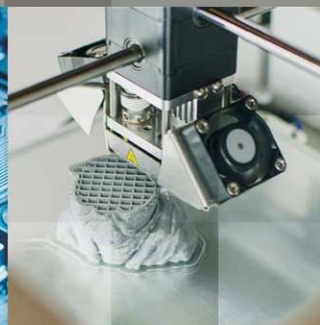
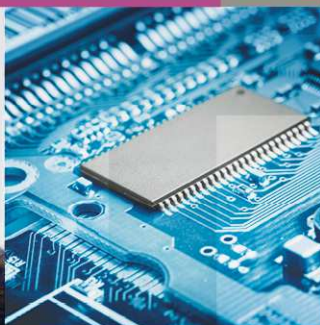


EFFETS DE LA TRANSITION NUMERIQUE SUR LE SECTEUR DE L'IMMOBILIER

EN TERMES D'ACTIVITES, METIERS ET COMPETENCES



Juin 2016



PLAN
MARSHALL
4.0



TABLE DES MATIERES

METHODOLOGIE	3
LES CONTOURS DE L'ECONOMIE NUMERIQUE	4
Les caractéristiques principales de cette transition.....	4
Les leviers de la transformation numérique des entreprises.....	6
Les effets sur le marché de l'emploi	6
LE SECTEUR DE L'IMMOBILIER	7
L'immobilier en bref.....	8
Conjoncture.....	9
ETAT DES LIEUX DU SECTEUR.....	10
LA TRANSFORMATION NUMERIQUE ET LE SECTEUR DE L'IMMOBILIER	10
EVOLUTION DES METIERS ET COMPETENCES DU SECTEUR.....	12
Professions et professionnalisme	12
Impact des évolutions technologiques	13
BIBLIOGRAPHIE	15
Ouvrages	15
Sites consultés.....	15

Anticiper les évolutions, la transformation et l'émergence des métiers constitue un axe majeur de la mission d'analyse et d'information sur le marché du travail du Forem. Ce dispositif prospectif se déploie à deux niveaux : au plan des perspectives sectorielles (ou filières), et ensuite au plan des métiers ou compétences.

Le Forem a entamé en 2013 une démarche visant à déterminer - à l'aide d'une approche globalisante et objectivante - les « métiers d'avenir » pour la Wallonie. Si la prospective est considérée ici comme l'élaboration de futur(s) probable(s) ET souhaitable(s), l'issue visée reste pragmatique. Ces analyses visent à influencer l'offre de services interne, mais aussi externe au Forem (accompagnement/formation/orientation), à favoriser le partenariat et à informer le public.

Une première étude exploratoire intitulée « [Métiers d'avenir pour la Wallonie](#) » parue en septembre 2013 a permis de dégager les grandes tendances d'évolution des secteurs de l'économie et, brièvement, leur impact sur les métiers.

Sur base des métiers d'avenir ainsi identifiés, une analyse en profondeur « métier par métier », se fondant sur la méthode [Abilitic2Perfom](#)¹ est mise en œuvre depuis 2014 et permet de mieux cerner les évolutions des métiers et d'adapter, après l'analyse de grands domaines de transformation attendus, l'offre de prestations.

En 2016, Le Forem poursuit la démarche prospective et s'inscrit dans plusieurs axes du Plan Marshall 4.0 dont une finalité est de soutenir l'innovation numérique. En effet, la transition numérique touche en profondeur l'ensemble des secteurs d'activités ainsi que les métiers et les compétences. Il convient dès lors non seulement de « prendre le train du numérique », mais également d'anticiper pour le service public de l'emploi quelles seront les opportunités de demain.

Dans cette optique, l'analyse qui suit explore la filière de l'immobilier en Wallonie sous l'angle de la [transition numérique](#). Les développements en matière de

¹ Abilitic2Perfom est une méthode d'anticipation des compétences basée sur l'animation de groupes d'experts lors d'ateliers successifs.

hardware, de logiciels, d'interfaces et de connectivités ouvrent le champ des possibles, revisitent les pratiques et les rôles de chacun des acteurs.

Le domaine de la formation professionnelle se doit donc de suivre ce mouvement, voire même de l'anticiper. Les compétences aujourd'hui requises pour l'exercice de tel ou tel métier évoluent parfois fortement. Les travailleurs sont amenés à posséder davantage de connaissances dans des domaines de plus en plus larges.

Cette publication tente d'éclairer comment les évolutions liées à la transformation numérique de l'économie wallonne impactent le contenu des métiers, les compétences déjà aujourd'hui et à un horizon temporel de 3 à 5 ans.

METHODOLOGIE

Début 2016, les collaborateurs du service d'analyse du marché de l'emploi et de la formation du Forem ont réalisé une première analyse bibliographique sur les effets de l'émergence de l'économie numérique.

Lors du premier trimestre 2016, cette synthèse a été soumise de manière individuelle à un panel d'experts wallons actifs dans le secteur (opérateurs de formation, entreprises, centres de compétences, pôles de compétitivité, etc.)². Ceux-ci ont été principalement sollicités par courriel via un questionnaire sur l'adéquation de ces tendances au niveau wallon, les besoins en compétences et en prestations qui en découlent.

Des avis collectés ont été confrontés, consolidés et intégrés dans une nouvelle synthèse qui fait l'objet de cette publication.

² La liste des différents organismes et institutions sollicités est disponible à la fin de ce document.

LES CONTOURS DE L'ÉCONOMIE NUMÉRIQUE

On parle de transition « numérique » ou « digitale » de l'économie depuis le début des années 2000, avec l'apparition de nouvelles technologies de l'information et de la communication qui ont rapidement gagné une grande partie des activités de l'économie et de la société civile.

L'arrivée de ces technologies dites « de rupture » s'inscrit dans les évolutions des technologies de l'informatique qui ont démarré dans les années 70 avec l'invention du microprocesseur. Ce dernier a préparé l'avènement des ordinateurs personnels. Internet a ensuite permis leur mise en réseau et favorisé, plus récemment, le développement de grappes d'innovations technologiques associées telles que l'Internet mobile, le Cloud computing, l'Internet des Objets et le Big Data.

Un ensemble d'innovations arrive ainsi maintenant à maturité en même temps en termes de hardware de production (imprimante 3D, robots...) et d'informations (stockage des données, datacenters...), en termes de logiciels (réseaux sociaux, solutions cloud, Big Data...), d'interfaces (systèmes embarqués, capteurs, communication machine à machine...) ou de connectivité (large bande passante mobile, fibre optique...). Tantôt solution à part entière, tantôt facilitateur, ces technologies concernent tous les secteurs de l'économie³.

Le concept d'« économie numérique », souvent confondu avec les secteurs qui comptent des activités de commerce de détail en ligne et de marketing, se propage de secteur en secteur, jusqu'aux activités manufacturières, agricoles, de la santé ou énergétiques. Ainsi, c'est l'économie dans son ensemble qui devient « numérique ». Ce tournant parfois qualifié dans les publications abondantes sur le sujet, de « xième⁴ révolution industrielle » (après la vapeur,

³ Roland Berger Strategy Consultants, Regards sur l'économie wallonne, Economie par le numérique, SOGÉPA, septembre 2015.

⁴ Bruno Colmant considère la révolution digitale comme la troisième révolution économique, « [...] celle de la mobilité du capital et de l'information » dans Itinera institute, « L'économie digitale va-t-elle pulvériser les états? ». Le très médiatisé, Jeremy Rifkin, parle de la troisième révolution industrielle (après la vapeur et la convergence entre moteur à combustion interne et réseaux électrique) qui selon lui, naît de la convergence des technologies de la communication et des énergies renouvelables. De son côté, le Gouvernement wallon nomme son plan de développement économique « Marshall 4.0 » : « Cette nouvelle orientation entend positionner la Wallonie en pointe

l'électricité et l'informatisation) semble se distinguer des précédentes « révolutions » par la vitesse à laquelle l'expansion a lieu dans les manières de produire et de consommer.

Les caractéristiques principales de cette transition

■ La globalisation de la chaîne de valeur

La transition digitale permet de piloter plus facilement des chaînes de valeurs de plus en plus globales et de répartir les processus de production géographiquement afin de profiter des particularités des marchés locaux répartis dans diverses régions du monde. Cette optimisation amplifie le processus de mondialisation.

Une étude de Brynjolfsson et Mc Afee⁵ suggère que l'automatisation, c'est-à-dire, le remplacement structurel de nombreuses tâches humaines par des processus digitaux et par la dématérialisation des réseaux physiques (remplacés par Internet ou des guichets numériques), permettrait la relocalisation de certaines activités, les avantages comparatifs des délocalisations vers des pays à bas salaires devenant moindres.

■ L'émergence de nouveaux modèles d'affaires

Les technologies innovantes de la communication se diffusent rapidement dans les organisations, mais aussi dans la société civile⁶. A disposition des consommateurs, elles leur permettent de prendre part à la création de valeur en utilisant quotidiennement des applications numériques, en produisant eux-mêmes des biens ou des services ou même en remettant sur le marché des biens inutilisés sur des plateformes web. L'économie partagée ou collaborative, est un nouveau modèle économique dans lequel l'usage prédomine sur la propriété. L'utilisation des plateformes par des particuliers a un effet de désintermédiation certain sur les activités des services. Ainsi, la croissance

dans le cadre de la quatrième révolution industrielle qui s'affirme aujourd'hui, avec la numérisation poussée des échanges économiques et productifs, dans un système global connecté ».

⁵ Brynjolfsson (E.) et Mc Afee (A.), Deuxième Âge de la machine. (Le) Travail et prospérité à l'heure de la révolution technologique, 2015.

⁶ Le dernier baromètre des usages numériques en Wallonie montrait d'ailleurs que la conversion du GSM vers le smartphone est en pleine croissance, les possesseurs de ce dernier étant passés de 25 à 39 % en un an. (Digital wallonia.be, Baromètre 2015 des usages numériques des citoyens wallons, octobre 2015).

récente des plateformes en ligne peut être considérée comme la formalisation de l'économie informelle, en remplaçant en quelque sorte les paiements de la main à la main par des paiements en ligne « traçables »⁷.

Des nouvelles formes de travail⁸ se développent. Elles se caractérisent par un brouillage des frontières à plusieurs niveaux, entre vie professionnelle et vie privée, entre statut de salarié et d'indépendant, entre producteur et consommateur, mais aussi entre le statut de collaborateur bénévole et de salarié.

Le développement des plateformes en ligne, mais aussi d'autres technologies comme le cloud computing influencent également le rapport au collectif dans le monde du travail. En effet, le cloud par exemple, de par la possibilité qu'il offre d'utiliser des infrastructures informatiques situées dans des endroits différents (par exemple OneDrive, GoogleDocs, etc.), accélère le développement de toutes les formes de travail à distance et de travail virtuel. Certains travailleurs sont ainsi isolés et il semble que leur mode d'appartenance soit davantage personnalisé. Dans ces nouvelles formes de travail où certains travailleurs ne partagent plus de temps de co-présence, ni parfois même de co-activité, les identités professionnelles se construisent autrement. D'ailleurs, de nombreux travailleurs isolés (indépendants et télétravailleurs salariés) vont vers des espaces de co-working pour retrouver du lien social dans des espaces de co-présence sans co-activités.

■ L'information comme ressource stratégique

Les individus connectés en réseau forment une « multitude »⁹ puissante. L'entreprise gagne à se lier et être à l'écoute de ces individus connectés via divers canaux d'interactions et notamment les réseaux sociaux. Les technologies du Big Data capables de capturer, analyser et fournir des recommandations précises et en temps réel aux entreprises se développent particulièrement autour de l'exploitation à grande échelle des données

⁷ Valenduc (G.) et Vendramin (P.), *Le travail dans l'économie digitale : continuités et ruptures*, ETUI Working Papers, mars 2016.

⁸ Par exemple : « Le crowd working désigne le travail effectué à partir de plateformes en ligne qui permettent à des organisations et des individus d'accéder à d'autres organisations ou individus pour fournir des services, des produits en échange de paiement ». Valenduc (G.) et Vendramin (P.), *Le travail dans l'économie digitale : continuités et ruptures*, ETUI Working Papers, mars 2016.

⁹ Colin (N.), *La richesse des nations après la révolution numérique*, Terra Nova positions, novembre 2015.

partagées par les individus via des applications. Bien que l'exploitation des données clients, qu'elles soient obtenues directement auprès des clients, observées (préférences de navigation sur internet, coordonnées géographiques, etc.), ou déduites d'une analyse, pour améliorer les produits et services n'est pas une nouveauté de l'économie numérique, la croissance de la puissance de traitement et de stockage des données a facilité l'utilisation massive des données. L'ensemble de la littérature existante s'accorde pour dire que l'information digitalisée devient encore plus qu'hier une ressource économique stratégique.

■ L'effet de réseau et le risque de monopole

Le développement de plateformes web utilisant de nouveaux modèles d'affaires transforme les modalités de la concurrence en renforçant une logique de marché où « le gagnant prend tout ». Les marchés de biens et de services digitalisés obéissent en effet à un régime de concurrence monopolistique ou oligopolistique qui se base uniquement sur la performance relative par rapport aux autres compétiteurs, et non sur des critères de prix et de qualité comme dans les marchés traditionnels. Le producteur de biens ou de services arrivé en premier est capable de capter la quasi-totalité du marché car le consommateur a peu d'intérêts à préférer les performances moindres d'un compétiteur dont les prix ne sont de toute façon pas plus bas.

Les prix du marché sont bas car les coûts de production et de distribution sont indépendants du volume produit et nécessitent uniquement un investissement initial. L'économie digitale est par conséquent intensive en capital, mais la reproduction a un coût unitaire très bas, voir nul. C'est le principe du « coût marginal zéro », présenté notamment par Jeremy Rifkin¹⁰.

Cette dynamique renforce l'effort d'innovation en services réclamé aux entreprises pour répondre à la demande de la multitude, sous peine que celle-ci aille trouver son bonheur auprès de ses concurrents. Les monopoles en place sont donc fragiles et la participation des utilisateurs, leur intégration et les synergies qui peuvent être mises en place avec la « multitude », permettent aux grandes entreprises du numérique actuelles de maintenir leur monopole¹¹.

¹⁰ Rifkin (J.), *La nouvelle société du coût marginal zéro*, 2014.

¹¹ COLIN (N.), op. cit., novembre 2015 ; OECD, *Relever les défis fiscaux posés par l'économie numérique*, chapitre 4. Economie numérique, nouveaux modèles économiques et principales caractéristiques, 2014.

Les leviers de la transformation numérique des entreprises

Divers facteurs, leviers¹² de changement permettraient aux entreprises et organisations wallonnes et d'ailleurs de tirer parti de la transformation numérique. Ces leviers peuvent être appliqués dans tous les types d'organisations et tous les secteurs d'activités, néanmoins ils prennent forme différemment selon que l'entreprise évolue dans une activité principalement industrielle ou de service.

La transformation numérique des services semble être en marche depuis plus longtemps que dans l'industrie. Dès le développement massif d'internet, la création d'un site web est devenue une nécessité absolue. Aujourd'hui c'est le canal mobile qui s'ajoute. Le défi des entreprises actives dans les services est donc en partie d'être présentes sur chacun des canaux (physique, Internet, mobile), mais aussi de gérer leur intégration dans le parcours client pour qu'ils ne soient pas néfastes l'un pour l'autre, mais complémentaires. Un autre levier consiste à d'enrichir l'expérience client via la réalité augmentée, la géolocalisation en magasin ou grâce aux résultats des analyses Big Data personnalisées lorsque les clients font des achats en ligne. De manière plus globale, la personnalisation, individualisation du parcours client permet une réelle différenciation sur le marché.

L'application industrielle des nouvelles technologies pourrait contrer le phénomène de désindustrialisation européenne face à la concurrence mondiale et augmenter la compétitivité des entreprises industrielles en optimisant les coûts. L'analyse Big Data en lien avec les technologies de capteurs et censeurs embarqués couplés à des systèmes ERP¹³ permettrait une inter-connectivité complète entre les différentes activités de la chaîne de valeur. Ceci favorise alors le pilotage en continu de la production mais aussi l'utilisation des ressources nécessaires en matières premières et en énergie. De plus en plus, on anticipe l'avènement de systèmes autonomes et de machines qui sont capables de s'organiser et d'améliorer leurs processus en interagissant avec les opérateurs humains. La personnalisation est également un levier primordial de transformation de l'industrie. Il s'agit ici du fruit d'une production faite à la

¹² Roland Berger Strategy Consultants, Regards sur l'économie wallonne, Economie par le numérique, SOGEPa, septembre 2015.

¹³ L'ERP vient de l'anglais « Enterprise Resource Planning ». Les solutions ERP permettent une meilleure intégration des applications informatiques (gestion des commandes, des stocks, de la paie, de la comptabilité...) d'une entreprise.

demande grâce à des machines multifonctions comme par exemple l'imprimante 3D. En d'autres termes, il s'agit d'un procédé de personnalisation de masse qui combine la flexibilité et les avantages du « fait sur mesure » aux faibles coûts de la production de masse.

Les effets sur le marché de l'emploi

Aux effets d'automatisation (remplacement structurel de nombreuses tâches humaines par des processus digitaux) s'ajoutent des effets de dématérialisation (réseaux physiques remplacés par Internet ou guichets, rendant les coûts de reproduction quasiment nuls) ainsi que des effets « d'intermédiation/désintermédiation » qui placent les particuliers au cœur des phases de production et de consommation.

Les nouveaux modèles d'affaires, portés par de puissants effets de réseau (à l'échelle mondiale) et l'exploitation des données à grande échelle, remettent en cause les réglementations et le modèle social en place, mais aussi certains fondements du travail, notamment les liens de sociabilité¹⁴ via de nouvelles formes de travail plus flexibles.

Dans ce contexte en devenir où l'évolution technique est rapide et favorise de nouvelles activités en entraînant la disparition / l'apparition de certains emplois, les programmes de formations initiales, mais aussi professionnelles doivent être assurément au moins adaptés – au plus imaginés pour assurer la montée en compétences générales en adéquation avec la transformation digitale des employeurs.

¹⁴ VALENDUC (G.) et VENDRAMIN (P.), *Op.cit.*, ETUI Working Papers, mars 2016.

LE SECTEUR DE L'IMMOBILIER

LE SECTEUR DE L'IMMOBILIER

La transformation digitale ou « numérique » qui affecte récemment l'ensemble des secteurs d'activités économiques favorise l'apparition de nouveaux modes de travail et de nouvelles fonctions. Tout ceci est rendu possible par l'arrivée à maturité simultanément d'un certain nombre de technologies comme la collecte, le stockage et le traitement de volumes de données considérables (Big Data), la puissance des réseaux filaires (ADSL, câble, fibre) ou mobiles (3G, 4G), l'avènement du stockage et de la réalisation d'opérations complexes sur serveurs distants (cloud computing), l'accessibilité et la disponibilité de moyens d'accès performants, mobiles : smartphones, tablettes, ordinateurs portables.

Du développement de nouveaux rapports au monde comme l'hyperpersonnalisation via les réseaux sociaux à l'économie collaborative avec des acteurs distants, ces technologies accompagnent et soutiennent la transformation des usages et comportements, individuels ou collectifs, personnels ou professionnels.

La transformation numérique a des effets dans l'ensemble de l'économie ; dématérialisation des productions, automatisation et l'apparition de nouvelles formes d'intermédiation avec l'avènement d'un grand nombre de plateformes d'information.

Le développement de ces outils (bases de données, moteurs de recherche, géolocalisation, GSM, mobiles, plateforme dans le cloud) et de l'internet ont changé le quotidien dans le secteur immobilier avec d'importants changements en matière d'intermédiation. « Les offres en images, les visites virtuelles, le crowdfunding, les partages en réseaux, influencent chaque jour les comportements et les décisions pour acheter, louer, investir ou mettre en location ».

L'immobilier en bref

Les activités immobilières comprennent les services marchands fournis aux particuliers, aux entreprises privées et aux administrations publiques pour un ensemble de prestations. Celles envisagées ici couvrent à la fois :¹⁵

- la location et l'exploitation de biens immobiliers propres ou loués (terrains, biens résidentiels ou non, logements sociaux) ainsi que la promotion immobilière en vue d'une exploitation propre¹⁶ ;
- les activités, réalisées pour le compte de tiers, des agences immobilières (intermédiation en achat, vente et location ; estimations) et en administration de biens (résidentiels ou non) ;
- les activités d'achat et de vente de biens immobiliers propres et les transactions sur biens propres.

Bien que ce secteur soit spécifique, il opère à la jonction de plusieurs pans connexes de l'activité économique, comme la construction de bâtiments, les activités des notaires, des géomètres-experts immobiliers, le secteur financier...

À cette interdépendance structurelle avec d'autres secteurs, avec plusieurs métiers et professions, s'ajoute un lien étroit avec la conjoncture économique. La situation socio-politico-économique générale pèse sur le secteur. Rien que sur le marché de l'achat, l'activité immobilière est rythmée par l'évolution des taux d'intérêt à long terme, la confiance des ménages et des chefs d'entreprise, l'épargne et le pouvoir d'achat, la fiscalité immobilière... Le marché immobilier doit aussi faire face au défi démographique et au besoin de logements qui en découle.

¹⁵ Considérant l'ensemble de la section L de la nomenclature des activités économiques NACE-BEL 2008.

¹⁶ Les activités de promotion immobilière à des fins de vente relèvent du secteur de la construction, selon la NACE-BEL 2008.

Conjoncture

À la croisée de nombreux secteurs d'activité, ce secteur de services est sensible à l'évolution de la conjoncture.

Le Marché International des professionnels de l'immobilier a été durement impacté par la crise des « subprimes » en 2008. Il continue néanmoins sa remontée, sans avoir pour autant renoué avec ses plus hauts niveaux d'alors. A l'échelon mondial, l'investissement immobilier est à la hausse.

Selon une étude de la banque ING¹⁷ le marché belge reste quant à lui assez stable et ce, grâce à certains facteurs :

Les Belges déménagement relativement peu, 33 ans en moyenne contre une moyenne de 20 ans dans d'autres pays européens. Ceci est notamment dû aux coûts de transactions élevés mais aussi en raison de la taille de notre pays. En effet, la probabilité de devoir déménager en cas de nouvel emploi est beaucoup plus faible dans un petit pays.

Les banques sont légalement soumises à une politique rigoureuse en matière de crédits hypothécaires. Une crise telle que celle des « subprimes » ne risque pas d'affecter la situation de notre pays. Ce marché n'est pas non plus soumis à un dumping sur le marché résidentiel comme ce fut par exemple le cas en Espagne.

Les Belges ont depuis bien longtemps une prédilection pour l'immobilier comme investissement à long terme. La propriété reste perçue comme une garantie contre la précarité (particulièrement à la pension).

Sur le marché du travail, l'emploi public revêt dans notre pays une plus grande importance que dans d'autres pays européens. L'indexation des salaires et un système de sécurité sociale performant assurent une certaine stabilité au marché immobilier belge.

Les changements immobiliers seraient liés à la démographie. Depuis 20 ans, les transactions sur le marché de l'immobilier suivent en réalité une tendance de fond liée à celle-ci. Les projections du Bureau du Plan indiquent que la population

augmentera de 1,2 million de personnes au cours de 20 prochaines années pour atteindre 12 millions de personnes. La taille des ménages devrait sans doute diminuer encore un peu. (Or, à titre d'illustration, une diminution de la taille des ménages de 2,4 à 2,3 personnes aurait nécessité 200.000 logements supplémentaires). Si le nombre de ménages a augmenté nettement plus vite que la population, il semble que cette augmentation soit due moins à des phénomènes sociétaux (divorces) qu'au vieillissement de la population.

En octobre 2011, la banque ING, dans son étude « le marché de l'immobilier belge face aux défis démographiques », indiquait déjà que la modification de la structure de la population dans les trente prochaines années est telle qu'on peut difficilement croire qu'elle n'aura pas d'impact sur le marché immobilier. La caractéristique principale de ce changement réside dans une augmentation de la part des personnes âgées dans la population totale. Or, cette dernière est demandeuse de logements plus petits voir de logements spécifiques (MRPA, MRS)¹⁸.

La Fédération Royale du Notariat vient quant à elle de dresser l'évolution du marché de l'année écoulée. Sa principale conclusion est que le marché des maisons d'habitation reste stable par rapport à l'année 2014 et ce à l'exception des villas de standing et des appartements qui connaissent une légère baisse. Les ventes se négocient encore plus lentement qu'en 2014. Il y a beaucoup de biens sur le marché, ce qui a pour effet de retarder les transactions malgré un niveau très bas des taux d'intérêt. Le prix moyen au m² d'un terrain à bâtir est par contre en légère progression.

Lors d'un débat organisé par le journal Le Soir à l'occasion du salon Batibouw 2016, les économistes pariaient sur un léger repli du marché immobilier ces prochaines années. Incertitudes fiscales, taux d'intérêt déjà très bas et revenus des ménages mettent le marché immobilier belge sous pression.

¹⁷ Le marché immobilier belge face aux défis démographiques, Julien Manceaux, ING, 2011

¹⁸ Maisons de Repos pour Personnes Agées, Maisons de Repos et de Soins

ETAT DES LIEUX DU SECTEUR

En juin 2014, le secteur compte en Belgique 20.786 postes de travail salarié, dont 28 % sont exercés en région bruxelloise et 27 % en Wallonie¹⁹. Le travail s'y effectue majoritairement dans de toutes petites structures : 89 % des 1.686 entreprises²⁰ que compte le sud du pays occupent en effet moins de cinq personnes. Le travail salarié dans le secteur est globalement proche de la parité hommes-femmes ; depuis 2010 toutefois, il compte un peu plus de femmes que d'hommes.

Le secteur se caractérise surtout par une représentation notable du statut d'indépendant. En Wallonie, 5.414 personnes actives dans l'immobilier ont été enregistrées fin décembre 2014, dont 3.047 sont déclarées en activité principale et 1.792 exercent en tant qu'indépendants complémentaires. Comme dans l'ensemble de l'activité économique, le travail indépendant féminin est moins représenté ; l'immobilier se démarque néanmoins par une plus forte propension féminine à exercer à titre complémentaire (42 %)²¹.

L'exercice en tant qu'indépendant concerne presque exclusivement les activités des agences immobilières. L'activité salariée se répartit quant à elle entre ces mêmes activités (38 %) et la location et l'exploitation de biens immobiliers (60 %), c'est-à-dire des prestations directes et non pour compte de tiers.

LA TRANSFORMATION NUMERIQUE ET LE SECTEUR DE L'IMMOBILIER

Les experts du domaine présents au salon MIPIM 2015 constataient que la révolution numérique est bel et bien en marche²². Immobilier commercial, immobilier de bureau, immobilier résidentiel, achat/vente, location, financement, aménagement... Quel que soit le prisme par lequel est observé le secteur immobilier, le numérique y marque durablement son empreinte, poussé

¹⁹ ONSS, statistiques décentralisées juin 2014, calculs Forem

²⁰ Le terme « entreprise » désigne, pour les statistiques ONSS, l'unité d'établissement c'est-à-dire un lieu d'activité, géographiquement identifiable par une adresse où s'exerce au moins une activité de l'entreprise.

²¹ INASTI, données fin décembre 2014, calculs Forem.

²² L'immobilier, cible idéale de la transformation digitale, Deloitte digital, mars 2015

par des consommateurs habitués à toujours plus de simplicité, d'immédiateté et de fluidité au cours de leurs « parcours clients » quotidiens. L'immobilier, comme tous les pans de l'économie, doit dès lors redéfinir sa chaîne de valeur : ré-intermédiation, accélération et simplification des processus, mises en relation, ouverture et partage des données.

Le web est aujourd'hui massivement intégré dans la stratégie et les pratiques du secteur : vendeurs, acheteurs, locataires potentiels entament dans l'immense majorité leurs démarches immobilières par la navigation Internet ou l'utilisation d'applications mobiles dédiées.

La puissance des portails, des plateformes de mise en relation reflète également le renforcement des transactions entre particuliers. Ce phénomène favorise la désintermédiation des agents immobiliers traditionnels. Outre la consultation d'annonces, le web peut accompagner et faciliter le choix d'un logement, notamment pour les particuliers, grâce à la quantité phénoménale d'informations librement disponibles en ligne : visite virtuelle de la rue (Mappy, Google Street View), voire du logement même. En France, d'autres types d'informations sont parfois données comme les niveaux moyens d'ensoleillement et de précipitations, de pollution, de criminalité, la distance des transports et écoles, les prix moyens et tendances du quartier, les résultats détaillés des élections, les taux de natalité et de mortalité, le niveau d'imposition moyen.

Face à ces clients surinformés plane la menace du rôle d'intermédiaire dévolu aux agents et intermédiaires immobiliers. Ils sont toujours plus acculés pour montrer leur plus-value, pour justifier leur rôle et le montant de leurs honoraires. Ceci, d'autant plus que de nouveaux acteurs apparaissent... Au-delà des sites Web d'information et de mises en relation, désormais solidement ancrés dans les pratiques quotidiennes des professionnels et des particuliers, de nouveaux business models émergent et s'appuyant sur les facilités permises par le numérique.

Tout d'abord, le crowdfunding, ou financement participatif (par exemple Lymo, RealityShares) permet à des individus de devenir promoteur immobilier. Cette tendance commence à sortir de la simple initiative individuelle et devient désormais utilisée à plus grande échelle pour financer des projets immobiliers. L'économie participative s'appuie largement sur l'innovation numérique et remet en question certains fondamentaux de l'industrie immobilière. La crise financière n'ayant fait qu'accélérer ce mouvement.

Le partage ou la location éphémère (paiement à l'usage) de bureaux ou salles de réunion (par exemple Bird-office), de boutiques (par exemple PopUp Immo, Popup Storz) contribue à la « commoditisation » de biens physiques jusqu'ici inaccessibles sans contrats de location extrêmement contraignants. Ces bureaux hyper-connectés, équipés pour le numérique, permettent une gestion plus efficace de l'espace et offre un cadre de travail agréable.

De nombreuses start-ups apportent des services novateurs comme les visites virtuelles immersives 3D, les ventes aux enchères interactives, les imprimantes géantes 3D pour construire... Le réseau social immobilier permet d'avoir un espace de conversation pour partager et échanger.

Les entreprises grâce à des outils numériques de plus en plus sophistiqués peuvent stocker et analyser des données massives (Big data et Open data). Elles optimisent ainsi la gestion de masse de données grâce à des outils innovants et performants. A présent, des portails en ligne proposent des solutions de gestions d'actifs immobiliers.

Chaque étape du parcours immobilier, y compris les interactions physiques en agences ou en bureaux de ventes peuvent être l'occasion d'intégrer des dispositifs innovants et utiles tant pour les professionnels que pour les particuliers, tels que :

- des iBeacons²³ pour orienter et comptabiliser les visiteurs, fournir des informations contextualisées... ;
- la géolocalisation ;
- des lunettes de vision 3D ou de réalité augmentée pour se projeter, proposer des idées d'aménagements variées et susciter l'envie... ;
- des tablettes numériques pour saisir rapidement des formulaires de contact, configurer et proposer des biens selon de multiples combinaisons... ;

- la domotique ou maison connectée : sans travaux, chacun peut installer et programmer chez soi des dispositifs énergétiques, lumineux, sonores... et les piloter depuis son smartphone, y compris à distance. Les logements deviennent ainsi à leur tour des producteurs de données à exploiter, analyser et partager sur les réseaux et à introduire à leur tour dans les villes intelligentes.

Les acteurs de l'immobilier se doivent donc d'adopter une mentalité et des comportements digitaux caractérisés par l'agilité et la réactivité, le partage massif d'informations, l'attention extrême portée aux clients et à la qualité de service, la veille sur les start-up innovantes, l'observation des marchés matures et émergents.

²³ Technologie qui permet à une « balise » d'envoyer un signal à un périphérique à proximité.

EVOLUTION DES METIERS ET COMPETENCES DU SECTEUR

Après avoir décrit les principaux facteurs d'évolution qui pourraient influencer le secteur de l'immobilier en Wallonie dans les 3 à 5 ans à venir, cette rubrique résume les effets attendus sur les métiers du secteur, notamment en regard de la transition numérique. Les métiers mis en avant sont ceux dont les contenus évoluent, émergents ou présentent un potentiel de croissance.

Les métiers du secteur immobilier se divisent en trois grands domaines d'activités :

- les métiers de la production et de la promotion immobilière : constructeur, lotisseur, promoteur, chargé de développement immobilier, monteur d'opérations immobilières, responsable de programme immobilier, prospecteur foncier, architecte etc. ;
- les métiers de la transaction immobilière : négociateur, agent immobilier, mandataire spécialisé (fonds de commerce, etc.), expert immobilier, diagnostiqueur etc. ;
- les métiers de gestion des biens immobiliers : gestionnaire de parc locatif, syndic de copropriété, administrateur de biens, gérant de patrimoine, etc.

Professions et professionnalisme

S'il y a quelques années, les employeurs formaient « sur le tas » leurs employés, l'heure est désormais à la professionnalisation de la profession. Les recruteurs apprécient particulièrement l'alternance et il est assez aisé pour un jeune motivé de signer un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation avec une agence.

Une des contraintes importantes du secteur réside dans la flexibilité qui est demandée en raison des horaires décalés tant le soir que le week-end pour rencontrer, par exemple, les particuliers.

Parmi ces métiers, ceux qui concernent l'expertise et la valorisation des biens immobiliers ont tout particulièrement un bel avenir devant eux. Ces professionnels exercent principalement leurs activités dans les agences immobilières, les cabinets d'administration de biens, les sociétés immobilières, les sociétés de promotion et de construction, les directions immobilières de grandes entreprises, les cabinets de notaires.

Si la négociation et la vente restent les activités principales d'un agent immobilier, ce métier est aujourd'hui presque toujours associé à celui de gestion locative et de syndic de copropriété. C'est pourquoi les profils polyvalents sont de plus en plus recherchés : les qualités de bon vendeur doivent être associées à des connaissances juridiques ainsi qu'à des compétences techniques dans le domaine du bâtiment.

Côté promotion et gestion immobilières, l'heure est aux grands groupes qui développent des programmes dans l'immobilier de bureaux, les commerces, le logement social.

Le niveau d'exigence est grandissant à l'égard des prestataires de services en général. Ceci se vérifie également dans le secteur immobilier. Le nombre et la qualité des services attendus par les clients vont croissants.

De plus, dans une optique de protection des parties en présence, le cadre réglementaire s'est affermi. Une plus grande complexité, encore accrue par l'aspect indissociable des matières immobilières et de la géographie, induit des législations éventuellement différentes à l'échelle du pays.

Ces éléments, additionnés à l'évolution rapide des technologies et des modes de consommation, imposent au secteur une professionnalisation accrue. Il faut adapter l'offre et bien sûr anticiper le changement.

Ainsi, les métiers de l'immobilier connaissent des évolutions vers des compétences de plus en plus pointues : juridiques, commerciales, technologiques (notamment « verte » en lien avec l'efficacité énergétique²⁴ du parc immobilier).

²⁴ Laquelle se veut encore renforcée selon l'accord de gouvernement fédéral du 9/10/2014

La reconnaissance d'un titre professionnel profite à l'ensemble des parties en présence dans les matières immobilières. Par exemple, l'accès à la profession d'agent immobilier est protégé. Cela signifie que l'on ne peut s'installer comme indépendant dans ce secteur sans être inscrit à l'Institut professionnel des agents immobiliers (IPI), lequel contrôle le respect de règles déontologiques. L'agent immobilier peut exercer par le biais d'une agence ou d'une société. La personne qui souhaite travailler comme salarié peut le faire sous la responsabilité d'un agent indépendant inscrit à l'IPI. À terme, la profession d'expert immobilier devrait également être réglementée. Une requête en reconnaissance du titre professionnel d'expert immobilier a été introduite en mars dernier ; la procédure suit son cours.

Impact des évolutions technologiques

Les évolutions technologiques qui interviennent depuis une dizaine d'années, ainsi que les évolutions de nos modes de vie qui accompagnent ces innovations, modifient le rapport au travail et à l'entreprise.

En matière de développement, le BIM (building information model) révolutionne le processus de construction en constituant une base de données partagée par tous les acteurs de la chaîne immobilière. La gestion de l'immeuble est sûrement l'espace qui compte le plus d'applications numériques possibles.

Cette numérisation a un impact très fort dans le secteur de l'immobilier et touche notamment toutes les grandes fonctions de l'immobilier. Philippe Mirmand, associé responsable du pôle immobilier chez Kurt Salmon examine comment le numérique et les nouvelles technologies transforment les métiers des différents acteurs de l'immobilier :

■ Asset Management

La disponibilité de données de plus en plus nombreuses et diversifiées (Big Data, analytics) va permettre des arbitrages immobiliers et des décisions plus fines : analyse multidimensionnelle des immeubles, prise en compte des données du marché, de l'environnement... Les plans stratégiques de patrimoine ou schémas directeurs immobiliers seront plus élaborés. L'une des manifestations de ces évolutions est l'émergence de prestataires qui vendent des données pour éclairer la décision immobilière.

LE FOREM, VEILLE, ANALYSE & PROSPECTIVE DU MARCHÉ DE L'EMPLOI
L'IMMOBILIER

■ Project Management

Les acteurs immobiliers qui se succèdent dans la chaîne de valeur immobilière ont tous leurs outils, leurs données, leur plan... ce qui se traduit à chaque étape du processus par un lourd travail de ressaisie des données, de mise en cohérences, de suivi, d'archivage...

Le numérique apporte des modifications radicales à ce processus imparfait :

- Plateformes de travail collaboratif qui permettent aux acteurs d'une même opération de dialoguer et d'échanger.
- Révolution du BIM (« building information model » ou maquette numérique) : là où autrefois chaque acteur de la chaîne immobilière (architecte, maître d'œuvre, constructeur, gestionnaire...) participait à un processus peu fluide, on s'oriente vers un outil commun, extrêmement fin, qui va considérablement simplifier la conception, la construction et la gestion des bâtiments. Chaque bâtiment aura son double numérique, construit au même rythme que l'immeuble physique, composé d'objets numériques apportés par les fournisseurs et doté d'attributs permettant une vision précise, fiable et pérenne de chaque composant. Le BIM constitue ainsi un levier majeur de productivité.

■ Property management

Cette fonction est fortement impactée du fait de la mise en place d'une multitude de nouveaux services :

- Portails de services aux clients : accès aux annonces de locations ou de ventes : visites virtuelles, saisie et suivi des réclamations, paiement en ligne, dossiers administratifs, avis d'échéance, quittances en ligne, suivi des consommations individuelles, accès à l'information sur la vie des immeubles.
- Extranet fournisseur (commande, suivi et facturation dématérialisés).
- Utilisation des réseaux sociaux comme vecteurs de communication (communautés de locataires)

- Développement des applications mobiles pour les collaborateurs : état des lieux, contrôle des ouvrages et équipements, gestion de l'entretien courant, gestion des réclamations, gestion des prestataires...
- Géolocalisation des véhicules pour l'optimisation du traitement des interventions techniques.
- Dématérialisation des processus métiers : toute l'information est accessible de manière dématérialisée.

■ Facility management

Le « facility management », comme le property management, sera impacté par le développement d'applications mobiles pour les collaborateurs : gestion de l'entretien courant, gestion des réclamations, gestion des prestataires... mais il faut y ajouter une plus forte sensibilité aux objets connectés. Leur multiplication, tant dans les services aux occupants qu'aux bâtiments devrait révolutionner la gestion, notamment avec une politique beaucoup plus fine de l'obsolescence et de la maintenance.

BIBLIOGRAPHIE

Ouvrages

BRYNJOLFSSON (E.) et MC AFEE (A.), Deuxième Âge de la machine. (Le) Travail et prospérité à l'heure de la révolution technologique, Paris, 2015.

COLIN (N.), La richesse des nations après la révolution numérique, Terra Nova positions, novembre 2015.

COLMANT (B.), L'économie digitale va-t-elle pulvériser les états?, Opinion Itinera institute, septembre 2015.

DELOITTE DIGITAL, L'immobilier, cible idéale de la transformation digitale, Deloitte digital, mars 2015

LE FOREM, L'immobilier, Marché de l'emploi, Forem, octobre 2014

LE FOREM, Métiers d'avenir : états des lieux sectoriels et prospectifs de futur, septembre 2013

OECD, Relever les défis fiscaux posés par l'économie numérique, chapitre 4. Economie numérique, nouveaux modèles économiques et principales caractéristiques, 2014.

MANCEAUX Julien, Le marché immobilier belge face aux défis démographiques, ING, octobre 2011

MARIN Oliver, L'immobilier fait sa révolution digitale, Le Figaro.fr immobilier, avril 2015

MIRMAND Philippe, Le digital et les acteurs de l'immobilier, Kurt Salmon

Rifkin (J.), La nouvelle société du coût marginal zéro, 2014.

Roland Berger Strategy Consultants, Regards sur l'économie wallonne, Economie par le numérique, SOGEP, septembre 2015.

VALENDUC (G.) et VENDRAMIN (P.), Le travail dans l'économie digitale : continuités et ruptures, ETUI Working Papers, mars 2016.

LE FOREM, VEILLE, ANALYSE & PROSPECTIVE DU MARCHÉ DE L'EMPLOI
L'IMMOBILIER

Sites consultés

<http://planmarshall.wallonie.be/>

<https://www.digitalwallonia.be/>

<http://www.lesmetiers.net/orientation/>

[https://www.econocom.com/du bâtiment intelligent a l'habitat connecte le secteur immobilier a l'heure du digital](https://www.econocom.com/du_b%C3%A2timent_intelligent_a_l%27habitat_connecte_le_secteur_immobilier_a_l%27heure_du_digital)

Le Forem – Office wallon de la formation professionnelle et de l'emploi

*« Effets de la transition numérique
sur le secteur de l'immobilier
en termes d'activités, métiers et compétences »*

Juin 2016
Boulevard Tirou, 104
6000 Charleroi

www.leforem.be

Institutions et organismes sollicités afin de participer au recueil d'avis d'experts
et aux synthèses :

TREVI VALEMBERG
Carré Immobilier
Agence Immobilière 056
Le Club Immobilier
Les maisons de Marjorie Toma
FEDERIA
IFAPME
IPI

Cette étude a été réalisée par le service
Analyse du marché de l'emploi et de la formation

Rédaction et réalisation :
Marie-Noëlle Okerman

Nous remercions particulièrement
Charles Hittélet, Conseiller pédagogique IFAPME pour sa
collaboration.

Editeur responsable : Marie-Kristine Vanbockestael

Direction : Jean-Claude Chalon

Supervision et coordination : Jean-Marc Manfron, Sandra Pfoest