15 % de techniciens commerciaux et technico-commerciaux
- 15 % de cadres de l'immobilier
- 7 % d'employés administratifs qualifiés des autres services des entreprises

Source : Panorama de la branche OPCO EP, 2023

RÉPARTITION DES SALARIÉS DE LA BRANCHE DE L'IMMOBILIER EN FONCTION DE L'ACTIVITÉ  
Source : Panorama de la branche, OPCO EP, 2023

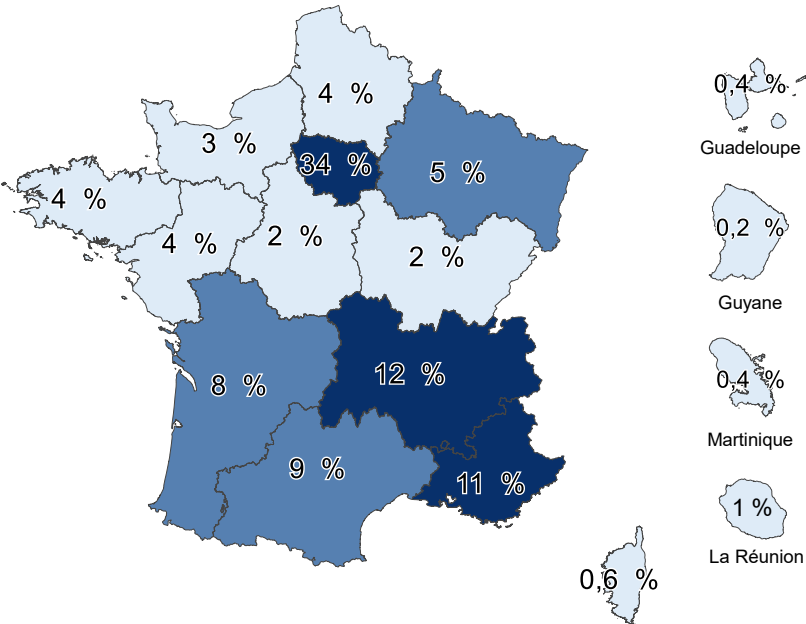


- 6831Z Agences immobilières
- 6832A Administration d'immeubles et autres biens immobiliers
- 6820A Location de logements
- 6820B Location de terrains et d'autres biens immobiliers
- 5520Z Hébergement touristique et autre hébergement de courte durée
- 6810Z Activités des marchands de biens immobiliers
- Autres (7010Z, 6420Z, 8110Z, 6832B)

Trois régions concentrent près de 60 % des salariés de la branche de l'Immobilier : la région Ile-de-France regroupe à elle seule plus du tiers des salariés de la branche, suivie de la région Auvergne-Rhône Alpes (12 %) et de Provence-Alpes-Côte d'Azur (11 %).

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE  
DES SALARIÉS DE LA BRANCHE DE L'IMMOBILIER

Source : Panorama de la branche, OPCO EP, 2023



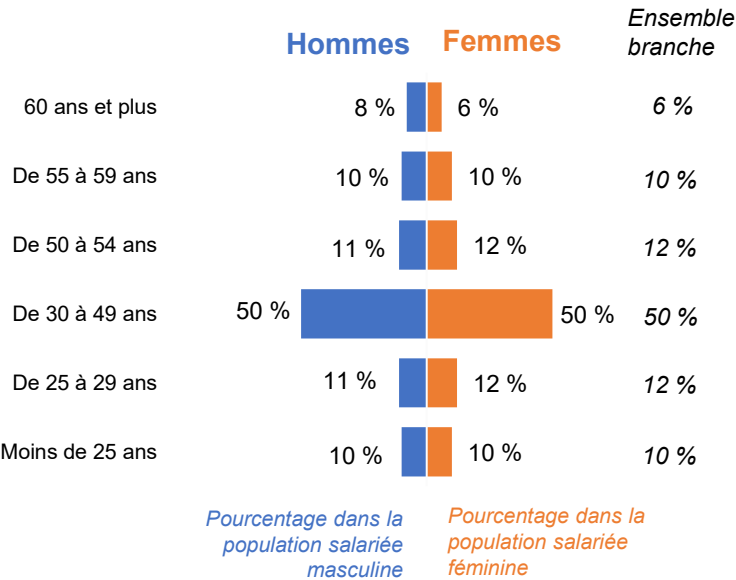
La branche de l'immobilier emploie près de **15 000 alternants** (soit 9 % de tous les contrats en alternance dans les entreprises du champ OPCO EP). La branche de l'immobilier a connu une baisse de 9 % du nombre de contrats en alternance entre 2023 et 2024, en rupture avec la dynamique de progression observée entre 2020 et 2023. Un alternant sur quatre prépare le **BTS professions immobilières**.

La branche de l'Immobilier est particulièrement féminisée. En effet, en 2023, on dénombre 62 % femmes au sein de la branche de l'immobilier contre 49 % dans l'ensemble des branches professionnelles. Par ailleurs, **28 % des salariés de la branche de l'Immobilier ont plus de 50 ans**, une part similaire à l'ensemble des branches. La répartition en fonction des tranches d'âges est assez similaire quel que soit le genre. La moitié des salariés (50 %) ont entre 30 et 49 ans.

Les entreprises de la branche ont principalement recours à des **contrats à temps complet**, (près de 90 % des salariés à temps complet). Les contrats de travail visent la stabilité puisque les **CDI** sont majoritairement utilisés dans la branche de l'Immobilier : ils représentent près de 9 contrats sur 10 (86 %). Cette répartition est similaire à la moyenne des activités des commerces et services pour les entreprises.  
(Source : Panorama de la branche, OPCO EP, 2023)

RÉPARTITION DES SALARIÉS DE LA BRANCHE DE  
L'IMMOBILIER EN FONCTION  
DE L'ÂGE ET DU GENRE

Source : Panorama de la branche, OPCO EP, 2023







## 2.1. LES MÉTIERS DE LA BRANCHE DE L'IMMOBILIER

### CARTOGRAPHIE DES MÉTIERS

18 métiers cœur et 5 métiers complémentaires

Source : Cartographie des métiers de l'Immobilier, OPCO EP 2020

#### Transaction

Location et vente de biens immobiliers résidentiels ou professionnels

- Responsable d'agence immobilière
- Commercial en location d'immobilier résidentiel / vente d'immobilier résidentiel / vente et location d'immobilier professionnel
- Assistant administratif et commercial



#### Valorisation immobilière

Achat et valorisation de biens fonciers

- Asset manager\*
- Expert en évaluation immobilière
- Property manager\*



#### Exploitation

Gestion quotidienne et maintenance de résidences de service ou établissements recevant du public

- Responsable de site
- Responsable expérience client
- Responsable des services généraux
- Responsable maintenance et sécurité



#### Métiers transverses

Accompagnement des métiers cœur de branche

- Juriste / fiscaliste immobilier



#### Administration de biens

Gestion de l'organisation administrative, du fonctionnement et de la maintenance d'immeubles résidentiels ou professionnels, en propre ou pour le compte de tiers

##### Métiers de la gestion locative

- Chargé de gestion locative
- Assistant de gestion locative

##### Métiers de la gestion de copropriété / du syndic

- Gestionnaire de copropriété
- Assistant de copropriété

##### Métiers communs

- Gestionnaire de contentieux
- Chargé de relations avec les propriétaires
- Comptable mandant

#### Métiers complémentaires

En plus des métiers supports communs à l'ensemble des activités, l'immobilier propose d'autres métiers proches de l'hôtellerie, de l'évènementiel, de la maintenance et de la promotion immobilière

##### Administration de biens

- Technicien de maintenance

##### Valorisation immobilière

- Speciality leaser\*
- Chargé des relations avec les enseignes

##### Résidences de tourisme

- Yield manager\*
- Responsable des réservations
- Réceptionniste

La branche de l'immobilier compte **quatre familles de métiers** intégrant les métiers « **cœur de branche** », à savoir les métiers les plus typiques de la branche :

- La transaction incluant les métiers de la location et la vente de biens immobiliers ;
- L'administration de biens englobant les métiers des activités de gestion locative ou de copropriétés ;
- La valorisation immobilière couvrant les métiers de l'achat et la valorisation de biens fonciers ;
- L'exploitation consistant à gérer quotidiennement et à entretenir des résidences de service ou des établissements recevant du public.

Le métier de juriste / fiscaliste immobilier est **transverse** à toutes les activités, il accompagne les métiers « cœur de branche ». En complément des métiers supports, qui sont communs à l'ensemble des activités, l'immobilier propose d'autres métiers proches de l'hôtellerie, de l'évènementiel, de la maintenance et de la promotion immobilière (voir « métiers complémentaires »).

\* Description des métiers figurant dans le glossaire





## 2.2. LA DYNAMIQUE DU MARCHÉ DE L'EMPLOI

L'analyse des offres d'emploi publiées ces deux dernières années par les entreprises de l'Immobilier met en lumière la recherche de candidats essentiellement à temps complet pour la majorité des emplois (près de 93 %) et en CDI (56 % des annonces d'emploi alors que 86 % des contrats dans la branche sont des CDI), mais également de profils freelances (21 %) ainsi que des CDD (13 %). Par rapport à la proportion de freelances présents effectivement dans la branche de l'Immobilier, la part de profils freelances recherchés dans les offres d'emploi est particulièrement importante (ils représentent moins de 1 % des profils dans la branche de l'Immobilier).

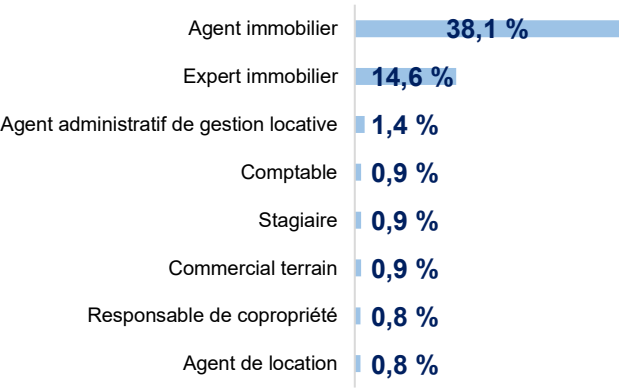
Par ailleurs, les annonces sont publiées dans près de 98 % des cas sur des sites d'emploi type Indeed, Hellowork ou Meteojob.

Le métier **d'agent immobilier** est le plus recherché au sein des annonces publiées (près de 40 % des annonces d'emploi) avec une terminologie cependant variable selon les annonces : agent commercial en immobilier, conseiller immobilier, agent immobilier...

Une myriade d'autres métiers sont également recherchés au sein des entreprises de la branche de l'Immobilier au-delà des principaux métiers représentés sur le schéma ci-dessous, mais dans des proportions beaucoup plus faibles : chargé de recouvrement, négociateur transaction particuliers, gestionnaire relations clients, gestionnaire de biens immobiliers ou encore assistant de gestion.

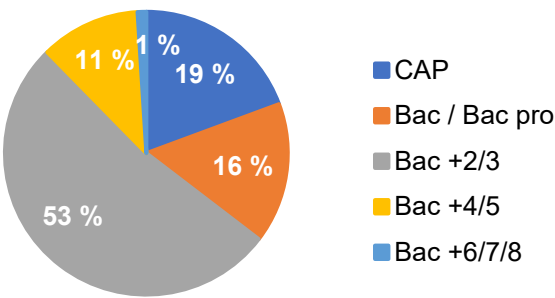
### PRINCIPAUX METIERS RECHERCHÉS PAR LES ENTREPRISES DE LA BRANCHE DE L'IMMOBILIER

Source : Jobfeed, extraction entre le 16/06/2023 et le 16/06/2025, retraitements Katalyse



### NIVEAU DE FORMATION RECHERCHÉ PAR LES ENTREPRISES DE LA BRANCHE DE L'IMMOBILIER

Source : Jobfeed, extraction entre le 16/06/2023 et le 16/06/2025, retraitements Katalyse



« Pour anticiper la reprise d'activité, les intervenants du secteur prévoient des embauches, en particulier des agents commerciaux. »  
Observatoire de conjoncture du SNPI, 3<sup>ème</sup> trimestre 2025  
(cf. sources p.60)

La majorité des offres d'emploi ne spécifie pas le niveau de diplôme requis. Parmi les annonces qui l'indiquent, un profil sur deux recherché est un candidat de **niveau Bac +2 ou Bac +3**.

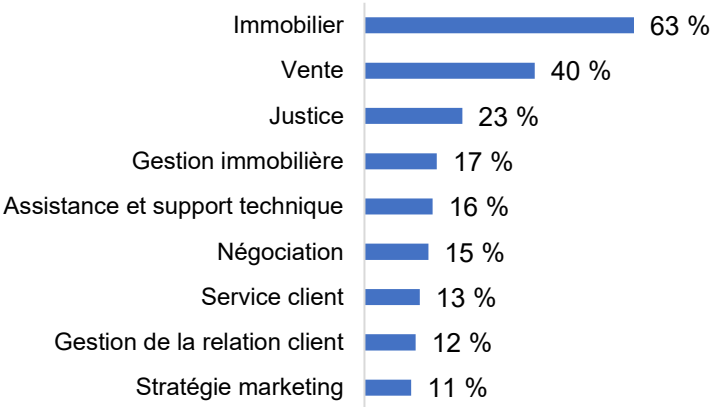


Quelques annonces d'emploi (moins de 0,1 %) sont **en lien direct avec les thématiques de transition numérique** puisque certains établissements cherchent des chefs de projets SI, SIRH, IT, informatique, logiciel ou digital. Aucune annonce d'emploi n'est spécifiquement liée à l'Intelligence Artificielle : certaines annonces mentionnent cependant la technologie en évoquant les « projets de transformation numérique ».

Les compétences professionnelles les plus recherchées sont la connaissance du secteur de l'immobilier (connaissance des marchés, de la réglementation,...), la capacité à vendre, à négocier et à gérer la relation client : en somme des compétences commerciales. La maîtrise des aspects juridiques, à savoir le droit immobilier concernant les contrats et les relations juridiques entre bailleurs et locataires, entre copropriétaires, entre acheteurs et vendeurs, etc. est aussi attendue.

CLASSEMENT DES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES  
LES PLUS DEMANDÉES DANS LES OFFRES D'EMPLOI  
PAR LES ENTREPRISES DE LA BRANCHE  
DE L'IMMOBILIER

Source : Jobfeed, extraction entre le 16/06/2023 et le 16/06/2025, retraitements Katalyse



« Nous attendons dorénavant la maîtrise des outils comme GPT ou Mistral (LLM) pour gagner en efficacité. »

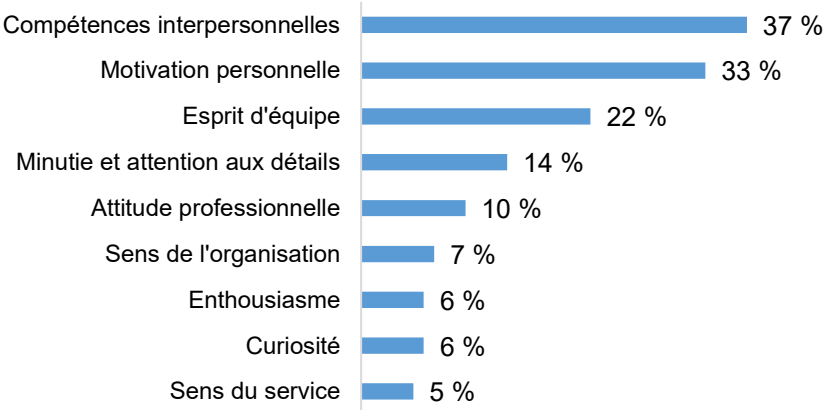


Les compétences humaines les plus valorisées sont les compétences interpersonnelles (capacité à interagir efficacement avec les interlocuteurs), la motivation personnelle ainsi que l'esprit d'équipe → les entreprises de la branche cherchent de plus en plus des personnalités dotées de ces qualités.

La majorité des annonces d'emploi spécifient également la recherche de **compétences informatiques**, telles que les dispositifs de signature électronique, la prise en main au quotidien d'une boîte de messagerie, la maîtrise de la suite Office (Excel, Word, Powerpoint) voire la capacité à utiliser des bases de données. La réalisation ponctuelle de visioconférences est également indiquée dans un grand nombre d'annonces.

CLASSEMENT DES SAVOIR-ÊTRE LES PLUS  
DEMANDÉS DANS LES OFFRES D'EMPLOI PAR  
LES ENTREPRISES DE LA BRANCHE  
DE L'IMMOBILIER

Source : Jobfeed, extraction entre le 16/06/2023 et le 16/06/2025, retraitements Katalyse



« Lors des recrutements, on s'assure dorénavant que le candidat dispose de connaissances numériques et sache au minimum manier les outils du quotidien : mails, Word, Powerpoint, Excel, Teams... »





### 3.1. LES ENJEUX LIÉS À LA TRANSITION NUMÉRIQUE

#### Digitalisation des processus



L'intégration des outils numériques au sein des processus métiers figure parmi les grands enjeux de la transition numérique. La gestion des documents contractuels, par exemple, est en pleine mutation grâce à l'automatisation et à l'IA. Les technologies d'IA génératives notamment permettent de standardiser et de fluidifier des tâches autrefois chronophages et sujettes aux erreurs humaines. La création, la signature et le suivi des documents peuvent désormais être réalisés de manière entièrement numérique (par exemple avec des solutions comme DocuSign), réduisant ainsi les délais et les coûts associés. Cette digitalisation est particulièrement prégnante dans l'activité de transaction immobilière, où l'automatisation des tâches administratives permet un gain de temps et d'efficacité significatif. Par ailleurs, les outils numériques permettent également aux activités de syndics de copropriété de dématérialiser la transmission des documents (factures, appels de charge...).



Cependant, cette transformation ne se limite pas à l'optimisation des processus existants. Elle ouvre également la voie à de nouvelles pratiques, telles que l'utilisation de plateformes collaboratives et de solutions cloud souveraines (respectant la réglementation européenne comme L'IA Act) pour le stockage et le partage des documents. Ces innovations favorisent une meilleure coordination entre les différents acteurs impliqués dans une transaction immobilière, qu'il s'agisse des agents, des notaires ou des clients.

« La digitalisation des processus est dorénavant bien réalisée et intégrée. L'étape suivante serait de tout connecter ensemble pour accélérer les partages/transferts de données et d'automatiser idéalement le processus d'entrée d'un nouveau mandat : rédaction puis publication des annonces, pré-sélection des dossiers clients puis programmation d'une visite dans le calendrier. »



#### Analyse des données et personnalisation de l'offre



L'exploitation des données clients, facilitée par l'IA, constitue un autre levier majeur de la transition numérique. En analysant les données collectées, les entreprises peuvent identifier des tendances du marché et des préférences spécifiques des clients. Cette capacité à extraire des informations précieuses à partir des données permet de personnaliser les offres immobilières, répondant ainsi plus précisément aux attentes des clients. Des algorithmes de classification peuvent par exemple être utilisés pour recommander des biens immobiliers en fonction des critères de recherche des clients, ou pour anticiper les évolutions du marché.

Cette personnalisation accrue de l'offre immobilière est un atout concurrentiel majeur dans un secteur où la satisfaction client est primordiale. Elle permet non seulement de fidéliser la clientèle existante, mais aussi d'attirer de nouveaux clients en leur proposant des solutions sur mesure. Cependant, cette approche nécessite une maîtrise technique avancée des outils d'analyse de données, ainsi qu'une capacité à interpréter les résultats de manière pertinente.

## Nouveaux services et optimisation de l'expérience client

La transition numérique permet également de proposer de nouveaux services innovants, tels que les visites virtuelles, les images aériennes de biens avec l'utilisation de drones, les estimations de biens en ligne ou l'utilisation de chatbots omnicaux (WhatsApp, Telegram...) pour répondre aux questions des clients. Ces innovations optimisent l'expérience client en offrant des solutions plus rapides, plus accessibles et plus interactives. Les visites virtuelles permettent par exemple aux clients de découvrir un bien immobilier sans avoir à se déplacer physiquement, ce qui peut être particulièrement utile pour les clients éloignés géographiquement ou ayant des contraintes de temps.

Cependant, il est crucial de préserver la relation humaine, essentielle dans les métiers de l'immobilier, afin de maintenir la confiance et la satisfaction des clients. La technologie doit être vue comme un complément aux interactions humaines, et non comme un substitut. Ces éléments sont illustrés par les compétences comportementales mises en avant dans l'analyse des annonces d'emploi (cf. page 14). Au sein des activités d'administration de biens ou des syndicats de copropriété, les interactions humaines restent par exemple nécessaires pour accompagner les clients, répondre à leurs besoins spécifiques, gérer leurs émotions ou encore satisfaire des exigences réglementaires.

« Sur nos activités de transaction et administration de biens, nous travaillons à l'implémentation d'une IA pour la gestion des mails quotidiens avec des chatbots qui fournissent des réponses adaptées aux questions récurrentes. »



## Marketing et vente

La présence sur les réseaux sociaux devient indispensable pour assurer la visibilité des entreprises de la branche de l'Immobilier. De nouveaux métiers, tels que celui de Community manager, émergent pour gérer cette présence en ligne. L'intelligence artificielle est également utilisée pour la prospection client et l'optimisation des leads avec la mise en place de d'algorithmes de ciblage causal permettant notamment une meilleure compréhension des clients et de leurs attentes. Par exemple, des outils d'analyse prédictive peuvent être utilisés pour identifier les prospects les plus susceptibles d'être convertis en leads, ou pour personnaliser les campagnes marketing en fonction des préférences des clients. Cette évolution du marketing et de la vente dans le secteur de l'immobilier nécessite une adaptation des compétences des professionnels. Les actifs en charge des métiers commerciaux doivent désormais maîtriser non seulement les aspects traditionnels de leur métier, mais aussi les outils numériques (dont utilisation des outils d'IA générative comme GPT) et les techniques de marketing digital. Cette polyvalence est essentielle pour répondre aux nouvelles attentes des clients et pour se démarquer dans un marché de plus en plus concurrentiel.



« Il ne nous semble pas possible à ce stade d'utiliser de l'IA pour toutes les activités liées aux logements sociaux, car les données sociales sont extrêmement confidentielles et ne peuvent pas être réutilisées sans le consentement des intéressés »



## Sécurisation des données

Avec la digitalisation croissante, la sécurisation des données personnelles des clients et des documents contractuels devient une priorité. Les entreprises doivent se conformer aux normes et réglementations en matière de RGPD. Cependant, la sécurisation des données ne se limite pas à l'adoption de nouvelles technologies. Elle nécessite également une sensibilisation accrue des employés aux enjeux de la cybersécurité, ainsi qu'une mise en place de protocoles de sécurité rigoureux. Les entreprises, quelle que soit leur activité, doivent investir dans la formation de leurs employés pour les préparer à faire face aux défis de la cybersécurité et pour les sensibiliser aux bonnes pratiques en matière de protection des données.

## Ressources humaines

La transition numérique a permis l'optimisation des processus RH traditionnels, en introduisant de nouvelles façons de gérer le capital humain au sein des organisations grâce à l'automatisation des processus administratifs répétitifs dans des SIRH (gestion des congés, paie, suivi des présences,...) ou encore au développement de plateformes d'apprentissage en ligne permettant ainsi aux RRH de se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée : stratégie de développement des talents, amélioration de l'expérience des employés... Certaines entreprises de la branche de l'Immobilier utilisent des outils d'IA dans les processus de recrutement afin d'analyser des CV et de pré-identifier les candidats les plus pertinents en fonction des critères de sélection définis par la société.



« Dans nos services RH, il sera aussi possible de mobiliser l'intelligence artificielle pour l'analyse de signaux faibles dans les entretiens de recrutement. »

## Juridique

Les activités juridiques tiennent une place importante dans les entreprises de la branche de l'Immobilier (contractualisation) et sont également au cœur des transitions numériques. La transition numérique impacte les processus juridiques au sein des entreprises en les automatisant du fait notamment de la récurrence des contrats. Les entreprises de la branche de l'Immobilier commencent également à utiliser l'intelligence artificielle pour la rédaction de courriers juridiques, l'optimisation des premières étapes transactionnelles, le contrôle d'informations juridiques... Certaines entreprises font également appel à des outils d'intelligence artificielle juridiques spécialisés dans l'immobilier, plus réactives et moins coûteuses que les hotlines utilisées auparavant.



## Adaptation des compétences et des métiers

La transition numérique nécessite une adaptation des compétences et des métiers au sein de la branche de l'immobilier. Les professionnels doivent désormais maîtriser non seulement les aspects traditionnels de leur métier, mais aussi les outils numériques et les technologies émergentes. Cette adaptation passe par la formation continue, permettant aux employés d'acquérir de nouvelles compétences et de se familiariser avec les outils numériques.

Les entreprises doivent également repenser leurs stratégies de recrutement pour attirer des profils possédant les compétences numériques nécessaires. Cela peut impliquer de revoir les critères de sélection, de proposer des formations internes ou de collaborer avec des établissements pour développer des programmes de formation adaptés aux besoins du secteur.

**En conclusion**, la transition numérique (dont l'intelligence artificielle) dans la branche de l'immobilier offre de nombreuses opportunités pour améliorer l'efficacité, personnaliser les services et optimiser l'expérience client. Cependant, elle nécessite également une adaptation des compétences et des métiers, ainsi qu'une vigilance accrue en matière de sécurisation des données. Les entreprises qui sauront tirer parti de ces évolutions tout en préservant la relation humaine au cœur de leur activité seront celles qui réussiront à se démarquer dans ce nouvel environnement numérique.

« Lorsque l'on évoque la transformation digitale d'une entreprise, nous avons souvent l'impression d'être face à l'Everest. En réalité, c'est une excellente occasion d'analyser et d'optimiser l'ensemble de sa chaîne de valeur. »

Alain Duffoux, Le journal de l'agence, 2016

« De plus en plus d'entreprises voient dans le numérique une opportunité et s'y mettent, à l'inverse pour ceux qui ne s'y mettent pas il y a un risque de pérennité. »

Acteur expert de la branche et du sujet



## 3.2. LES IMPACTS SUR LA STRATÉGIE ET LE MODÈLE D'AFFAIRE

L'intégration des outils numériques et de l'intelligence artificielle impacte l'ensemble des entreprises de la branche de l'Immobilier. L'utilisation de ces outils permet de gagner du temps notamment sur des tâches répétitives et ainsi de se concentrer sur des tâches à forte valeur ajoutée. Par conséquent, ce temps optimisé permet de renforcer l'aspect humain et la proximité avec les clients.

### Des franchiseurs et des groupes qui semblent plus organisés

Les stratégies liées à l'intégration des outils sont différentes selon les modèles d'affaires. Si la plupart des établissements, notamment les indépendants, formalisent peu leur stratégie numérique à l'heure actuelle, les groupes et franchisés ont une approche plus structurée.

D'une part, l'établissement franchisé suit l'impulsion donnée par le franchiseur notamment concernant les outils fournis. Ainsi 89 % des franchisés interrogés lors de l'enquête en ligne utilisent les outils numériques du franchiseur, en particulier pour la production de documents contractuels, la valorisation de l'agence et la gestion de la relation clients.



D'autre part, les groupes ont déjà formalisé ou sont en cours de formalisation du sujet à travers la mise en place de stratégies dédiées afin de déployer les outils notamment sur l'intelligence artificielle et / ou via des filiales de développement spécialisées dans la conception d'outils (par exemple Foncia ou Citya). De plus, des enseignes peuvent également s'appuyer sur des services transverses ou des sujets transverses notamment liés au numérique et à l'intelligence artificielle (à l'instar de Procivis qui met en place des tests d'outils pour les agences, des formations, une charte dédiée pour le réseau...).

### Des initiatives encore peu formalisées



Par ailleurs, quelle que soit la taille de l'établissement ou son modèle d'affaire, le phénomène de « shadow IT » apparaît (commun à l'ensemble des secteurs et des métiers). Il s'agit d'initiatives individuelles prises par les salariés notamment sur les outils d'IA (ChatGpt, Perplexity, Mistral...) sans que les pratiques soient formalisées de manière claire par l'entreprise : rédaction de mail, traductions de supports... Ces pratiques soulèvent des problématiques quant à la sécurisation des données internes (ex. : fuite de données clients en utilisant des IA génératives) mais également sur la prise de recul quant aux résultats fournis par l'IA (quid de la prise de hauteur des salariés et des vérifications effectuées) ainsi que sur l'homogénéité des pratiques et leur maîtrise. Il y a donc un enjeu quant à la définition d'une ligne directrice et la maîtrise de la qualité (en entreprise).

La posture des établissements est plutôt attentiste vis-à-vis des outils à disposition tout en étant ouverts aux tests sur des cas d'usage propres aux métiers de la branche de l'Immobilier. À court terme, l'impact sur la stratégie dépend de la manière d'y intégrer les outils et d'anticiper les investissements nécessaires. La vision long terme est encore floue du fait de la rapidité d'évolution des technologies et de la disponibilité des outils dédiés aux métiers de la branche de l'Immobilier.



## Peu de disruption dans les modèles d'affaires des entreprises

Néanmoins, le numérique et l'intelligence artificielle transforment peu les modèles d'affaires (proposition de valeur, canaux de distribution, revenus, activités, partenariats...) des établissements de la branche de l'Immobilier. Le cœur d'activité et du métier des établissements connaît peu d'évolution. Malgré les outils numériques le contact humain et la relation client physique restent centraux, par exemple pour des activités de syndics pour la réalisation des assemblées générales, le contact commercial dans la transaction ou encore pour les activités de foncières qui gèrent des implantations physiques.

Cependant, le déploiement des outils couplé au contexte économique actuelle pousse les établissements à proposer de nouveaux services aux clients notamment sur des sujets liés à la rénovation auprès des clients bailleurs dans le domaine de la gestion locative.

Le modèle des agences 100 % en ligne prend également de l'ampleur : plus de 60 % des nouveaux adhérents à la FNAIM sont des agences 100 % en ligne qui n'ont pas de vitrine (Source : *entretien*).

## L'essor de la Proptech

Née de la contraction des termes « property » et « technology », la Proptech est en plein essor depuis 2018 et désigne l'utilisation de nouvelles technologies dans le secteur de l'immobilier. Ce phénomène touche l'ensemble des activités de l'immobilier (la gestion locative, la transaction, l'administration de biens; les foncières...) et se traduit par des innovations en matière de visites virtuelles, la modélisation 3D, la signature électronique, l'utilisation de la réalité virtuelle, les applications smartbuilding (intégration de l'IoT)... L'intelligence artificielle contribue également au développement du secteur en particulier pour optimiser et personnaliser l'expérience utilisateur (recherches facilitées, offres adaptées...). Ce phénomène se fédère autour d'évènements et du mouvement « la French Proptech » afin de promouvoir les technologies et favoriser l'innovation.



## L'intelligence artificielle

L'intelligence artificielle reste aujourd'hui un levier marginal pour la plupart des entreprises de la branche de l'immobilier, sans véritable impact sur leur stratégie ou leur modèle d'affaire. Pourtant, son influence devrait s'amplifier à moyen terme, à mesure que les organisations se structurent et intègrent la technologie. Dès maintenant, certaines sociétés pionnières en font un pilier stratégique, anticipant ainsi les transformations à venir.

*« C'est un élément essentiel qui va arriver dans nos vies professionnelles, c'est une aide pour les professionnels et un meilleur service pour le client à la fin. »  
Intervention du Président du SNPI au Salon RENT 2025  
par les Ondes de l'Immo (cf. sources p60)*



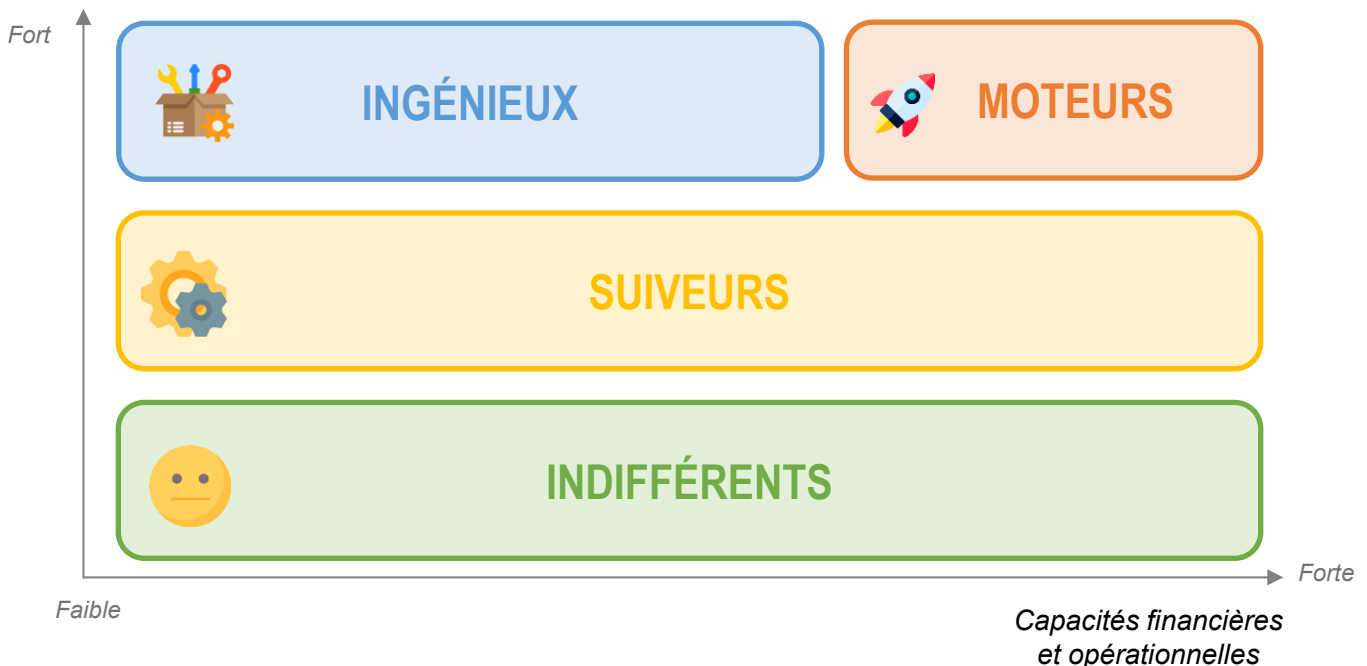


### 3.3. LA TYPOLOGIE DES ENTREPRISES VIS-À-VIS DES TRANSITIONS NUMÉRIQUES

Deux critères ont été identifiés afin de mettre en évidence la posture des entreprises face aux enjeux des transitions numériques et de l'intelligence artificielle :

- Le niveau d'appétence au numérique, traduisant la conviction des entreprises vis-à-vis du déploiement des outils numériques ;
- Les capacités financières et opérationnelles des entreprises intégrant à la fois les moyens humains et financiers permettant la transition (investissement, formation, politique RH...)

Niveau d'appétence  
au numérique



#### Les ingénieux :

##### Critères :

- Entreprises engagées sur les enjeux des transitions numériques et de l'intelligence artificielle
- Des moyens financiers et opérationnels limités

##### Caractéristiques :

Des indépendants, des groupes et franchiseurs de petite à moyenne taille ayant une conviction forte quant à l'intérêt du numérique et de l'intelligence artificielle pour le développement de leur entreprise. Néanmoins, des moyens financiers et opérationnels limités peuvent freiner le déploiement et la mise en œuvre d'une stratégie numérique d'ampleur au sein de ces entreprises. Celles-ci font des tests et trouvent des solutions en faisant preuve d'innovation et d'inventivité afin d'adapter les outils avec les moyens disponibles. Des moyens plus importants leur permettraient d'aller plus loin et de devenir des entreprises motrices des transitions. Par ailleurs, ces entreprises s'intéressent à l'IA en utilisant les solutions existantes (dont IA générative par exemple ChatGpt, Mistral ou Perplexity...) et en faisant un peu de codage (de manière réduite). A l'heure actuelle, il s'agit des prémices et les impacts sont encore relativement limités.





### Les moteurs :

#### Critères :

- Entreprises fortement engagées sur les enjeux des transitions numériques et de l'intelligence artificielle
- Des moyens financiers et opérationnels importants

#### Caractéristiques :

Des entreprises majoritairement de taille importante : indépendants, groupes et franchiseurs. Comme pour les « ingénieux », ils ont une conviction forte vis-à-vis du déploiement des outils numériques et de l'intelligence artificielle. Ils ont également l'ambition de formaliser une stratégie dédiée aux enjeux numériques dans leur ensemble voire de développer en interne des outils dédiés à leur activité (via des filiales spécialisées pour certaines entreprises) grâce à des moyens importants pour investir et déployer les outils. Leur stratégie numérique constitue une opportunité et est considérée comme un facteur-clé de leur pérennité et leur succès. Concernant l'IA, ces entreprises développent ou acquièrent des outils (y compris pour les filiales et enseignes) et ont généralement une stratégie ou du moins des projets en cours. Ils ont les moyens de déployer des solutions et dans certains cas, ils possèdent des équipes numériques / IA dédiées. Le sujet de l'encadrement des usages et de la protection des données sont également anticipés.



### Les suiveurs :

#### Critères :

- Entreprises qui perçoivent le numérique comme une opportunité pour eux et ayant une appétence moyenne pour le sujet
- Des moyens financiers et opérationnels variables

#### Caractéristiques :

Il s'agit d'entreprises ayant un modèle d'indépendant, de franchise et d'enseigne de groupe, et ayant une position plutôt attentiste vis-à-vis des outils numériques et d'intelligence artificielle disponibles sur le marché. Les dirigeants de ces entreprises cherchent à bénéficier des opportunités induites par le numérique et l'intelligence artificielle sur des sujets assez diversifiés. L'utilisation de l'IA est, quant à elle, conditionnée par la maturité des outils et une preuve de concept. Les enseignes de groupes et les franchises suivent la stratégie des groupes et franchiseurs et peuvent utiliser les outils développés. L'enquête en ligne conduite auprès des entreprises montre que 89 % des franchisés interrogés utilisent les outils de leur franchiseur. En fonction des moyens de l'entreprise et de l'évolution de l'appétence du dirigeant par la preuve des bénéfices des outils, l'entreprise pourrait se diriger vers un profil ingénieux ou moteur.



### Les indifférents :

#### Critères :

- Entreprises peu sensibles aux transitions numériques et de l'intelligence artificielle voire réticentes à la transition
- Des moyens financiers et opérationnels variables

#### Caractéristiques :

Des entreprises qui ne souhaitent pas mobiliser des outils numériques et l'intelligence artificielle, quel que soit leur modèle d'affaire, par manque d'intérêt sur le sujet ou de volonté de ne pas déployer les outils. Les entreprises sont également sceptiques voire craignent l'IA, notamment sur la question de la perte des données. Pour les franchisés, il s'agit d'entreprises qui ne mobilisent pas les outils mis à disposition (11 % des franchisés interrogés lors de l'enquête en ligne n'utilisent pas les outils du franchiseur). Cependant, sans prise de conscience et une évolution vers un profil suiveur (évolution de l'appétence au numérique et des moyens mis en œuvre), la pérennité de ces entreprises pourrait être remise en question à moyen terme.





### 4.1. LES USAGES LES PLUS RÉPANDUS ACTUELLEMENT

Une majorité des entreprises de la branche utilise quotidiennement les outils de la suite Office (création et modification de documents, préparation des présentations...) : 74 % des répondants à l'enquête en ligne ont une utilisation journalière de ces outils. De plus, les salariés partagent régulièrement des données et des documents avec leurs collègues et partenaires, favorisant ainsi une collaboration efficace et une gestion centralisée des informations. Ils gèrent la relation client de manière virtuelle, utilisant des outils de communication en ligne pour interagir avec les clients, répondre à leurs demandes et assurer un suivi personnalisé. Au regard des utilisations faites par les entreprises de la branche de l'Immobilier, le secteur se positionne dans la moyenne des autres secteurs.

En complément, les entreprises de la branche de l'Immobilier se saisissent fréquemment d'outils de graphisme intuitifs et accessibles, tel que Canva, pour concevoir une variété de supports de communication visuelle comme des flyers. Ces outils leur permettent de créer des designs attrayants et personnalisés en interne, sans avoir besoin de compétences techniques avancées. Elles font donc moins souvent appel à des agences de communication et graphistes externalisés.

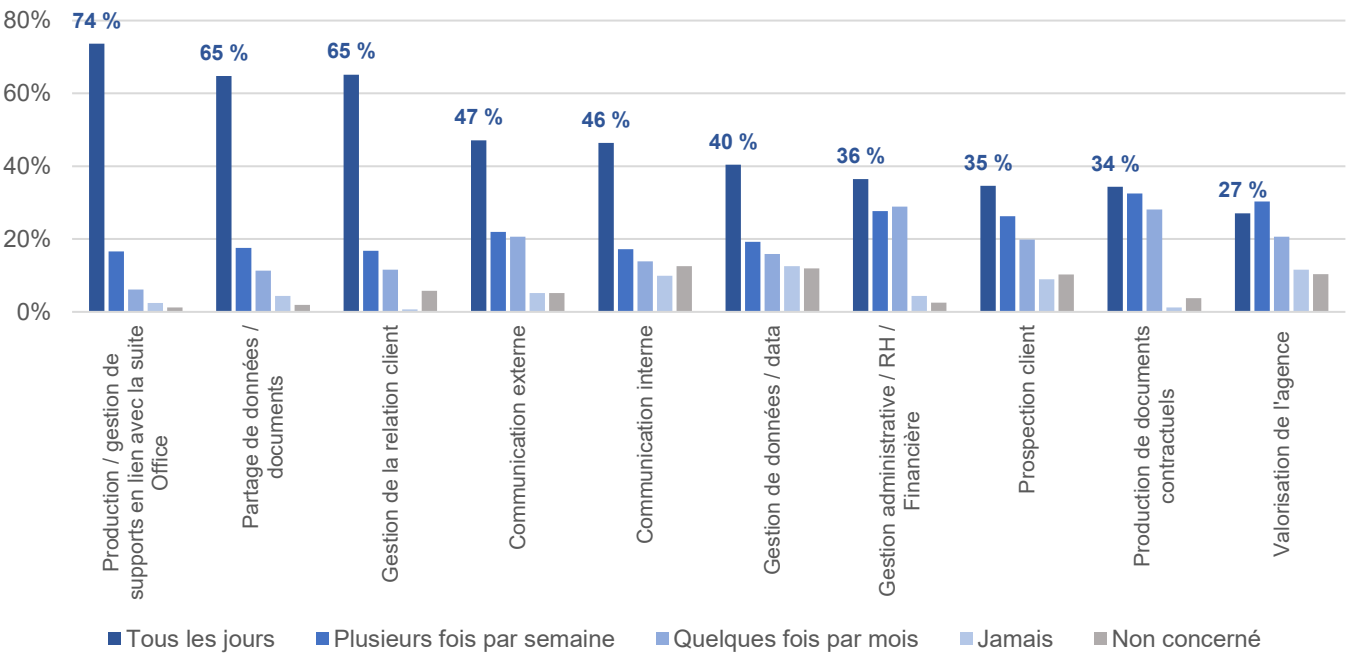
A l'inverse, les pratiques numériques les moins fréquentes à ce jour (part importante de répondants ayant répondu « jamais ») sont la valorisation de l'agence via un site Internet dédié ou les réseaux sociaux (+ 20 % des répondants ayant répondu « jamais » ou « non concernés ») ainsi que la production de documents contractuels via des outils numériques, bien que ces technologies puissent grandement faciliter la gestion et le suivi des contrats.. La prospection client ainsi que la gestion administrative / RH / financière semblent également pratiquées de manière plus marginale avec les outils numériques.

« Nous travaillons avec de multiples fournisseurs, mais aucune de nos données se recoupent, nous avons des bases de données silotées, c'est dommage. »



#### Quelles sont aujourd'hui vos pratiques numériques (hors IA) ?

Source : Enquête en ligne, 163 répondants



Les usages numériques sont assez similaires quelle que soit l'activité des entreprises de la branche de l'Immobilier. Néanmoins quelques particularités peuvent être pointées.



### Focus sur l'exploitation touristique

Activité de la branche de l'Immobilier particulièrement habituée à manier les outils de communication afin de relayer sur le site Internet et les réseaux sociaux les actualités et éventuelles promotions saisonnières dans un objectif de gain de visibilité.



### Focus sur les syndicats de copropriétés

Activité confrontée à l'obligation de fournir un espace client digital depuis plusieurs années afin de permettre l'accès aux informations essentielles aux usagers → dématérialisation des documents et flux bien appréhendée (Loi ALUR de 2014)

Les familles de métiers les plus touchées par l'utilisation des outils numériques sont celles liées à la transaction (responsable d'agence immobilière, commercial, assistant administratif et commercial) et administration de biens (gestionnaire / assistant de gestion locative / de copropriété, comptable, etc.) sur l'ensemble des pratiques numériques. Notons toutefois que toutes les familles de métiers sont impactées par le numérique, tout particulièrement les métiers transverses / complémentaires ou supports qui réalisent de nombreuses tâches administratives (suivis variés nécessitant une utilisation quotidienne des outils numériques, généralisation progressive de la facture électronique...).

*« Nous avons changé il y a quelques années l'ensemble des logiciels ERP / CRM / comptables sur lesquels travaillaient tous nos salariés. Ça a été un gros chamboulement qui a demandé un temps d'assimilation et d'adaptation des nouveaux processus, mais l'efficacité gagnée en vaut la peine »*



La majeure partie des outils décrits précédemment, à savoir la production de supports à l'aide d'outils de la suite office et le partage de documents ou de données semblent être maîtrisés (niveau intermédiaire à avancé) par les entreprises de la branche de l'Immobilier selon les résultats de l'enquête en ligne. Les outils potentiellement moins maîtrisés sont liés aux usages moins fréquents mentionnés ci-dessus : les techniques de valorisation des agences avec la gestion d'un site Internet ou la diffusion de contenus sur les réseaux sociaux. Le traitement ainsi que la gestion de données semblent également moins usités par une partie des répondants. Enfin, la communication interne ne concerne pas l'ensemble des petites structures comptant pas ou très peu de salariés.

Les entretiens qualitatifs réalisés mettent cependant en lumière de fortes disparités entre les salariés au sein des entreprises de la branche de l'Immobilier.



Focus sur les usages de l'IA les plus répandus actuellement

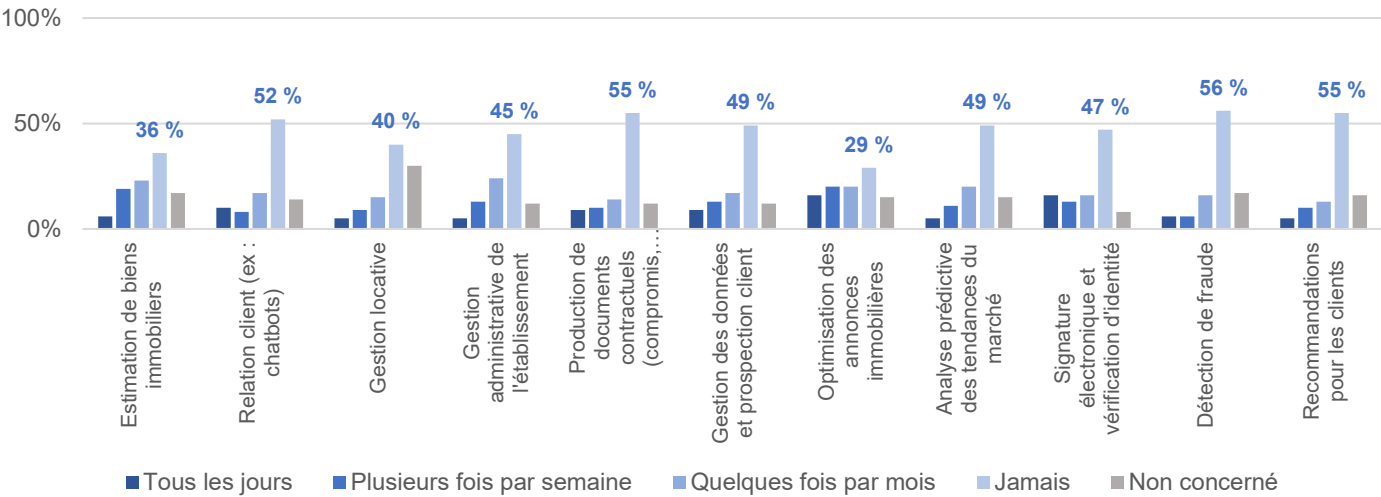
Si les utilisations des outils numériques s'avèrent s'être généralisés sur de nombreuses pratiques, il n'en est pas de même pour l'usage de l'IA qui est aujourd'hui plus informel, puisque son utilisation n'est pas expressément cadrée dans la majorité des entreprises de la branche de l'Immobilier (chartes d'utilisation en cours d'élaboration dans les organisations les plus structurées).

Les usages les plus développés incluent notamment le soutien à la rédaction de mails ou d'annonces. Ces outils permettent d'améliorer la productivité en suggérant des formulations, en corrigeant les erreurs grammaticales et en optimisant le ton du message pour qu'il soit plus efficace et professionnel. L'utilisation d'un assistant de prises de notes automatiques se généralise de plus en plus, particulièrement dans les activités de transaction immobilière à l'issu des rendez-vous commerciaux afin de générer des comptes rendus rapidement. Ces outils constituent une aide précieuse, mais les compétences des salariés demeurent essentielles dans la correction des premières versions générées par l'IA. Sur ce dernier aspect, il existe un enjeu majeur car au-delà de la simple relecture, il existe une nécessaire prise de hauteur afin de vérifier les données fournis par l'outil d'IA. Il est nécessaire d'acculturer voire de former les salariés sur le traitement des résultats.

Les résultats de l'enquête en ligne soulignent le caractère récent des usages actuels de l'IA puisque la majorité des activités réalisées aujourd'hui ne sont pas nécessairement réalisées à l'aide d'outils dotés d'une IA. Parmi les usages les plus fréquents, notons l'estimation de biens immobiliers, l'optimisation des annonces immobilières qui sont d'ores-et-déjà réalisées ou encore la signature électronique et la vérification d'identité. Notons également (cf. schéma ci-dessous) qu'il y a peu voire pas du tout d'utilisation de l'IA sur l'ensemble des activités par une majorité des entreprises interrogées dans le cadre de l'enquête en ligne contrairement aux usages plus globaux du numérique (hors IA).

Pour les activités suivantes, utilisez-vous des outils d'intelligence artificielle ?

Source : Enquête en ligne, 163 répondants



Les entreprises de la branche de l'Immobilier ont déjà commencé à chiffrer les impacts financiers, à savoir les investissements ainsi que les charges (dépenses d'abonnements par exemple) dans les outils d'IA afin de se projeter, d'évaluer les alternatives, prendre des décisions éclairées et d'inscrire les coûts de ces transformations dans leurs prochaines stratégies.

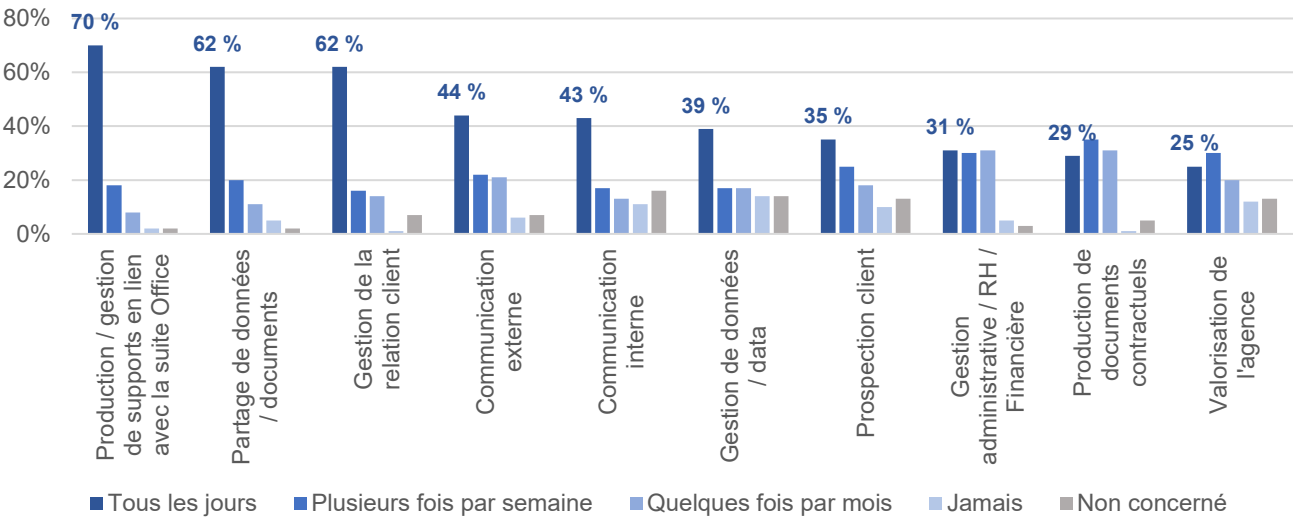
« Aujourd'hui chaque solution c'est environ 20 € par mois et par collaborateur : assistant prise de notes, chatbot entreprise, outil de conception automatique de support etc. Ça chiffre extrêmement vite, il faut donc bien choisir les outils à privilégier et penser à la formation des collaborateurs derrière très couteuse également. »



Focus sur les entreprises de moins de 5 salariés

Quelles sont aujourd’hui vos pratiques numériques (hors IA) ?

Source : Enquête en ligne, 132 répondants



Les entreprises de moins de 5 salariés constituent la part la plus importante des entreprises de la branche. Comme les entreprises de plus grande taille, elles sont confrontées aux impacts des transitions numériques et mobilisent déjà pour la plupart les outils. Les usages des outils sont déjà quotidiens en particulier pour la production de supports avec la suite Office, le partage de données et de documents et la gestion de la relation client. Ces usages sont majoritairement bien maîtrisés : plus de 90 % des entreprises interrogées estiment avoir un niveau de maîtrise intermédiaire ou avancé sur chacun ces 3 usages.

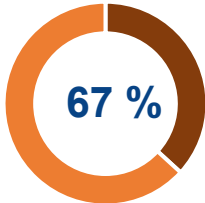


Si les pratiques numériques semblent se diffuser, l'utilisation de l'intelligence artificielle est moins généralisée. Les entreprises interrogées mobilisent peu voire jamais les outils d'intelligence artificielle, un constat similaire aux entreprises de taille plus importante.

Du fait de la taille de l'entreprise, la posture et la stratégie numérique adoptées sont d'autant plus dépendantes de l'appétence du dirigeant et des moyens de l'entreprise (humain, financier, compétence...). L'appartenance à une franchise ou un groupe facilite également le déploiement des outils.

A court/moyen terme, la stratégie d'investissement des outils numériques (dont IA) est hétérogène du fait du manque de temps, de la méconnaissance des outils, du manque d'intérêt pour le sujet, du coût... Les dépenses numériques prévues à court/moyen terme visent l'utilisation des réseaux sociaux, l'optimisation des annonces, la signature électronique... Les entreprises prévoient également d'investir dans les outils d'intelligence artificielle notamment pour les tâches juridiques, la prospection, l'automatisation des process...

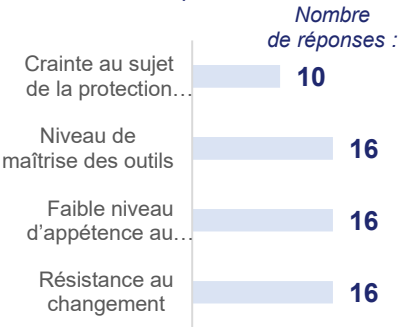
Néanmoins, l'intégration des outils numériques peut être freinée par la résistance au changement ainsi que le niveau d'appétence au numérique des salariés et nécessite ainsi de les sensibiliser et de mener une politique de conduite du changement (cf. focus dédié au sein de la partie 4.3))



... des structures ayant répondu à l'enquête n'envisagent pas d'investir davantage dans les outils numériques (hors IA) dans les 3 prochaines années (Source : Enquête en ligne, 131 répondants)

Quels sont les principaux freins à l'intégration du numérique ?

Source : Enquête en ligne, 38 répondants







## 4.2. LES USAGES QUI SE DÉVELOPPENT

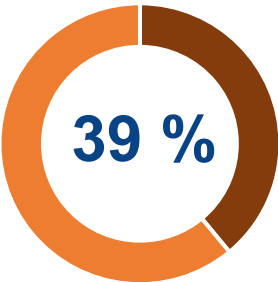
### Investissements à court terme envisagés par les entreprises de la branche en termes d’usages et d’outils numériques à intégrer

Source : enquête en ligne et entretiens qualitatifs, retraitement Katalyse



Les réflexions à court terme portent sur des usages assez simples du numérique, avec des entreprises ayant une marge de progression et d’optimisation des outils sur certains usages et d’appropriation des salariés (voir focus sur les entreprises de moins de 5 salariés en page précédente), par exemple :

- Alimentation des réseaux sociaux et déploiement de stratégies digitales afin de communiquer et d’interagir avec les clients ;
- Amélioration des outils d’estimation en ligne avec la prise en compte d’informations spécifiques et non génériques (proximité d’un bien avec la mer, prise en considération du quartier...) ;
- Etc.



... des structures ayant répondu à l’enquête envisagent d’investir davantage dans les outils numériques (hors IA) dans les 3 prochaines années (Source : Enquête en ligne, 162 répondants)

+ de 60 %

... des structures ayant répondu à l’enquête envisagent d’investir davantage dans les outils d’IA à court ou moyen terme (Source : Enquête en ligne, 135 répondants)

Moins de 40% des entreprises ayant répondu à l’enquête envisagent d’investir dans des outils numériques, ceci s’expliquant du fait qu’une majorité de sociétés ne perçoit pas de besoins supplémentaires à l’heure actuelle ou s’estiment déjà suffisamment équipés. En effet, la transition numérique hors IA est déjà très avancée. Les investissements projetés portent davantage sur les outils d’IA à court ou moyen terme, ce qui laisse présager une **multiplication des usages dans un avenir proche**. Notons également que l’amélioration des outils numériques se fait naturellement au fil des avancées liées à la profession (exemples : déclarations & paiement TVA, impôts sur les sociétés, TESE URSSAF, bilan comptable...).



## Focus par activité\_\_\_\_\_

Plusieurs usages en développement sont communs aux activités de la branche de l'Immobilier : appui à la rédaction de textes / courriers / mails, assistance juridique ou encore plus globalement optimisation des process.

Cependant, plusieurs usages diffèrent en fonction des activités des entreprises de la branche de l'Immobilier en raison d'un niveau de maturité variable. Quelques singularités sont pointées dans les encarts ci-dessous :



### Focus sur la transaction immobilière

Utilisation plus importante dans la prospection et l'analyse du marché au regard des difficultés éprouvées à rentrer des mandats, puis facilitation de la relation client avec des vidéos de présentation des biens réalisées à l'aide de drones par exemple pour se rendre compte des espaces à proximité des biens immobiliers.



### Focus sur l'administration de biens

Facilitation de la gestion administrative (enregistrement automatique des consommations telles que eau ou chauffage et déclenchement de visites préventives d'un prestataire, facturation électronique, information de locataire lors de la fin d'un bail,...)



### Focus sur les syndics de copropriétés

64 % des entreprises prévoient des investissements numériques (hors IA)  
Besoin important de facilitation de la gestion administrative avec l'adoption d'outils numériques : activité plus en retard que les autres sur l'adoption des outils numériques en raison d'une grande part de tâches effectuées manuellement et en présentiel



### Focus sur l'exploitation touristique

Exploitation plus approfondie des outils de marketings digitales (dont analyse de données) et de la gestion de la relation client avec la proposition de séjours sur mesure en fonction des préférences enregistrées par les utilisateurs,...



### Focus sur l'activité promoteur / rénovateur et foncière

Métiers en forte crise, d'où un ralentissement des investissements dans les outils numériques avec néanmoins l'utilisation d'outils d'analyse du marché et de marketing / communication



## Focus sur les usages de l'IA qui se développent

A court terme, l'IA dans l'immobilier se concentre principalement sur l'optimisation des tâches et des processus, ainsi que l'amélioration de l'expérience client. Toutes les activités identifient un besoin important de déterminer les « cas d'usages », les soucis quotidiens générant de forts investissements en temps de la part des équipes (exemple : réponses aux mails redondants avec la capacité d'attacher un document issu de la base de données).

*« Entre mars et juin c'est le feu avec l'enchaînement des AG. On souhaite mettre nos collègues dans les meilleures conditions possibles en réduisant drastiquement les sollicitations extérieures afin de baisser leur niveau de stress. »*



A plus long terme, les réflexions principales autour de l'IA portent essentiellement sur le développement d'IA « agents, pilotes ou officers », qui pourraient jouer un rôle clé dans la transformation des processus métiers et transformer radicalement les modèles d'affaires. Certaines entreprises de la branche de l'Immobilier se structurent sur le sujet et mettent en place des plans stratégiques IA avec des pilotes de projets dédiés.

### Court terme

Gain de productivité des employés avec une amélioration des processus et une meilleure gestion quotidienne de la relation client :

- Optimisation des trames internes (estimations, mandats, compromis...)
- Utilisation d'IA générative sur des tâches chronophages et répétitives : relances des clients, création d'annonces, réponses automatisées...
- Déploiement massif de l'analyse et rédaction de documents juridiques
- Réalisation de vidéos de présentations des biens
- Alimentation des réseaux sociaux

*« Le plus important est d'avoir un pilote de projet garant de l'avancement des sujets IA, sinon le suivi des évolutions ne sera pas efficace dans le temps. »*



Transformation complète des modèles d'affaires et des métiers, à condition d'investir massivement dans des nouvelles solutions innovantes :

- Intégration d'agents IA et orchestrateurs capables de piloter différents logiciels à partir d'un seul point d'entrée
- Automatisation de tâches plus complexes, voire de processus : CRM enrichi par l'IA, scoring de dossiers de candidatures, constitution automatique de dossiers administratifs...
- Marketing analytique afin d'analyser les comportements des clients et cibler plus finement la prospection
- Création d'une application "one-stop-shop" qui permet d'orchestrer plusieurs agents IA et ainsi d'automatiser l'ensemble des Workflows du métier d'agent immobilier : une application permettant à l'agent immobilier de se concentrer exclusivement sur les relations humaines
- Soutien juridique

### Long terme





## Vision prospective sur les usages de l'IA dans la branche \_\_\_\_\_

### 1. La transaction immobilière

L'impact de l'IA sur la transaction immobilière sera **fort**.

- Dans la **prospection et l'estimation de biens**, les outils d'estimation automatisée (AVM) rendront les évaluations plus précises et instantanées, en intégrant une grande diversité de données (prix du marché, empreinte carbone, attractivité locale).
- L'activité de **commercialisation** (annonces, visites, négociation) sera transformée par des agents intelligents, qui pourront analyser les besoins clients, recommander des biens et automatiser la plupart des tâches administratives. Les visites virtuelles et jumeaux numériques prendront de plus en plus de place jusqu'à devenir des standards.

→ L'activité de la transaction évoluera vers une posture de conseil augmenté, valorisant l'expertise relationnelle dans un environnement largement outillé par la technologie.

### 2. L'administration de biens

L'impact de l'IA sur l'administration de bien sera **très fort**.

- La **gestion locative** fera partie des domaines les plus automatisés de la branche immobilière : l'IA permettra une supervision en temps réel des biens grâce à des plateformes de gestion intégrées et des capteurs connectés, la maintenance prédictive deviendra la norme, réduisant les coûts d'intervention et améliorant la satisfaction locataire.
- Les **processus de facturation, de suivi des paiements ou de relance client** seront automatisés, tandis que les chatbots prendront en charge une grande partie de la relation quotidienne.

→ L'administration de biens évoluera vers une dynamique opérationnelle **data-driven**, garantissant la **performance des actifs** et tirant partie des données pour **piloter la rentabilité du portefeuille**.

### 3. Les syndicats de copropriété

L'impact de l'IA sur les syndicats de copropriété sera **modéré**.

- Les **assemblées générales** se dérouleront majoritairement en ligne, les votes seront électroniques et la communication entre copropriétaires, fournisseurs et gestionnaires sera centralisée sur des plateformes collaboratives.
- Le **suivi des travaux et contrats** sera facilité par des bâtiments davantage connectés, avec un pilotage intelligent de la maintenance, des consommations et de la sécurité grâce à des algorithmes d'analyse prédictive.

→ Le syndic deviendra un **gestionnaire technologique et médiateur numérique**, s'appuyant sur des outils digitaux pour favoriser la **transparence et la réactivité** dans la gestion collective.



## Vision prospective sur les usages de l'IA dans la branche \_\_\_\_\_

### 4. L'exploitation touristique

L'impact de l'IA sur l'exploitation touristique sera **fort**.

- Le **suivi financier (taux d'occupation, pricing) et la gestion des réservations** seront digitalisés par des systèmes de « revenue management » prédictifs, qui optimiseront les tarifs en fonction de la demande, des événements et des comportements clients.
- **L'accueil et la relation client** seront personnalisés grâce à l'analyse des données, permettant d'adapter les offres et fidéliser plus efficacement.

→ Au sein de l'activité de l'exploitation touristique, l'usage des outils sera aussi décisif que le sens de l'hospitalité pour contribuer à la gestion d'expérience.

### 5. Les activités de promoteur / rénovateur et foncière

L'impact de l'IA sur la promotion et la gestion foncière sera **très fort**.

- Le **pilotage des chantiers** sera optimisé dès sa phase de conception via BIM (Modélisation des Informations du Bâtiment) et les jumeaux numériques.
- Le **financement d'opérations** sera facilité grâce à des modèles prédictifs d'IA qui aideront à anticiper les coûts, les retours et les besoins énergétiques tandis que la traçabilité numérique facilitera la conformité réglementaire et environnementale.

→ Les activités de promotion / rénovation et de foncière vont évoluer vers davantage de stratégie et de pilotage de portefeuille augmentés.



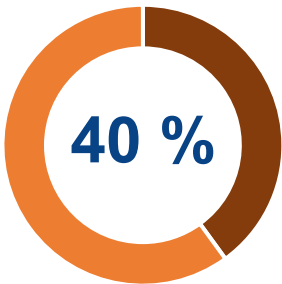


### 4.3. LES PRINCIPALES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES PAR LES ENTREPRISES

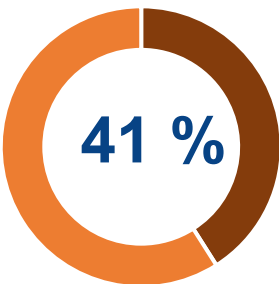
De nombreuses entreprises recourent déjà de manière importante aux outils numériques (hors IA) et réfléchissent à accélérer l'adoption d'outils dotés d'une IA. Elles identifient cependant deux limites principales :

- Un besoin important de relations humaines (non favorisé par les outils numériques) afin de préserver une qualité de service auprès des clients
- Des coûts financiers importants (implication de temps, d'argent et de ressources humaines)

Des difficultés complémentaires sont identifiées par les entreprises et concernent directement les salariés, puisqu'un certain nombre d'entre eux peuvent se montrer sceptiques voire réticents à l'idée d'utiliser de nouveaux outils (ex. : impression papier dans les mœurs). Plusieurs facteurs sont à souligner et peuvent d'ailleurs se cumuler chez certains salariés : méconnaissance des outils, circonspection quant à l'utilité et la performance des outils, impression d'automatisation et de perte du facteur humain, peur de voir son métier disparaître et ainsi son emploi menacé, etc. Néanmoins, en impliquant les salariés dès le début de la transition et en faisant preuve de pédagogie, la transition est mieux acceptée. Le rôle du collaborateur est donc essentiel dès la mise en place de la stratégie numérique de l'établissement et de son déploiement.



... des structures ayant répondu à l'enquête estiment que leurs salariés s'adaptent avec des difficultés aux évolutions liées aux transitions numériques  
(106 répondants)



... des structures ayant répondu à l'enquête expriment un besoin d'accompagnement à l'appropriation des outils  
(106 répondants)

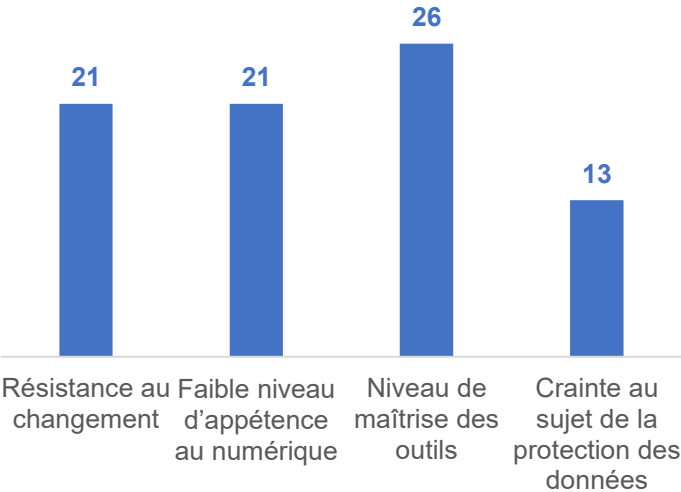
Malgré les réticences au changement exprimées par certaines entreprises de la branche de l'immobilier ainsi qu'un niveau de maîtrise des outils hétérogène selon les salariés, un nombre significatif d'entre elles reconnaissent l'importance cruciale de s'adapter aux évolutions technologiques. Elles manifestent des besoins importants en termes de formations, webinaires ciblés ou encore veille juridique pour se tenir informées des développements rapides sur les thématiques numériques et IA.



La nécessité de s'informer et de se former devient une priorité pour rester compétitif dans un environnement en constante mutation.

#### Quelles sont les principaux freins à l'intégration du numérique au sein de vos équipes ? (en nombre de réponses)

Source : Enquête en ligne, 52 répondants

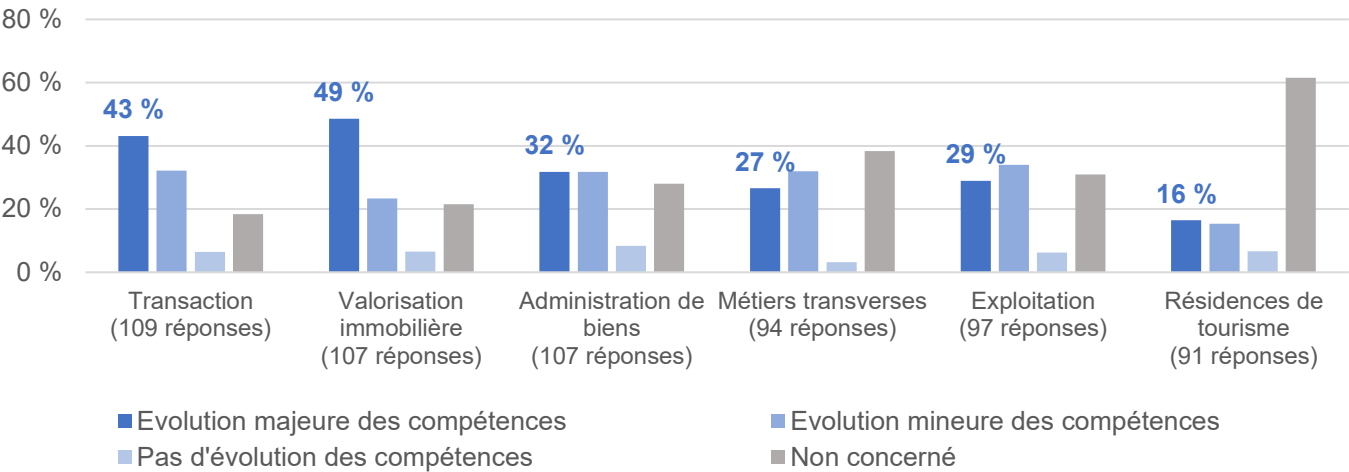




### 5.1. VISION D'ENSEMBLE DE L'IMPACT DU NUMÉRIQUE SUR LES EMPLOIS ET LES COMPÉTENCES

Quelles sont les familles de métiers qui vont être impactées en matière d'évolution des compétences d'ici 3 à 5 ans par les transitions numériques (dont l'IA) ?

Source : Enquête en ligne, 115 répondants



#### Top 10 des métiers les plus impactés par des évolutions de compétences – du plus impacté au moins impacté

Source : Enquête en ligne, 118 répondants

Assistant administratif et commercial – *Transaction*

Responsable d'agence immobilière – *Transaction*

Chargé de gestion locative – *Administration de biens*

Commercial en vente d'immobilier résidentiel – *Transaction*

Assistant de gestion locative – *Administration de biens*

Commercial en vente et location d'immobilier professionnel – *Transaction*

Expert en évaluation immobilière – *Valorisation immobilière*

Commercial en location d'immobilier résidentiel – *Transaction*

Gestionnaire de copropriété – *Administration de biens*

Juriste / fiscaliste immobilier – *Métiers transverses*

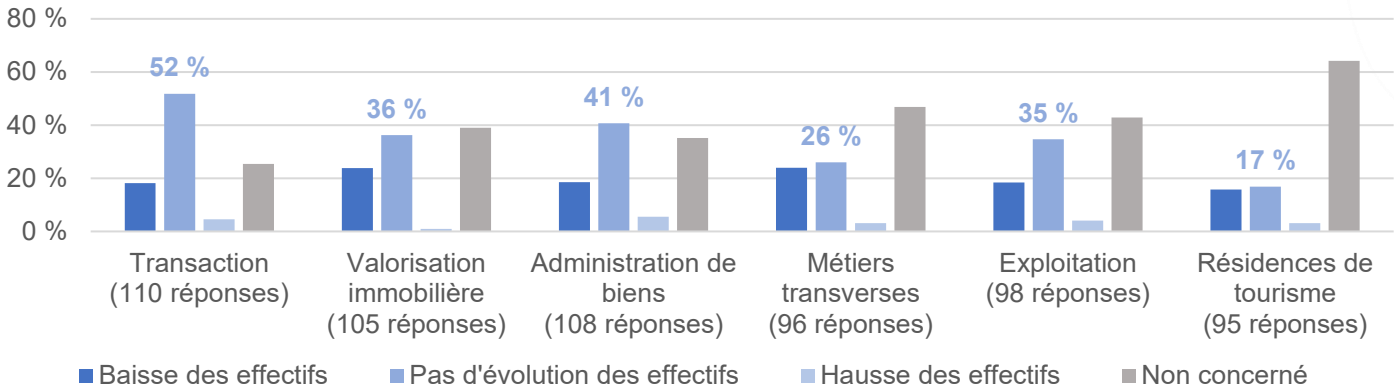


Même si l'ensemble des familles de métiers connaissent des évolutions de compétences, deux familles sont en particulière évolution : les métiers de la transaction et les métiers de la valorisation immobilière. Au sein de la famille de la transaction, tous les métiers sont impactés notamment du fait de l'utilisation d'outils numériques et de l'IA dans les process commerciaux. Quant à la famille de la valorisation immobilière, le métier d'expert en évaluation immobilière est particulièrement impacté par l'apparition d'outils d'estimation et de prospective de plus en plus précis.



Quelles sont les familles de métiers qui vont être impactées en matière d'évolution des effectifs d'ici 3 à 5 ans par les transitions numériques (dont l'IA) ?

Source : Enquête en ligne, 113 répondants



Principaux métiers les plus impactés par une baisse des effectifs

Source : Enquête en ligne, 118 répondants



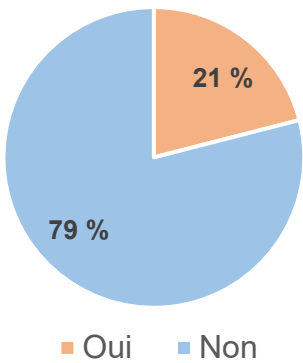
Assistant administratif et commercial  
– Transaction  
Assistant de copropriété  
– Administration de biens

Assistant de gestion locative  
– Administration de biens  
Comptable mandant  
– Administration de biens

Les effectifs des métiers ayant une part de tâches administratives automatisables sont davantage susceptibles de baisser, notamment les métiers d'assistant administratif et commercial, d'assistant de gestion locative ou encore le comptable mandant...A noter qu'environ deux-tiers des répondants à l'enquête en ligne indiquent ne pas identifier d'évolution des effectifs à 3-5 ans. La transition numérique et l'IA ont donc davantage un impact sur les compétences que sur le volume d'emploi. 3 des 4 métiers en baisse identifiés dans l'enquête en ligne sont également concernés par des évolutions de compétences significatives.

Identifiez-vous à 3-5 ans de nouveaux métiers du fait des transitions numériques ?

Source : Enquête en ligne, 117 répondants



Principaux nouveaux métiers identifiés :



- Community manager** : en charge de la communication de l'entreprise et de sa visibilité sur les réseaux sociaux. Des compétences en matière d'intelligence artificielle sont également recherchées pour ce métier.
- IA manager** : en charge du déploiement des outils d'automatisation et d'optimisation des processus relevant de l'intelligence artificielle dans l'entreprise. Il peut également accompagner les équipes dans la transition.
- Data Officer** : nouveau métier qui apparaît plutôt dans les grandes entreprises. Il est en charge de la stratégie de l'entreprise en matière de gestion et de valorisation des données.



Parmi les évolutions de compétences les plus marquantes, deux types se démarquent :

- Les hard skills** : notamment la capacité d'analyse et la maîtrise de l'exploitation des données issues des outils informatiques, la maîtrise de la rédaction de prompts IA...
- Les soft skills** : renforcement des compétences en matière d'esprit critique en particulier pour vérifier la qualité et la fiabilité des données générées par l'IA.





## 5.2. VISION PAR FAMILLE DE MÉTIERS DE L'IMPACT DU NUMÉRIQUE SUR LES EMPLOIS ET LES COMPÉTENCES

### Focus sur la famille de métiers « Transaction »

Le recours aux outils numériques s'est généralisé dans les métiers de la transaction : assistance à la rédaction d'annonces numériques, signature électronique, relation client, utilisation de l'intelligence artificielle... Les métiers sont donc impactés au niveau des compétences, en particulier les métiers de commerciaux et de responsables d'agence même si la relation humaine avec les clients reste centrale. Néanmoins, les effectifs de cette famille de métiers sont plutôt stables avec une diminution possible des métiers d'assistanat.

#### Les impacts par métiers



Responsable d'agence immobilière	Évolution des compétences du fait du numérique ■■■■■□	Impact de l'IA sur le métier ■■■
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Outils numériques qui permettent de faciliter le pilotage commercial (performance des équipes commerciales, portefeuille client, gestion des leads, expérience client...) et stratégique de l'agence (issue d'analyses des tendances des marchés) renforçant la polyvalence et les compétences organisationnelles</li><li>▪ Concernant les compétences RH, IA pouvant aider par exemple à la réalisation des entretiens professionnels (identification d'indicateurs, guide d'entretien...), au suivi des formations et à la gestion des communautés en ligne</li><li>▪ Nécessité d'acquérir une vision d'ensemble des enjeux numériques (dont l'IA) liés à leur activité afin de donner une ligne directrice en matière de culture / exploitation de data, d'automatisation des process, de cybersécurité et de RGPD en particulier en observant une veille (RH, réglementaire, technologique...)</li></ul>		



Assistant administratif et commercial	Évolution des compétences du fait du numérique ■■■■■□	Impact de l'IA sur le métier ■■■□
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Compétences de l'assistant administratif et commercial qui évoluent pour suivre la transition digitale des métiers commerciaux et de la direction notamment sur la partie contractuelle (dématérialisation des contrats, signature électronique, suivi des échéances...)</li><li>▪ Maîtrise nécessaire des outils commerciaux tels que les CRM pour suivre les dossiers clients et les actions des commerciaux</li><li>▪ Des usages émergents de l'IA : aide à la rédaction de documents et de mails, classement, gestion de planning... qui nécessitent des compétences liées à l'écriture de prompt et de requête, la vérification des résultats générés...</li><li>▪ Optimisation des process pouvant entraîner une baisse des effectifs (en particulier dans les PME et grands groupes) nécessitant pour ses métiers de renforcer voire développer leur maîtrise des outils numériques et d'IA, leur polyvalence, des compétences commerciales ou encore la gestion dématérialisée des documents pour sécuriser leur poste ou évoluer par exemple vers le métier de commercial (selon le niveau d'appétence du salarié ; par ailleurs, formation nécessaire)</li></ul>		




Niveau d'évolution des compétences du fait du numérique de pas ou peu d'évolution (1 à 2 cases) à une forte ou très forte évolution (4 à 5 cases)



Niveau d'impact de l'IA sur le métier de pas ou peu d'impact (1 case) à un fort ou très fort impact (2 à 3 cases)



Métier émergent

Commercial en vente d'immobilier résidentiel -  Commercial en location d'immobilier résidentiel -  Commercial en vente et location d'immobilier professionnel	Évolution des compétences du fait du numérique  ■■■■■□	Impact de l'IA sur le métier  ■■■
<div></div> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Outils numériques qui s'intègrent de plus en plus dans le quotidien des commerciaux et permettant un gain de temps et d'efficacité (notamment sur les tâches répétitives) et de développer / renforcer des compétences en matière de rédaction d'annonces à l'aide d'outils, d'analyse de données et de ciblage des clients, de maîtrise des outils de dématérialisation des documents, de veille et d'analyse des tendances</li><li>▪ Maîtrise des outils d'IA notamment pour optimiser les annonces et la rédaction de documents (contrats, compromis, documents juridiques...)</li><li>▪ Montée en compétences technologiques du fait de l'utilisation d'outils pour :<ul style="list-style-type: none"><li>- La prospection et la relation client (utilisation de CRM et gestion des relances, qualification des prospects et de leurs besoins..) renforçant les compétences en analyse des profils clients et de communication multicanale</li><li>- Le scan de terrains sur les cadastres (notamment pour la vente) pour recueillir des données sur le terrain et préparer la transaction nécessitant des compétences d'analyse de terrain et la maîtrise de données locales</li><li>- La prise de vue avec des drones et la création de visites virtuelles qui requièrent une capacité à travailler avec des solutions innovantes et d'adopter une posture de conseiller immersif</li></ul></li><li>▪ A moyen terme dans la location, des réflexions quant au recours au numérique pour la sélection des dossiers de location et de candidats permettant un gain en temps et d'efficacité</li><li>▪ Néanmoins, au-delà de l'expertise technique, compétences humaines qui restent primordiales et au cœur du métier (écoute, négociation, personnalisation, polyvalence...) pour fidéliser le client</li></ul>		

« Nous utilisons déjà les outils numériques pour préparer nos interventions, les comptes-rendus, la prospection... Nous serons amenés à les utiliser davantage pour la prospection et faire du marketing prédictif par exemple. »



Niveau d'évolution des compétences du fait du numérique de pas ou peu d'évolution (1 à 2 cases) à une forte ou très forte évolution (4 à 5 cases)



Métier émergent



Niveau d'impact de l'IA sur le métier de pas ou peu d'impact (1 case) à un fort ou très fort impact (2 à 3 cases)

Focus sur la famille de métiers « Administration de biens »

L’automatisation de nombreuses tâches (davantage d’actualité dans la gestion locative que la copropriété) permet de dégager du temps précieux (moins de saisie manuelle) aux assistant(e)s qui sont repositionné(e)s sur des tâches de communication digitale par exemple. A terme, le nombre de salariés exerçant le métier pourrait cependant diminuer dans les établissements dotés de plusieurs assistants afin de concentrer la réalisation des dernières tâches administratives sur quelques un(e)s seulement.

Les impacts par métiers



Assistant de gestion locative	Évolution des compétences du fait du numérique	Impact de l’IA sur le métier
	■ ■ ■ ■ □ □	■ ■ □
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Numérisation et digitalisation des activités bien établies dans les entreprises avec des salariés s’appropriant depuis plusieurs années les outils numériques classiques (suite Office, mails...)</li><li>▪ Renforcement des compétences en matière d’analyse critique afin de vérifier les tâches automatisées par l’IA demain pour s’assurer de l’exactitude des données (rédaction de baux, envoi des préavis, relances, états des lieux...)</li><li>▪ Capacité à gérer la relation client sur différents canaux de communication à développer du fait de l’implémentation à moyen-long terme de chatbots facilitant la communication et les interactions avec les locataires</li><li>▪ Automatisation des activités à moyen terme entraînant une baisse du nombre d’assistants purement administratifs dans les plus grandes structures particulièrement en raison de la disparition progressive des tâches simples et répétitives (saisie manuelle, classement, relances...) → profils maîtrisant les compétences digitales et numériques (GED, IA, logiciels métiers...) et de soutien aux activités du chargé de gestion locative en capacité de sécuriser leur poste dans un environnement en mutation ou d’évoluer par exemple vers le métier de chargé de gestion locative (selon le niveau d’appétence du salarié ; par ailleurs, formation nécessaire)</li></ul>		



Chargé de gestion locative	Evolution des compétences du fait du numérique	Impact de l’IA sur le métier
	■ ■ ■ ■ ■ □	■ ■ ■
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Renforcement des compétences analytiques (impactant les stratégies locatives), combinant modélisation et projections financières à l’aide d’outils d’analyses prédictives mais également recueil et analyse des attentes clients pour une prise de décision éclairée</li><li>▪ Compétences qui évoluent de la gestion de la relation client vers de la gestion multicanale grâce aux CRM, e-mail, téléphone, plateformes digitales... et sous l’effet de l’implémentation à moyen-long terme de chatbots facilitant la communication et les interactions avec les locataires grâce à l’IA personnalisant les échanges</li><li>▪ Développement des compétences en marketing digital avec la mise en valeur des biens à louer grâce aux outils numériques (réseaux sociaux, publicités, visites virtuelles)</li><li>▪ Optimisation possible d’un nombre important de tâches à terme grâce à leur automatisation : information d’un propriétaire lors de la fin d’un bail, outil de pilotage à distance des installations techniques (décret BACS : « building automation and control system » ou « systèmes d’automatisation et de contrôle des bâtiments »)...</li></ul>		

■ ■ ■ ■ ■ □ Niveau d’évolution des compétences du fait du numérique de pas ou peu d’évolution (1 à 2 cases) à une forte ou très forte évolution (4 à 5 cases)

■ ■ □ Niveau d’impact de l’IA sur le métier de pas ou peu d’impact (1 case) à un fort ou très fort impact (2 à 3 cases)



Métier émergent



Assistant de copropriété	Evolution des compétences du fait du numérique	Impact de l'IA sur le métier
	■ ■ □ □ □	■ □ □
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Dématérialisation et numérisation des documents relatifs aux copropriétés plus progressives que dans les autres pans des activités immobilières</li><li>▪ Obligations réglementaires accélérant toutefois les utilisations digitales : extranet en ligne sécurisé pour les documents relatifs à la gestion de l'immeuble, dématérialisation des factures...</li><li>▪ Maîtrise de modules IA intégrés aux logiciels existants pour faciliter notamment l'archivage intelligent des documents (règlements, comptes-rendus, diagnostics...)</li><li>▪ Automatisation des activités à moyen terme entraînant une baisse des assistants purement administratifs dans les plus grandes structures particulièrement en raison de la disparition progressive des tâches simples et répétitives (saisie manuelle, classement, envoi de convocations et PV d'AG ...) → profils maîtrisant les compétences digitales et numériques (GED, IA, logiciels métiers...) et d'appui aux gestionnaire de copropriété en capacité de sécuriser leur poste dans un environnement en mutation ou d'évoluer par exemple vers le métier de gestionnaire de copropriété (selon le niveau d'appétence du salarié ; par ailleurs, formation nécessaire)</li></ul>		

« Pour le moment notre assistante est précieuse, mais on voit bien qu'avec l'automatisation de certaines tâches, on doit redéfinir son périmètre d'activité. Les assistantes sont davantage impliquées dans la relation client par exemple pour décharger les gestionnaires locatifs. »



Gestionnaire de copropriété	Évolution des compétences du fait du numérique	Impact de l'IA sur le métier
	■ ■ ■ □ □	■ ■ □
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Gestion des éventuels sinistres et suivi des actions nécessitant des déplacements réguliers sur site → relations à distance et gestion numérique des sinistres (collecte d'informations, photos et vidéos centralisées sur un outil) peu privilégiés, mais en développement néanmoins</li><li>▪ Renforcement des compétences analytiques, combinant modélisation des projections financières à l'aide d'outils d'analyses prédictives pour une prise de décision éclairée</li><li>▪ Déploiement progressif de plateformes numériques dédiées à la communication avec les copropriétaires et au partage sécurisé des documents essentiels (incluant la dématérialisation des AG avec les votes électroniques ainsi que l'envoi automatisé des convocations et PV) nécessitant de savoir gérer simultanément les espaces dédiés aux propriétaires et de maîtriser les règles de protection des données et RGPD en raison des information sensibles manipulées</li><li>▪ Capacité à gérer la relation client sur différents canaux de communication à développer du fait de l'implémentation à moyen-long terme de chatbots facilitant la communication et les interactions avec les locataires grâce à l'IA personnalisant les échanges</li></ul>		



Niveau d'évolution des compétences du fait du numérique  
de pas ou peu d'évolution (1 à 2 cases) à une forte ou très forte évolution (4 à 5 cases)



Niveau d'impact de l'IA sur le métier  
de pas ou peu d'impact (1 case) à un fort ou très fort impact (2 à 3 cases)



Métier émergent



Chargé des relations avec les propriétaires	Évolution des compétences du fait du numérique ■ ■ ■ ■ □ □	Impact de l'IA sur le métier ■ ■ □
<ul style="list-style-type: none"><li>Transformation des relations commerciales avec les propriétaires et les exploitants à l'aide d'outils digitaux : plateformes en ligne, personnalisation de la communication et du marketing via mails, newsletters, réseaux sociaux...</li><li>Capacité à gérer la relation client sur différents canaux de communication, à développer du fait de l'implémentation à moyen-long terme de chatbots facilitant la communication et les interactions avec les copropriétaires grâce à l'IA répondant instantanément aux questions récurrentes (état des lieux, déclaration fiscale, gestion des sinistres)</li><li>Dématérialisation et automatisation de tâches administratives (rédaction baux / mandats, renouvellement de contrats, versement des loyers aux propriétaires...)</li><li>Renforcement des compétences en analyse de données avec le suivi d'indicateurs permettant de vérifier la rentabilité des biens, le taux d'occupation et d'anticiper les besoins de maintenance</li></ul>		



Gestionnaire de contentieux	Evolution des compétences du fait du numérique ■ ■ ■ ■ □ □	Impact de l'IA sur le métier ■ ■ □
<ul style="list-style-type: none"><li>Processus de gestion des contentieux déjà dématérialisés et intégrés dans des ERP (Planification des Ressources d'Entreprise), permettant une centralisation des opérations entre les différents services, ainsi qu'un suivi automatisé des procédures (gestion des échéances, mise à jour des dossiers)</li><li>Appui possible sur les outils numériques pour répondre à la complexification de la réglementation et faciliter la prise en compte des réglementations</li><li>Gestion des données sensibles nécessitant la maîtrise des règles de protection des données et de respect du RGPD, notamment dans le cadre de la collecte et la conservation des preuves et exigeant une vigilance accrue et des mesures adaptées</li><li>Exploitation de solutions LegalTech (solutions émergentes) incluant des outils de médiation en ligne et des solutions d'analyse prédictive par IA (optimisation de la résolution des litiges, anticipation d'issues juridiques...) et renforçant les compétences analytiques et critiques nécessaires (véracité des informations)</li></ul>		



Comptable mandant	Evolution des compétences du fait du numérique ■ ■ ■ ■ □ □	Impact de l'IA sur le métier ■ ■ □
<ul style="list-style-type: none"><li>Numérisation et automatisation des processus comptables déjà bien intégrés (saisie de données, gestion des transactions, génération de rapports financiers...)</li><li>Maîtrise de l'IA à moyen terme pour réaliser les appels à règlement (loyers comme charges) ou encore les analyses de comptes</li><li>Métier s'orientant progressivement vers de l'analyse de données et les prévisions financières, afin notamment d'être en capacité d'alerter sur les éventuels risques pouvant survenir</li><li>Mise en place d'outils sécurisés et de protocoles de protection renforcés afin de garantir l'intégrité des systèmes, la confiance des clients ainsi que la conformité face aux exigences du RGPD et aux risques cyber</li><li>Automatisation des activités à moyen terme entraînant une baisse progressive du volume de comptables : des compétences à acquérir ou à renforcer (maîtrise des outils numériques et d'IA, normes de sécurité, capacités d'analyse...) pour sécuriser le poste ou évoluer vers plus de responsabilités par exemple la gestion de dossiers plus techniques ou des fonctions du management (selon le niveau d'appétence du salarié ; par ailleurs, formation nécessaire)</li></ul>		



Niveau d'évolution des compétences du fait du numérique  
de pas ou peu d'évolution (1 à 2 cases) à une forte ou très forte évolution (4 à 5 cases)



Niveau d'impact de l'IA sur le métier  
de pas ou peu d'impact (1 case) à un fort ou très fort impact (2 à 3 cases)



Métier émergent



Focus sur la famille de métiers « Valorisation immobilière »

Principalement présents dans des foncières, les métiers de la valorisation immobilière évoluent sous l'effet des transitions numériques afin de renvoyer une image d'entreprise moderne et performante auprès des investisseurs. Les outils mobilisés permettent d'optimiser le fonctionnement et la performance des tâches réalisées. A court – moyen terme, les métiers devraient mobiliser davantage des outils d'intelligence artificielle.

« Il y a beaucoup de travaux à anticiper pour assurer le déploiement du numérique et de l'IA dans nos métiers. C'est l'objectif du plan stratégique IA que nous mettons en place actuellement et qui implique tout une phase d'acculturation. »

Les impacts par métiers

Asset manager	Evolution des compétences du fait du numérique	Impact de l'IA sur le métier
	■ ■ ■ ■ □ □	■ ■ ■
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Métier et compétences (déjà en partie) impactés par la transition numérique du fait des missions centrées sur l'analyse et la gestion de données</li><li>▪ Mobilisation des outils numériques et de l'IA pour optimiser les tâches liées à la gestion et au traitement des données (automatisation des rapports, uniformisation de la donnée ...) exigeant une capacité d'analyse critique</li><li>▪ Utilisation de l'IA dans des études de performance de projets d'investissement et des immeubles, la gestion de données ou encore le reporting d'activité... et nécessitant un renforcement des capacités d'analyse des données</li></ul>		



Expert en évaluation immobilière	Evolution des compétences du fait du numérique	Impact de l'IA sur le métier
	■ ■ ■ ■ □	■ ■ ■
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Outils d'estimation de plus en plus pointus (notamment grâce à l'IA) et qui permettent de faciliter l'expertise des biens (à la fois actuelle et prédictive)...</li><li>▪ ... mais un recours pouvant entraîner la stabilité voire la baisse des effectifs de ces métiers → profils maîtrisant les outils numériques et d'IA et des compétences en analyse de données et analyse critique en capacité de sécuriser leur poste dans un environnement en mutation ou d'évoluer par exemple vers le métier d'asset manager ou de gestionnaire de patrimoine (selon le niveau d'appétence du salarié ; par ailleurs, formation nécessaire)</li><li>▪ Des outils en ligne pouvant également être à la portée des clients impliquant une plus grande acculturation de ces derniers et la valorisation de l'expertise du professionnel</li><li>▪ Utilisation des outils qui nécessite d'approfondir les compétences techniques de configuration, analytiques et critiques pour valider les résultats obtenus à l'aide de l'IA et métiers pour contextualiser les estimations</li></ul>		





■ ■ ■ ■ □ Niveau d'évolution des compétences du fait du numérique de pas ou peu d'évolution (1 à 2 cases) à une forte ou très forte évolution (4 à 5 cases)

■ ■ □ Niveau d'impact de l'IA sur le métier de pas ou peu d'impact (1 case) à un fort ou très fort impact (2 à 3 cases)



Métier émergent




Property manager	Evolution des compétences du fait du numérique	Impact de l'IA sur le métier
	■ ■ ■ □ □	■ ■ ■
<div> </div> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Recours aux outils numériques et à l'IA pour de l'analyse de données afin d'optimiser et développer le patrimoine confié</li><li>▪ Utilisation d'outils digitaux pour la gestion des activités quotidiennes (baux, loyers, paiement des taxes, gestion juridique...) et liées à la gestion locative des biens (veille sur le taux d'occupation)</li><li>▪ En charge de la gestion des travaux, utilisation croissante de capteurs connectés (« smart building ») pour la gestion des bâtiments (dont IA pour le suivi du patrimoine, maintenance prédictive, gestion des consommations...) et d'outils de modélisation lui permettant d'être davantage force de proposition</li></ul>		

Focus sur la famille de métiers « Exploitation »

Si aujourd'hui les évolutions liées aux transitions numériques sont modérées, les métiers de l'exploitation vont continuer à se transformer à court-moyen terme pour gagner en efficacité notamment grâce à l'intelligence artificielle (avis clients, maintenance prédictive...). Du fait du numérique, en dehors du métier de responsable client qui pourrait connaître une baisse des effectifs, les effectifs de cette famille de métier seront assez stables.

« Les métiers de l'exploitation sont en train de se transformer. Par exemple, en matière de sécurité, l'intelligence artificielle permet déjà d'automatiser le contrôle de vidéos et d'analyser des comportements. »

Les impacts par métiers

Responsable de site	Évolution des compétences du fait du numérique	Impact de l'IA sur le métier
	■ ■ ■ □ □	■ ■ □
<div></div> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Utilisation d'outils numériques pour le pilotage financier, la performance et la gestion techniques des sites (centres commerciaux, résidences, bureaux...) nécessitant la maitrise de logiciels de suivi budgétaire, des compétences en analyse des performances et de communication</li><li>▪ Recours possibles à l'IA dans une optique d'optimisation des performances du site et d'entretien (maintenance prédictive, sécurité, énergie et consommations...) en faisant preuve d'un suivi précis et régulier des résultats pour s'assurer de leur véracité</li><li>▪ Maitrise des outils numériques de reporting et de suivi du groupe qui exploite l'établissement (pratiques harmonisées au sein du groupe)</li><li>▪ Relation avec le locataire et les équipes du site facilitée du fait du déploiement de plateformes collaboratives et requérant davantage de polyvalence et de réactivité</li></ul>		

■ ■ ■ ■ □

Niveau d'évolution des compétences du fait du numérique de pas ou peu d'évolution (1 à 2 cases) à une forte ou très forte évolution (4 à 5 cases)

■ ■ □

Niveau d'impact de l'IA sur le métier de pas ou peu d'impact (1 case) à un fort ou très fort impact (2 à 3 cases)

★

Métier émergent



Responsable expérience client	Evolution des compétences du fait du numérique ■ ■ ■ ■ □ □	Impact de l'IA sur le métier ■ ■ □
<div></div> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Renforcement des compétences de gestion multicanale sous l'effet de la multiplication des canaux de communication dans l'objectif de développer l'expérience client</li><li>▪ Compétences en conception de solutions numériques au service de l'expérience utilisateur (y compris personnalisation de l'offre)</li><li>▪ Mobilisation d'outils numériques dont l'IA pour conduire des analyses de données notamment pour l'analyse de sentiment et des avis, des besoins clients...</li><li>▪ Degré de digitalisation dépendant de la stratégie du groupe vis-à-vis de la gestion de la relation client</li><li>▪ En fonction de l'organisation de l'entreprise, mission partiellement assurée par les commerciaux, mais pouvant à terme être totalement réalisée par les commerciaux ce qui entrainerait dès lors une baisse des effectifs → maîtrise des outils numériques et d'IA et compétences en analyse à renforcer pour sécuriser le poste ou évoluer par exemple vers le métier de commercial (en approfondissant les compétences commerciales) ou de responsable marketing (en développant davantage les compétences analytiques) ; métiers accessibles selon le niveau d'appétence du salarié, par ailleurs, formation nécessaire.</li></ul>		

Responsable des services généraux  Responsable maintenance et sécurité	Evolution des compétences du fait du numérique ■ ■ □ □ □ □	Impact de l'IA sur le métier ■ □ □
<div></div> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Évolution des compétences en cours avec l'utilisation progressive de logiciels de maintenance et d'outils d'IA permettant de suivre la performance, la consommation et l'entretien du bâtiment : alertes, capteurs, priorisation des interventions, smart building, jumeaux numériques, maintenance prédictive...</li><li>▪ Utilisation croissante de la GMAO (Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur) permettant une gestion plus efficace des tâches de maintenance et d'entretien</li><li>▪ En matière de sécurité, évolution des compétences sous l'effet des évolutions technologiques : automatisation des ouvertures et fermetures, contrôles...</li></ul>		

■ ■ ■ ■ □ Niveau d'évolution des compétences du fait du numérique de pas ou peu d'évolution (1 à 2 cases) à une forte ou très forte évolution (4 à 5 cases)

■ ■ □ Niveau d'impact de l'IA sur le métier de pas ou peu d'impact (1 case) à un fort ou très fort impact (2 à 3 cases)



Métier émergent

Focus sur les familles de métiers « Métiers transverses » & « Métiers complémentaires »

Les métiers transverses et complémentaires sont également touchés par les évolutions induites par le numérique avec des impacts globalement importants dans le quotidien des salariés, sans pour autant d'évolution majeure des effectifs à 3-5 ans.

Les impacts par métiers

Juriste / fiscaliste immobilier	Evolution des compétences du fait du numérique	Impact de l'IA sur le métier
	■ ■ ■ ■ □	■ ■ ■
<div>AI</div> <div>AI</div>	<ul style="list-style-type: none"><li>Exploitation de solutions LegalTech (solutions émergentes) incluant des outils de médiation en ligne et des solutions d'analyse prédictive par IA (optimisation de la résolution des litiges, anticipation d'issues juridiques...) et renforçant notamment les besoins en compétences analytiques et critiques (véracité des informations)</li><li>Renforcement des compétences en gestion administrative numérique pour rédiger des documents, analyser des contrats, suivre les échéances...</li><li>Adoption progressive d'outils d'IA requérant des compétences techniques et analytiques pour la rédaction de courriers juridiques, l'optimisation des premières étapes transactionnelles, le contrôle des informations juridiques...</li><li>Maitrise nécessaire des règles de protection des données et RGPD en raison des informations sensibles manipulées</li></ul>	
Technicien de maintenance	Evolution des compétences du fait du numérique	Impact de l'IA sur le métier
	■ ■ □ □ □	■ □ □
<div>AI</div>	<ul style="list-style-type: none"><li>Maitrise de logiciels de gestion et pilotage de la maintenance pour référencer les actions menées (reporting à l'aide de photos, vidéos..) et permettre la planification et le suivi accru des activités dans le temps → logiciels facilitant également la maintenance préventive</li><li>Maintenance de systèmes nécessitant des compétences de suivi plus complexes et digitalisées avec la mise en place de capteurs intelligents dotés d'IA (plomberie, électricité, chauffage...)</li><li>Utilisation d'outils d'appui au diagnostic pour identifier les pannes et analyser l'état des équipements renforçant les compétences techniques et opérationnelles du métier</li><li>Maitrise d'outils de réalité augmentée à anticiper du fait de la mobilisation probable à moyen-long terme de dispositifs de réalité augmentée pour guider les opérations de maintenance (non observé lors des entretiens qualitatifs)</li></ul>	

■ ■ ■ ■ □ Niveau d'évolution des compétences du fait du numérique de pas ou peu d'évolution (1 à 2 cases) à une forte ou très forte évolution (4 à 5 cases)

■ ■ □ Niveau d'impact de l'IA sur le métier de pas ou peu d'impact (1 case) à un fort ou très fort impact (2 à 3 cases)

★ Métier émergent



Specialty leaser	Évolution des compétences du fait du numérique	Impact de l'IA sur le métier
	■ ■ ■ ■ □ □	■ ■ □
<ul style="list-style-type: none"><li>Transformation des compétences en relations commerciales et gestion de la relation client omnicanale via la montée en puissance des outils en ligne (CRM et plateformes en ligne), le travail sur la personnalisation de la communication et du marketing via mails, l'envoi de newsletters pour fidéliser les clients, l'animation des réseaux sociaux...</li><li>Maitrise d'outils collaboratifs facilitant la gestion de projet avec les enseignes (communication, installation, démontage)</li><li>Dématérialisation et automatisation de tâches administratives à l'aide d'outils CRM et ERP avec appui progressif des outils d'IA (prospection des enseignes, rédaction des baux, renouvellement des contrats...)</li><li>Renforcement des compétences en analyse de données avec le suivi d'indicateurs permettant d'optimiser la stratégie marketing afin d'attirer les enseignes, mais également de mesurer l'impact des locations sur la fréquentation et le chiffre d'affaires global</li></ul>		



Chargé des relations avec les enseignes	Evolution des compétences du fait du numérique	Impact de l'IA sur le métier
	■ ■ ■ ■ □ □	■ ■ □
<ul style="list-style-type: none"><li>Transformation des compétences en relations commerciales et gestion de la relation client omnicanale via la montée en puissance des outils en ligne (CRM et plateformes en ligne), le travail sur la personnalisation de la communication et du marketing via mails, l'envoi de newsletters pour fidéliser les clients, l'animation des réseaux sociaux...</li><li>Dématérialisation et automatisation de tâches administratives à l'aide d'outils CRM et ERP avec appui progressif des outils d'IA (rédaction et gestion des baux, suivi des loyers et charges, renouvellement des contrats...)</li></ul>		



Yield manager	Evolution des compétences du fait du numérique	Impact de l'IA sur le métier
	■ ■ ■ ■ □	■ ■ □
<ul style="list-style-type: none"><li>Appui important sur les outils numériques (CRM, plateforme de réservation...) et développement des compétences en analyse de données afin d'exploiter les données clients, d'optimiser les tarifs et maximiser ainsi le profit des entreprises en fonction de la demande et du marché</li><li>En plus de la maitrise des outils d'IA, permettant de réaliser des analyses prédictives de marché, de calculer automatiquement les prix conseillés, d'optimiser l'occupation des biens, nécessité de développer des compétences en matière d'analyse critique</li><li>Marketing digital et e-réputation avec du travail de SEO et de référencement et de gestion des avis → travail de segmentation de la clientèle via des analyses approfondies et personnalisation des offres</li><li>Compétences en matière de veille sur la concurrence et les nouvelles tendances à maîtriser</li></ul>		



Niveau d'évolution des compétences du fait du numérique  
de pas ou peu d'évolution (1 à 2 cases) à une forte ou très forte évolution (4 à 5 cases)



Niveau d'impact de l'IA sur le métier  
de pas ou peu d'impact (1 case) à un fort ou très fort impact (2 à 3 cases)



Métier émergent



Responsable des réservations	Evolution des compétences du fait du numérique	Impact de l'IA sur le métier
	■ ■ ■ ■ ■ □	■ ■ □
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Appui important et généralisé sur les outils numériques dédiés (CRM, logiciel de réservation...) assurant l'automatisation complète du processus de réservation</li><li>▪ Développement massif de chatbot pour faciliter les relations et personnaliser l'expérience client grâce à l'IA nécessitant de maîtriser la configuration du chatbot ainsi que des compétences en matière de stratégie de l'expérience client → travail avec les départements marketing et ventes (si existants) afin de développer des stratégies efficaces</li><li>▪ Compétences en gestion et analyse de données nécessaires afin de capter les tendances de marché (à l'image du yield manager), optimiser les taux de remplissage...</li></ul>		



Réceptionniste	Evolution des compétences du fait du numérique	Impact de l'IA sur le métier
	■ ■ ■ □ □	■ ■ □
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Adaptation à la communication multicanale nécessaire (appels, e-mail, chats en ligne, réseaux sociaux éventuellement...) avec un élargissement des compétences liées à la responsabilité des réservations dans les petits établissements</li><li>▪ Maîtrise des logiciels de gestion hôtelière et mobilisation de l'IA pour automatiser les tâches répétitives (réservations, check-in, check-out...)</li><li>▪ Conservation néanmoins du contact humain avec la gestion des situations complexes, le désamorçage des conflits afin d'assurer une expérience client positive et personnalisée</li><li>▪ Maîtrise des plateformes de paiements et explication des processus aux clients</li><li>▪ Diminution du nombre de réceptionnistes à moyen terme avec la rationalisation des moyens ; nécessité de renforcer la maîtrise des logiciels métiers et de l'IA et de certains compétences socles telles que la communication multicanale, la gestion numérique des réservations ou encore la relation clients dans l'optique de sécuriser le poste et / ou d'être en capacité d'être acteur d'une éventuelle fusion avec le métier de responsable des réservations</li></ul>		

■ ■ ■ ■ □ Niveau d'évolution des compétences du fait du numérique de pas ou peu d'évolution (1 à 2 cases) à une forte ou très forte évolution (4 à 5 cases)

■ ■ □ Niveau d'impact de l'IA sur le métier de pas ou peu d'impact (1 case) à un fort ou très fort impact (2 à 3 cases)



Métier émergent

Focus sur les métiers émergents

Les impacts par métiers



Community manager	Evolution des compétences du fait du numérique	Impact de l'IA sur le métier
	★	■ ■ ■ □
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Sujet de la visibilité et de la communication des entreprises sur les réseaux sociaux qui prend de l'ampleur dans le secteur de l'immobilier</li><li>▪ Des petites agences aux entreprises de plus grande taille, rôle stratégique pour développer la présence en ligne de l'entreprise afin de capter de nouveaux clients et qui nécessite des compétences en matière d'expertise sectorielle et de la personnalisation client</li><li>▪ Un community manager pouvant également s'appuyer sur l'IA pour la génération de contenu, analyser des données et optimiser la performance digitale</li></ul>		



IA Manager	Evolution des compétences du fait du numérique	Impact de l'IA sur le métier
	★	■ ■ ■ ■
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Combinaison de compétences en gestion de projet et de compétences techniques en analyse de données et de maîtrise des outils d'IA, l'IA manager répondant à un nouveau besoin des entreprises de l'immobilier</li><li>▪ Participation également au déploiement et à la transition auprès des équipes</li><li>▪ Pour le moment métier qui apparait dans des grandes entreprises (enseignes, foncières...) mais qui pourrait s'étendre aux moyennes et petites structures face à l'émergence de l'IA et de ces usages</li></ul>		



Data Officer	Evolution des compétences du fait du numérique	Impact de l'IA sur le métier
	★	■ ■ ■ □
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Digitalisation et utilisation croissante des données dans le secteur de l'immobilier qui nécessitent de structurer la stratégie des entreprises</li><li>▪ Pilote et garant de la conformité des données, un Data Officer devant maîtriser les réglementations liées à la gestion des données, les outils numériques permettant de gérer et d'analyser les données et des compétences en matière de gestion de projet</li><li>▪ Utilisation de l'IA en lien avec la gestion des données (qualification, analyse, automatisation, sécurité...) ainsi que pour réaliser des analyses prédictives</li><li>▪ A l'heure actuelle, métier surtout présent dans des grandes entreprises</li></ul>		



Niveau d'évolution des compétences du fait du numérique  
de pas ou peu d'évolution (1 à 2 cases) à une forte ou très forte évolution (4 à 5 cases)



Métier émergent



Niveau d'impact de l'IA sur le métier  
de pas ou peu d'impact (1 case) à un fort ou très fort impact (2 à 3 cases)



5.3. Synthèse

Famille de métiers « Transaction »

Métier	Evolution des compétences du fait du numérique	Impact de l'IA sur le métier
Assistant administratif et commercial	■ ■ ■ ■ □	■ ■ □
Commercial (vente / location d'immobilier résidentiel / professionnel)	■ ■ ■ ■ □	■ ■ ■
Responsable d'agence immobilière	■ ■ ■ ■ □	■ ■ ■

Famille de métiers « Administration de biens »

Métier	Evolution des compétences du fait du numérique	Impact de l'IA sur le métier
Assistant de gestion locative	■ ■ ■ □ □	■ ■ □
Chargé de gestion locative	■ ■ ■ ■ □	■ ■ ■
Assistant de copropriété	■ ■ □ □ □	■ □ □
Gestionnaire de copropriété	■ ■ ■ □ □	■ ■ □
Chargé des relations avec les propriétaires	■ ■ ■ □ □	■ ■ □
Gestionnaire de contentieux	■ ■ ■ □ □	■ ■ □
Comptable mandant	■ ■ ■ □ □	■ ■ □

Famille de métiers « Valorisation immobilière »

Métier	Evolution des compétences du fait du numérique	Impact de l'IA sur le métier
Asset manager	■ ■ ■ □ □	■ ■ ■
Expert en évaluation immobilière	■ ■ ■ ■ □	■ ■ ■
Property manager	■ ■ ■ □ □	■ ■ ■

■ ■ ■ ■ □

Niveau d'évolution des compétences du fait du numérique de pas ou peu d'évolution (1 à 2 cases) à une forte ou très forte évolution (4 à 5 cases)

■ ■ □

Niveau d'impact de l'IA sur le métier de pas ou peu d'impact (1 case) à un fort ou très fort impact (2 à 3 cases)

★

Métier émergent

Famille de métiers « Exploitation »


Métier	Evolution des compétences du fait du numérique	Impact de l'IA sur le métier
Responsable de site	■ ■ ■ □ □	■ ■ □
Responsable expérience client	■ ■ ■ □ □	■ ■ □
Responsable des services généraux – Responsable maintenance et sécurité	■ ■ □ □ □	■ □ □

Famille de métiers « Métiers transverses » & « Métiers complémentaires »

Métier	Evolution des compétences du fait du numérique	Impact de l'IA sur le métier
Juriste / fiscaliste immobilier	■ ■ ■ ■ □	■ ■ ■
Technicien de maintenance	■ ■ □ □ □	■ □ □
Specialty leaser	■ ■ ■ □ □	■ ■ □
Chargé des relations avec les enseignes	■ ■ ■ □ □	■ ■ □
Yield manager	■ ■ ■ ■ □	■ ■ □
Responsable des réservations	■ ■ ■ ■ □	■ ■ □
Réceptionniste	■ ■ ■ □ □	■ ■ □

Métiers émergents

Métier	Evolution des compétences du fait du numérique	Niveau d'impact de l'IA sur le métier
Community manager	★	■ ■ □
IA Manager	★	■ ■ ■
Data Officer	★	■ ■ □

 L'intelligence artificielle transformera, de manière plus ou moins forte, **l'ensemble des métiers** du secteur à court terme, imposant l'acquisition de nouvelles compétences. Trois nouveaux métiers émergent, en partie sous l'impact direct de l'IA. À moyen terme, seules les entreprises les plus structurées parviendront à les intégrer pleinement (moins d'une centaine de salariés dans l'ensemble de la branche de l'Immobilier).

■ ■ ■ ■ □ Niveau d'évolution des compétences du fait du numérique de pas ou peu d'évolution (1 à 2 cases) à une forte ou très forte évolution (4 à 5 cases)    ■ ■ □ Niveau d'impact de l'IA sur le métier de pas ou peu d'impact (1 case) à un fort ou très fort impact (2 à 3 cases)

★ Métier émergent





## 6.1. BESOINS EN FORMATION EXPRIMÉS PAR LES ENTREPRISES

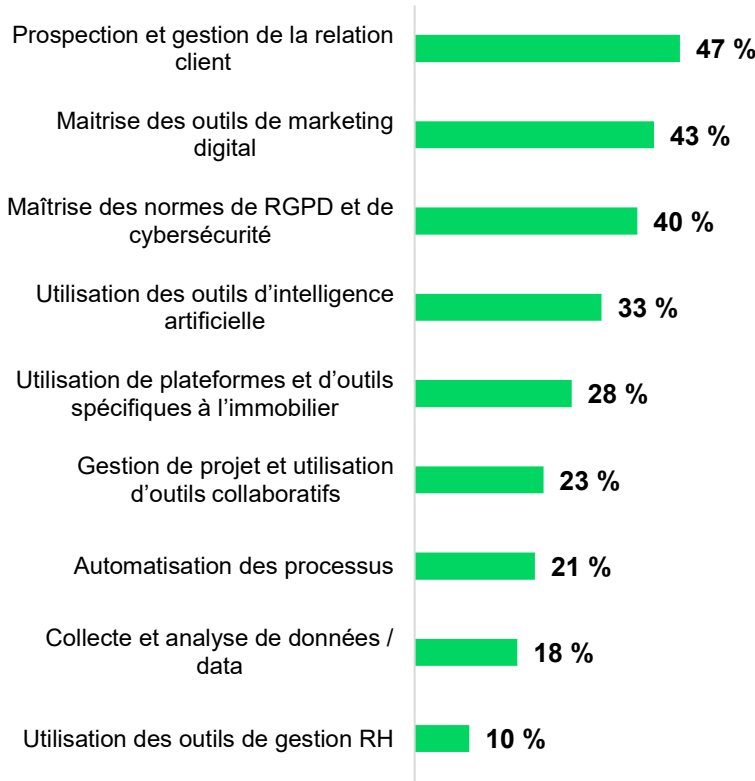
### La formation au sein des entreprises de la branche de l’Immobilier aujourd’hui\_\_\_\_\_

Les professionnels du secteur ont principalement suivi des formations sur la prospection et la gestion de la relation client pour près de 50 % des répondants à l’enquête. Nombre d’entre eux ont également sollicité de l’aide externe sur l’utilisation des outils de marketing digital (43 %). Enfin, le troisième sujet de formation principale est la maîtrise des normes de RGPD et de cybersécurité (40 %), illustrant les préoccupations croissantes en matière de conformité et de gestion des risques dans le secteur.

Si le niveau global de satisfaction concernant les formations est bon, les thématiques prospection / relation client et utilisation de l’intelligence artificielle enregistrent les taux d’insatisfaction les plus élevés d’après l’enquête en ligne (plus de 20 %). Les entreprises interrogées dans le cadre des entretiens qualitatifs pointent notamment des contenus jugés trop théoriques, peu concrets, et insuffisamment adaptés aux réalités de leur activité.

### Sur quelles thématiques avez-vous mobilisé de la formation continue ? ✓

Source : Enquête en ligne, 85 répondants



### Principaux freins au recours à la formation continue

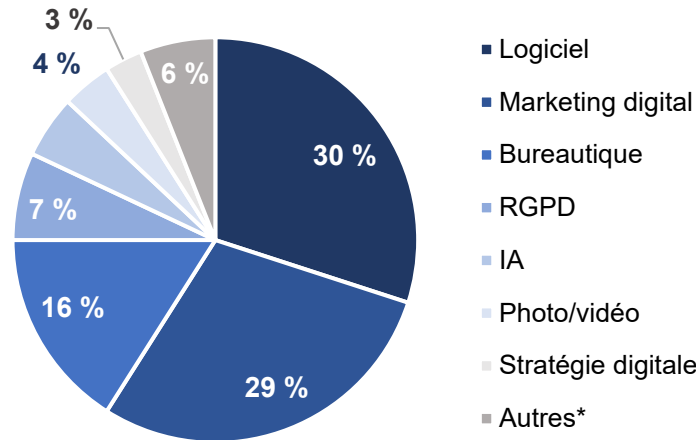
- Coût de la formation
- Allocation de la ressource temps complexe, notamment pour les TPE
- Difficultés à identifier les formations adaptées aux besoins de l'établissement et spécifiques au secteur de l'immobilier
- Difficultés administratives (montage du dossier...)
- Modalités de formation non adaptées (rythme, durée, webinaires...)

Focus sur les actions de formation réalisées dans le cadre du plan de développement des compétences OPCO EP pour la branche de l’immobilier



**5 %** des actions de formation conduites pour des formations en lien avec le numérique et l’intelligence artificielle

Thématiques de formation dispensées dans le cadre du plan de développement des compétences  
Source : OPCO EP, 2023



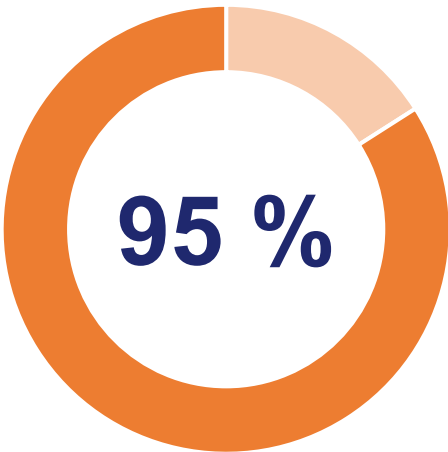
\*Autres : GED, outils collaboratifs, cybersécurité, visites virtuelles...

En 2023, plus de 1 000 actions de formations en lien avec le numérique dans des entreprises de la branche de l’immobilier ont eu lieu.

Si les thématiques de formations réalisées sont diversifiées, les thématiques spécifiques aux logiciels (métiers de l’immobilier, RH, comptabilité...) et au marketing digital (réseaux sociaux, prospection, création/gestion de site internet...) sont les thématiques les plus dispensées. L’intelligence artificielle représente 5 % des formations dispensées, en particulier des formations à ChatGpt et aux applications de l’intelligence artificielle dans l’immobilier.

À l’inverse, très peu de formations ont été réalisées sur des thématiques comme la cybersécurité ou les visites virtuelles (moins d’1% des actions réalisées).

Ces chiffres appellent à une interprétation prudente, dans un contexte marqué par le développement exponentiel de l’IA. À l’aune de cette progression, il est probable que cette part continue de croître significativement dans les années à venir..



...des actions de formation conduites auprès d’entreprises de moins de 50 salariés dont **72 % dans des TPE**

**Focus sur des formations IA dispensées**

**Comment booster ses écrits professionnels avec l’IA ?**

- Objectifs : améliorer la qualité des écrits et apprendre à rédiger des prompts pertinents

**Savoir utiliser ChatGPT pour l’immobilier**

- Objectifs : maîtriser les outils d’IA générative et leurs applications dans les métiers de l’immobilier (syndic, transaction...)

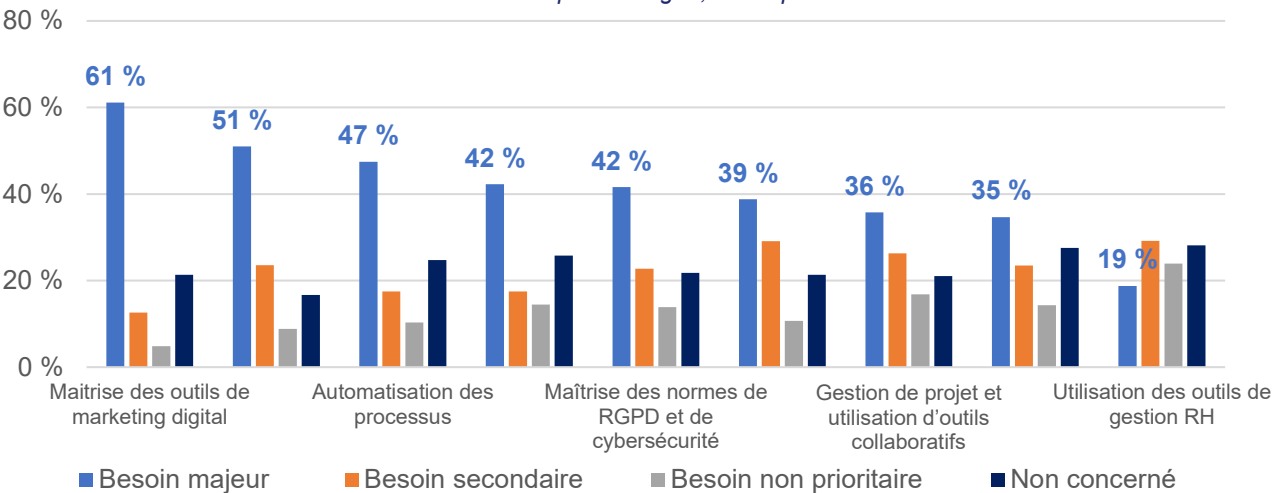
La place de la formation au sein des entreprises de la branche de l'Immobilier demain

Le recours à la formation continue devrait demeurer stable sur les trois prochaines années d'après les entretiens qualitatifs menés, avec une priorité accordée aux formations réglementaires. Dans un second temps, une montée en compétences sera engagée sur les autres enjeux stratégiques pour les entreprises, y compris le numérique.

La maîtrise des outils de marketing digital figure en besoin prioritaire de formation, suivie par l'utilisation des outils d'intelligence artificielle. Les entreprises de la branche de l'Immobilier expriment une demande forte pour des formations « sur mesure » en IA, intégrant des cas pratiques et des outils directement applicables à leurs activités, comme en témoignent les attentes autour des cas d'usage concrets.

Quelles sont les thématiques prioritaires en matière d'évolution des compétences sur lesquelles mener des actions ?

Source : Enquête en ligne, 104 répondants



Outre les thématiques figurant ci-contre, les entreprises interrogées ont souligné deux besoins complémentaires en formation :

- Le renforcement des compétences de base en bureautique, notamment pour les salariés éprouvant des difficultés dans l'utilisation quotidienne de ces outils,
- La sécurisation des données, pour protéger les informations sensibles (données clients, transactions, documents internes) et garantir la conformité aux réglementations en vigueur (RGPD, cybersécurité).

Les dirigeants de TPE privilégient généralement leur propre formation sur des thématiques ciblées, avant de **diffuser les savoirs acquis auprès de leurs équipes**.

Principales thématiques de formation continue à mobiliser dans les 3 prochaines années

Source : Enquête en ligne, 98 répondants

- Utilisation des outils d'intelligence artificielle
- Maîtrise des outils de marketing digital
- Automatisation des processus
- Prospection et gestion de la relation client
- Utilisation de plateformes et d'outils spécifiques à l'immobilier



## 6.2. SYNTHÈSE DU BILAN D'(IN)ADÉQUATION ENTRE L'OFFRE ET LES BESOINS DE FORMATION IDENTIFIÉS

### Méthodologie employée

La base de données des formations a été élaborée à partir d'une approche plurielle, combinant plusieurs sources et méthodes :

- Les entretiens qualitatifs menés auprès des acteurs du secteur (entreprises, fédérations, organismes de formation) ; ces échanges ont permis d'identifier les formations pertinentes pour répondre aux besoins concrets du terrain,
- La consultation des bases de données officielles telles que la liste de formations France Compétences inscrites au RNCP ou au RS ainsi que les données du réseau des Carif-Oref,
- La consultation des formations dispensées par OPCO EP,
- Des recherches complémentaires ciblées sur les sites des organismes de formation pour repérer des cursus ou formations continues spécifiques (exemple : Responsable en gestion et négociation immobilières, spécialité Immobilier Numérique).

La base de données est composée de deux onglets : un premier onglet dédié aux **formations longues** (essentiellement formation initiale) menant aux métiers du secteur, un deuxième onglet recensant les **formations continues liées aux transitions numériques spécifiques au secteur de l'immobilier**. Les formations continues sont classées par grandes thématiques du numérique parmi lesquelles : visites virtuelles, e-learning, cybersécurité, GED, IA, RGPD, stratégie digitale, marketing digital / réseaux sociaux, photos, vidéos, drones et logiciels.

Une analyse de l'offre actuelle est présentée dans les pages suivantes : celle-ci évalue dans quelle mesure les formations continues répondent aux enjeux des transitions numériques et aux besoins spécifiques de la branche de l'Immobilier.

### Focus sur la notation du bilan d'adéquation

Le bilan tient compte des besoins exprimés par les entreprises de la branche de l'Immobilier corrélés à l'offre de formation (maillage géographique, nombre de formations disponibles...). Par exemple pour une thématique identifiée, l'offre de formation peut être riche et satisfaisante qualitativement mais avec des besoins limités. La notation sera ainsi positive et il sera indiqué « satisfaisante ». A l'inverse, la notation indiquera « à renforcer » voire « insatisfaisante » lorsque l'offre ne permet pas de répondre aux besoins des entreprises de la branche de l'Immobilier notamment sur des sujets spécifiques à l'immobilier.

## La formation longue

Il existe une diversité de formations longues couvrant des niveaux variés (niveau 4 à 7) sur l'ensemble des activités de la branche. Certaines formations sont transverses et peuvent s'appliquer à plusieurs activités : par exemple le Diplôme supérieur en immobilier (Diplovis – niveau 7) mène aux métiers d'asset manager, de property manager (valorisation immobilière), de responsable des services généraux (exploitation) ou encore de responsable d'agence immobilière (transaction).

De nombreuses formations attestent l'obtention de compétences numériques dans leur référentiel comme : « optimiser les processus de communication en matière de notoriété et d'image de l'organisation », « exploiter la base de données au service du parcours client » ou encore « utiliser les outils numériques de référence et les règles de sécurité informatique pour acquérir, traiter, produire et diffuser de l'information ainsi que pour collaborer en interne et en externe ».

Notons toutefois que la majorité de ces parcours n'incluent pas de modules dédiés à l'utilisation des outils numériques ou encore des enseignements avancés sur l'IA ou la cybersécurité dans leurs référentiels. Leur intégration dépend largement de la proactivité des enseignants et de leur appropriation personnelle de ces enjeux.

À titre d'exemple, le BTS Professions immobilières ne fait état que d'une seule compétence numérique dans le référentiel France Compétences : « Construire son identité professionnelle, y compris numérique », révélant ainsi des enseignements dans ce domaine encore très restreints. Après la rénovation du référentiel, ce diplôme a enregistré 1 471 inscrits en première année en 2024, un effectif notable qui confirme son poids dans le secteur immobilier.

*« Nos alternants issus du BTS Professions immobilières n'ont pas de vraies compétences numériques. Seuls les plus curieux ont approfondi leurs connaissances par eux-mêmes, tandis que les autres s'appuient uniquement sur leurs pratiques du quotidien, c'est-à-dire smartphone et réseaux sociaux. »*



Par ailleurs, certaines formations initiales se distinguent par des parcours spécialisés axés sur le numérique en intégrant explicitement dans leur programme l'apprentissage d'usages avancés et spécialisés des outils numériques, incluant notamment l'utilisation de l'intelligence artificielle.

### Responsable en gestion et négociation immobilières spécialité Immobilier Numérique (niveau 6)

- Assurer une communication valorisante et bien référencée sur les biens à commercialiser en utilisant les outils numériques du marché (texte, photos, vidéos, visites virtuelles, intelligence artificielle, ...) diffusés sur différents supports (vitrine phygitale, journaux, portails immobiliers, réseaux sociaux...), afin de retenir l'attention des acquéreurs potentiels

### Master mention Data analyst immobilier & mention Start up & E-immobilier (niveau 7)

- 2 Parcours spécialisés dans le numérique
- Des objectifs pédagogiques s'articulant autour de l'acquisition de compétences numériques tels que l'intégration de la digitalisation dans la fonction commerciale ou encore l'élaboration d'une stratégie digitale (notamment en lien avec les fonctions marketing et RH)

## La formation courte

Près de 170 formations courtes / continues ont été identifiées (liste non exhaustive) sur divers sujets tels que : la cybersécurité, la gestion électronique de documents (GED), l'intelligence artificielle (IA), le RGPD, la stratégie digitale, le marketing digital et les réseaux sociaux, ainsi que les outils photos, vidéos, visites virtuelles, les drones et les logiciels métiers.

Bien que certaines de ces formations soient spécifiquement conçues pour les métiers de l'exploitation touristique ou de la transaction immobilière, la majorité s'applique de manière transversale à l'ensemble des activités du secteur, avec des adaptations de contenu selon les besoins propres à chaque domaine.

Certains organismes de formation adressent exclusivement le secteur l'immobilier. D'autres, plus généralistes, interviennent sur plusieurs secteurs d'activité, mais adaptent leurs programmes pour répondre aux enjeux spécifiques de l'immobilier. Cette personnalisation est souvent assurée par des formateurs experts, forts d'une expérience significative dans le domaine.

Notons la présence de nombreuses formations continues dispensées par les groupes / réseaux en interne et non ouvertes aux autres entreprises de la branche de l'Immobilier - voir encart ci-dessous.

### Focus sur la formation interne des groupes / réseaux

- Envoi du catalogue de formation et des nouveautés aux entreprises et franchisés via des communications régulières et ciblées
- Recensement des besoins et création de modules spécifiques en fonction des sollicitations
- Développement de formations adaptées aux enjeux du groupe ou du réseau, en lien avec les outils métiers utilisés (ex. : logiciels spécialisés, conformité RGPD, etc.)
- Création de formations IA sur-mesure élaborées avec des prestataires externes et accessibles à l'ensemble des salariés (niveau débutant à avancé)
- Parcours de formation ayant également une fonction d'intégration des salariés

Plusieurs éditeurs de logiciels (acteurs de la proptech) dispensent des formations spécialisées pour accompagner les professionnels du secteur dans la prise en main et maîtrise de leurs outils. Leur offre de service s'élargit également à des prestations variées telles que :



- La création de sites internet immobiliers,
- La conception d'identités visuelles,
- La gestion des réseaux sociaux,
- L'optimisation du référencement naturel (SEO),
- La gestion des avis client.

En complément, ces acteurs organisent régulièrement des webinaires sur des sujets stratégiques, comme « L'immobilier de demain » ou « Maîtrisez votre croissance grâce à la génération de leads ». Il s'agit d'une offre de formation complémentaire aux organismes de formation traditionnels.







Le bilan d’(in)adéquation des formations continues, détaillé ci-dessous, évalue chaque thématique numérique en fonction des besoins des entreprises de la branche de l’Immobilier et des formations proposées (les thématiques traitées apparaissent par ordre alphabétique).

Cybersécurité	Bilan d’(in)adéquation  
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Des formations spécifiques au secteur immobilier et dédiées à la cybersécurité, peu nombreuses.</li><li>▪ La présence de nombreuses formations génériques (hors secteur de l’immobilier) pouvant répondre à certains besoins, notamment à la sensibilisation de base pour l’ensemble des métiers (à l’instar des formations RGPD).</li><li>▪ L’indispensabilité d’intégrer des contenus spécifiquement adaptés à l’immobilier lorsque la cybersécurité est considérée comme un enjeu stratégique — une offre ne semblant pas encore satisfaisante aujourd’hui.</li></ul>	




« Nous avons choisi de ne pas faire appel à des prestataires supplémentaires sur les sujets cyber et RGPD, nos fournisseurs de solutions assurant déjà des formations de base intégrées à l’accompagnement logiciel. »




Drones	Bilan d’(in)adéquation 
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Une offre de formation abondante proposée par divers organismes de formation pour maîtriser l’utilisation de drones pour la photographie / vidéographie, mais également pour la thermographie et la photogrammétrie.</li><li>▪ Des formations pertinentes dans deux domaines clés que sont la valorisation des biens en transaction immobilière, ainsi que la surveillance des biens dans le cadre de leur exploitation et leur administration.</li><li>▪ Une demande exprimée par les entreprises restant cependant limitée, suggérant que l’offre disponible dépasse actuellement les besoins identifiés.</li></ul>	

Gestion électronique des documents (GED)	Bilan d’(in)adéquation 
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Peu de formations identifiées sur la thématique spécifique de la GED.</li><li>▪ Une présence toutefois d’éditeurs de logiciels et ESN (Entreprise de Services Numériques) sur le marché fournissant des solutions de digitalisation du cycle de vie des documents (et proposant des formations de base pour faciliter la prise en main des outils) → thématique ainsi abordée de manière transverse à travers l’utilisation des logiciels intégrant généralement des solutions GED.</li><li>▪ Un sujet progressivement maîtrisé par les entreprises de la branche de l’Immobilier, qui l’intègrent dans leur fonctionnement quotidien (dont les activités de location de biens et de syndics de copropriété).</li></ul>	

**Note du bilan d’(in)adéquation de l’offre de formation compte tenu des besoins identifiés**


- Offre de formation satisfaisante 
- Offre de formation à renforcer 
- Offre de formation insatisfaisante 

Intelligence Artificielle	Bilan d'(in)adéquation 
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Plus d'une vingtaine de formations dans le domaine de l'IA pour tous les métiers (assistants à managers) et niveaux d'expertise (débutant à avancé).</li><li>▪ Une majorité de formations disponibles concentrées sur l'utilisation des outils d'IA générative, comme ChatGPT ou Mistral AI et la rédaction de prompts pertinents.</li><li>▪ Des formations transverses et qui s'adressent à l'ensemble des activités de la branche de l'Immobilier : transaction immobilière, administration de biens, exploitation touristique... mais existence également de quelques offres spécifiques pour les managers d'hôtels (exploitation touristique), les agents immobiliers etc.</li><li>▪ Malgré la densité de l'offre, des entreprises qui recherchent des formations <b>plus ciblées</b>, notamment sur des cas d'usage concrets — un besoin grandissant, mais encore peu satisfait.</li></ul>	

Marketing digital et réseaux sociaux	Bilan d'(in)adéquation 
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Une offre de formation sur le marketing digital et les réseaux sociaux appliqués à l'immobilier large et variée ciblant essentiellement la création et l'optimisation de contenus pour les plateformes sociales (Instagram, LinkedIn, etc.), mais également l'utilisation d'outils marketing pour améliorer la visibilité et l'engagement en ligne.</li><li>▪ Des formations spécifiques dédiées au webmarketing touristique et hôtelier proposées en plus des autres formations s'adressant à l'ensemble des activités de la branche.</li><li>▪ Malgré la diversité de formations disponibles, des entreprises qui soulignent un manque d'adaptation des formations à leurs réalités opérationnelles soulignant un besoin accru en études de cas concrets et exemples d'application ainsi qu'une démonstration claire des bénéfices que le marketing digital peut apporter à leur activité → renforcement du lien entre théorie et pratique.</li></ul>	

« Le plus dur pour nous c'est d'identifier de bonnes formations et crédibles en lien avec des sujets spécifiques à l'immobilier. »







Outils métiers / logiciels	Bilan d'(in)adéquation 
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Une offre de formation dédiée aux outils métiers et logiciels particulièrement développée couvrant l'ensemble des corps de métier du secteur, incluant la copropriété, l'exploitation touristique et la transaction immobilière.</li><li>▪ Une forte présence des éditeurs de logiciels sur ce segment → acteurs de la Proptech dispensant des formations directement liées à leurs solutions, garantissant ainsi une adéquation optimale entre les compétences acquises et les outils utilisés au quotidien par les entreprises de la branche de l'Immobilier.</li></ul>	

« Il y a de réels besoins de formation dans l'utilisation des outils métiers... Il est vraiment indispensable de former davantage les salariés car les évolutions impactant notre activité sont majeures, rapides et perpétuelles. »




**Note du bilan d'(in)adéquation de l'offre de formation compte tenu des besoins identifiés**


- Offre de formation satisfaisante 
- Offre de formation à renforcer 
- Offre de formation insatisfaisante 

Photos, vidéos et visites virtuelles	Bilan d'(in)adéquation 
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Plus d'une dizaine d'organismes de formation dispensant des enseignements variés dans le champ de la photographie et de la vidéo immobilière : de l'initiation à la photographie / vidéo, à l'optimisation et la retouche des résultats à l'aide de logiciels dédiés (ex : Photoshop, GDS Amadeus, logiciel de homestaging).</li><li>▪ Des formations à destination de l'ensemble des activités de la branche de l'Immobilier : transaction immobilière, administration de biens, exploitation touristique...</li></ul>	




« Opter pour des solutions qualitatives voire haut de gamme en matière de photographie et vidéographie entraîne inévitablement l'acquisition de matériel de pointe, ce qui n'est vraiment pas évident pour une petite structure comme la nôtre... sans parler de la formation qui s'ajoute afin de maîtriser le matériel. »



RGPD	Bilan d'(in)adéquation 
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Une dizaine de formations disponibles sur le RGPD spécifiques à l'immobilier à destination de toutes les activités (transaction, administration de biens, syndicats de copropriété...) et centrées sur les aspects juridiques, le rappel des règles d'affichage etc.</li><li>▪ Un sujet transversal à toutes les entreprises, ce qui explique la présence d'une offre dense de formation générique, peu ciblée pour le secteur immobilier en parallèle.</li><li>▪ Par ailleurs, des enjeux de RGPD souvent abordés par les acteurs de la Protech accompagnant les utilisateurs dans le déploiement des outils et services.</li><li>▪ Une forte demande des acteurs de la branche de l'Immobilier toutes activités confondues pour former et sensibiliser leurs équipes aux enjeux et risques réglementaires.</li></ul>	

Stratégie digitale	Bilan d'(in)adéquation 
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Plus d'une dizaine de formations axées sur la stratégie digitale et commerciale intégrant des projets de transformation numérique et couvrant l'ensemble des activités du secteur.</li><li>▪ Pas de demandes explicites exprimées par les entreprises → l'élaboration d'une stratégie digitale globale semble néanmoins essentielle, particulièrement dans un marché de l'immobilier sous tension, pour éviter des actions isolées et favoriser une approche intégrée, notamment pour les TPE et PME.</li></ul>	

**Note du bilan d'(in)adéquation de l'offre de formation compte tenu des besoins identifiés**











- Offre de formation satisfaisante 
- Offre de formation à renforcer 
- Offre de formation insatisfaisante 

Synthèse du bilan d’(in)adéquation entre l’offre et les besoins de formation identifiés




Le bilan d’adéquation entre l’offre de formation et les besoins des entreprises du secteur révèle des disparités significatives selon les thématiques numériques.

L’adéquation entre l’offre et les besoins est satisfaisante sur les outils métiers et logiciels associés à la GED et au RGPD. L’offre est également adaptée s’agissant de l’utilisation de drones, la maîtrise des outils de photographie, vidéos et visites virtuelles tout comme la stratégie digitale.

En revanche, les entreprises constatent un déficit de cas d’usage concrets pour les sujets liés à l’IA et au marketing digital / réseaux sociaux, limitant leur application pratique ainsi qu’une carence plus globale en formations spécifiques au secteur immobilier sur la cybersécurité, notamment pour outiller les managers et leur permettre d’appréhender efficacement cette thématique au delà des actions de sensibilisation.

Thématique numérique (par ordre alphabétique)	Bilan d’(in)adéquation
Cybersécurité	 
Drones	
Gestion électronique des documents (GED)	
Intelligence Artificielle	
Marketing digital et réseaux sociaux	
Outils métiers / logiciels	
Photos, vidéos et visites virtuelles	
RGPD	
Stratégie digitale	

Note du bilan d’(in)adéquation de l’offre de formation compte tenu des besoins identifiés

- Offre de formation satisfaisante 
- Offre de formation à renforcer 
- Offre de formation insatisfaisante 



## 7.1. ENJEUX IDENTIFIÉS

Les enjeux suivants sont issus du diagnostic réalisé et des échanges de l'atelier de travail qui s'est déroulé le 3 novembre 2025. Pour chaque enjeu et pour répondre aux problématiques identifiées, des pistes d'action ont été proposées et constituent la conclusion de cette étude.



### A : S'ADAPTER EN TANT QUE BRANCHE AU TOURNANT DU NUMÉRIQUE ET PLUS PARTICULIÈREMENT À L'ESSOR DE L'IA DANS LA FILIÈRE IMMOBILIÈRE

Les impacts de la transition numérique et de l'essor de l'intelligence artificielle sont multiples (évolutions des pratiques, digitalisation des activités, développement de nouvelles compétences...) au sein des entreprises de la branche de l'Immobilier. Ils font émerger différents besoins pour accompagner la transition au sein des entreprises et anticiper les freins au déploiement :

- Les entreprises ont besoin de percevoir les avantages du numérique et de l'intelligence artificielle via des cas d'application concrets afin de franchir le pas et se projeter à court-moyen terme ;
- Les usages du numérique et de l'intelligence artificielle doivent être considérés au sein des documents de référence de la branche de l'Immobilier pour assurer leur appropriation (classification, cartographie des métiers, fiches-métiers...).

Les instances de la branche de l'Immobilier constituent un levier d'action collective et opérationnelle pour répondre aux besoins des entreprises. En ce sens la communication interne et externe et la mise à jour des référentiels de la branche de l'Immobilier sont autant d'exemples d'actions pouvant être déployées.



### B : ASSURER LA MONTÉE EN COMPÉTENCES DES SALARIÉS

L'accompagnement des salariés en matière de formation et de montée en compétences constitue un levier dans la transition :

- D'une part, pour les entreprises : compétitivité, sécurité, développement et utilisation d'outils, attractivité et fidélisation des talents...
- D'autre part, pour les salariés : plus grande autonomie, efficacité et performance, opportunités professionnelles, niveau d'employabilité, adaptation à un environnement en mutation...

C'est une des étapes clés qui permet d'embarquer les salariés dans la stratégie en cours des entreprises. La formation est également un facteur pour la fidélisation des salariés et d'attractivité des métiers, en permettant aux entreprises d'être compétitives et de renvoyer une image de modernité.

Néanmoins, des freins en matière d'accès à la formation persistent (coûts, moyens humains, visibilité des formations, adéquation des besoins...) et il importe de travailler à lever ses freins pour répondre aux besoins des entreprises et des salariés.



## 7.2. PISTES D’ACTION

### Enjeu A : S’adapter en tant que branche au tournant du numérique et plus particulièrement à l’essor de l’IA dans la filière immobilière

**Valoriser et proposer la poursuite des travaux d’étude  
(notamment prospectifs sur la thématique de l’IA) et d’observation**

Pourquoi cette action ?

- La présente étude permet de mettre en évidence les multiples impacts de la transition numérique et de l’intelligence artificielle sur les entreprises de la branche et chacun des métiers :
  - En identifiant les usages actuels et court / moyen terme du numérique et de l’intelligence artificielle dans les entreprises et selon leurs activités,
  - En analysant les impacts de ces usages par famille de métiers et par métier de la cartographie des métiers existante.
- Par ailleurs, face à l’émergence et à la forte évolution des technologies d’intelligence artificielle, il peut sembler pertinent de poursuivre les travaux afin de mesurer l’étendue des impacts prospectifs sur la branche de l’Immobilier et sur ses métiers (par exemple : « La révolution de l’IA : point de bascule réel ou imaginaire ? Quels impacts sur les emplois ? »).

Déclinaison opérationnelle possible :

- Cette action pourrait être pilotée par la branche de l’Immobilier et se décomposer en plusieurs étapes :
  - Valoriser la présente étude auprès des entreprises en communiquant sur les résultats, en partageant les livrables sur les instances des représentants de la branche de l’Immobilier (syndicats salariés, fédérations patronales...)...
  - Assurer le déploiement des pistes d’action envisagées dans le présent document,
  - Proposer de conduire des travaux prospectifs complémentaires spécifiques sur le sujet de l’intelligence artificielle.



## Enjeu A : S'adapter en tant que branche de l'Immobilier au tournant du numérique et plus particulièrement à l'essor de l'IA dans la filière immobilière

### Identifier les formations professionnelles prioritaires / compétences professionnelles prioritaires au regard des besoins exprimés relatifs au développement du numérique et de l'IA

#### Pourquoi cette action ?

- Même s'ils sont encore hétérogènes selon les activités et la taille des entreprises, les usages des outils numériques et de l'intelligence artificielle sont croissants dans les entreprises : déploiement de logiciels, digitalisation de tâches, appui sur des outils d'intelligence artificielle...
- Ces nouveaux usages font émerger des besoins en formation : première acculturation et sensibilisation aux outils et formations plus avancées notamment sur les thématiques du marketing digital, de l'intelligence artificielle, de la gestion et l'analyse de données, de la RGPD, ou encore de la cybersécurité...

#### Déclinaison opérationnelle possible :

- A partir de l'identification des besoins en formation et en compétences remontés sur le numérique et l'intelligence artificielle, la réalisation de cette action passe par une première étape de définition des besoins prioritaires en CPNEFP par la branche de l'Immobilier.
- Une phase de travail en SPP est ensuite nécessaire pour traduire ces besoins en actions : définir les priorités, fixer un calendrier...

### Actualiser la classification à la lumière des impacts de la transition numérique et de l'IA

#### Éléments clés ayant conduit à cette action :

- Les impacts de la transition numérique et de l'intelligence artificielle sont effectifs sur de nombreux métiers de la branche de l'Immobilier. Le champ des métiers, les activités et les compétences évoluent et de nouveaux métiers apparaissent.
- La classification permet d'évaluer et de hiérarchiser les emplois au sein de la branche de l'Immobilier et donne ainsi la possibilité aux salariés de se positionner dans le périmètre du secteur et au sein de l'entreprise.
- Par conséquent, du fait des évolutions actuelles et futures que connaissent les métiers, il apparaît pertinent de réétudier la classification des métiers de la branche de l'Immobilier voire de la faire évoluer pour prendre en compte les impacts métiers et les nouveaux métiers.

#### Déclinaison opérationnelle possible :

- Cette action de réévaluation et d'adaptation de la classification peut être conduite par la branche de l'Immobilier et se décompose en plusieurs étapes :
  - Réaliser un diagnostic des métiers existants dans la classification actuelle,
  - A partir des résultats de l'étude et des évolutions identifiées, corrélés et évalués les impacts de la transition numérique et de l'IA sur la classification (évolution des métiers, nouveaux métiers...),
  - Proposer une nouvelle classification actualisée et alignée sur la réalité des métiers et du secteur.

## Enjeu A : S'adapter en tant que branche de l'Immobilier au tournant du numérique et plus particulièrement à l'essor de l'IA dans la filière immobilière

**Être plus actif, en tant que branche, dans les lieux où le sujet du numérique et de l'IA sont évoqués pour le secteur de l'immobilier (salon, forum, colloque, table ronde de l'OPCO...)**

### Pourquoi cette action ?

- La transition numérique et l'intelligence artificielle transforment les activités et les métiers des entreprises de la branche de l'Immobilier : automatisation de tâches, nouveaux outils, nouvelles compétences à maîtriser...
- La branche de l'Immobilier peut jouer un rôle pour anticiper ces évolutions et porter les intérêts des entreprises et des métiers dans des lieux où les enjeux du numérique et de l'IA sont abordés : forum, salons, colloques, tables rondes initiées par OPCO EP...
- Il s'agit dans ces événements de faire entendre les besoins des entreprises et des salariés pour nourrir les réflexions liées à la formation, la réglementation...

### Déclinaison opérationnelle possible :

- Plusieurs leviers pourraient être mobilisés par la branche de l'Immobilier pour réaliser cette action :
  - Continuer de s'informer sur les impacts de la transition numérique et de l'IA au sein de la branche de l'Immobilier (ex. via des études),
  - Diffuser les résultats des travaux conduits et communiquer sur les métiers dans des forums et salons (pour renforcer l'attractivité des formations et des entreprises, échanger avec les organismes de formation...),
  - Encourager l'évolution des référentiels métiers et de la formation en lien avec les constats recueillis.

**Envisager une actualisation de la cartographie des métiers et des fiches métiers au regard des éléments relatifs à la transition numérique**

### Pourquoi cette action ?

- Les impacts de la transition numérique et de l'intelligence artificielle sont effectifs sur de nombreux métiers de la branche de l'Immobilier. Le champ des métiers, les activités et les compétences évoluent.
- La cartographie des métiers et les fiches-métiers sont des documents à la fois de promotion des métiers de la branche de l'Immobilier mais également des outils pour les entreprises (aide au recrutement, réalisation de fiches de poste...)
- Par conséquent, du fait des évolutions actuelles et futures que connaissent les métiers, la branche de l'Immobilier souhaite réviser ces documents pour qu'ils tiennent compte des évolutions et des nouveaux métiers.

### Déclinaison opérationnelle possible :

- Cette action implique préalablement d'être soumise au calendrier des projets d'OPCO EP pour 2027.
- Les résultats de la présente étude et les travaux prospectifs que la branche de l'Immobilier souhaite conduire par la suite pourront servir de base à cette action pour : identifier de potentiels nouveaux métiers, mettre à jour les familles de métiers, intégrer les impacts du numérique aux activités et compétences des fiches métiers existantes, créer de nouvelles fiches métiers si nécessaire....

## Enjeu B : Assurer la montée en compétences des salariés

### Promouvoir les CQP de la branche professionnelle de l'Immobilier

#### Pourquoi cette action ?

- Deux CQP sont liés à la branche professionnelle de l'Immobilier : le CQP « négociateur de biens » enregistré au RNCP et le CQP « assistant administration de biens immobiliers ». Les CQP intègrent dans leur référentiel des éléments liés aux outils numériques.
- La montée en compétences des salariés est un facteur de fidélisation au sein des entreprises et le recours aux CQP est un moyen de faire reconnaître les compétences et savoir-faire nécessaires aux métiers de la transaction d'une part, et de l'administration de biens d'autre part.

#### Déclinaison opérationnelle possible :

- Pour favoriser le recours à ces certifications, la branche professionnelle de l'Immobilier pourrait mettre en place des actions de valorisation et de promotion des deux CQP, avec, par exemple :
  - La mise en place de campagnes de communication sur les deux CQP (témoignages d'apprenants, vidéos de présentation ...),
  - Un accompagnement des entreprises et des salariés sur le sujet : organisation de sessions d'information présentant les modalités d'accès, de financements et les bénéfices pour l'entreprise et les salariés,
  - La valorisation des parcours professionnels : intégration dans des démarches de GEPP, dans les parcours internes...

### Partager une expression de besoins auprès des organismes de formation pour la création de parcours de formation intégrant les enjeux du numérique et de l'IA

#### Pourquoi cette action ?

- L'étude réalisée a mis en évidence les besoins des entreprises en matière de formation et d'approfondissement de certaines thématiques dans les parcours proposés (IA, cybersécurité, marketing digital...) et adaptés aux métiers de l'immobilier.
- L'offre de formation spécifique au secteur intègre progressivement la thématique du numérique et de l'intelligence artificielle dans ses référentiels mais ne répond pas entièrement aux besoins des entreprises sur des thématiques jugées importantes comme l'a démontré le bilan d'adéquation (cf. partie 6.2).

#### Déclinaison opérationnelle possible :

- L'objectif de cette action est de pouvoir faciliter l'adéquation des besoins des entreprises et l'offre de formation proposée.
- Ainsi, grâce au travail de la branche professionnelle de l'Immobilier, les organismes de formation pourraient s'appuyer sur l'expression des besoins synthétisés par les professionnels afin de créer des parcours de formation adaptés. Les organismes de formation pourront ainsi tenir compte des besoins des entreprises (thématiques, modalités de formation...) et de l'adéquation des programmes de formation avec les métiers et les évolutions observées (actuelles et envisagées à court et moyen termes)

## Enjeu B : Assurer la montée en compétences des salariés

### S'appuyer sur les actions clés en main proposées par OPCO EP dans le cadre de son offre de services

#### Pourquoi cette action ?

- OPCO EP a mis en place, en plus de son offre de service destinée aux entreprises, un catalogue de formations, des « actions clés en main », pour faciliter l'accès à la formation et la montée en compétences des salariés des branches. Il peut être développé pour la branche (selexion métier), ce qui permet des achats négociés et par la branche professionnelle via Opco EP.
- Ce catalogue intègre une catégorie dédiée à des formations numériques générales : s'initier à l'intelligence artificielle, sécuriser ses pratiques numériques (cybersécurité et RGPD), adopter des pratiques numériques responsables.

#### Déclinaison opérationnelle possible :

- Pour favoriser le recours à ces formations, OPCO EP pourrait mettre en place des actions de valorisation et de promotion de ces actions de formation, par exemple :
  - Mise en place de campagnes de communication sur cette offre de service auprès des entreprises,
  - Accompagnement des entreprises et des salariés sur le sujet, notamment via les conseillers dédiés en contact avec les entreprises : présentation des modalités d'accès et de financements, des avantages pour les salariés...

### Accompagner la mobilisation de diagnostics-conseils pour les entreprises

#### Pourquoi cette action ?

- Il s'agit d'un accompagnement sur-mesure par un professionnel pour aider au développement des entreprises, notamment pour accompagner les mutations liées à la transition numérique. Ce dispositif est accessible aux entreprises de moins de 250 salariés relevant d'OPCO EP.
- Pour rappel, la branche de l'immobilier est composée en grande majorité de petites entreprises ne bénéficiant pas toutes des ressources nécessaires pour faire évoluer leurs pratiques et structurer véritablement leur stratégie numérique. Ce dispositif peut ainsi constituer un levier avantageux pour ces entreprises.

#### Déclinaison opérationnelle possible :

- Pour favoriser le recours à ce dispositif, OPCO EP pourrait renforcer les actions de valorisation et de promotion de ce dispositif notamment par le biais des conseillers OPCO EP dédiés (présentation du dispositif, conditions d'accès, conditions de financements...) ou de campagnes d'informations dédiées. Ces actions pourraient également être relayées par la branche professionnelle de l'immobilier auprès des entreprises.



## 8.1. SOURCES

### Base documentaire mobilisée :

- [SIANA \(L'assistant IA conçu pour les pros de l'Immobilier\) : gagnant du trophée de l'Innovation](#), Novembre 2025
- Intervention du Président du SNPI sur l'IA au salon RENT par les Ondes de l'Immo : [« IA : meilleure amie ou meilleure ennemie ? »](#), 2025
- [« IA dans l'immobilier : l'UNIS dévoile les résultats de son enquête »](#), Avril 2024
- Extraits de l'étude Xerfi « l'impact de l'intelligence artificielle sur les stratégies dans l'immobilier », Avril 2024
- Les [Observatoires de conjoncture du SNPI](#) (autre lien vers le [site du SNPI](#))
- Note de conjoncture « marché du logement », FNAIM, Novembre 2024
- Données Plan de développement des compétences de la branche, OPCO EP, 2023
- Panorama de la branche édition, OPCO EP / CPNEFP, 2023
- Analyse des effets de la transition écologique et énergétique sur la branche professionnelle de l'immobilier, OPCO EP / CPNEFP, 2023
- Le logement en France et en Europe, FNAIM, 2023
- Diagnostics COVID, Branche de l'immobilier, OPCO EP / Kyu Lab / CPNEFP, 2021
- La révolution numérique et le marché du logement, France Stratégie, 2016
- La cartographie des métiers, OPCO EP / Kyu Lab / CPNEFP, 2020
- [« La transformation digitale, un relais de croissance »](#), Alain Duffoux, Président du SNPI, Décembre 2016 (accès via le lien)
- Site Internet de l'ONISEP
- Site Internet de France Compétences
- Sites Internet d'organismes de formation
- Divers articles de presse



## 8.2. GLOSSAIRE

**Asset manager** : il gère d'un point de vue patrimonial et cherche à optimiser le portefeuille immobilier dont il a la charge.

**BIM** : Modélisation des Informations du Bâtiment : méthode de gestion des projets de construction qui s'appuie sur une maquette numérique 3D et des données structurées.

**Chatbots** : programme en ligne basé sur l'intelligence artificielle qui peut répondre en temps réel aux questions d'un internaute.

**CRM** : Customer Relationship Management : logiciel de gestion de la relation client permettant de gérer les coordonnées et les actions conduites auprès des clients et prospects.

**Data-driven** : pilotage par la donnée : se dit d'une stratégie qui est pilotée ou axée sur la donnée (collecte, gestion, analyse...).

**ERP** : Progiciel de Gestion Intégrée : logiciel utilisé par les entreprises pour gérer les achats, la comptabilité, la gestion de projets...

**GED** : Gestion Electronique des Documents : solution numérique permettant de dématérialiser, organiser et stocker des documents de manière sécurisée. Cette solution facilite également la collaboration et l'automatisation des tâches.

**GMAO** : Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur : logiciel permettant de gérer, suivre et planifier les opérations de maintenance d'un site. L'utilisation a pour objectif de réduire les pannes, gérer les interventions ou encore faciliter la prise de décision en s'appuyant sur des données.

**IA Act** : premier règlement européen publié en 2024 visant à encadrer le développement, la mise sur le marché et l'utilisation des systèmes d'IA.

**IA Générative** : catégorie d'IA permettant de créer de nouveaux contenus et de données en utilisant des modèles d'apprentissage automatiques et se rapprochant de contenus créés par l'humain (par exemple : ChatGPT, Mistral AI...)

**IoT** : Internet des Objets : réseau d'objets connectés reposant sur des capteurs intelligents, des réseaux de communication, des systèmes cloud...

**Jumeau numérique** : modèle virtuel d'un objet physique pouvant reproduire les éléments du monde réel et permettant de superviser les performances d'une ressource et identifier les dysfonctionnements. Cela facilite ainsi la prise de décisions notamment en matière de maintenance.

**LegalTech** : contraction de « legal » et « technology » signifiant « technologie juridique » et correspondant aux entreprises proposant des services juridiques dématérialisés.

**One-stop-shop** : « guichet unique » : méthode de vente permettant de concentrer les achats au même endroit.



**Property manager** : il représente les propriétaires des biens qui lui sont confiés et s'assure de leur état et de la nécessité de réaliser des travaux.

**Proptech** : contraction de « property » et « technology » représentant les entreprises qui s'appuient sur des nouvelles technologies pour développer les services et les activités de l'immobilier.

**RGPD** : Règlement Général sur la Protection des Données : texte réglementaire européen visant à harmoniser les règles sur le traitement des données à caractère personnel dans l'Union Européenne.

**SEO** : référencement naturel : stratégie permettant d'être référencé sur internet (positionnement du site et / ou des pages en haut des résultats des moteurs de recherche) pour générer du trafic sur le site.

**Shadow IT** : utilisation de logiciel, matériel ou ressource informatique sans accord connaissance, approbation ou encadrement de l'entreprise.

**Smart Building** : système de bâtiment intelligent intégrant des solutions de pilotage et de suivi (capteurs, objets connectés...) permettant d'optimiser son efficacité énergétique, son confort, sa sécurité.

**Speciality leaser** : il gère la location d'espaces commerciaux auprès d'enseignes spécialisées (boutiques, kiosques, pop-up stores...) et optimise leur occupation et leur rentabilité.

**Workflow** : flux de travaux : représentation d'une suite de tâches ou d'opérations réalisées par une personne afin de réaliser un processus opérationnel.

**Yield manager** : il optimise le chiffre d'affaires, le taux de remplissage et les tarifs au sein d'un établissement hôtelier et touristique.