

A. Renforcer la transparence grâce à une plateforme de suivi des sinistres

Parmi l'ensemble des critères étudiés dans le questionnaire Kano, la mise en place d'une plateforme de suivi des sinistres apparaît comme la fonctionnalité la plus attractive pour les répondants. Ce résultat constitue un enseignement particulièrement intéressant puisqu'il rejoint directement les difficultés observées durant mon alternance au sein du service syndic.

En effet, une part importante des appels téléphoniques et des courriels reçus concernait simplement des demandes d'information sur l'avancement des dossiers. Les copropriétaires souhaitent connaître l'état d'avancement des recherches de fuite, savoir si les devis avaient été validés ou obtenir des informations concernant les délais d'intervention des entreprises et des assurances.

Cette situation génère une double difficulté. D'une part, les copropriétaires peuvent avoir le sentiment que leur dossier n'avance pas lorsqu'ils ne disposent pas d'informations régulières. D'autre part, les gestionnaires consacrent une partie importante de leur temps à répondre à des demandes de suivi plutôt qu'au traitement des dossiers eux-mêmes.

La mise en place d'une plateforme dédiée permettrait ainsi de renforcer considérablement la transparence du processus de gestion des sinistres. Les copropriétaires pourraient suivre en temps réel les principales étapes du dossier :

- Déclaration du sinistre
- Recherche de fuite
- Réception des devis
- Validation par les assurances
- Planification des travaux
- Clôture du dossier.

Une telle solution améliorerait non seulement l'information des copropriétaires mais contribuerait également à réduire les appels et les relances adressés aux gestionnaires. Ces derniers pourraient alors consacrer davantage de temps au traitement des dossiers complexes et à l'accompagnement des clients.

Au regard des résultats obtenus et des problématiques observées durant mon alternance, cette recommandation apparaît comme l'axe d'amélioration le plus pertinent pour l'agence. Contrairement à certaines innovations technologiques dont l'impact sur la satisfaction reste limité, la plateforme de suivi des sinistres répond directement à une attente fortement exprimée par les clients : disposer d'informations claires, accessibles et actualisées concernant l'avancement de leur dossier.

Elle constitue ainsi une réponse concrète aux enjeux de réactivité, de transparence et de communication mis en évidence tout au long de ce mémoire.

B. Développer un espace numérique dédié à la gestion du patrimoine

L'analyse du questionnaire montre également que les clients ne recherchent pas uniquement une gestion administrative de leurs biens. Les résultats obtenus concernant l'accompagnement

personnalisé, l'accompagnement global ou encore le courtage traduisent une volonté croissante de bénéficier d'un suivi plus complet de leur patrimoine immobilier.

Dans cette perspective, les espaces clients actuellement proposés par de nombreuses agences pourraient être développés afin de devenir de véritables outils de pilotage patrimonial.

Aujourd'hui, ces plateformes servent principalement à stocker et à consulter des documents administratifs. Pourtant, elles pourraient offrir une valeur ajoutée beaucoup plus importante aux propriétaires en leur permettant de suivre plus facilement l'évolution de leur patrimoine.

Un espace patrimonial pourrait notamment permettre de consulter :

- Historique des loyers encaissés
- Rendement locatif du bien
- Échéances des diagnostics obligatoires
- Travaux réalisés
- Interventions en cours
- Charges de copropriété
- Estimation actualisée de la valeur du bien.

Une telle démarche permettrait de faire évoluer la relation entre l'agence et ses clients. L'objectif ne serait plus uniquement de gérer un bien immobilier mais d'accompagner le propriétaire dans la valorisation et le suivi de son patrimoine sur le long terme.

Cette approche s'inscrit pleinement dans l'évolution actuelle du secteur immobilier, où les clients attendent davantage de conseil, de pédagogie et d'accompagnement dans leurs décisions patrimoniales.

C. Créer une fonction de référent sinistre pour améliorer le suivi des dossiers

Les résultats du questionnaire mettent également en évidence l'importance accordée à la qualité du suivi et à la réactivité de l'agence. Or, les observations réalisées durant mon alternance montrent que ces attentes se heurtent souvent à des contraintes organisationnelles importantes.

Au sein du service syndic, les gestionnaires doivent simultanément assurer le suivi des travaux, la préparation des assemblées générales, le traitement des impayés, la gestion administrative des copropriétés et le suivi des sinistres. Cette accumulation de missions peut parfois ralentir le traitement des dossiers et compliquer le maintien d'un suivi régulier auprès des copropriétaires.

Dans ce contexte, la création d'une fonction dédiée au suivi des sinistres pourrait constituer une piste d'amélioration particulièrement intéressante.

Le référent sinistre aurait notamment pour mission :

- Assurer le lien avec les assurances
- Coordonner les entreprises intervenantes

- Suivre l'avancement des dossiers
- Informer régulièrement les copropriétaires
- Centraliser les documents et les échanges.

Cette spécialisation permettrait d'améliorer la fluidité des échanges, de renforcer la réactivité du service et d'offrir aux copropriétaires un interlocuteur clairement identifié pour le suivi de leur dossier.

Des outils spécialisés comme Monga pourraient également accompagner cette évolution. Son utilisation permettrait de renforcer la traçabilité des actions réalisées tout en facilitant la communication entre les différents intervenants.

Au-delà des gains organisationnels, cette démarche contribuerait à renforcer la confiance des copropriétaires en leur offrant un suivi plus structuré et plus transparent.

Conclusion

Cette alternance au sein d'Orpi Le Vrai Syndic m'a permis de découvrir concrètement les différents métiers liés à la gestion immobilière et de mieux comprendre leur rôle dans la gestion, la sécurisation et la valorisation du patrimoine immobilier.

La réflexion menée dans ce mémoire a permis de montrer que les agences immobilières ne sont plus de simples intermédiaires chargés de louer, vendre ou administrer des biens. Elles occupent aujourd'hui une place centrale dans l'accompagnement des propriétaires, des locataires, des copropriétaires et des investisseurs. À travers la transaction, la gestion locative, le syndic ou encore le courtage, elles interviennent à chaque étape du parcours immobilier afin d'assurer la rentabilité, la pérennité et la valorisation du patrimoine de leurs clients.

Les observations réalisées au cours de mon alternance ainsi que les résultats du questionnaire construit selon les principes du modèle de Kano montrent que cet accompagnement repose sur plusieurs éléments complémentaires. Les clients recherchent avant tout un suivi régulier, une communication transparente, des conseils adaptés à leur situation et une prise en charge efficace de leurs demandes. Ils attendent des professionnels de l'immobilier qu'ils les accompagnent dans leurs projets tout en leur apportant une véritable expertise technique, juridique et patrimoniale.

Toutefois, cet accompagnement personnalisé se heurte à plusieurs contraintes. Les évolutions réglementaires, la complexification des procédures, l'augmentation du volume de sollicitations et les contraintes économiques imposent aux agences une adaptation permanente. Mon expérience en gestion locative puis en syndic m'a notamment permis d'observer les conséquences qu'une surcharge de travail, une réorganisation interne ou encore la multiplication des demandes peuvent avoir sur la qualité du suivi proposé aux clients.

L'étude menée montre également que la digitalisation constitue à la fois une opportunité et un défi pour les agences immobilières. Les outils numériques permettent d'améliorer l'organisation interne, de faciliter l'accès à l'information et d'automatiser certaines tâches administratives. Ils offrent ainsi