

DIAGNOSTICS COVID

LOT 4 - Déclinaison du volet spécifique aux branches professionnelles de services de proximité de type BtoC & BtoB

Branche de l'immobilier

2021



**MINISTÈRE
DU TRAVAIL,
DE L'EMPLOI
ET DE L'INSERTION**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

*Financé par le Plan d'investissement
dans les compétences*

PCO EP

**MÉTIERS
DE L'IMMOBILIER**
Commission paritaire emploi formation



Sommaire

1

RAPPEL DES
OBJECTIFS ET DE LA
DÉMARCHE

2

ÉTAT DES LIEUX DE
LA SITUATION
ÉCONOMIQUE ET
SOCIALE

3

STRATÉGIES MISES
EN ŒUVRE FACE À
LA CRISE

4

IMPACTS MÉTIERS,
COMPÉTENCES ET
MOBILITÉS

5

PRINCIPAUX ENJEUX
BRANCHE ET
PROPOSITION
D' ACTIONS
OPÉRATIONNELLES

1.

Rappel des objectifs et de la démarche

RAPPEL DES OBJECTIFS ET DE LA DÉMARCHE

3 principaux objectifs au cœur de cette démarche



Évaluer les impacts constatés et anticipés de la crise au niveau national, par secteur et par territoire en matière d'emploi et les besoins en compétences associés



Identifier les secteurs en capacité de reprendre leur activité et anticiper les besoins en emplois et en compétences



Proposer aux partenaires sociaux des pistes d'actions opérationnelles pour accompagner les entreprises et les salariés de la branche et faire face à cette crise

RAPPEL DES OBJECTIFS ET DE LA DÉMARCHE

Trois grandes étapes de réalisation

1

Préparation des questionnaires d'enquête ou d'audit

Revue bibliographique

Collecte des données sectorielles

2

Réalisation des enquêtes / audits terrain

Dépouillement et analyse des résultats et identification des enjeux branche

Formalisation des conclusions et consolidation des résultats niveau branche

3

Partage des résultats

Identification des principaux leviers d'action branche et transverses

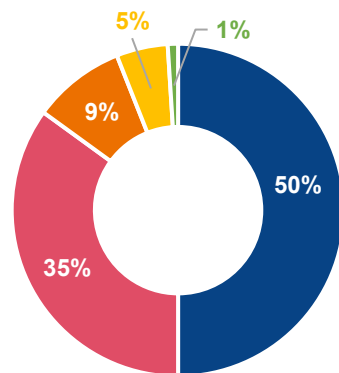
Proposition d'un plan d'action branche et transverse

RAPPEL DES OBJECTIFS ET DE LA DÉMARCHE

Profil des répondants à l'enquête

Secteur d'activité

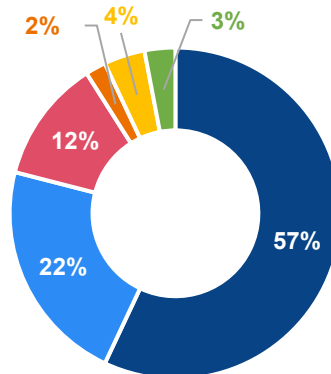
Source: sondage KYU, 213 répondants



- Transaction de biens
- Administration de biens
- Exploitation immobilière
- Investissement
- Autre

Statut de l'entreprise

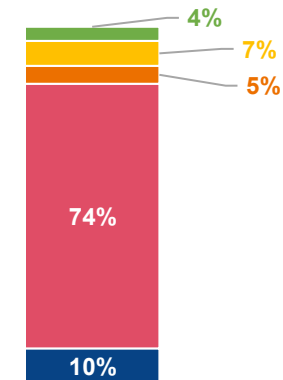
Source: sondage KYU, 210 répondants



- Indépendant - 1 point de vente
- Indépendant - plusieurs point de vente
- Franchisé/intégré
- Groupe intégré
- Groupement
- Autre

Tailles d'entreprise

Source: sondage KYU, 209 répondants



- Aucun salarié
- De 1 de 11 salariés
- De 11 à 19 salariés
- De 20 à 49 salariés
- De 50 à 249 salariés



Les analyses issues du sondage se concentrent sur les secteurs de la transaction et de l'administration de biens, qui sont les secteurs les plus représentés parmi les répondants.

0,8 alternant(s) en moyenne par entreprise

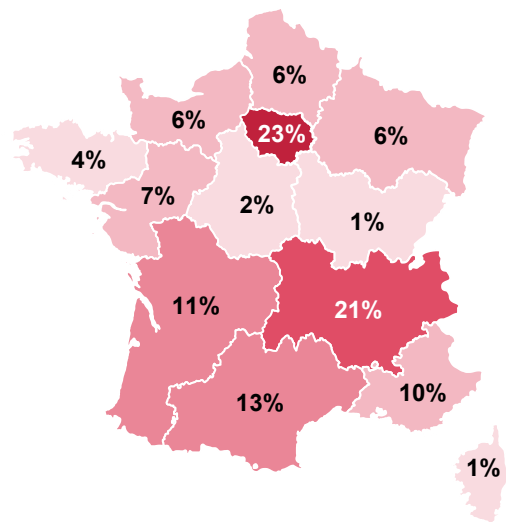
3,7 CDD en moyenne par entreprise

RAPPEL DES OBJECTIFS ET DE LA DÉMARCHE

Profil des répondants a l'enquête

Répartition par régions

Source: sondage KYU, 212 répondants.

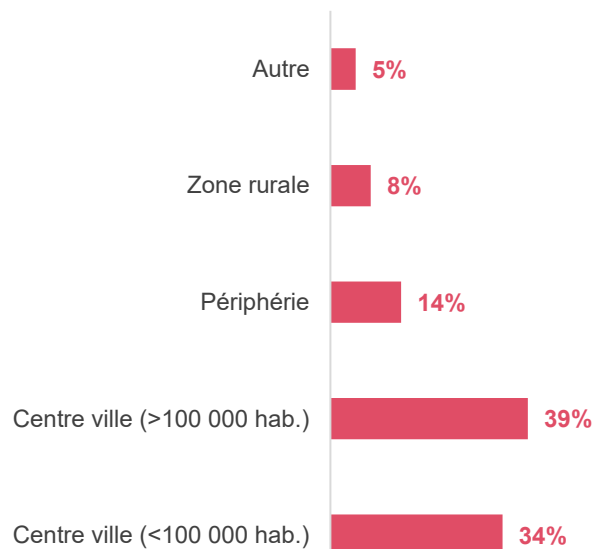


DROM-TOM 2%

Total supérieur à 100%, car possibilité d'indiquer plusieurs localisations

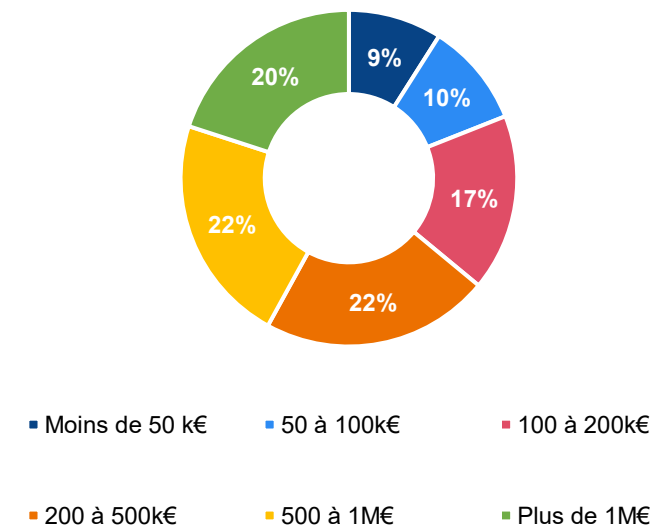
Localisation de l'entreprise

Source: sondage KYU, 209 répondants



Chiffre d'affaires

Source: sondage KYU, 208 répondants



2.

État des lieux de la situation économique et sociale

ÉTAT DES LIEUX DE LA SITUATION ÉCONOMIQUE ET SOCIALE

Synthèse de l'état des lieux

 **144 400** salariés en 2019

 **38,3 Mds €** de CA en 2018

Source: Rapport de branche 2019 / INSEE



50% des entreprises ont connu une **baisse** de leur CA en 2020 vs. 2019

39% des entreprises anticipent une **hausse** de leur CA en 2021 vs. 2019

Source: Sondage KYU

1

En 2019, la branche de l'immobilier était sur un marché haussier. Elle a marqué le pas en 2020 : 1,04 million de ventes de logements anciens en 2020, soit -4% par rapport à 2019. Cependant la reprise est forte et rapide, principalement dans l'immobilier résidentiel : entre mars 2020 (1^{er} confinement) et mars 2021, on compte 1,08 million de transactions dans l'immobilier ancien.

2

La crise a eu des effets hétérogènes sur la branche de l'immobilier. L'immobilier résidentiel et l'administration de biens ont bien résisté et leurs perspectives de croissance sont bonnes (respectivement 45% et 35% de leurs entreprises anticipent une croissance de leur CA en 2021 vs 2019). L'immobilier commercial et l'exploitation ont quant à eux souffert des confinements successifs et des restrictions de déplacements. Pour ces secteurs, la reprise est conditionnée par les retours au bureau et des achats en magasin.

3

Quel que soit le secteur d'activité, le caractère exogène de la crise a favorisé le développement d'outils numériques et adaptés pour faire face aux confinements (visites virtuelles, assemblées générales à distance, votes par correspondance...). La concurrence de nouveaux acteurs, positionnée sur des offres en ligne, est particulièrement à surveiller.

4

Des contraintes réglementaires, fiscales et éventuellement économiques (rebond des taux d'intérêt) pourraient contrebalancer le potentiel de relance de la branche.

ÉTAT DES LIEUX DE LA SITUATION ÉCONOMIQUE ET SOCIALE

Sociodémographie de la branche professionnelle (1/2)

 **144 400**
salariés

 **28 500**
entreprises

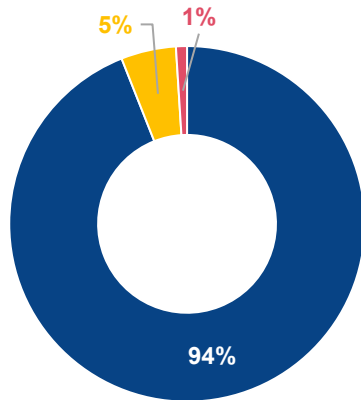
+ 4% d'entreprises entre 2018 et 2019

+ 13% de salariés entre 2018 et 2019

OPCO EP - Panorama de branche 2019

Taille des entreprises

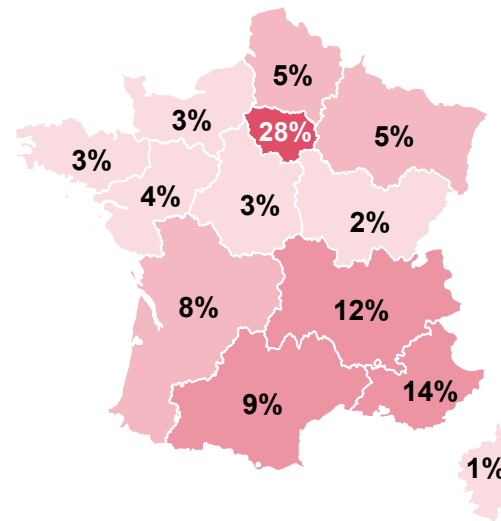
Sources : OPCO EP - Panorama de branche 2019



■ Moins de 11 salariés ■ De 11 à 49 salariés
■ 50 salariés et plus

Répartition du nombre d'entreprises par région

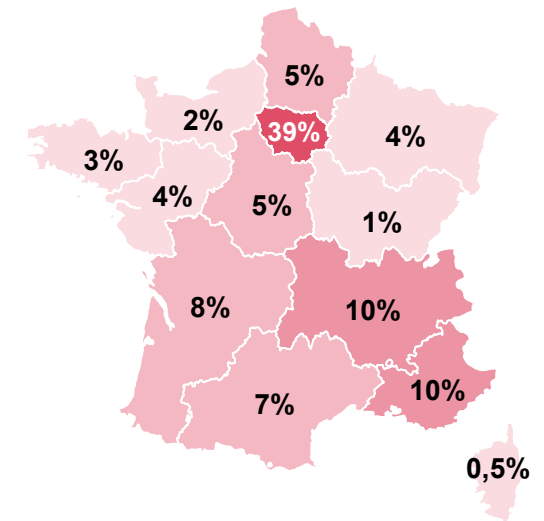
Sources : OPCO EP - Panorama de branche 2019



DROM-TOM 2%

Répartition du nombre de salariés par région

Sources : OPCO EP - Panorama de branche 2019



DROM-TOM 1,5%

ÉTAT DES LIEUX DE LA SITUATION ÉCONOMIQUE ET SOCIALE

Sociodémographie de la branche professionnelle (2/2)



63% de femmes
(contre 46% toutes branches confondues)

Sources : INSEE DADS 2016

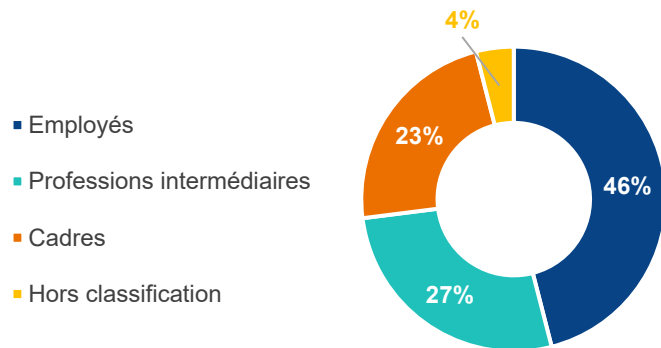


82% de contrats à temps complet
(contre 82% toutes branches confondues)

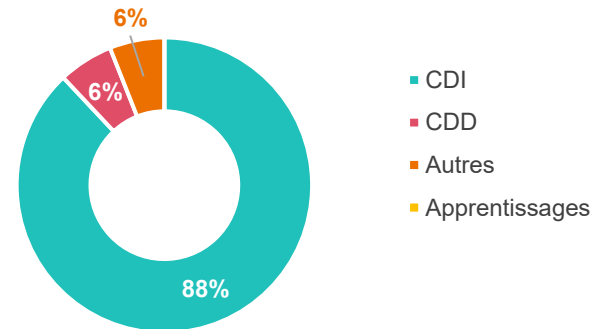
Sources : INSEE DADS 2016

Répartition des effectifs salariés par CSP et contrats

Source INSEE DADS 2016



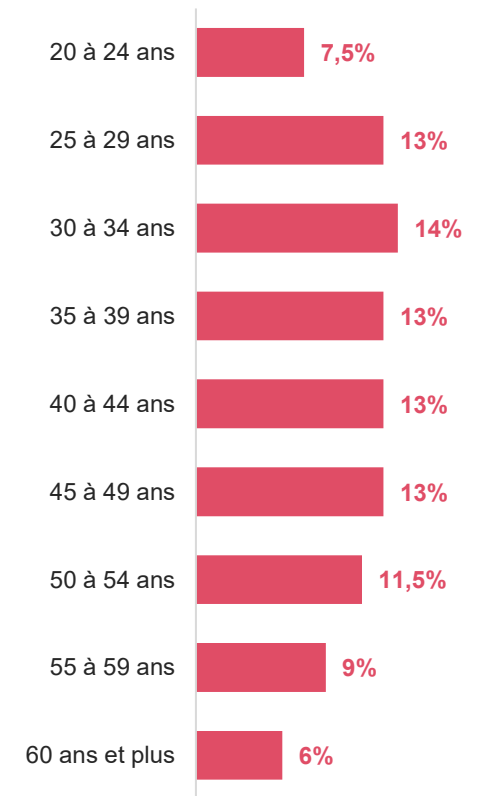
4 salariés sur 10 sont employés
contre 3 salariés sur 10 toutes branches confondues



Près de 9 salariés sur 10 sont en CDI
contre 8 salariés sur 10 toutes branches confondues

Pyramide des âges de la branche

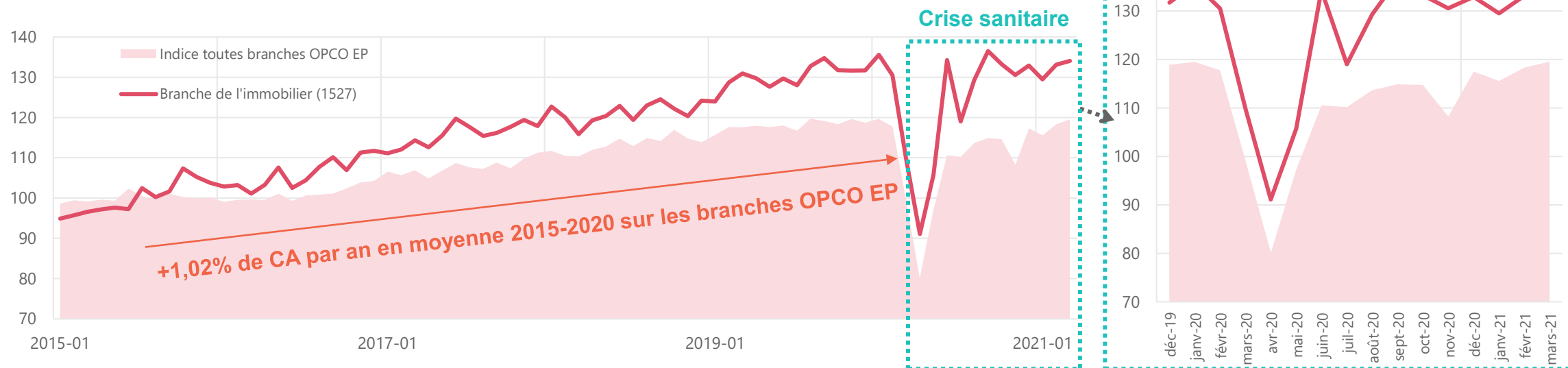
Source : Agefos PME au 31/12/2015



ÉTAT DES LIEUX DE LA SITUATION ÉCONOMIQUE ET SOCIALE

Impact de la crise sur l'activité de la branche jusqu'à début 2021

Evolution du chiffre d'affaires (CA) des branches de l'OPCO EP et de la branche de l'immobilier à partir d'un indice de base 100 en T1 2015 Sources : ESANE, traitement KYU



A partir de juin 2020, l'immobilier connaît une reprise rapide et forte

Le chiffre d'affaires de la branche immobilier a chuté de 40 points d'indice entre février 2020 et avril 2020, pour retrouver son niveau de janvier 2020 dès le mois de juin. Les mois suivants se caractérisent par quelques fluctuations d'activités, comprises entre un indice 120 et 135. Ces fluctuations sont similaires en amplitude à celles des autres branches de l'OPCO-EP.

L'immobilier tire l'indice du CA des branches de l'OPCO EP à la hausse

Lorsque l'indice de la branche immobilier augmente de 1%, l'indice toutes branches augmente de 0,65%. Par ailleurs, depuis juillet 2015 l'indice de la branche immobilier surplombe l'indice toutes branches confondues. Un écart s'est même creusé à partir de 2019 et continue de s'observer malgré la crise sanitaire (l'indice de l'immobilier est supérieur de 15 points à celui de l'indice toutes branches confondues en janvier 2021).

ÉTAT DES LIEUX DE LA SITUATION ÉCONOMIQUE ET SOCIALE

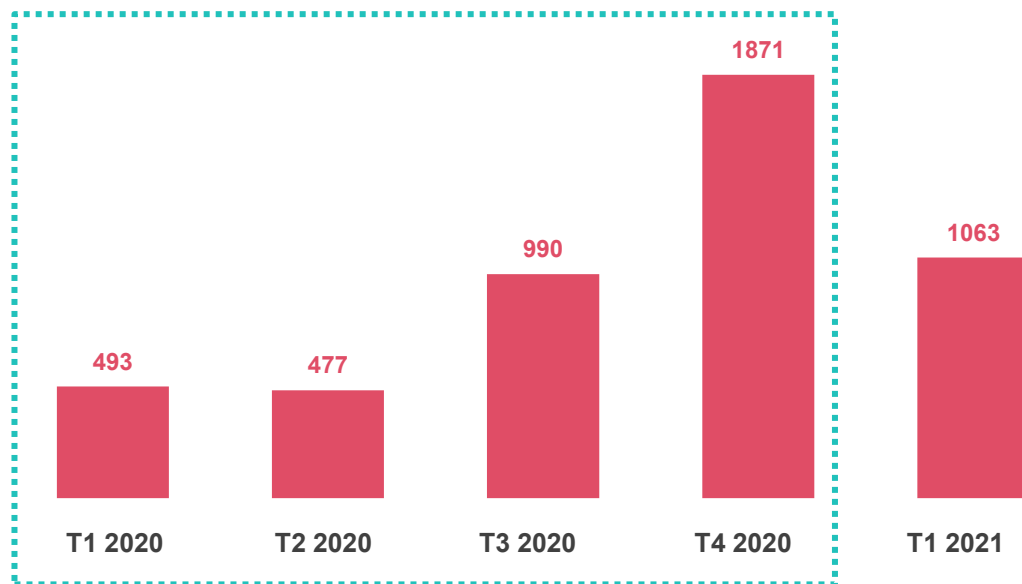
Impact de la crise sur la création et la disparition des entreprises dans la branche

+33% de créations d'entreprises entre 2019 et 2020

-7% de radiations d'entreprises entre 2019 et 2020

Différentiel entre les créations et les radiations d'entreprises *

Données Infogreffe – traitement KYU



*

Attention les créations/radiations/différentiels prennent en compte toutes les structures enregistrées à l'Infogreffe (y compris les entreprises unipersonnelles et autres...), ce qui peut expliquer ces chiffres très élevés.

% évolution des créations

% évolution des radiations

Branche de l'immobilier	% évolution des créations		% évolution des radiations	
	2018/2019	2019/2020	2018/2019	2019/2020
	+8%	+33%	+7%	-7%

Une croissance élevée des entreprises dans la branche immobilier

- Malgré la crise sanitaire, le solde d'entreprises entre le T1 2020 et le T4 2020 a doublé en raison de la relative bonne santé du secteur sur l'année. On observe un double effet :
 - Une large augmentation des créations entre 2019/2020 par rapport à 2019/2018 (respectivement +33% vs. +8%)
 - Une décroissance du nombre de radiations entre 2020 et 2019 par rapport à 2018/2019 (respectivement -7% vs. +7%)

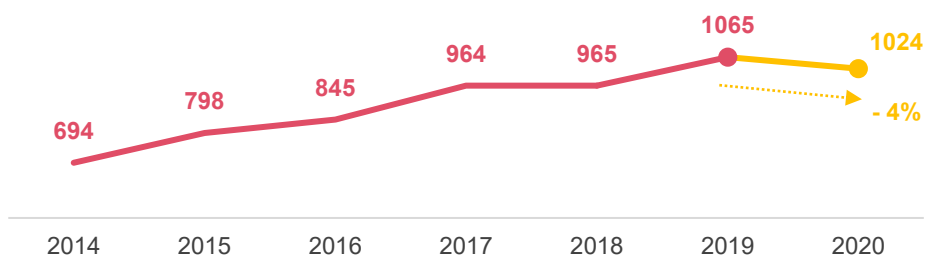
Une convention collective qui inclut les créations de SCI et les entreprises unipersonnelles de locations meublées

- Cette augmentation drastique du solde d'entreprises inclut les entreprises créées par des particuliers pour développer leur patrimoine (SCI, statut LMP...). Ces particuliers n'auront pas d'effet sur l'emploi à moyen terme, cette activité étant uniquement patrimoniale.

ÉTAT DES LIEUX DE LA SITUATION ÉCONOMIQUE ET SOCIALE

Eléments spécifiques à la branche – Transaction immobilière – Immobilier résidentiel (1/2)

Activités des agences immobilières : une activité en croissance continue depuis la sortie de crise de 2008. *Source : FNAIM, nombre de ventes en milliers*



L'immobilier reste une valeur refuge pour les français

Source : Sondage IFOP pour Cafpi

1/4

des français disent avoir épargné davantage en 2020 (35% d'entre eux gagnent plus de 4 000 €/mois et ont donc des capacités d'investissement importantes)

28%

des français ayant épargné en 2020 souhaiteraient investir dans l'immobilier (avant l'achat d'une voiture ou un voyage).

Un marché immobilier impacté par la crise, mais qui se montre très résilient

- La crise sanitaire a eu un impact conjoncturel important sur les transactions lors du premier confinement (- 80% de transactions selon la FNAIM). Malgré ce coup de frein, le nombre de ventes en 2020 n'a baissé que de 4% par rapport à 2019 (année record) et est de 6% supérieur à 2018. Ceci s'explique par un rattrapage des ventes non effectuées au T2 2020 dès l'été (effet retard de 3 mois). Entre mars 2020 (premier confinement) et mars 2021, on compte 1,08 million de transactions. Les professionnels jugent ces chiffres exceptionnels et le « marché immobilier » continue de grossir.
- Le prix des biens vendus a globalement continué à augmenter en 2020 (+ 5,9%), quel que soit le type de logement. Le marché parisien, qui a connu un léger repli de l'augmentation des prix ces derniers mois, devrait repartir à la hausse dans les prochaines semaines selon les notaires.

Des confinements successifs qui ont conduit les particuliers à rechercher des espaces plus grands, bénéficiant d'un extérieur (balcons ou jardins)

- Selon une enquête Ipsos pour Qualitel, 20% des Français « *a mal vécu dans leur logement pendant le confinement* ». Le manque de place est souvent le déclencheur d'une volonté de changer de bien.
- Le type de biens recherchés par les acheteurs évolue. Ainsi, le marché des maisons connaît un dynamisme supérieur à celui des appartements (notamment les appartements sans extérieur) en matière de prix (+6,5% vs. +5,1%) (*source : Commission des statistiques immobilières*), tout comme la province et la périphérie parisienne (vs. Paris). Ces évolutions pourraient perdurer, dans un contexte de possible développement du télétravail. De plus, la demande en résidence secondaire est forte (5% des Français souhaitent investir sous 2 ans).

Des professionnels très optimistes quant à l'avenir proche du secteur, du fait de l'intérêt constant des Français pour l'immobilier (valeur refuge) et de taux d'emprunt qui restent structurellement bas, malgré un durcissement des conditions de crédit imposées par le haut conseil de la stabilité financière (HCSF).

ÉTAT DES LIEUX DE LA SITUATION ÉCONOMIQUE ET SOCIALE

Eléments spécifiques à la branche – Transaction immobilière – Immobilier résidentiel (2/2)

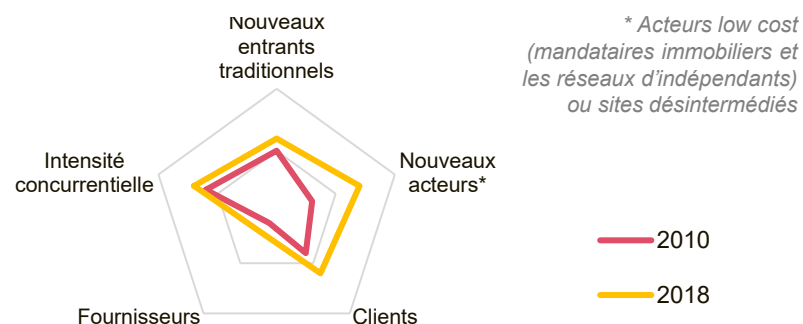
Entre **+ 15%** et **+ 30%** de locations meublées en France en 2020 (dynamique nationale)

57% des locations sont meublées en 2020 à Paris (première année où les locations meublées dépassent les locations non meublées en nombre)

Source : Le nouvel économiste

Evolution de la pression concurrentielle des agences immobilières entre 2010 et 2018

Source : Xerfi 2020



Les loyers ont augmenté en 2020 dans toutes les grandes villes (source : observatoire Clameur) et le nombre de locations proposé a augmenté en France.

- En l'absence de tourisme, un phénomène de transformation des locations touristiques de courte durée (Airbnb...) en locations meublées de longue durée s'est également développé. La rentabilité des logements meublés (10 à 15% supérieure aux logements non meublés), la fiscalité avantageuse et la flexibilité des baux courts (locations étudiantes, mobilité) tirent cette dynamique. Les locataires sont quant à eux de plus en plus nombreux à plébisciter les logements meublés pour des raisons de mobilité et flexibilité.

Des impayés, une réglementation immobilière et une fiscalité qui se durcissent pourraient diminuer le nombre de logements gérés par les administrateurs de biens

- Selon Imodirect, le secteur fait face à 1,2% à 2% des loyers impayés de plus d'un mois sur l'ensemble du territoire vs. moins de 1% avant la crise sanitaire. En parallèle, l'augmentation de la fiscalité et une réglementation de plus en plus importante pourraient contribuer à diminuer le stock de logements mis en location.

Un marché immobilier résidentiel soumis à une forte concurrence de nouveaux acteurs, dynamiques, qui grignotent les parts de marché d'un secteur en extension

- Selon une étude Xerfi, en 2020 le nombre de mandataires immobiliers et de réseaux d'indépendants a quadruplé entre 2015 et 2020 pour atteindre 38 000 (pour 137 réseaux). Le CA de ces réseaux a bondi de 16% en 2020, en dépit de la crise. Ils ont réalisé environ 20% des transactions immobilières intermédiées en France en 2020 (tous types de biens confondus). Leurs offres digitales (parfois 100% en ligne) ont répondu aux impératifs de la crise sanitaire et pourraient continuer à répondre aux nouvelles attentes des clients au-delà.
- Les experts du secteur anticipent que la croissance de ces acteurs devrait perdurer : offres digitales, prix attractifs (10 à 15% inférieurs aux agences traditionnelles ou commissions fixes). Néanmoins, cette concurrence ne devrait pas entamer le chiffre d'affaires des agences traditionnelles, car le marché accessible continue d'augmenter chaque année.

ÉTAT DES LIEUX DE LA SITUATION ÉCONOMIQUE ET SOCIALE

Eléments spécifiques à la branche – Transaction immobilière – Bureaux et commerces

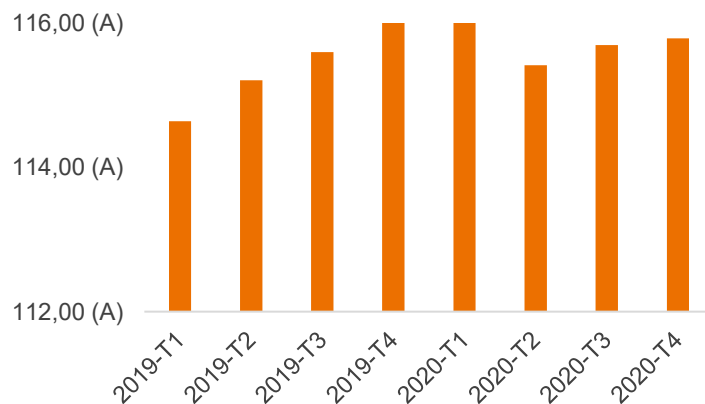
75 % de ceux qui ont travaillé à distance ne s'imaginent pas revenir au bureau 5j/semaine Source : 7ème baromètre d'OpinionWay pour le cabinet Empreinte humaine

- 48 % de demande locative de bureaux en 2020 Source : INSEE

7 % de taux de bureaux vacants au T1 2021 contre 5,2% au T1 2020 Source : point de marché de Crushmann & Wakefield d'avril 2021

Indice des loyers commerciaux

Source : INSEE – Indice des loyers commerciaux (ILC)



Un excès d'offre de bureaux et des types de biens recherchés en évolution

- L'offre de bureaux neufs et anciens est abondante sur le marché national (+ 30% en un an au 1er juin 2021), et devrait continuer à croître en 2021, notamment sur le marché francilien. Pourtant, la demande est bien inférieure : le volume national des transactions a baissé de 30% (ventes et locations) en 2020 (vs. 2019), tandis que le taux de vacance des bureaux a augmenté de 1/3. L'Institut de l'Épargne Immobilière et Foncière anticipe une baisse de 4% à 24% de la demande (location et vente) dans 10 ans.
- L'environnement et le bien être au travail (d'autant plus avec le développement du télétravail) sont des thématiques qui s'imposent dans le choix de bureaux. Ces tendances durables devraient favoriser les immeubles qui affichent un haut niveau de performance énergétique, ainsi que de nombreuses prestations (espaces collaboratifs et de convivialité, services (conciergerie, crèche...), espaces verts, etc.).
- L'avenir de l'immobilier de bureaux pourrait tenir dans la reconversion en logements selon l'étude Knight Franck effectuée sur le parc immobilier francilien. La proposition de baux plus flexibles est aussi envisagée.

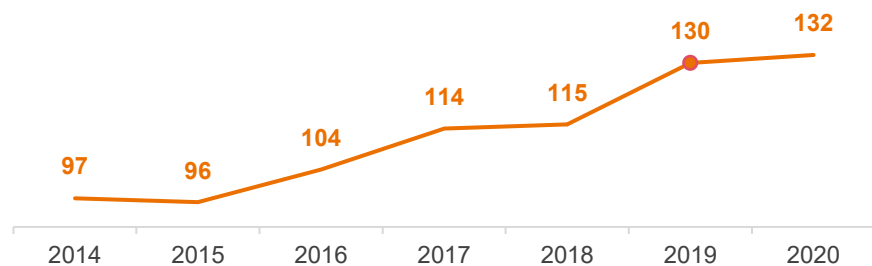
Un avenir flou pour l'immobilier commercial dans les prochaines années

- Le secteur du commerce doit depuis de nombreuses années s'adapter à la digitalisation des achats et à l'évolution des comportements consommateurs pour conserver/attirer des clients (surtout dans les centres commerciaux et en périphérie). Au cours de la dernière année, il a été très impacté par la crise sanitaire (premier secteur bénéficiaire des prêts garantis par l'État (16%) et des reports fiscaux (772 millions d'euros)).
- Les surfaces commerciales autorisées en CDAC et CNAC en 2020 ont chuté de 50% par rapport à 2019 (à 624 672 m²), tandis que les ouvertures de nouveaux mètres carrés de commerces ont chuté de 42% (- 62% pour les seuls centres commerciaux) par rapport à 2019 (source Knight Franck). Par ailleurs le stock de surfaces commerciales disponibles en France reste élevé (2 millions de m²).
- L'avenir de l'immobilier commercial reste flou : si les indices des loyers commerciaux ne montrent pas un impact fort à court terme de la crise sanitaire, les prochains mois seront cruciaux pour analyser les évolutions d'activité dans l'immobilier commercial. Les entrepôts (très recherchés avec le développement continu du e-commerce) pourraient appuyer un certain dynamisme.

ÉTAT DES LIEUX DE LA SITUATION ÉCONOMIQUE ET SOCIALE

Éléments spécifiques à la branche – Gestion locative et syndics

Évolution de l'indice du CA des entreprises d'administration de biens (6832) Source DARES ESANE – par rapport à l'indice 2015



Le problème des impayés fragilise la situation financière des syndicats Source : PAP selon les critères de l'Anah

180 k copropriétés fragilisées par la multiplication des impayés

2,3 M de logements concernés par des impayés de charges de copropriété

Une croissance linéaire et solide du nombre d'entreprises dans le secteur de l'administration de biens (+37% d'entreprises en 5 ans), qui n'a pas connu d'impact négatif de la crise sanitaire

- L'activité de la gestion locative est restée linéaire en 2020 grâce aux visites virtuelles, signatures de baux électroniques, état des lieux dématérialisés, etc. qui se sont fortement développés sur cette période. Les baux non signés au cours du premier confinement ont également bénéficié d'un effet de rattrapage dès l'été 2020.
- À court terme, la gestion de locations saisonnières estivales bénéficie à l'été 2020 et à l'été 2021 d'un regain d'intérêt des Français pour les stations balnéaires françaises, dans un contexte où la crise sanitaire a entraîné une baisse importante des départs en vacances à l'international. Les locations à la montagne ont au contraire été impactées négativement par la fermeture des remontées mécaniques à l'hiver 2020/2021.

Des syndicats de copropriété qui ont maintenu leur niveau d'activité et ont dû intégrer des évolutions technologiques majeures

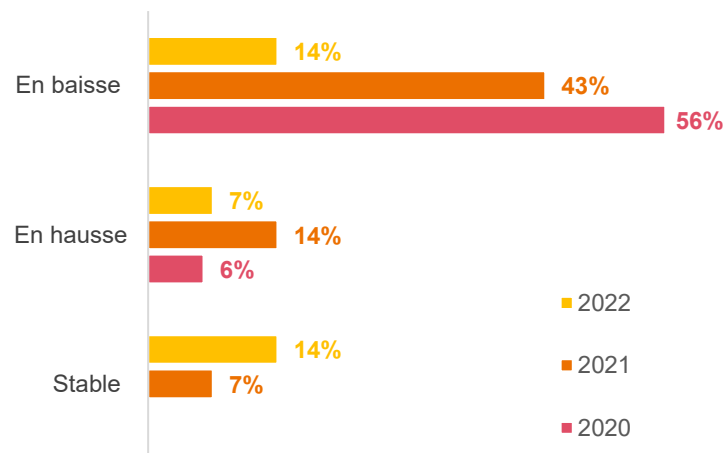
- Le contexte de crise sanitaire a favorisé l'entrée de nouveaux acteurs sur le marché permettant de tenir des AG à distance et de voter par correspondance (cadre de la loi ELAN de 2018) : SyndicAppli, AG Connect, CoproVisio, Syment. Face à ces évolutions, les syndicats « traditionnels » ont dû et doivent encore intégrer de nouveaux services digitaux dans leurs offres pour rester compétitifs.
- À terme, le secteur doit néanmoins être vigilant quant aux possibles impayés des copropriétaires, dans un contexte où la situation économique des particuliers s'est dégradée avec la crise. Ainsi, certaines copropriétés cumuleraient des impayés qui représenteraient entre 8% et 25% de leur budget de fonctionnement selon PAP. Ces impayés peuvent fragiliser financièrement les syndicats de copropriété, avec pour risque des travaux d'entretien non effectués, un bâti qui se dégrade, voire des propriétaires solvables qui décident de changer de syndic.

ÉTAT DES LIEUX DE LA SITUATION ÉCONOMIQUE ET SOCIALE

Éléments spécifiques à la branche – Investissement et exploitation de biens

Evolution du CA du secteur de l'exploitation commerciale

Questionnaire KYU/OPCO EP, 20 répondants



-70 % de pertes du CA des exploitants de tourisme en 2020 *Source : délégué général SNRT*

120 k propriétaires ont fait l'expérience de la défaillance de l'exploitant de tourisme au printemps 2020 *Source : Idéal-investisseur*



Les locations de tourisme et les résidences d'affaires perdent la confiance des investisseurs

- La majorité des résidences d'affaires et de tourisme ont dû fermer leurs portes à l'annonce des différents confinements, entraînant une baisse de 25% à 40% de leur taux de remplissage sur l'année. Pour faire face à cette situation, les exploitants ont appliqué des ajustements temporaires, voire des abandons de loyers (via des avenants temporaires aux baux), impactant directement les propriétaires des biens qu'ils exploitent. Le secteur (via le syndicat patronal SNRT) a notamment rédigé une lettre au Premier ministre pour demander des aides gouvernementales, afin de les aider à rembourser leurs impayés aux propriétaires.
- Certains investisseurs ne prévoient de revenir sur le marché qu'à partir de 2022.



Les résidences de service aux étudiants ont également connu un coup d'arrêt temporaire, suite à la fermeture partielle des universités

- Elles ont connu une baisse de 10 à 30% de leurs taux de remplissage habituellement constatés.
- En 2020, l'ouverture partielle des universités (et donc la présence de certains étudiants) a permis aux exploitants de résidences de résister à la crise sanitaire en continuant à payer aux bailleurs 100% des loyers.













Les exploitants du secteur de la santé ont fait preuve d'une grande résilience face à la crise

- En ce qui concerne les EHPAD, la crise sanitaire a renforcé leurs atouts pour les investisseurs en quête de visibilité et de sécurité. En effet, malgré la situation de crise (et l'augmentation du nombre de décès), les exploitants d'EHPAD ont dans leur grande majorité honoré leurs engagements.
- Les résidences seniors (non-dépendant) ont également bien résisté à la crise, notamment grâce à leur ouverture à une population plus jeune, non médicalement assistée.

ÉTAT DES LIEUX DE LA SITUATION ÉCONOMIQUE ET SOCIALE

Principaux facteurs d'évolution de la branche et impact de la crise sur ceux-ci

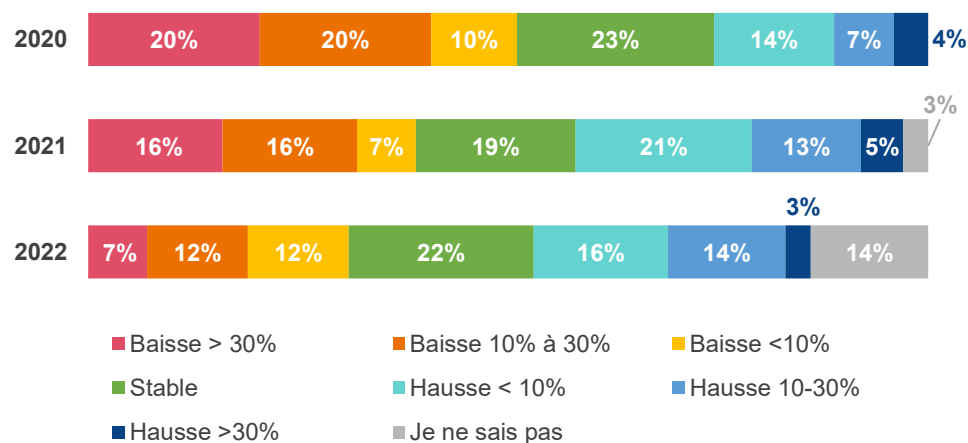
	FACTEURS D'ÉVOLUTIONS IDENTIFIÉS	IMPACTS DE LONG TERME SUR LES ENTREPRISES, LEURS STRATÉGIE ET ORGANISATION INTERNE	COVID-19	CONSÉQUENCES POTENTIELLES DE LA CRISE SANITAIRE
	Intensification concurrentielle	<ul style="list-style-type: none"> Concurrence de nouveaux acteurs innovants Développement des circuits directs 	Accélération 	La crise sanitaire contribue à rendre le marché immobilier encore plus attractif (conservation du statut de valeur refuge). Le développement de nombre d'acteurs dans les sous-secteurs porteurs (immobilier résidentiel, administrations de biens) se confirme. La concurrence pourrait diminuer dans l'immobilier de bureaux/commerces qui a souffert des confinements successifs.
	Digitalisation des outils de travail	<ul style="list-style-type: none"> Développement de solutions digitales globales (visites virtuelles, AG à distance...) Bâtiment connecté 	Accélération 	Les restrictions de déplacement ont développé une nouvelle offre de services aux clients pour conclure leurs affaires à distance (facilitation des ventes, locations et services de gestion de biens) qui devrait se pérenniser dans la branche, pour toutes les entreprises.
	Nouvelles pratiques/ attentes des clients	<ul style="list-style-type: none"> Immobilier considéré comme une valeur refuge Recherche de biens différents Les nouveaux modes de consommation : e-commerce, click and collect 	Accélération 	La crise sanitaire a engendré de nouvelles attentes pour l'immobilier commercial de demain (végétalisation, performance énergétique...) et une nouvelle demande de types de biens résidentiels (espaces extérieurs, à la campagne...).
	Evolutions des politiques d'aménagement du territoire	<ul style="list-style-type: none"> Redynamisation des centres-villes Projet du Grand-Paris 	Impact faible 	Sous l'effet des grands projets d'infrastructures entrepris par l'État en périphérie des grandes agglomérations et d'une volonté de développer les transports en commun, des opportunités dans les territoires français émergent.
	Durcissement et complexification réglementaire	<ul style="list-style-type: none"> Evolution des réglementations (multiples) <ul style="list-style-type: none"> Fiscalité immobilière changeante (LMNP et LMP) Recommandations du HSCF sur les crédits immobiliers (limitation de l'octroi) Loi climat 	Impact faible 	Le droit immobilier et la fiscalité ont beaucoup évolué ces dernières années. Les réglementations du HCSF limitent l'engouement des français pour le crédit immobilier et les règles fiscales de la location meublée considérées comme trop avantageuses seront probablement modifiées à terme. De plus, le volet « logement » de la loi climat contient des réglementations contraignantes pour la mise en location (interdiction de mettre en location les logements classés G en 2025).

ÉTAT DES LIEUX DE LA SITUATION ÉCONOMIQUE ET SOCIALE

Projection des entreprises concernant l'évolution de leur chiffre d'affaires

Evolution anticipée du chiffre d'affaires des entreprises de la branche par rapport à 2019

Questionnaire KYU/OPCO EP, 181 répondants pour 2020, 175 répondants pour 2021 et 162 répondants pour 2022



Lecture : En 2021, 39% des entreprises anticipent une baisse de leur CA. En 2022, ils ne sont plus que 31%.

41%

des chefs d'entreprises sont inquiets pour la pérennité de leur entreprise à court terme

À court terme, la transaction tire à la hausse les anticipations de croissance en matière de chiffre d'affaires (CA) dans la branche

- Les sondés confirment l'engouement pour le secteur de l'immobilier résidentiel post-crise (administrations de biens/syndics et transaction de biens). En 2021, ils sont 45% à tabler sur une croissance de leur CA (dont 23% sur une croissance supérieure à 10%). Le secteur est néanmoins polarisé : 30% des entreprises anticipent une baisse supérieure à 10% de leur CA en 2021. En 2022, ce taux n'est plus que de 18%, mais seulement 32% des entreprises anticipent une hausse de leur CA.
- Dans le secteur de l'administration de biens/syndics, 29% des entreprises anticipent une stabilité de leur CA et 35% une croissance en 2021. L'optimisme de ces prévisions s'affirme dans le temps, puisqu'en 2022, 42% des entreprises anticipent une hausse de leur CA (et 21% une stabilité).
- Le secteur de l'exploitation immobilière (achat et valorisation de bâtiment à usage commercial, touristique, etc.) semble particulièrement sinistré, la quasi-totalité des sondés a connu une baisse du CA en 2020. Les anticipations d'activité pour les années 2021 et 2022 ne montrent pas de signe de reprise rapide de l'activité (seulement 21% des sondés anticipent un chiffre d'affaires stable ou en hausse en 2022 et 29% indiquent ne pas savoir se positionner sur la question).

L'évolution du chiffre d'affaires est identique, quelle que soit la région en 2020, ce qui signifie que la crise n'a épargné aucune région

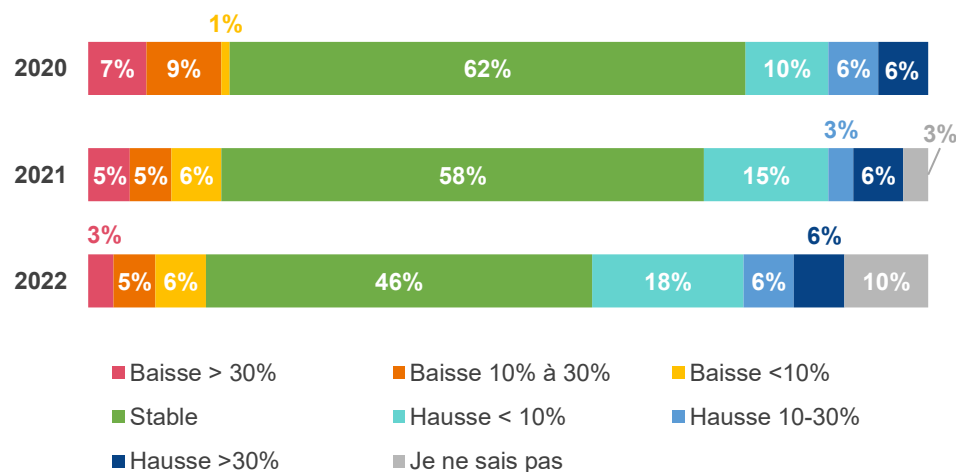
- En revanche, il semblerait que les prévisions de croissance en 2021 marquent un fort ralentissement dans la région Occitanie (54% de prévision de baisse) contrairement à autres régions comparables (39% en Île-de-France et 38% en Auvergne-Rhône-Alpes). La ruralité du territoire (manque de liaisons ferroviaires), un marché du travail tendu et la précarité des ménages dans cette région peuvent être des explications plausibles (en 2017, l'Occitanie était la 4^{ème} région la plus pauvre de France et connaissait un taux de chômage de 15,2% vs. 13,9% au national).

ÉTAT DES LIEUX DE LA SITUATION ÉCONOMIQUE ET SOCIALE

Projection des entreprises concernant l'évolution de leurs effectifs

Evolution des effectifs des entreprises de la branche par rapport au 31/12/19

Questionnaire KYU/OPCO EP, 163 répondants pour 2020, 175 répondants pour 2021 et 162 répondants pour 2022



Lecture : En 2020, 10% des entreprises de la branche ont connu une augmentation de leurs effectifs comprise en 0% et 10%.

17%

des entreprises ont connu une baisse de leurs effectifs en 2020

Les perspectives de recrutement sont conditionnées par l'incertitude du retour à l'activité normale

- Bien que l'incertitude des réponses augmente au fil des années, le pourcentage d'entreprises comptant augmenter leurs effectifs augmente. En 2020, elles sont 22% à anticiper une hausse de leurs effectifs. En 2021, elles sont 24% et en 2022 30%.
- En revanche, l'incertitude augmente, 10% des entreprises en 2022 ne se prononcent pas sur l'évolution de leur effectif.

En 2020, dans la transaction immobilière, l'administration de biens/syndics et l'investissement en moyenne 9 entreprises du 10 ont connu une stabilité ou une croissance de leurs effectifs

- À l'inverse, le secteur de l'exploitation commerciale connaît une diminution importante de ses effectifs en 2020 (44% des entreprises sont concernées), qui devrait se poursuivre dans une moindre mesure par la suite (35% des entreprises anticipent une baisse de leurs effectifs en 2021 et 23% en 2022).

Focus TPE

Dans les TPE, si le nombre de salariés diminue de 3% en 2020 par rapport à 2019, il croît de 2% en 2021 par rapport à 2020 et de 6% en 2022 par rapport à 2021. Le retour à la situation initiale en termes de personnes salariées est prévu pour 2022.

Le nombre de réponses obtenues au sondage ne permet de fournir des statistiques stables que pour les TPE (74% de notre échantillon et 94% des entreprises de la branche).

ÉTAT DES LIEUX DE LA SITUATION ÉCONOMIQUE ET SOCIALE

Principales priorités face à la crise pour les entreprises de la branche

Principaux défis de l'entreprise ?

Questionnaire KYU/OPCO EP, 175 répondants pour les priorités actuelles et 205 pour les priorités avant la crise



Principaux faits saillants

67% des entreprises ont cité la conservation ou l'augmentation du chiffre d'affaires comme leur principal défi après la crise : les fluctuations de l'activité globale et la gestion de la trésorerie arrivent ensuite.

Quelle que soit leur taille, les entreprises se concentrent aujourd'hui davantage sur la gestion à court terme de leur activité économique et identifient moins la gestion du personnel, de la relation client ou encore l'étude de leur environnement de marché (concurrence, digitalisation...) comme des défis d'avenir.

- Avant la crise, plus l'entreprise était petite plus la dématérialisation de la relation client ainsi que la digitalisation des outils de gestion étaient considérées comme secondaires : moins de 10% des micro-entreprises (moins de 5 salariés) citaient la dématérialisation de la relation client et/ou la digitalisation de l'entreprise, contre plus de la moitié des entreprises de plus de 11 salariés.
- Les secteurs de l'administration de biens, des syndicats de copropriété et de la transaction immobilière n'avaient pas les mêmes défis avant la crise : quand les entreprises d'administration de biens identifiaient la dématérialisation de la relation client comme l'un de leurs principaux défis (30% des citations, vs. 21% pour la transaction immobilière), les entreprises de la transaction immobilière citaient davantage la concurrence de purs players (21% des citations, vs. 4% des entreprises d'administration de biens).
- Aujourd'hui, il n'y a plus de clivage intersectoriel, cela implique qu'une politique globale peut être adoptée pour répondre aux attentes de la branche.

3.

Stratégies mises en œuvre face à la crise

STRATÉGIES MISES EN ŒUVRE FACE À LA CRISE

Synthèse des principaux éléments qui ressortent des enquêtes, entretiens et audits

1

Principaux dispositifs financiers activés et qui restent à activer pour faire face à la crise

- Demande de PGE
- Mobilisation de trésorerie
- Report du paiement du loyer et des factures

2

Principaux dispositifs sociaux utilisés et qui vont être utilisés pour faire face à la crise

- Recours à l'activité partielle
- Recours aux aides financières pour l'embauche d'un alternant
- Recours aux aides financières pour l'embauche d'un jeune

3

Principales réorientations stratégiques opérées ou à opérer pour faire face à la crise

- Communication, prospection active de nouveaux clients ou contrats
- Développement d'une activité de commerce en ligne ou de services digitaux
- Renégociation des contrats

STRATÉGIES MISES EN ŒUVRE FACE À LA CRISE

Les stratégies économiques et financières

86%

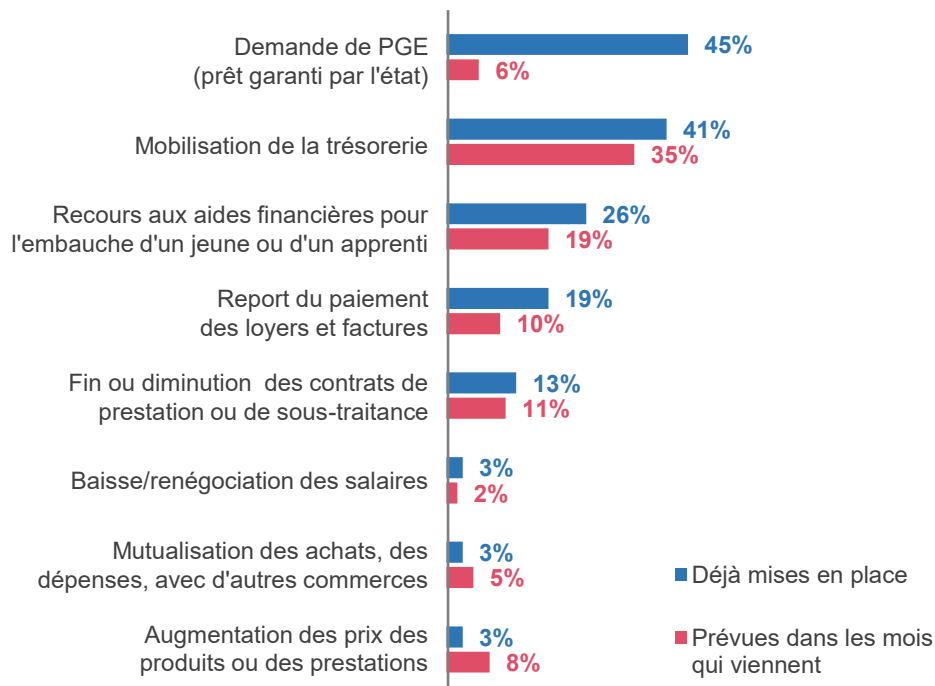
des répondants ont mis en place une stratégie économique ou financière

45%

des répondants ont eu recours aux prêts garantis par l'État (PGE)

Stratégies déployées pendant la crise, et/ou prévues pour 2021

Questionnaire KYU/OPCO EP, 181 entreprises répondantes pour les mesures déjà mises en place et 166 pour celles prévues



Afin de répondre aux défis de la crise sanitaire, la branche de l'immobilier a eu massivement recours aux dispositifs gouvernementaux

- 45% des entreprises ont reçu un prêt garanti par l'État, 19% ont bénéficié d'un report du paiement des loyers et des factures et 26% d'aides financières pour l'embauche des jeunes.
- À l'avenir, elles semblent miser sur une reprise de l'activité normale qui ne nécessitera pas de recourir à des dispositifs gouvernementaux : 27% des entreprises n'ont aucune stratégie pour les mois/semaines à venir (vs. 14% durant la crise) et 35% mobiliseront leur propre trésorerie.

22% des entreprises d'administration de biens/syndics n'ont eu recours à aucune stratégie (vs. 13% dans le secteur de la transaction immobilière)

- Pour faire face à la crise, les entreprises d'administration de biens et les syndicats ont notamment misé sur une diminution ou une fin des contrats de prestation ou de sous-traitance (21%). A contrario, les entreprises de la transaction immobilière ont eu davantage recours aux prêts garantis par l'État (47% des entreprises en ont demandé).

Les TPE ont moins recours aux aides financières pour l'embauche d'un jeune que les autres entreprises (15% des TPE ont eu recours à ces aides contre 63% pour les PME de 20 à 49 salariés)

- Des pistes d'explication possibles sont une éventuelle asymétrie d'information entre les TPE et les autres entreprises sur les dispositifs d'alternance ou des difficultés organisationnelles à la prise en charge d'un alternant (manque de moyens humains, difficultés à dégager du temps pour la formation d'un alternant, etc.).

STRATÉGIES MISES EN ŒUVRE FACE À LA CRISE

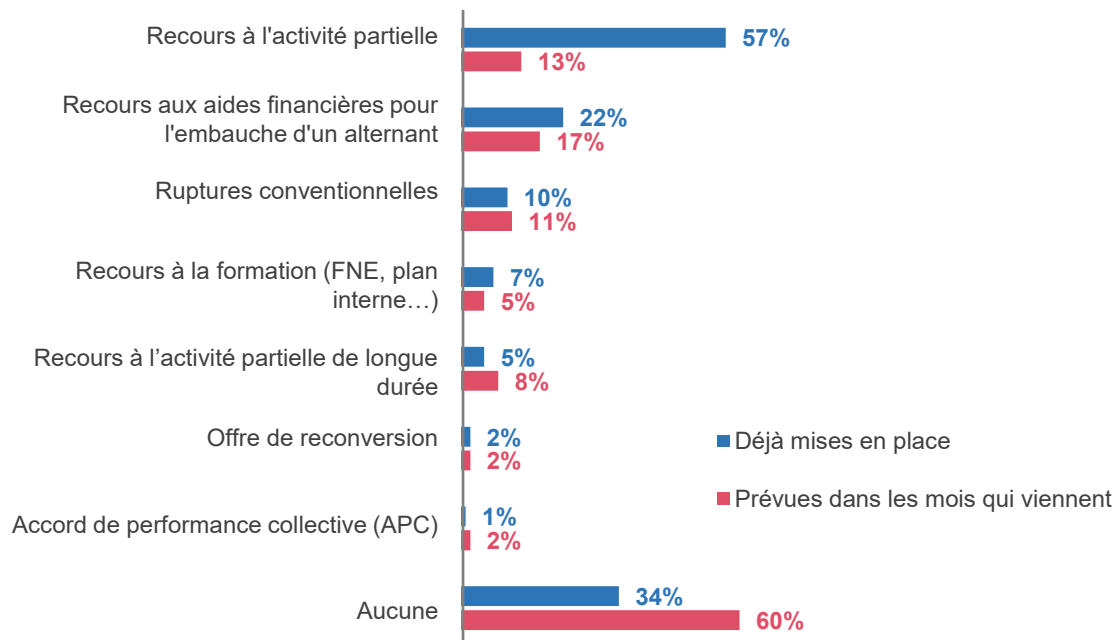
Principales mesures sociales déployées face à la crise

34%

des entreprises n'ont mis en place aucune mesure sociale

Mesures sociales utilisées pendant la crise, et/ou prévues pour

2021 Questionnaire KYU/OPCO EP, 146 répondants pour la question sur les mois qui viennent et 161 répondants pour les répondants aux mesures mises en place



Un retour progressif à la normale, après un recours massif à l'activité partielle

- 57% des répondants à l'enquête ont eu recours à l'activité partielle pendant la crise sanitaire. Ce chiffre n'est plus que de 13% dans les mesures sociales prévues en 2021. En parallèle, 60% des entreprises déclarent ne pas avoir prévu de nouvelles mesures sociales ces prochains mois contre seulement 34% pendant la crise.
- Peu plébiscité durant la crise, le recours aux mesures touchant l'alternance et la formation restera plutôt stable dans les prochains mois.

L'activité partielle est logiquement plébiscitée par les secteurs les plus impactés

- 80% des entreprises de l'exploitation immobilière ont eu recours à l'activité partielle pendant la crise (vs. 61% des entreprises de transaction de biens et 51% des administrateurs de biens et des syndicats). De plus, 50% des entreprises de l'exploitation immobilière auront recours à l'activité partielle dans les mois qui viennent (vs. 9% chez les administrateurs de biens et syndicats et 11% pour la transaction).

L'asymétrie d'information entre les petites entreprises/structures indépendantes et les structures de taille plus importantes/intégrées est probablement le facteur prépondérant du recours aux aides

- 67% des indépendants avec un seul établissement physique n'auront recours à aucune aide dans les mois qui viennent, contre 55% pour les franchisés et 50% pour les groupes intégrés.
- Dans les mois qui viennent, 43% des entreprises de plus de 50 salariés auront recours à la rupture conventionnelle contre 3% dans les entreprises de moins de 11 salariés.
- De plus, 60% des TPE n'auront pas recours à une aide sociale ces prochains mois, contre 43% dans les structures plus grandes (plus de 50 salariés).

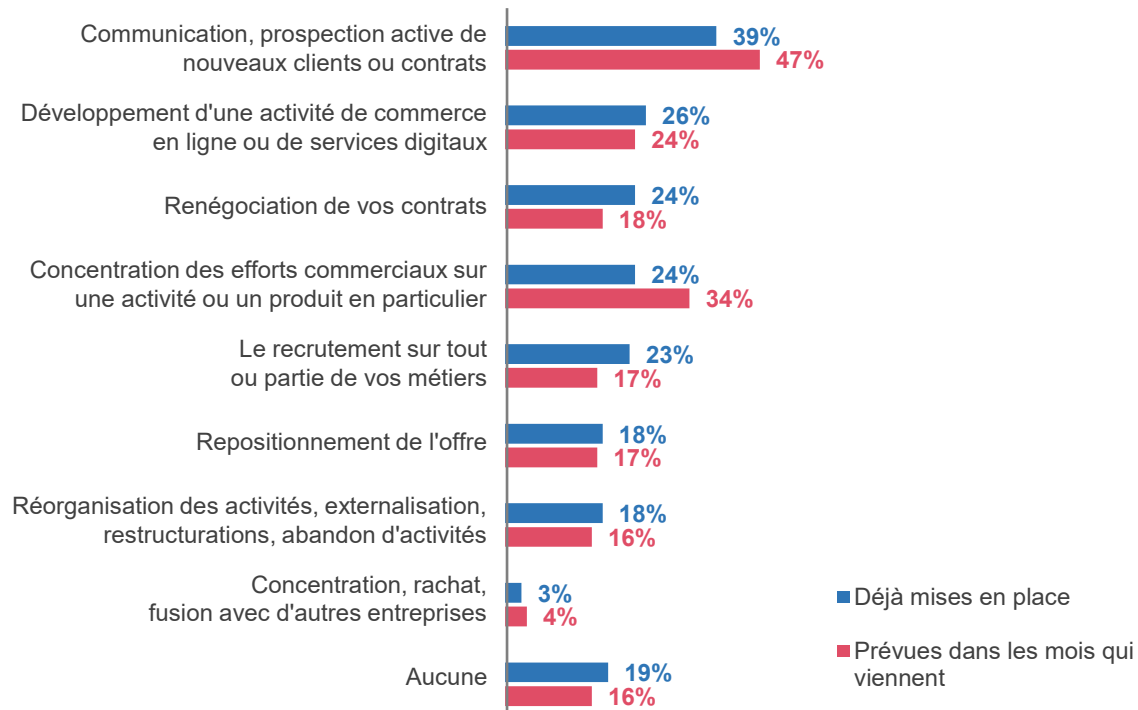
STRATÉGIES MISES EN ŒUVRE FACE À LA CRISE

Les réorientations stratégiques face à la crise

84% des entreprises ont réorienté leurs stratégies durant la crise

Principales réorientations stratégiques durant la crise et à venir

Questionnaire KYU/OPCO EP, 183 répondants pour les stratégies mises en place et 175 répondants pour les stratégies prévues



Des entreprises qui anticipent dans les prochains mois de miser sur la communication et la prospection, tout en repositionnant leurs offres

- Au cours de la crise, les entreprises de la branche ont pour 39% investi sur la communication, la prospection active de nouveaux clients et contrats. Cette stratégie devrait s'affirmer dans les prochains mois (47% des réponses), avec pour objectif de combler leur perte d'activité avec une reprise forte des ventes. Cette stratégie est particulièrement visible dans la transaction immobilière (44% des réponses avant la crise et 53% dans les prochains mois).
- La crise et les différentes restrictions sanitaires ont aussi conduit un tiers des entreprises de la transaction immobilière à se digitaliser. Dans les prochains mois, cette stratégie sera moins une priorité, puisque seuls 24% d'entre elles anticipent de s'investir sur ce sujet.

Des orientations stratégiques différentes selon le secteur d'activité

- Le recrutement est une stratégie portée par la transaction immobilière : avant fin 2021, 26% des entreprises de ce secteur souhaitent recruter sur tout ou partie de leurs métiers (en particulier les profils commerciaux, voir page 29), contre 8% dans le secteur de l'administration de biens et des syndicats.
- La réorganisation des activités (externalisation, restructuration...) était considérée comme une stratégie majeure dans l'administration de biens et les syndicats (cité par 28% des entreprises du secteur, vs. 13% dans la transaction). Suite à l'émergence de nouveaux acteurs facilitant les AG à distance et le vote, les administrateurs de biens pourraient sous-traiter certaines activités (organisation des AG, suivi à distance de l'état des copropriétés) et repositionner leur offre.

4.

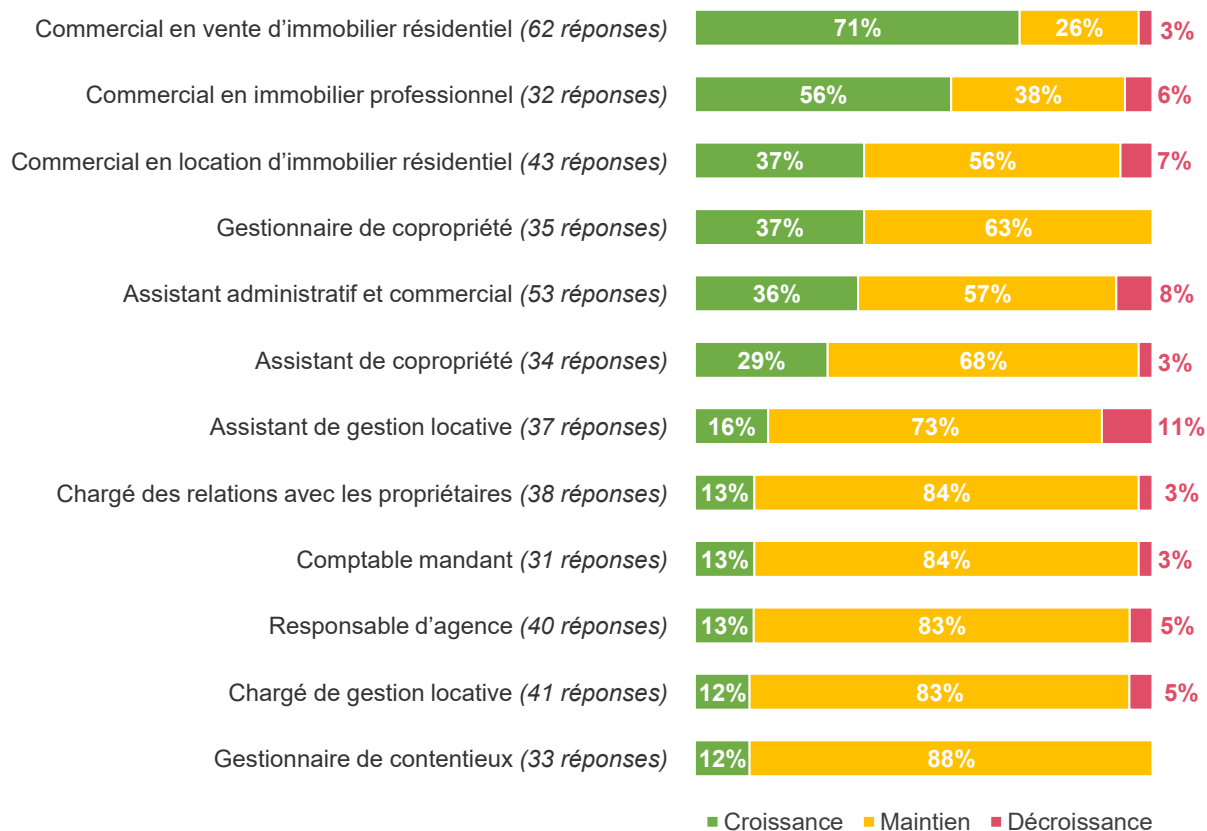
Impacts métiers, compétences et mobilités

IMPACTS MÉTIERS, COMPÉTENCES ET MOBILITÉS

Principaux métiers impactés par la crise sanitaire

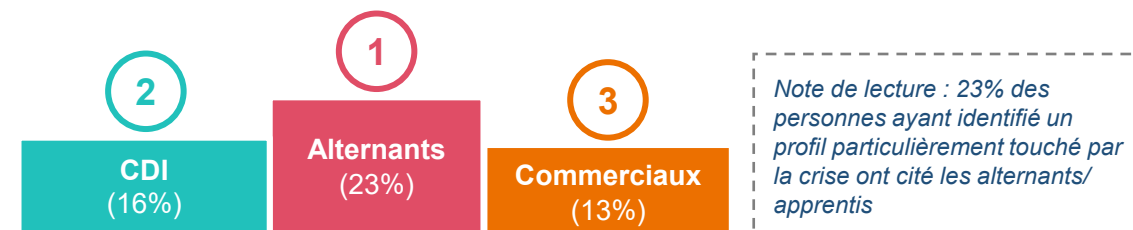
Les tendances des métiers suivants au sein des entreprises de la branche d'ici 2022

Questionnaire KYU/OPCO EP, principaux métiers cités par les entreprises, entreprises concernées seulement prises en compte



Les alternants sont les profils les plus touchés par des baisses d'effectifs

Questionnaire KYU/OPCO EP, 54 répondants, traitement des champs ouverts par analyse sémantique.



Le métier de la transaction de biens (agent immobilier) devrait connaître une dynamique croissante d'ici 2022

- En particulier, 71% des entreprises ayant des « commerciaux en vente d'immobilier résidentiel » estiment que les effectifs de ce métier vont croître d'ici 2022. Cette tendance est à relier à la dynamique positive que connaît l'immobilier résidentiel, qui se confirme malgré la crise.

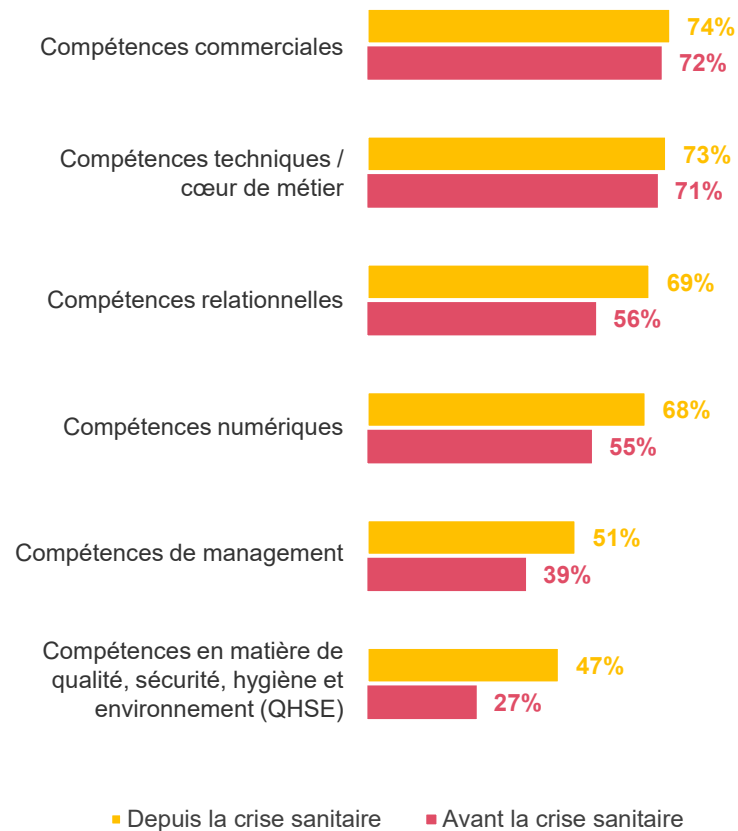
Les syndicats anticipent globalement une croissance de leurs effectifs

- Les métiers les plus dynamiques sont les métiers de gestionnaire de copropriété (37% des entreprises disposant de ces métiers estiment qu'il va croître d'ici 2022) et d'assistant de copropriété (29%). Ce dynamisme est corrélé à la bonne santé de ces entreprises (29% d'entre elles anticipent une stabilité de leur CA et 35% une croissance dès 2021). Il peut également être relié aux difficultés de recrutement que connaissent les métiers de la copropriété et qui sont bien antérieures à la crise COVID.

IMPACTS MÉTIERS, COMPÉTENCES ET MOBILITÉS

Principales compétences impactées par la crise sanitaire

Compétences dont le développement est considéré comme important avant et depuis la crise sanitaire *Questionnaire KYU/OPCO EP, 156 répondants*



Principale information à retenir

La crise sanitaire a exacerbé chez les entreprises la nécessité de développer les compétences de leurs collaborateurs, quelles que soient les compétences concernées.

Les compétences techniques et commerciales sont celles dont le développement est jugé le plus essentiel (citées par $\frac{3}{4}$ des entreprises) et sont rejointes avec la crise par le développement des compétences relationnelles.

- Ces évolutions s'inscrivent dans la stratégie post-crise des entreprises de conserver ou d'augmenter le CA en communiquant et prospectant à grande échelle (56% citaient les compétences relationnelles parmi leurs priorités de développement avant la crise sanitaire, elles sont désormais 69% à faire le même constat).

Les compétences en matière d'environnement et de QHSE sont celles dont l'importance a le plus augmenté aux yeux des entreprises depuis la crise sanitaire (+ 20 points)

- Le choc de la crise sanitaire a probablement éveillé les consciences. Les entreprises, pour répondre aux nouvelles normes environnementales (loi climat et impact sur la notation des logements...) et aux demandes des consommateurs, repositionnent aussi leurs offres pour prendre en compte des sujets comme l'environnement. La concurrence importante qui existe sur le marché conduit les entreprises à investir sur le terrain de la qualité.

Les compétences numériques étant largement mobilisées pendant la crise, elles occupent toujours une place importante au sein des entreprises.

- Avant la crise sanitaire, 55% des entreprises considéraient le développement des compétences numériques comme essentiel, elles représentent maintenant 68% des répondants. Globalement, les entreprises qui ont pu « tirer leur épingle du jeu » lors de la crise sont celles qui avaient digitalisé leur offre et leurs méthodes de travail. Par phénomène de mimétisme, et pour satisfaire une demande plus connectée, les entreprises se doivent de prendre le tournant technologique.

5.

Principaux enjeux branche et propositions d'actions

PRINCIPAUX ENJEUX BRANCHE ET PROPOSITIONS D' ACTIONS

Principaux enjeux pour la branche

1

SOUTENIR LES ENTREPRISES DANS LEURS BESOINS EN RECRUTEMENT DE PERSONNELS QUALIFIÉS

La demande croissante de logements en France tire à la hausse les besoins en **force commerciale** (vente et location). L'administration de biens connaît elle aussi un dynamisme important et recherche notamment **des gestionnaires de copropriété**.

Or, les entreprises connaissent un **turnover** fort et des tensions au recrutement sur le marché du travail existent. Le **recrutement** est donc un enjeu fort pour la branche, auquel s'ajoute **la nécessité de trouver des personnels qualifiés**.

Ainsi, **professionnaliser** (sur des compétences «*soft skills*» et celles en développement pour inscrire les métiers de l'immobilier dans l'ère *post-covid*) est nécessaire, pour **répondre aux défis de demain** (amélioration de la relation client, utilisation du numérique).

2

PERMETTRE AUX ENTREPRISES DE S'ADAPTER AUX CONTRAINTES CONCURRENTIELLES DU SECTEUR IMMOBILIER

Le sondage aux entreprises met en évidence **des niveaux d'information différents** sur les évolutions que connaît le secteur et les dispositifs disponibles pour que les entreprises puissent y faire face entre les groupes intégrés, les franchisés et les indépendants. Les entretiens permettent aussi de relever que **les franchisés et les groupes intégrés** mentionnent souvent **le réseau comme source majeure d'information**.

Les évolutions régulières de l'environnement de la branche (y compris la concurrence) sont difficilement assimilables pour les petits acteurs (pour rappel, 94% des entreprises de la branche sont des TPE).

Or, le développement d'approches stratégiques permet **d'anticiper les chocs** à la fois structurels et conjoncturels. Les plus petites structures indépendantes sont les premières visées.

PRINCIPAUX ENJEUX DE LA BRANCHE – RÉPONSE À L'ENJEU 1 (1/3)

1

Adapter l'offre de formation existante aux nouveaux besoins des professionnels du secteur

Contexte :

- Secteur bousculé par des évolutions importantes et clients de plus en plus exigeants en matière de service ;
- Offre de formation destinée aux métiers de la branche très importante, mais peu lisible

Faisabilité



Actions à lancer

• Actualiser le RAC réalisé en 2020 par la branche pour y intégrer des compétences émergentes. Les compétences concernées pourraient être :

- **Compétences en matière de savoir-être (soft skills)** : Communication et relation client (pour répondre aux attentes des clients, toujours plus pointues) ; Déontologie ; us et coutumes du métier (pour mettre en avant le professionnalisme et les apports des professionnels de l'immobilier dans l'achat et la gestion de biens).
- **Compétences émergentes en fonction des métiers** : Transaction : mise en œuvre de marketing digital, communication via les réseaux sociaux, présentation d'offres en ligne, dématérialisation des dossiers, activité de conseil aux particuliers ; Gestion locative : nouveaux outils de gestion en ligne, relation client et communication sur les offres et les apports de ces dernières pour les clients ; Syndics : réalisation d'AG en ligne, vote par correspondance...
- A la suite de cette étude, **une cartographie des certifications et une analyse de leur adéquation vis-à-vis des besoins identifiés en commission paritaire pourraient être réalisées**. Elle permettrait de voir les compétences qui sont déjà

bien abordées dans l'offre de formation menant aux métiers de la branche et celles qui ne le sont pas. **Une analyse métier à métier pourrait être envisagée, pour s'assurer que chaque métier est correctement couvert.**

- Dans ce cadre, il serait intéressant pour la branche d'étudier la **faisabilité d'une collaboration avec certains OF « partenaires »**, traitant en particulier ces problématiques dans leurs offres de formation (seules les compétences « cœur » ou émergentes de l'immobilier seraient concernées) ou d'ores et déjà labellisés (voir [OF labellisés dans le cadre des CQP de branche](#)).
- Enfin, **une campagne de communication autour des compétences « émergentes »** pourrait être envisagée. Elle pourrait faire l'objet de webinaires ou d'articles sur le site de la branche de l'immobilier. Elle pourrait être ciblée pour les TPE/PME, qui peuvent être moins informées de ces évolutions que les grandes structures.

Acteurs impliqués

- OPCO
- Branche
- Entreprises et RH

Publics cibles

- Entreprises et RH
- Salariés
- Demandeurs d'emploi

PRINCIPAUX ENJEUX DE LA BRANCHE – RÉPONSE À L'ENJEU 1 (2/3)

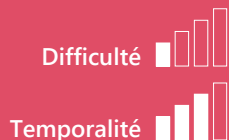
2

Certifier les métiers cœurs de branche pour fidéliser les professionnels

Contexte :

- Turnover important dans la branche ;
- Manque d'attractivité de métiers.

Faisabilité



3

Aider les entreprises à identifier les compétences manquantes en leur sein

Contexte :

- Manque de maturité de certaines entreprises sur des compétences pourtant clés dans le futur.

Faisabilité



Actions à lancer

- **Créer un dispositif de certification complet de branche**, intégrant une réflexion sur les passerelles entre métiers et secteurs de l'immobilier :
 - **Mener des études d'opportunité** pour déterminer l'intérêt (auprès des entreprises de la branche) et la possibilité de créer de nouveaux CQP (complémentaires aux CQP existants) dans la branche (chargé de relations propriétaires, assistants de gestion, etc.)
 - **Initier un travail sur des blocs de compétences**, permettant de définir des blocs communs à plusieurs métiers et de faciliter la certification au sein de la branche (notamment pour les professionnels qui disposeraient déjà de certains blocs de compétences), voire de branches professionnelles proches (promotion immobilière, experts diagnostics...).

A terme, un dispositif de certification de branche accompagné d'une labélisation des compétences de l'immobilier, pourrait permettre une fidélisation des salariés et une amélioration de **l'attractivité des métiers et leur visibilité au-delà de la branche** (cf. piste d'action 1).

Actions à lancer

- **Développer un diagnostic en ligne et le valider en commission paritaire** pour aider les entreprises à déterminer leur niveau de maîtrise de grands blocs de compétences et savoir-faire clés pour les entreprises dans l'avenir :
 - Techniques de vente ;
 - Techniques de gestion immobilière ;
 - Management ;
 - Relation client ;
 - Gestion ;
 - Etc.

Ces diagnostics s'appuieraient sur les travaux de certifications (notamment CQP) ayant cours dans la branche. Ils pourraient être accompagnés d'informations sur les évolutions des métiers et/ou sur les formations développées dans la branche.

Acteurs impliqués

- OPCO
- Branche

Publics cibles

- Salariés
- Demandeurs d'emploi

Acteurs impliqués

- CPNEFP
- OPCO

Publics cibles

- RH

PRINCIPAUX ENJEUX DE LA BRANCHE – RÉPONSE À L'ENJEU 1 (3/3)

4

Communiquer sur la professionnalisation dans la branche

Contexte :

- Méconnaissance de l'offre de formation de la branche

Faisabilité



5

Faciliter le recrutement pour les entreprises de la branche

Contexte :

- Difficultés de recrutement, en particulier sur les métiers de la vente et de la location d'immobilier résidentiel et de la gestion locative

Faisabilité



Actions à lancer

- **Travailler avec l'OPCO pour mener des actions de communication ciblées vers de potentiels salariés** (pour leur donner envie de rejoindre les métiers de la branche) **ou des salariés / entreprises du secteur** (pour développer leur recours à la formation et/ou d'autres dispositifs de branche).
- Il pourrait s'agir d'informer sur les prises en charge, les dispositifs, voire de mettre en avant les « *success stories* » (employés ou entreprises ayant choisi la formation pour favoriser la montée en gamme et en compétence des collaborateurs) dans le cadre d'un plan de communication multisupport.
- Cette communication pourrait avoir lieu lors des nombreux salons de l'immobilier, ou être diffusée via les réseaux sociaux ou autres canaux digitaux.
- Elle pourrait scénariser les nouvelles approches commerciales et techniques de la branche et notamment comment le numérique peut transformer le métier et les relations avec les clients.

Actions à lancer

- **Continuer à travailler avec Pôle Emploi pour élargir le vivier de candidats potentiels sur des métiers salariés en tension** (métiers du syndic en particulier), **en utilisant la méthode MRS** (Méthode de Recrutement par Simulation) et **l'offre de certification de branche**.
- Cette solution permet **le repérage des capacités nécessaires au poste proposé**, plutôt qu'en axant la sélection sur le diplôme et la formation initiale suivie par la personne. Elle pourrait s'appuyer sur la cartographie des compétences « soft skills » présentée en piste 1.
- Des **formations** pourraient ensuite être proposées aux salariés identifiés pour les professionnaliser, en particulier les CQP de la branche pour accompagner ces nouveaux salariés dans leur intégration au sein de la branche.

Acteurs impliqués

- OPCO
- Branche

Publics cibles

- Salariés
- Demandeurs d'emploi

Acteurs impliqués

- OPCO
- Branche
- Pôle emploi

Publics cibles

- Entreprises
- Salariés
- Demandeurs d'emploi

PRINCIPAUX ENJEUX DE LA BRANCHE – RÉPONSE À L'ENJEU 2 (1/2)



PRINCIPAUX ENJEUX DE LA BRANCHE – RÉPONSE À L'ENJEU 2 (2/2)

3

Réfléchir autour de l'immobilier de demain

Contexte :

- Secteur bousculé par des évolutions importantes et clients de plus en plus exigeants en matière de service.

Faisabilité

Difficulté 

Temporalité 

Actions à lancer

- **Mener une réflexion autour des futurs marchés de l'immobilier** : *quels services sont attendus par les clients ? Quels outils digitaux répondent à leurs besoins ? quels sont les marchés porteurs ?* L'objectif serait notamment de positionner les entreprises de l'immobilier comme des acteurs incontournables là où elles ne le sont pas encore (gestion locative).
- Cette réflexion pourrait s'appuyer sur des **échanges** (du format webinaire à de véritables « *assises de l'immobilier* ») entre différents acteurs de l'immobilier (administrateurs de biens, gérants d'agence de transaction, syndicats, pouvoirs publics), voire même une **approche interbranche** (avec la promotion immobilière par exemple).
- Elle pourrait également contenir un volet « communication » pour défendre les métiers de l'immobilier auprès du grand public (savoir-faire et plus-value des professionnels vis-à-vis des plateformes low cost).

Acteurs impliqués

- OPCO
- Branche

Publics cibles

- Entreprises

Merci

