

Avis d'expert : **Immobilier : la révolution digitale est en marche !**

Deux chiffres « googleiens » pour mieux comprendre les enjeux de l'Internet dans un processus de ventes ou de locations de biens.

- **90%**
La part de projets immobiliers concrétisés qui débutent sur internet, que ce soit de l'achat, de la location ou de la vente.

- **30%**
La proportion d'internautes français qui ont visité un site internet ou une application dédiés à l'immobilier en 2015

Ce qui pouvait paraître virtuel en 1996 apparaît désormais comme une évidence en 2016, plus personne n'imagine un potentiel acquéreur ou locataire attendant patiemment que son agent immobilier le contacte !

Le client est connecté et mobile.

Et cela ne s'arrêtera pas là :

Visite virtuelle en 3D, réalité augmentée ou rich media pour augmenter l'expérience de l'internaute, Open Data et Big Data pour analyser l'historique de recherches des internautes et découvrir de belles opportunités en matière de relation client voire même d'acquisition de biens, géolocalisation, home staging, crowdfunding immobilier, sites d'annonces en ligne, location entre particuliers, ... la révolution digitale est en marche. Demain, les réseaux sociaux induiront des besoins d'hyper-réactivité dans la relation administrateur de biens ou promoteurs et clients. Periscope ou son successeur permettra de faire visiter un bien à distance, de manière collective...

Tous les acteurs du secteur intègrent ou vont intégrer le mobile au cœur de leur stratégie digitale pour que l'expérience utilisateur soit optimale. Ils proposent ou vont proposer une navigation Internet fluide, un site web responsive-design, c'est-à-dire, adapté pour smartphone, tablette et PC, des services liés à la mobilité et autant que faire se peut une expérience digitalisée, de bout-en-bout, depuis la recherche, la réservation ou location, la signature du bail ou contrat, jusqu'au paiement.

Un exemple ?

La signature électronique entre bailleur(s) et locataire(s.). Légale et largement rependue depuis les années 2000, démocratisée notamment par la déclaration des impôts en ligne, elle permet d'ores et déjà de dématérialiser le contrat de bail dans 15% des baux de résidence principale et 25% de location saisonnière. Il n'est d'ailleurs pas étonnant que les bailleurs ayant des locations à courte durée et/ou loin de leur domicile soient les plus nombreux à en profiter. Les zones où l'offre est traditionnellement inférieure à la demande sont également dans cette dynamique. La signature électronique et l'Internet permettent ainsi à un potentiel locataire de préempter le bien au plus vite.

- **70 jours**
C'est le temps moyen s'écoulant entre le début et l'aboutissement d'un projet immobilier (pour la partie mesurable sur internet).

Notre rôle au sein de Numen : raccourcir les délais... et les coûts de gestion !

L'internaute en quête d'un achat ou d'une location va consulter de très nombreux sites (22 pages différentes), applications (1,4 en moyenne) durant son parcours d'achat ou de location. Celui-ci est extrêmement dense, avec de nombreuses interactions physiques et digitales et donc de nombreuses possibilités de rupture de ce parcours. **D'où l'évidente nécessité de proposer une expérience fluide entre agence, site web et site mobile pour garder le contact avec le client et espérer conclure le dossier au plus vite.**

Laurent Richardeau
Directeur Général Délégué CIMAIL

