

**Interpellation** Lors du congrès annuel de Federia, la fédération des agents immobiliers francophones du pays, ce sont les états d'âme des membres qui ont préoccupé la profession.

# L'intelligence artificielle sauvera-t-elle les agents immobiliers de l'épuisement ?

Premier obstacle qui saute aux yeux des agents immobiliers, et surtout des courtiers: le grossissement de leurs rangs, année après année, dans un marché hyperconcurrentiel et de plus en plus fragmenté.



Pendant toute la journée du jeudi 11 octobre, six équipes de "hackathoniens" ont réfléchi à l'avenir de la profession.

Reportage Frédérique Masquelier

Ils étaient respectivement plus de 550 et 700 agents immobiliers du centre et du sud du pays à avoir fait le déplacement jusqu'à la Sucrierie de Wavre les jeudi 11 et vendredi 12 octobre derniers afin de prendre part au congrès annuel de leur fédération professionnelle, Federia. Un record, se félicite Charlotte De Thaye, directrice générale de Federia, soulignant que c'est la première fois que l'événement s'étendait sur deux jours.

Dans l'assemblée, les trois métiers des agents immobiliers étaient représentés: courtiers, syndics et régisseurs (gestion locative). À des niveaux d'expérience divers puisqu'on trouvait aussi bien des étudiants des hautes écoles Charlemagne (Liège), Condorcet (Charleroi et Tournai) et Ephec (Bruxelles et Louvain-la-Neuve) et des apprenants de l'EFP et de l'IFAPME, que des professionnels établis sur le marché de plus ou moins longue date.

Autant de profils variés réunis autour d'une thématique centrale et, surtout, d'un enjeu commun: la place de l'agent immobilier à l'horizon 2030. Une place dont l'équilibre est fragilisé.

Consciente de l'urgence de la situation, Federia a testé un nouvel outil lors de ce congrès 2024 en invitant les visiteurs à prendre part à un Hackathon. "Quand on a évoqué l'idée en conseil d'administration, personne ne savait vraiment ce que ce terme signifiait", raconte, en souriant, Caroline Lejeune, présidente de Federia. Le concept, né à la fin des années 1990 aux États-Unis et popularisé au sein des entreprises de la Silicon Valley, a récemment fait son entrée en Europe, par la porte d'autant de grosses boîtes que de start-up. Le principe? Trouver des solutions à un problème donné dans un court délai, en rassemblant tous les cerveaux disponibles et en laissant libre cours à leur créativité.

## 1 Six équipes en compétition

À l'appel de Federia, six équipes de volontaires se sont formées pour ce que la fédération revendique comme "le premier Hackathon de l'immobilier en Belgique", explique Charlotte De Thaye. Des heures durant, les "hackathoniens" ont planché sur les défis qui attendent les agents immobiliers dans les cinq années à venir, affinant leur analyse pour mieux y apporter des réponses." Après moult délibérations, les équipes ont présenté le fruit de leur labeur à un jury de professionnels. De leur remue-méninges, plusieurs enseignements intéressants peuvent être tirés. Pas tant sur le plan des pistes de solutions dégagées par les équipes – difficile, en si peu de temps, d'accoucher d'une idée susceptible de révolutionner le secteur – que sur celui de l'identification des problèmes.

## 2 Un marché hyperconcurrentiel

Premier obstacle qui saute aux yeux des agents immobiliers, et surtout des courtiers: le grossissement de leurs rangs, année après année, dans un marché hyperconcurrentiel. En 2023, ils étaient 10972 inscrits à l'Ipi, l'Institut professionnel des agents immobiliers! Soit quinze de moins qu'en 2022, le premier (très léger) tassement du nombre d'agents observé en douze ans. Face à cette vaste communauté de professionnels en activité, la guerre pour les mandats de vente fait rage, et les portefeuilles de biens s'en trouvent moins étoffés qu'avant. En résulte notamment un marché fragmenté et ultra-local où, bien souvent, les intérêts des candidats-vendeurs supplantent ceux des can-

didats-acquéreurs. *“La priorité, c’est de vendre les biens qu’on a en portefeuille, pas d’écouter les besoins des acquéreurs et d’y répondre en dénichant leur bien idéal. Et ce, d’autant moins si ce bien idéal ne figure pas dans le portefeuille de l’agence, dira l’un des participants au Hackathon. On le sait tous, on le fait tous.”*

### 3 Des réglementations de plus en plus complexes

Quelle que soit sa spécialisation, l’agent immobilier doit faire face à une multiplication des normes et une complexification sans précédent des procédures. Qu’il s’agisse de connaissances juridiques et urbanistiques à acquérir, de documents en tout genre à réunir dans le cadre d’une transaction, de l’encadrement strict des assemblées générales de copropriétaires ou encore des droits et devoirs des bailleurs et des locataires, les règles ne cessent de se densifier. *“C’est difficile de trouver le temps de se tenir au courant de tout; or, nous avons un rôle de conseil et de référent auprès de nos clients”,* évoquera cet autre Hackathonien.

### 4 Le défi de la durabilité

Parmi les normes les plus contraignantes figurent en bonne place celles qui déterminent la performance énergétique des bâtiments. Avec les difficultés que l’on sait pour les courtiers qui doivent vendre au meilleur prix des passoires énergétiques dont plus personne ne veut. Mais, surtout, pour les syndicats qui accompagnent les copropriétés dans la réalisation de grands travaux de rénovation et d’optimisation énergétiques. *“La tâche est énorme et les investissements à consentir le sont plus encore”,* relatera ce syndic, l’un des rares agents participant au Hackathon avec cette casquette. *“C’est très difficile de mettre les copropriétaires d’accord et de rassembler les fonds nécessaires.”*

### 5 Les interactions humaines

C’est sans doute le plus grand enjeu soulevé par les Hackathoniens: comment faire primer le contact humain, la relation et l’expérience client, quand on manque cruellement de temps et de moyens. Car, de par leurs activités, les courtiers, syndicats et rigisseurs s’immiscent dans la vie des gens et l’intimité de leurs logements. *“Nous exerçons un métier profondément humain, au plus proche des gens, confiera cet agent. C’est ce relationnel qui doit continuer à nous animer au quotidien.”*

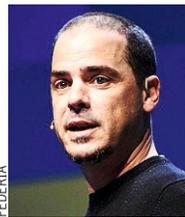
### 6 Des pistes de solutions

Parmi les solutions imaginées par les six équipes en compétition, trois sont fondées sur l’intelligence artificielle. *“À voir comme un allié”,* scandera l’une d’elles. *“L’agent doit être l’interlocuteur privilégié de ses clients, pas la machine qui doit exécuter ses tâches les plus répétitives et chronophages”,* invoquera une autre. Autre piste de réponse, la mise en commun des ressources. Par le biais, pour deux équipes, d’une plateforme où mandats de vente et prospects sont échangés entre agents de différentes structures, partage des commissions à la clé. L’interface développée par la dernière équipe se propose de centraliser les connaissances et les données disponibles (légal, de marché...) pour garantir l’information des agents. *“Plus qu’un guide immobilier, c’est un assistant”,* promet-elle.



Face à leurs pairs et à un jury de professionnels, les équipes en compétition ont défendu le fruit de leurs réflexions.

## 3 QUESTIONS À



### Nicolas Bataille

Expert en marketing digital et en transformation de l’expérience client, consultant au sein de ILIA.ai.

### 1 L’intelligence artificielle est pressentie pour révolutionner presque tous les secteurs économiques, et l’immobilier n’y échappe pas...

*L’intelligence artificielle évolue à toute vitesse. Sa croissance est exponentielle et supplante largement l’avènement d’Internet avant elle. La véritable révolution numérique n’est pas celle qu’on croyait. À ceux qui ont tardé à comprendre l’intérêt de se positionner sur la Toile et qui ont perdu de précieuses années et leur lot de parts de marché, je dis qu’il est urgent de ne pas réitérer les erreurs du passé. Il faut prendre l’intelligence artificielle au sérieux et s’y engager dès à présent. Il en va de la survie des entreprises. Et ce, dans un horizon pas si lointain que cela. Pour en revenir à la thématique de Federia, 2030, c’est demain. Et, en même temps, au vu des progrès incroyables de l’intelligence artificielle depuis l’essor de ChatGPT voici deux ans, les cinq prochaines années promettent d’être cruciales, avec des avancées technologiques fulgurantes en perspective. Ceux qui hésitent encore risquent d’être très rapidement distancés. Le gap est, à ce titre, déjà impressionnant entre l’Europe et les États-Unis ou l’Asie, par exemple, où la plupart des entreprises ont pris le pli de l’intelligence artificielle depuis un an au moins.*

### 2 Comment procéder concrètement? Faut-il s’armer de connaissances particulières?

*À la différence d’Internet, qui exige des créateurs de sites web une formation poussée (il faut savoir coder, etc.), l’intelligence artificielle ne requiert aucune compétence spécifique. Il n’y a pas de barrière technologique à proprement parler. Dans mon activité de consul-*

*tant, quand j’échange avec les entreprises qui font appel à moi, j’ai à cœur de démystifier l’intelligence artificielle. Il suffit de tester l’outil. Que l’on choisisse ChatGPT d’Open AI, Copilot de Microsoft ou encore Gemini de Google, pour n’en citer que trois, il faut se lancer, apprivoiser, expérimenter. Ensuite, comme avec tout nouvel outil technologique, aux entreprises de sélectionner celui qui leur convient le mieux, de définir une stratégie et d’investir dans l’équipement et la formation de leurs collaborateurs. Car, pour alimenter l’intelligence générative, il faut savoir exprimer ses besoins dans les bons termes. Bientôt, l’intelligence artificielle sera le cerveau et le moteur des entreprises, petites ou grandes.*

### 3 En quoi l’intelligence artificielle peut-elle bénéficier aux agents immobiliers?

*Tout d’abord, il faut souligner le fait que les agents immobiliers ont la chance d’évoluer dans un secteur où il existe déjà une multitude de données, publiques ou à disposition. Or, ce sont précisément les données qui nourrissent l’intelligence artificielle. Celle-ci est appelée à les épauler dans deux tâches: l’automatisation et la personnalisation des processus. Soit faire en sorte de libérer l’agent des tâches pour lesquelles il n’a pas de valeur ajoutée en automatisant les processus (la lecture d’un document réglementaire de centaines de pages pour en retenir les principaux enseignements, par exemple) tout en les personnalisant afin que la réponse apportée par l’ordinateur soit la plus précise possible compte tenu d’une pluralité de paramètres (l’envoi d’un courrier personnalisé à des milliers de clients).*

**F. Ma.**