



(R)Évolution de l'immobilier

Olivier Dessauges





Enjeux de la digitalisation

Témoignage d'un investisseur immobilier institutionnel

07/02/2018

- **Digitalisation et transformation digitale**

- Enjeux stratégiques pour les métiers de l'immobilier (et pour l'entreprise)

- **Ecosystème locataires**

- Accompagnement proactif de la vie d'un locataire

- **Défis de la digitalisation**

- Exemples de chantiers en cours et d'outils



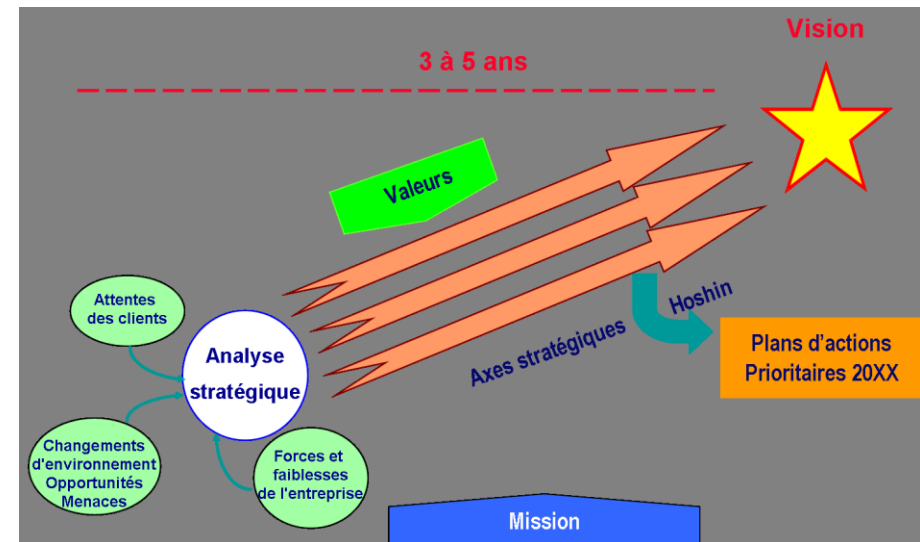
Source image efficrm.com

Digitalisation et transformation digitale

- **Enjeux stratégiques pour les métiers de l'immobilier** (et pour les entreprises) :
 - > ne pas rater ni sous estimer le virage à prendre !
- Questions/réflexions :
 - Orientations stratégiques à prendre compte tenu des opportunités et des risques induits par la disruption des modèles d'affaires traditionnels sous pression des nouvelles technologies ?
 - Mesure des écarts ?
 - Comment faire pour consolider et prioriser les initiatives existantes, les nouveaux projets à lancer, et être en mesure d'établir une feuille de route sur les 3 - 5 prochaines années ?
 - Quels impacts/changements/adaptations sont-ils nécessaires dans l'organisation ?
 -

Digitalisation et transformation digitale

- **Axes stratégiques**, quelques exemples :
 - Gestion des données et de l'information
 - Architecture informatique dans un environnement digital
 - Modèle économique et proposition de valeur innovante
 - Parcours client et stratégie omnicanal
 - Structure organisationnelle
 - ...



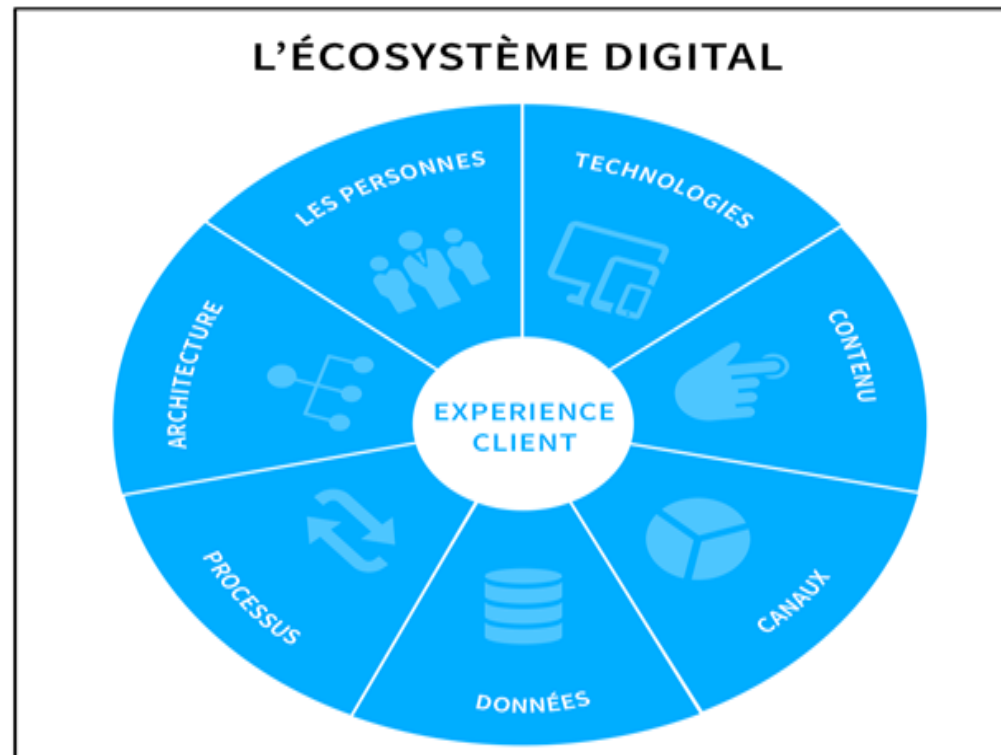
Source : aqmconseil.com

Ecosystème locataires

- Immobilier -> "best in class de l'expérience locataire" :

- Ecosystème locataire (accompagnement proactif de la vie d'un locataire)

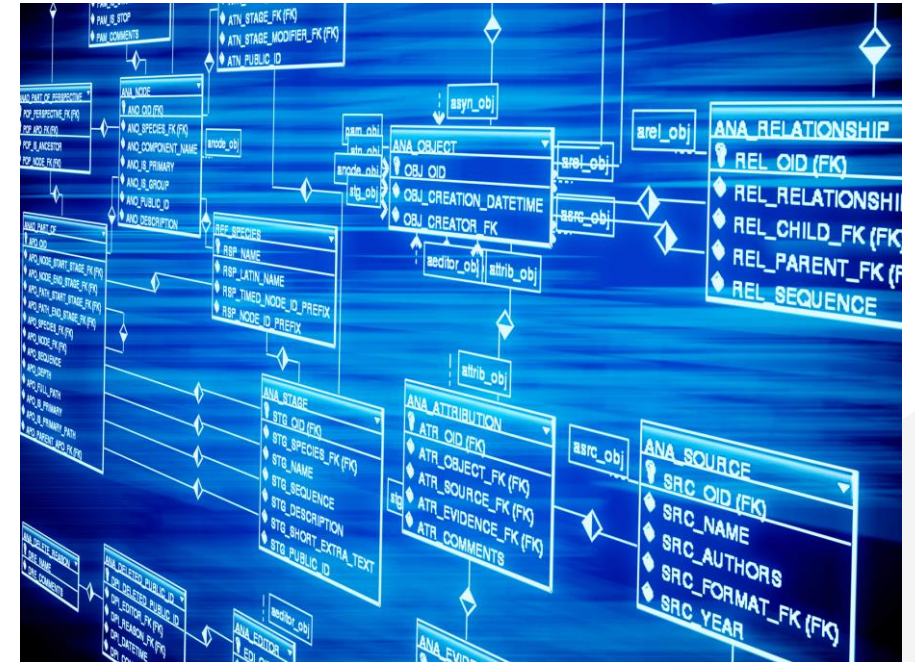
"Un écosystème est un ensemble dynamique d'organismes vivants (plantes, animaux et micro-organismes) qui interagissent entre eux et avec le milieu (sol, climat, eau, lumière) dans lequel ils vivent" (source Wikipedia)



Source : <http://blog.50a.fr/contact>

Ecosystème locataires

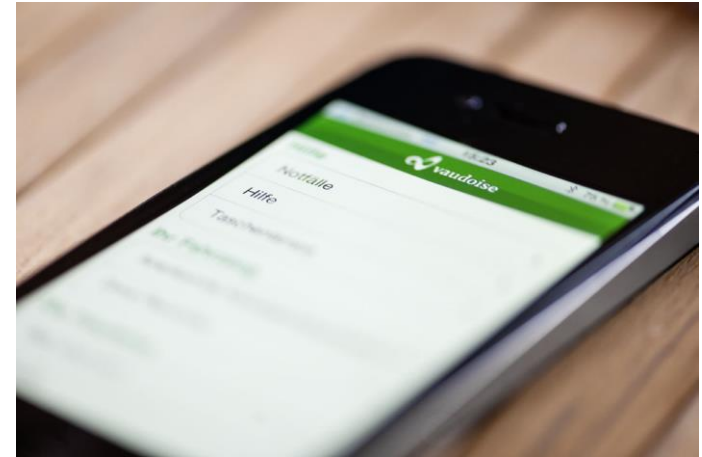
- Gestion des données et de l'information
 - Enrichissement des données dans les bases
 - Locataires -> outils CRM, Outils de PFM, etc
 - Locaux -> BIM, Outils de PFM, outils dédiés, etc.
 - Fournisseurs -> outils de gestion des données, CRM, etc.
 - ...
 - Architecture SI dans un environnement digital
 - Evolution des outils, monitoring des informations, synthèses dynamiques, proactivité sur les opportunités et les priorités
exemple : anticipation des résiliations, etc.



source image : dandbscrewtraining.com

Ecosystème locataires

- Modèle économique et proposition de valeur innovante, exemple :
 - Portail locataire
 - Applications mobiles
 - Offre de locaux et visites virtuelles
 - Etat des lieux numérique
 - Portails en ligne et solutions de services
 - Financement
 - Déménagement
 - Garantie de loyer
 - Soutien administratif
 - Annonce d'incidents et déclenchement de la chaîne de valeur
 - Contacts 24/24 avec le locataire
 - Autres services offerts avec partenaires
 - Voie de communication pour offres de location (campagne sms/emails/etc)
 -



Ecosystème locataires

- Parcours client et stratégie omnicanal
 - Disruption en vue d'augmentation de la satisfaction
 - Mise en place de processus adaptés
 - ...
- Structure organisationnelle et gouvernance
 - Nouveau modèle d'organisation
 - (re) Définition des rôles dans la chaîne de valeur
 - ...



Défis de la digitalisation

Exemples de chantiers en cours à la Vaudoise :

- **Gestion des données et de l'information et architecture SI**

Portfolio immobilier :

Transition d'un utilisateur "passif" vers un utilisateur "actif" dans la gestion des données

Constat de base :

manque de coordination/mise en cohérence entre analyses et données à disposition -> limitation de la vision globale synthétique, de la possibilité de décisions stratégiques et de la gestion cohérente du parc sur la durée (opportunités pas toujours identifiées, priorités mal ciblées, potentiels pas toujours exploités, impact sur la performance)

Objectifs poursuivis :

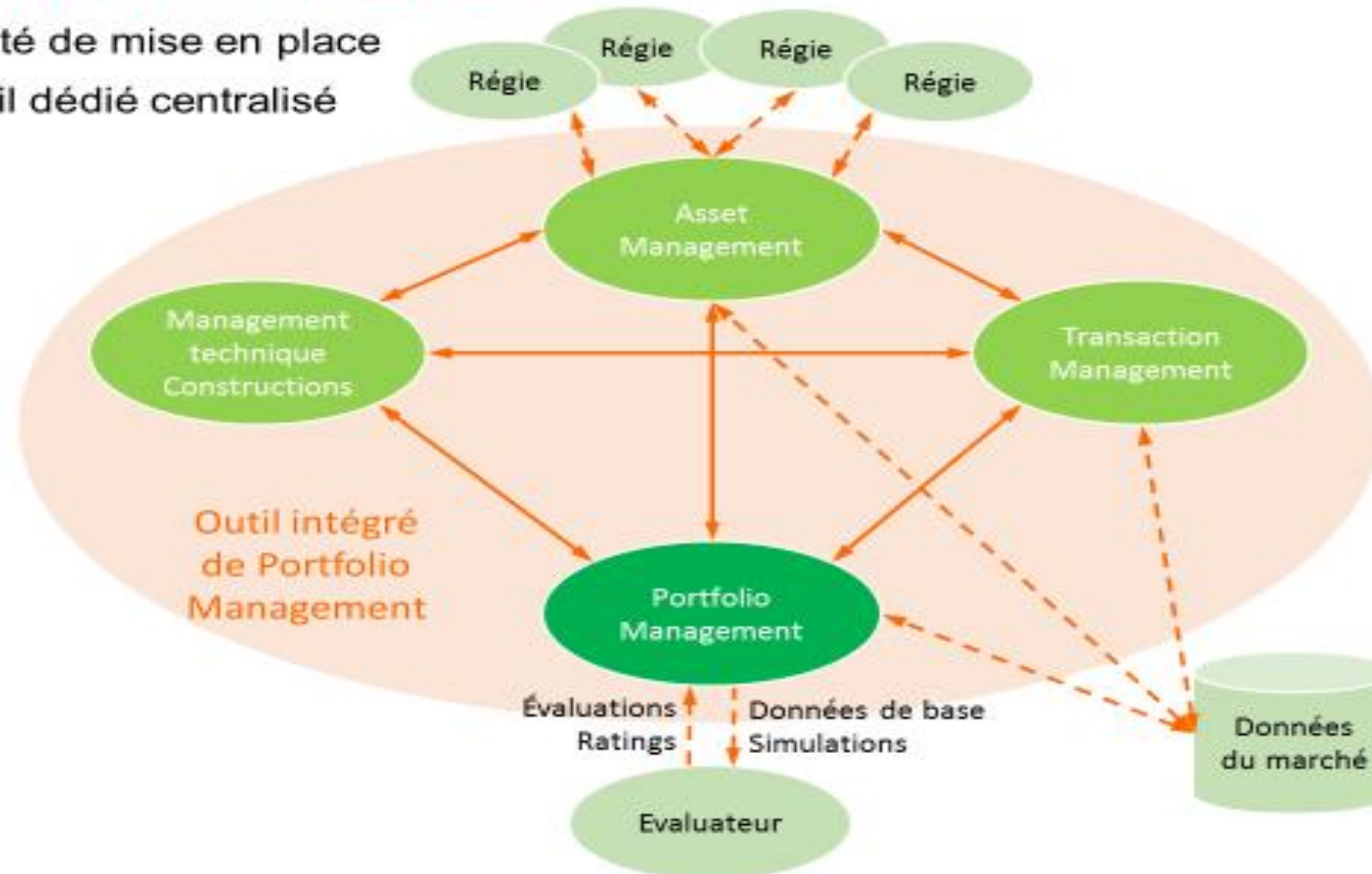
- Mise en place d'un réel monitoring du parc
- Obtenir une synthèse dynamique des données et analyses à disposition
- Accélérer les processus par remontée d'information plus directe
- Permettre un travail proactif sur les opportunités et les priorités
- Améliorer les performances globales immobilières



Défis de la digitalisation

Besoin d'évolution des outils

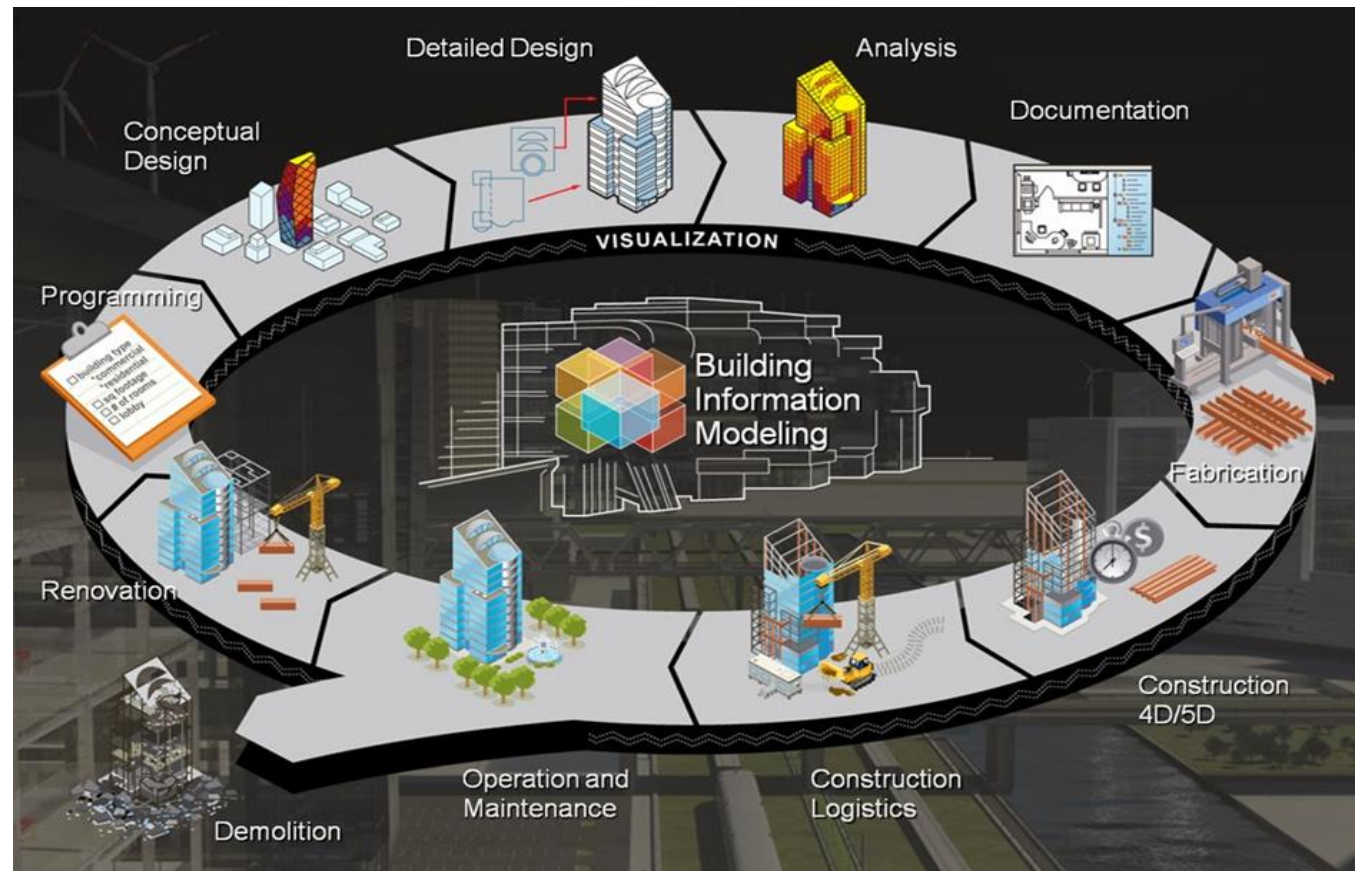
Nécessité de mise en place
d'un outil dédié centralisé



Défis de la digitalisation

BIM ou Building Information Modeling, Building Information Model, ou encore Building Information Management

Quels besoins pour quelle utilisation ?



Sources : www.objectif-bim.com et wikipedia

Défis de la digitalisation

- **Mesure de la satisfaction de nos locataires -> enquête de satisfaction des locataires**
- Objectifs principaux
 - Connaître nos locataires et leurs attentes/besoins
 - Dialogue direct avec eux pour mieux comprendre leurs attentes en vue d'améliorer l'expérience client/locataire et donc la qualité des services qu'ils attendent/espèrent pour :
 - Leur offrir un service sur mesure, faciliter leur quotidien et améliorer le niveau global de leur satisfaction -> fidélisation
 - Suivre une intervention chez un locataire de bout en bout pour en vérifier la qualité
 - ...

Enjeux :

Mise en place d'outils et de processus favorisant le lien digital entre les parties prenantes : Locataires, Gérances, Bâtiments, Fournisseurs, Propriétaires, Etc.



Questions



Merci de votre attention