

Immobilier & Services

Le magazine des services, du facility et du property management

n° 33

INTERVIEW

Christian de Kerangal
Président de FIDJI

ETUDES

Immobilier d'Exploitation
Les indicateurs IPD 2010

DOSSIER

**Systemes d'information
et immobilier tertiaire**

Point de vue
Un marché qui se resserre

Enquête
L'étude Vérité

Pratique
*Grands utilisateurs : quels critères de
choix ?*

PROJETS



Septembre - Octobre 2011





Christian de Kerangal Président de FIDJI

Christian de Kerangal, directeur général délégué de Crédit Foncier Immobilier, préside l'Association FIDJI. Son expertise de l'économie immobilière et son expérience du traitement de l'information lui permettent un regard avisé sur le sujet des systèmes d'information. Il nous livre son analyse sur ce défi que constitue l'efficience des processus d'échange de l'information pour la gestion des actifs immobiliers.

Immobilier & Services : En quoi l'amélioration de l'échange des informations est-elle une urgence pour l'industrie immobilière ?

Christian de Kerangal : Améliorer le traitement de l'information est une urgence et, à mon sens, c'est aussi un préalable pour que nous puissions réellement parler d'une « industrie » immobilière. Force est de constater que nous sommes encore au stade artisanal et qu'il est impératif de franchir un pas décisif pour aboutir à une véritable démarche de place.

L'urgence concerne la compatibilité des langages et leur standardisation sans lesquelles aucune communication fiable ne peut exister. Ce besoin est accru aujourd'hui car les acteurs ont tous des exigences de réactivité et de fiabilité dans un contexte où les informations augmentent tant en volume qu'en fréquence. Dans leur plus grande majorité, les opérateurs de notre activité sont à la fois émetteurs et récepteurs d'informations : c'est toute la chaîne de nos métiers qui est impliquée. La notion d'analyse du risque sur laquelle se fondent de plus en plus les investissements et les arbitrages vient encore conforter ce besoin d'efficience et de normalisation de l'information.

Immobilier & Services : Quels sont les enjeux ?

Christian de Kerangal : Les enjeux sont multiples : économiques, financiers et organisationnels... Ils conditionnent l'attractivité du marché immobilier français d'une part et la productivité des entreprises du secteur d'autre part. Les investisseurs font confiance au marché immobilier et il est anormal que la performance des outils, la qualité des informations délivrées ne soient pas toujours optimales. Quant à la productivité, l'enjeu est tout simplement vital : faire plus d'affaires, se développer en étant capable d'interagir vite avec le marché. Autrement dit, allouer ses ressources à du développement plutôt qu'à des tâches ingrates de saisie et génératrices d'erreurs !

A cela, je souhaite souligner que l'enjeu est aussi le lien avec l'international sans lequel un format d'échange n'aurait pas de sens. Ainsi, FIDJI développe un partenariat avec le format anglo-saxon OSORE (Open Standard Consortium for Real Estate) afin de travailler ensemble sur la compatibilité des deux standards.

“ Il deviendra
discriminant
de ne pas être
compatible FIDJI ”

Immobilier & Services : Concrètement, comment mieux avancer sur ce sujet ?

Christian de Kerangal : Depuis sa création en 2008, l'association FIDJI travaille avec ses adhérents et fait évoluer le format en permanence. Il faut que toute la profession soit convaincue que toute information émise doit être exploitable par le récepteur grâce à des données cohérentes et normées. C'est une évidence mais c'est loin d'être une réalité quand on sait le temps passé –et perdu– en saisies diverses pour un même portefeuille immobilier... Notre étude récente* montre que 26 % des entreprises interrogées gèrent plus de 5 formats !

Pour mieux avancer, il revient à chacun de contribuer, dans une démarche collaborative, en apportant sa réflexion pour faire évoluer le standard et pour élargir son utilisation. C'est d'ailleurs dans cet esprit d'ouverture qu'a été créée l'association.

Immobilier & Services : Comment les éditeurs perçoivent-ils le standard FIDJI ?

Christian de Kerangal : FIDJI est né d'un constat indéniable : la difficulté des systèmes d'information à com-

muniquer simplement entre eux du fait de l'usage de langages différents. Face à l'initiative FIDJI, nous rencontrons chez les éditeurs deux catégories d'attitude : les convaincus, dont certains ont très rapidement fait certifier leurs solutions, d'autres sont en cours de mise au point, les attentistes qui y viennent un peu plus doucement, et qui pour agir attendent la pression de leur propres clients...

Pour ma part et reprenant les propos des utilisateurs des systèmes d'information, je pense qu'à terme, ce format sera obligatoire et il deviendra alors discriminant de ne pas être compatible FIDJI. C'est le marché qui imposera sa loi.

Immobilier & Services : Quel est l'intérêt d'une structure associative pour porter le format FIDJI ?

Christian de Kerangal : Plus que d'intérêt, je préfère parler d'état d'esprit auquel nous sommes attachés. Nous travaillons dans une démarche de place et de ce point de vue, l'association est un mode de fonctionnement parfaitement adapté. Cela nous permet également de poursuivre l'élaboration de ce format en toute indépendance et c'est important. Cela suppose que chaque

FIDJI compte 46
membres et utilisateurs
représentatifs
des activités
suivantes :

- Experts Immobiliers
- Investisseurs et Asset Managers
- Éditeurs de progiciels et Intégrateurs
- Information, Audit et Contrôle
- Property et Facility Managers.

adhérent donne de son temps et de sa réflexion et nous sommes conscients de l'investissement que cela engendre.

C'est pourquoi nous envisageons que l'association puisse apporter un soutien technique à ses adhérents, ce qui est évidemment tout à fait dans ses attributions.

Immobilier & Services : Quelles sont les prochaines étapes pour FIDJI ?

Christian de Kerangal : FIDJI est aujourd'hui parvenu à un moment crucial. Nous avons fait la preuve que ce format était possible : il existe et nous avons obtenu l'adhésion intellectuelle des acteurs du marché. Nous devons maintenant dépasser le stade du prototype pour atteindre un usage courant. Nous dépasserons en 2012 la cinquantaine d'organisations qui soutiennent financièrement leur association FIDJI.

*Propos recueillis
par Françoise Leroy*

* Enquête FIDJI/Mazars :
« Vos partenaires parlent-ils
le même langage ? »
A lire dans notre dossier
en pages 26-27

Systèmes d'Information L'étude Vérité

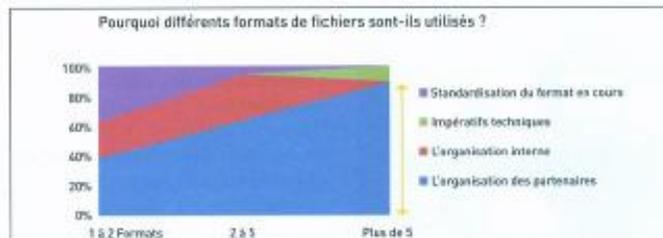
Alors que les volumes d'informations échangées augmentent et que l'exigence de réactivité est elle aussi croissante, la multiplicité et l'incompatibilité des formats d'échanges de données pénalisent les acteurs et la place immobilière toute entière...



Présentation de l'étude FIDJI - De gauche à droite : Jean-François Grazi - Business Immo, Stéphanie Gallegue - IPD France, Odile Couleaud - Mazars, Christian de Kerangal - Président de FIDJI, Jacqueline Faisant - BNP Paribas REIM, Denis François - CB Richard Ellis Valuation.

L'association FIDJI a réalisé, en association avec le département immobilier de Mazars, une enquête* intitulée : « Vos partenaires parlent-ils votre langage ? » Les conclusions sont édifiantes...

Parmi les facteurs d'inquiétude, le degré de connaissance du patrimoine : **plus de 49 % des entreprises ne connaissent pas précisément la taille de leur patrimoine en valeur et/ou en surface !** Si on ajoute à ce constat, le manque de confiance dans l'information immobilière qu'elles exploitent puisque seules 61 % la considèrent comme tout à fait fiable...



la situation est préoccupante notamment dans un contexte où la transparence financière est de plus en plus exigée.

Trop de formats

Trop de formats tuent l'information... Avec la généralisation de l'informatique, y compris grand public, il est relative facile de se concocter « son petit développement personnel qui va bien ». Et, de ce point de vue, Excel a la cote !

S'il est louable de se doter des bons outils, ces fonctionnalités « sur mesure » ont fini par multiplier les formats. C'est ainsi que la tendance est à la multiplicité des formats de fichiers utilisés : **51 % des utilisateurs utilisent entre 2 et 5 formats et 26 % vont au-delà de 5 !**

L'étude a aussi montré clairement que le nombre de formats gérés augmente avec le nombre d'intervenants impliqués.

A qui la faute ?

L'étude fait apparaître que, dans cette multiplication des formats, c'est l'organisation des partenaires des entreprises et leur incapacité à s'adapter à leurs clients qui est en cause !

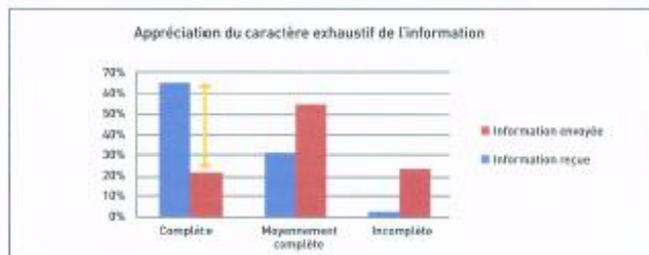
Toutefois, on notera que l'organisation interne des entreprises n'est pas totalement vertueuse, transformant elle aussi les fichiers en fonction de ses besoins propres... A cause des autres et donc à cause de chacun !

La qualité de l'information pénalisée

Pour 41 % des sondés, l'information est reçue sous un format différent de celui utilisé dans l'entreprise, ce qui implique un travail de retraitement, de vérification et de correction. C'est une perte de temps et de ressources et c'est aussi une source de démotivation des collaborateurs ! Autre enseignement de l'étude : l'exhaustivité de l'information. Alors

que 65 % des personnes interrogées considèrent qu'elles ont envoyé une information exhaustive, seules 22 % jugent exhaustive l'information reçue ! Des chiffres significatifs qui traduisent une mauvaise communication... et qui soulignent la nécessité de stabiliser les terminologies. Et

poussant l'analyse : « *L'original du mal vient aussi du fait qu'on se précipite sur le résultat avant de vérifier ce qu'il y a derrière les chiffres* » a très justement commenté Jacqueline Faisant, Présidente de BNP Paribas REIM, lors de la présentation des résultats de cette étude.



3 questions à Bernard Boulenguiez

Secrétaire Général de l'Association FIDJI

peut ignorer alors que l'unanimité se fait autour de l'optimisation des coûts.

Immobilier & Services : Quelle analyse avez-vous de la demande en matière de systèmes d'information ?

Bernard Boulenguiez : Les clients attendent que les grands éditeurs français prennent mieux en compte les exigences de réactivité et de transparence qu'imposent aujourd'hui la nouvelle configuration du marché de l'immobilier et la nécessaire amélioration rapide de la réactivité des systèmes et des organisations. Ils n'ont pas tous intégré le mouvement de financiarisation de ce secteur avec ses impératifs de reporting et de valorisation. Les clients cherchent des outils performants et communicants qui doivent leur faire gagner de l'efficacité et donc de la productivité.

Immobilier & Services : Quels sont vos objectifs pour FIDJI d'ici 2015 ?

Bernard Boulenguiez : L'année 2012 sera consacrée au renforcement de la mise en production du format d'échange FIDJI ? Nous créons un groupe de projet international qui va également travailler avec les allemands et les anglo-saxons. Puis, en 2013, nous élargirons nos travaux aux grands utilisateurs et au développement durable.

Sur le plan quantitatif, nous souhaitons doubler le nombre d'investisseurs adhérents d'ici 2012/2013 pour que, par le nombre et par leurs besoins, cette profession finisse par imposer FIDJI comme l'exigent déjà aujourd'hui des grands investisseurs vis-à-vis de leurs experts et property managers. Globalement, nous visons 80 adhérents en 2015.

Face à une information reçue qui ne satisfait pas son utilisateur, la tentation est grande pour celui-ci d'aller vers d'autres sources pour compléter, ce qui ne fait que renforcer le problème quand on sait que la fiabilité des informations diminue avec l'augmentation du nombre de sources externes utilisées.

Une perte colossale

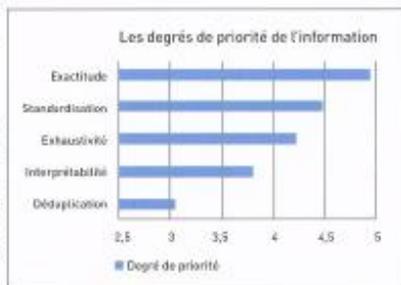
Selon l'étude menée, un opérateur passe **45 % du temps qu'il dédie au traitement de l'information à des tâches non productives**. Si on multiplie ce temps perdu par le nombre de professionnels qui interviennent

sur toute la chaîne de la gestion d'un actif, on arrive à des chiffres exorbitants. Ainsi, l'association Fidji et Mazars ont estimé à **300 millions d'euros le coût annuel salarial direct** de la multiplicité de formats utilisés dans les échanges d'informations au sein de l'industrie immobilière.

A l'heure de la rationalisation, cette perte sèche pose question et elle pose notamment celle de savoir s'il faut continuer à investir dans des outils chers si la masse salariale dépensée en temps perdu est telle ! Il est tout autant dommage que les collaborateurs ne soient pas utilisés plus intelligemment.

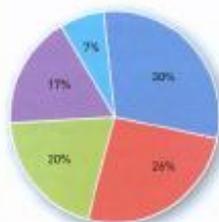
La standardisation : un incontournable

Si les professionnels ont placé l'exactitude au premier rang de leurs priorités, celle-ci n'est possible que s'il y a standardisation qui agit comme un vecteur d'amélioration.



Aujourd'hui, 71 % des entreprises déclarent avoir mis en place une procédure de vérification de la qualité mais si ce processus intervenait en amont de la production des données, l'optimisation n'en serait que plus forte.

A n'en pas douter, la standardisation est un passage obligé qui donnera au marché immobilier français une meilleure lisibilité. Le format d'échange FIDJI œuvre totalement dans ce sens et contribuera à élever ce secteur au rang d'une « industrie immobilière » mais il revient aussi aux professionnels de s'approprier cette démarche.



Méthodologie de l'enquête :

* Enquête réalisée entre mars et août 2011 auprès de 102 personnes travaillant pour 50 acteurs de l'industrie immobilière (investisseurs, property managers, asset managers, experts, tiers contrôle).

Source : Fidji/Mazars - septembre 2011

■ Investisseurs ■ Property Manager
 ■ Asset Managers ■ Tiers contrôle
 ■ Experts