



édition 2018

Le consommateur et les acteurs de l'immobilier

ÉTUDE EXCLUSIVE ERA IMMOBILIER / RESEARCH NOW

« Révolution numérique : l'étude ERA Immobilier révèle que l'humain sera toujours valorisé. »

Le premier réflexe d'une majorité de Français à la recherche d'un bien consiste à consulter les sites internet. Mais dès l'entrée dans le concret, les classements sont bouleversés.

Cette année encore, ERA Immobilier a mené une enquête quant à l'impact digital dans le secteur immobilier et les résultats des personnes interrogées démontrent une fois de plus qu'**internet ne substitue pas au contact humain.**

Méthodologie

MODE DE RECUEIL

En ligne à partir de l'access panel de Research Now

ÉCHANTILLON INTERROGÉ

1 000 Français, âgés de 25 à 65 ans et représentatifs de cette population

Profil de l'échantillon interrogé

| | | |
|---------------------------------------|--|-----|
| SEXE | Hommes | 50% |
| | Femmes | 50% |
| ÂGE | 25/34 ans | 24% |
| | 35/44 ans | 26% |
| | 45/55 ans | 26% |
| | 55/65 ans | 24% |
| CATÉGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE | Artisan, commerçant, chef d'entreprise | 6% |
| | Cadre supérieur, profession libérale | 13% |
| | Profession intermédiaire | 21% |
| | Employé | 22% |
| | Ouvrier | 16% |
| | Inactif | 21% |
| ÉTAT CIVIL | En couple | 72% |
| | Célibataire | 28% |
| PRÉSENCE D'ENFANTS DE MOINS DE 18 ANS | Au moins un dont... | 50% |
| | <i>1 enfant</i> | 22% |
| | <i>2 enfants</i> | 20% |
| | <i>3 enfants et plus</i> | 8% |
| | Aucun | 50% |
| REVENUS DU FOYER | Moins de 2 500€ | 40% |
| | De 2 500€ à 4 499€ | 41% |
| | De 4 500€ à 5 999€ | 10% |
| | 6 000€ et plus | 9% |
| | Ne se prononcent pas | - |



Les attentes à l'égard
de l'agent immobilier

Le **savoir-faire** est un avantage indéniable pour un agent immobilier, mais cela ne suffit plus ! Il doit désormais maîtriser le **savoir-être**, ce qu'aucune machine n'est encore capable de réaliser.

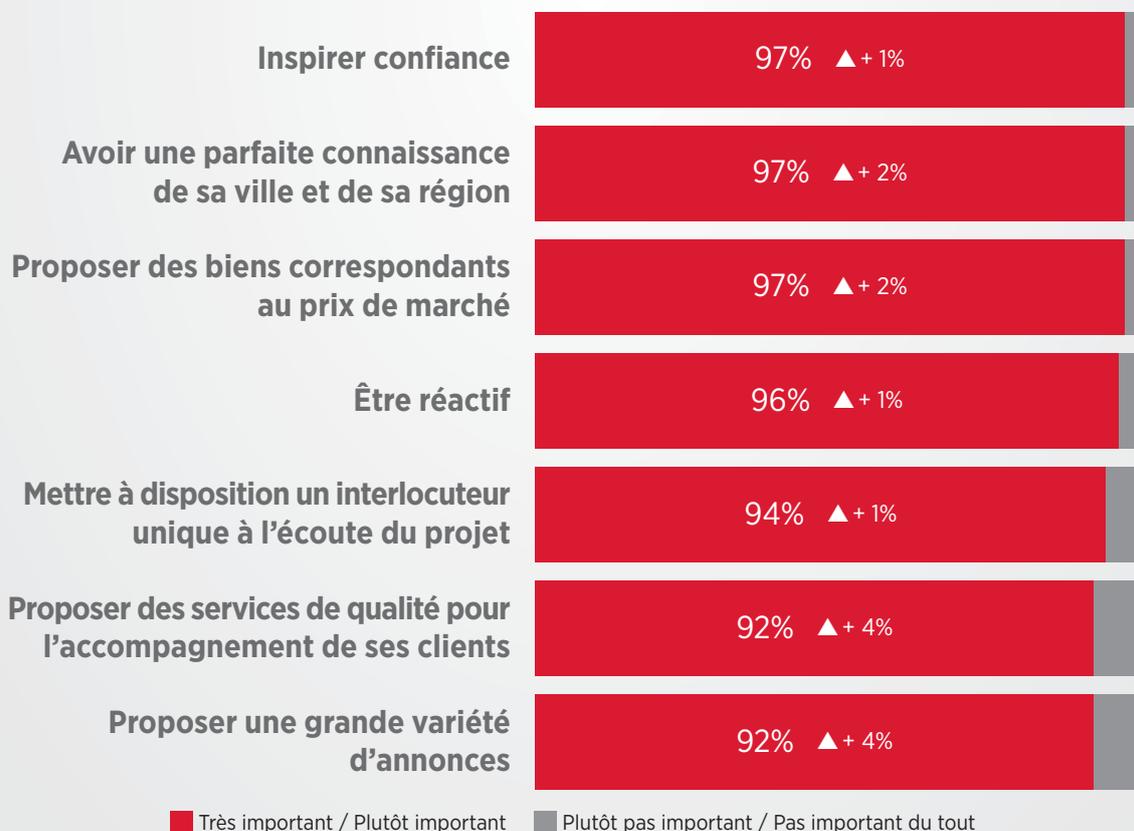
Inspirer **confiance**, avoir la **maîtrise parfaite de son secteur** et proposer des **biens correspondants au prix du marché**, sont les attentes principales à l'égard d'un agent immobilier.

Autres qualités requises : **réactivité** et dynamisme.

Face à la concurrence ainsi qu'à la croissance de l'immobilier sur internet, les acheteurs comme les vendeurs sont, dans la plupart des cas, pressés de réaliser leurs projets.

Les résultats de l'étude démontrent l'importance pour les sondés de bénéficier d'un **accompagnement personnalisé** dans leurs démarches.

Un agent immobilier doit...





La perception
des domaines de compétences
des acteurs de l'immobilier

Cette année encore, ERA Immobilier a analysé la perception des domaines de compétences en fonction des acteurs présents sur le marché de l'immobilier.

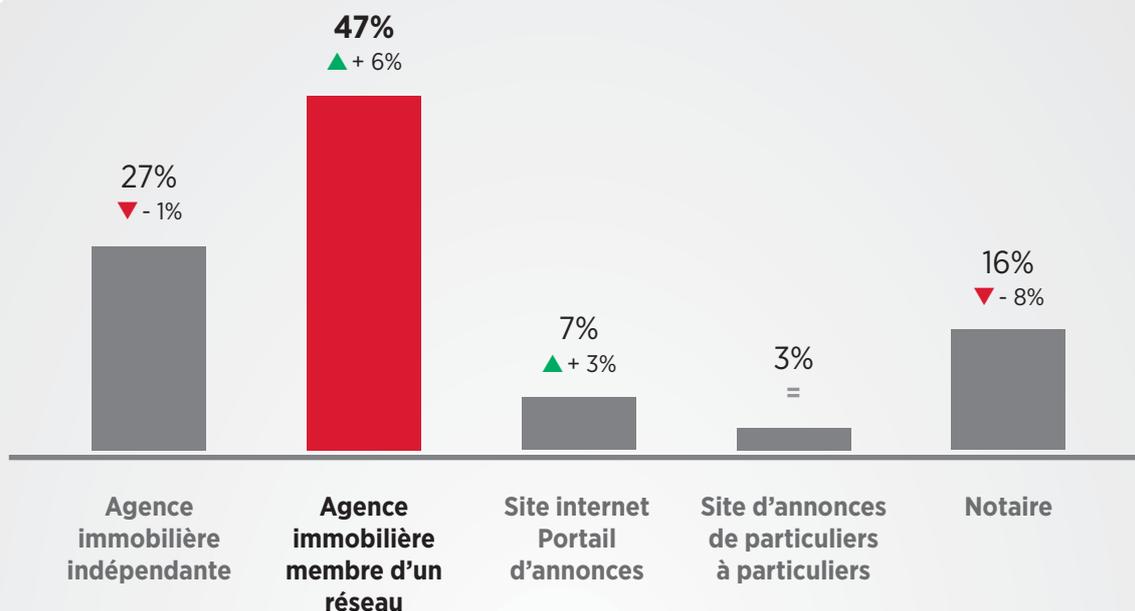
Il en ressort que **les agences immobilières**, et plus particulièrement celles **membres d'un réseau**, restent perçues comme les acteurs **les plus compétents**.

Les agences membres d'un réseau sont une fois encore, reconnues comme des entités ayant **une connaissance locale parfaite** quant à l'environnement d'un quartier en particulier. Cette année, pour la première fois, **elles détrônent les notaires sur le volet administratif et juridique**.

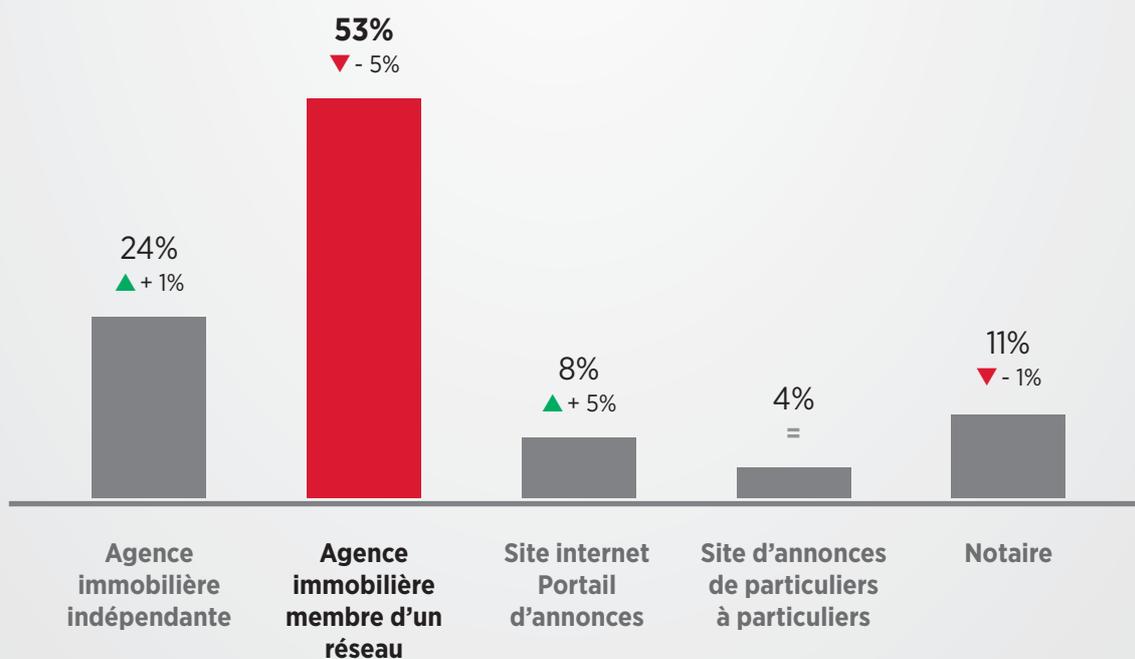
Même s'ils restent très en retrait, les sites et portails d'annonces sont en légère augmentation. Ils servent principalement pour une recherche d'informations ou de biens en amont, souvent pour une question de **temps et de praticité**.

Ces graphiques confirment que les clients recherchent avant tout **les bonnes informations pour trouver le bien correspondant à leurs attentes, en étant conseillé par la bonne personne**.

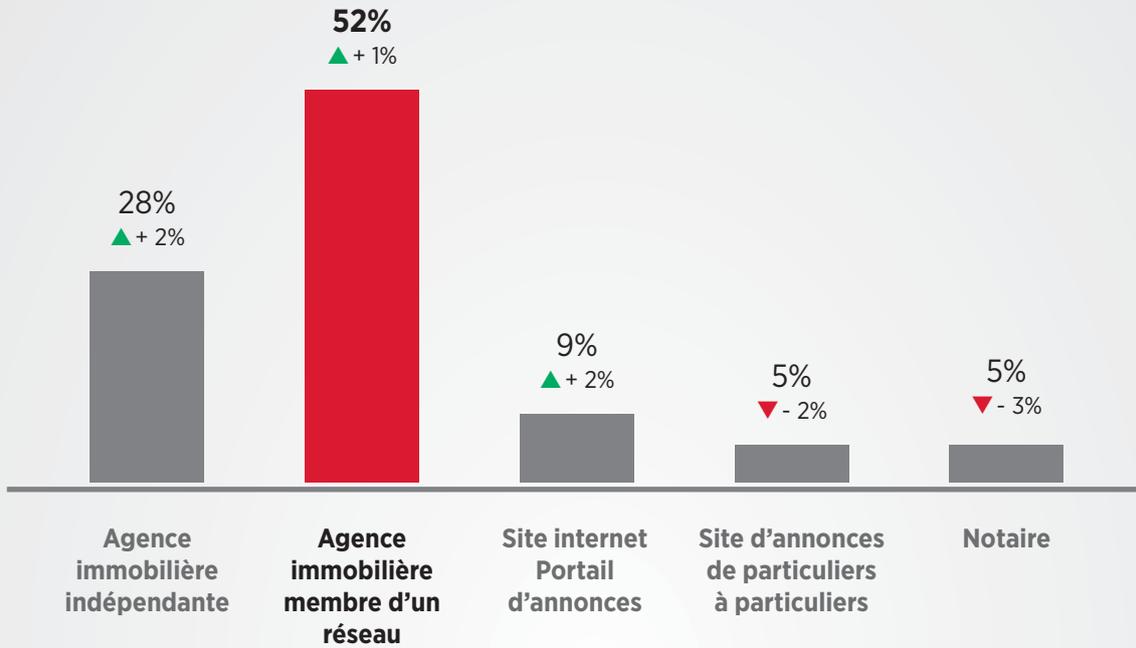
Meilleure compétence pour estimer le prix de vente d'un bien



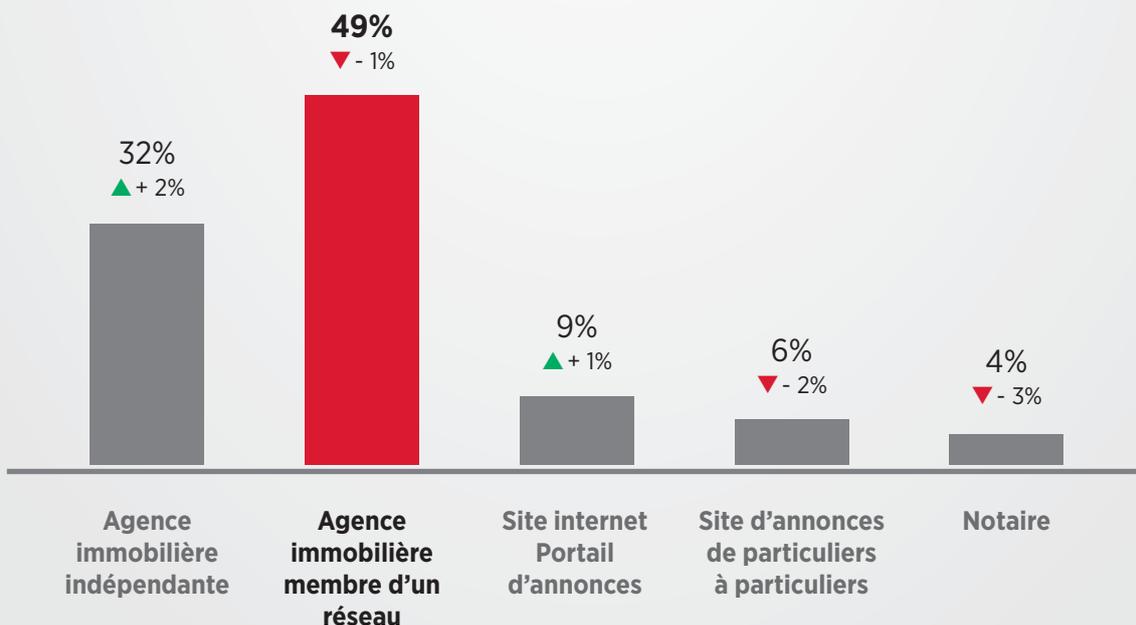
Meilleure compétence pour s'engager sur un délai de vente



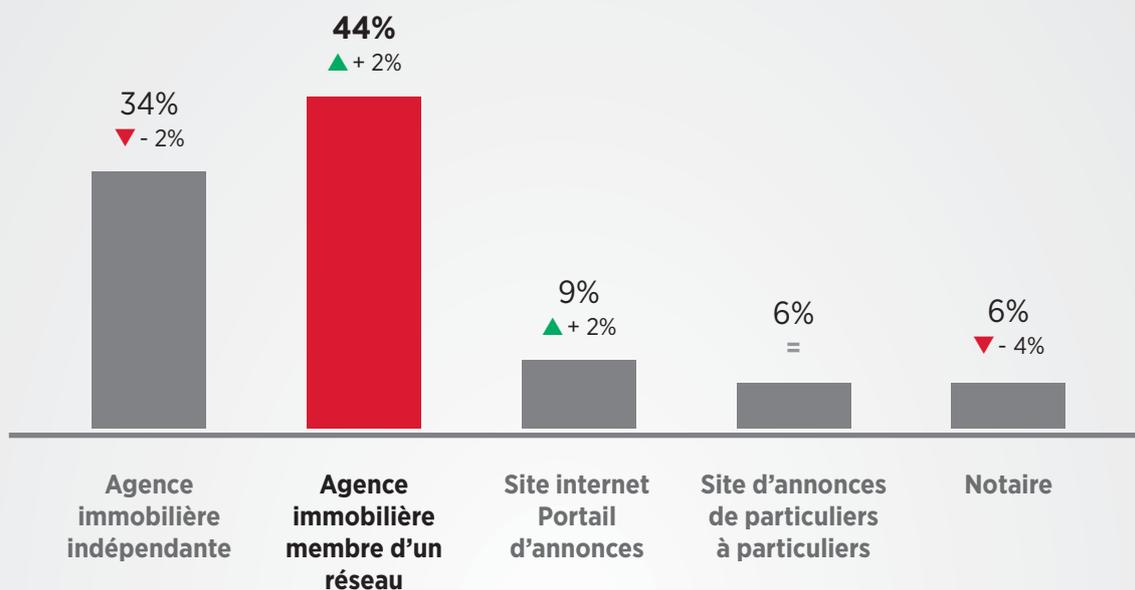
Meilleure compétence pour sélectionner des biens adaptés au budget



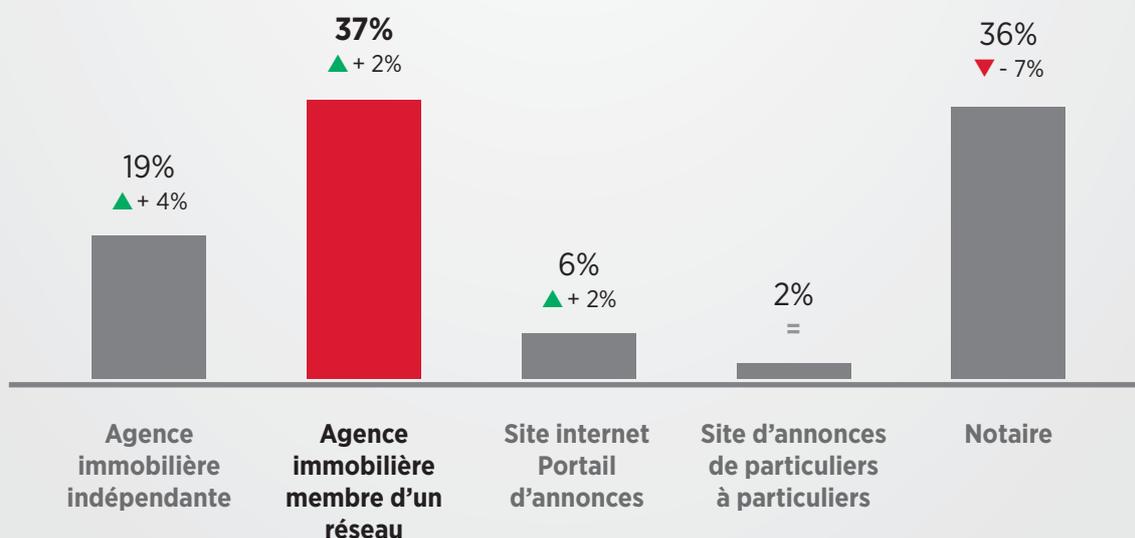
Meilleure compétence pour sélectionner des biens adaptés au mode de vie



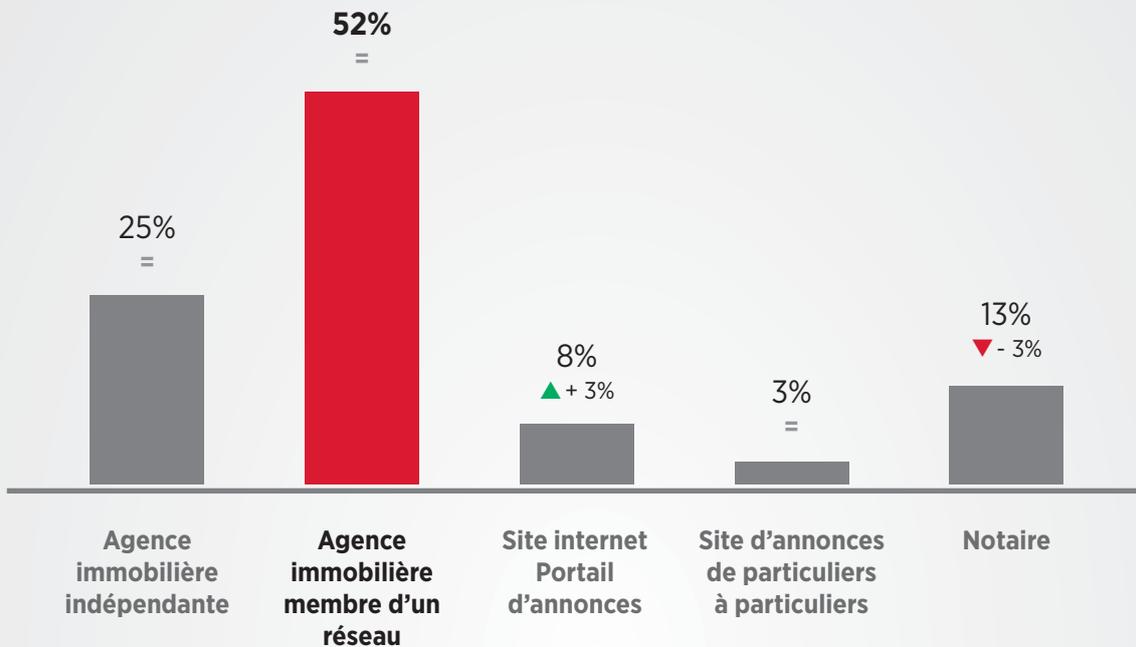
Meilleure compétence pour informer sur l'environnement du quartier



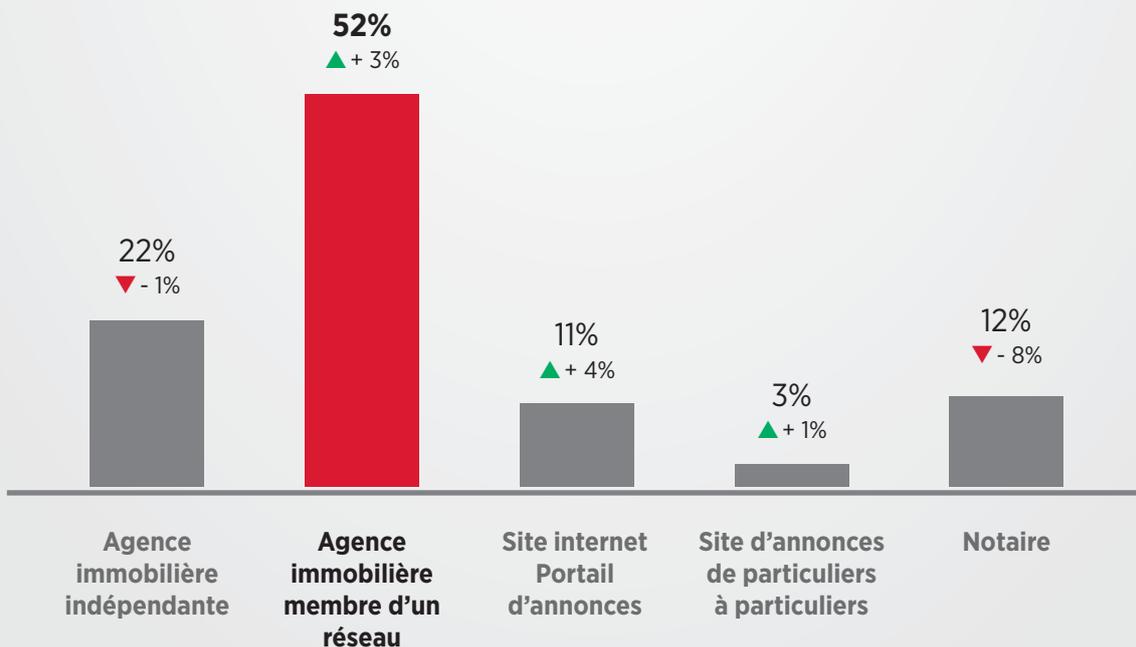
Meilleure compétence pour délivrer des informations juridiques et administratives



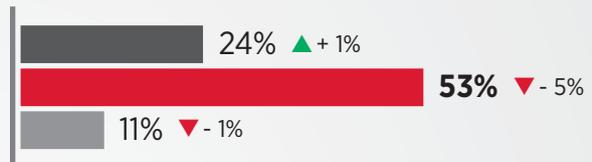
Meilleure compétence pour assister aux démarches juridiques et administratives



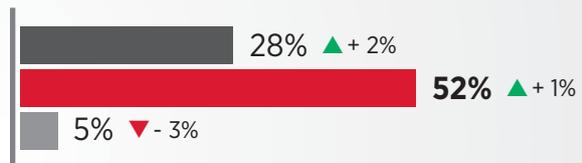
Meilleure compétence pour accompagner dans la recherche du financement



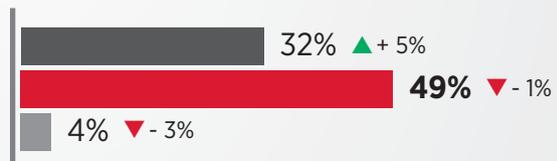
S'engager sur un délai de vente



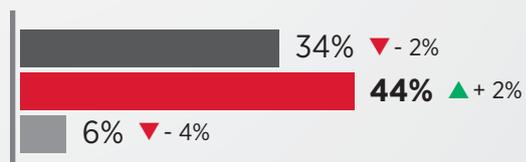
Sélectionner des biens adaptés à votre budget



Sélectionner des biens adaptés à votre mode de vie



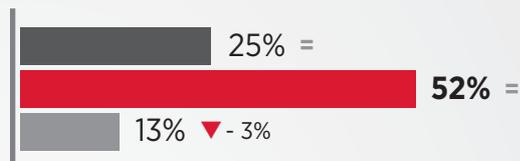
Informier sur l'environnement du quartier



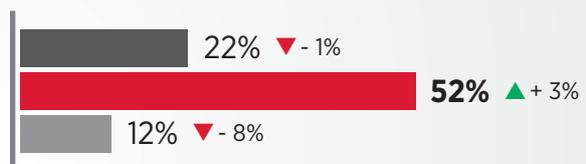
Synthèse des domaines de compétences perçus pour les trois principaux acteurs

■ Agence indépendante ■ Agence membre d'un réseau ■ Notaire

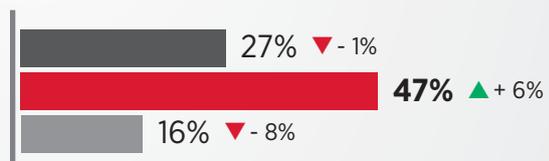
Assister aux démarches juridiques et administratives



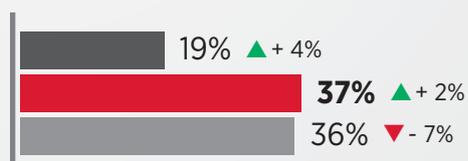
Accompagner dans la recherche du financement



Estimer le prix de vente d'un bien



Délivrer des informations juridiques et administratives





Les projets immobiliers

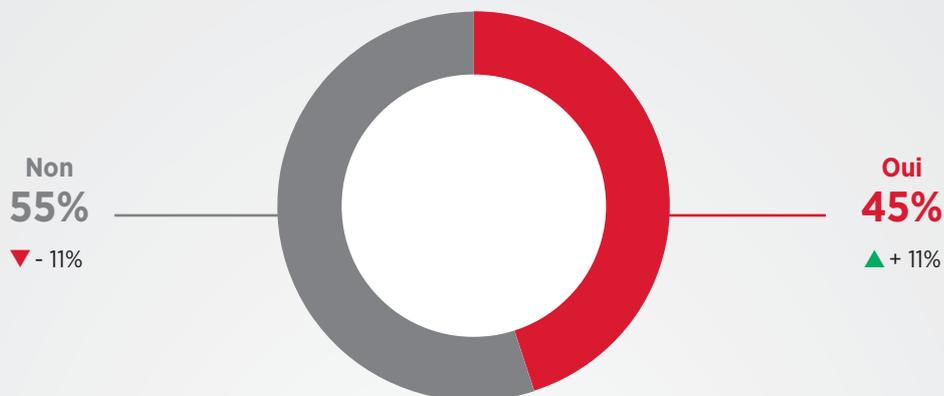
Le contexte actuel semble dessiner un marché plus dynamique avec une augmentation de 11% des sondés qui ont l'intention de réaliser un projet immobilier **dans les 2 prochaines années.**

Comme vu précédemment, la majorité d'entre eux préfère **être accompagnée de professionnels provenant d'agences immobilières membre d'un réseau** pour **l'estimation, l'achat et la vente d'un bien immobilier.**

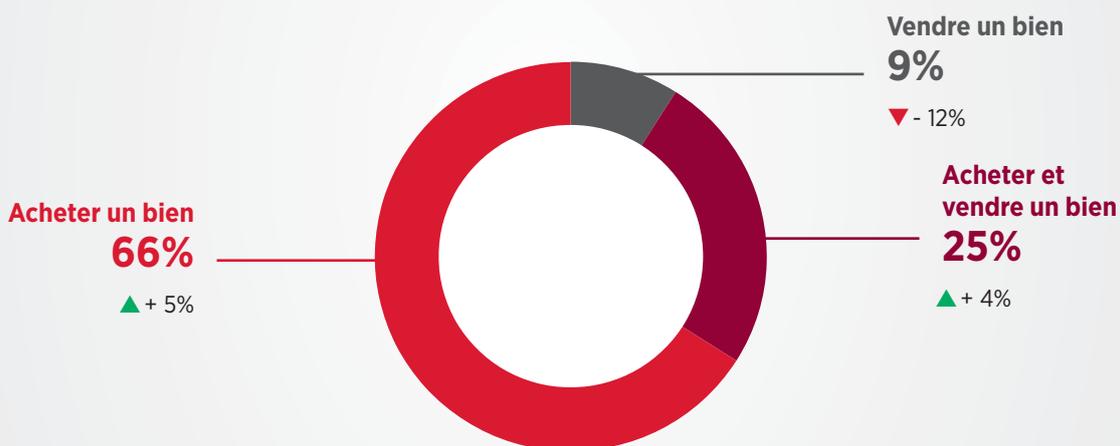
Les sites internet sont encore loin derrière le besoin de contact humain.

Les agents immobiliers ont encore de beaux jours devant eux, avec **une confiance accordée par les clients de plus en plus forte**, grâce à des services qui répondent à leurs besoins.

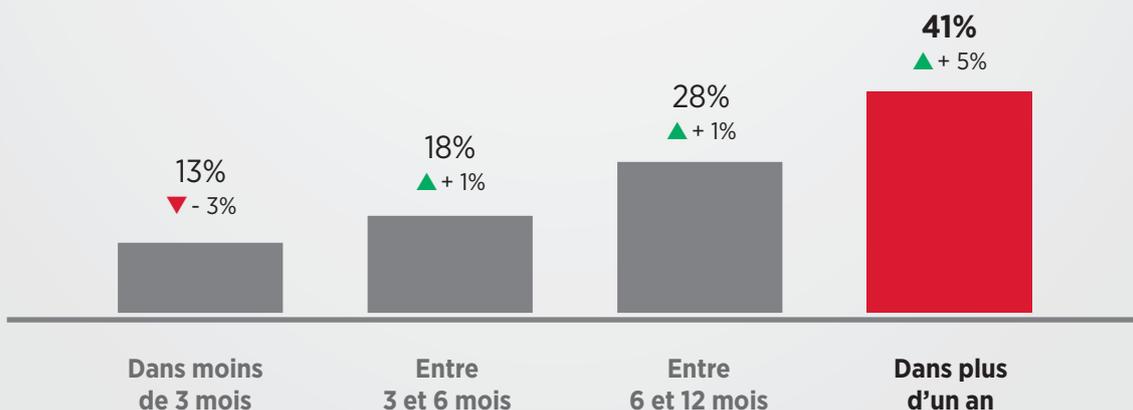
Projet immobilier dans les deux prochaines années



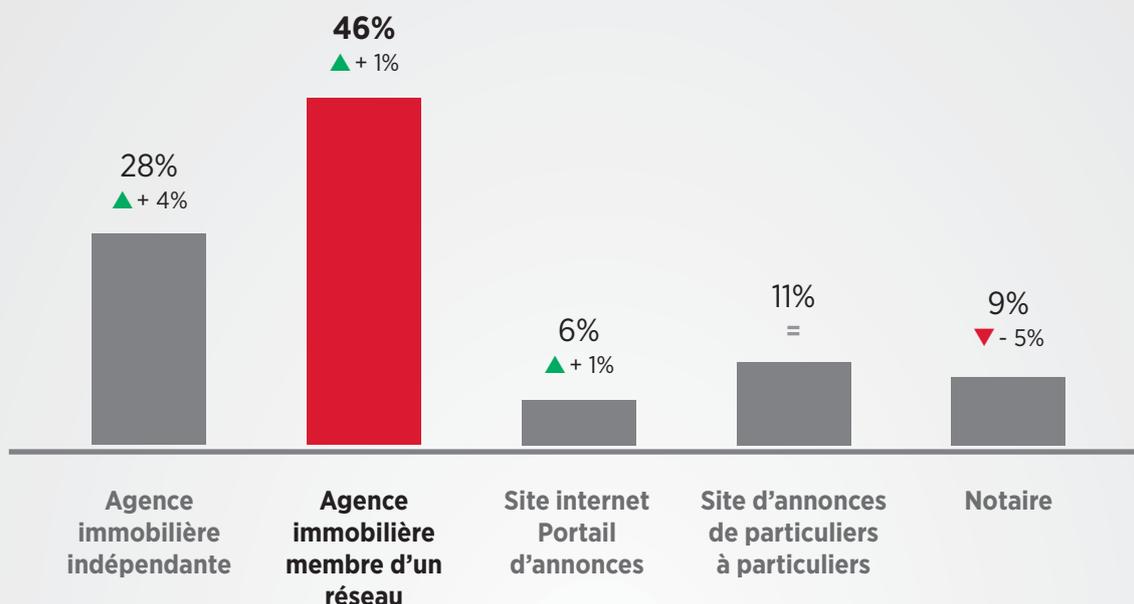
Type de projet envisagé



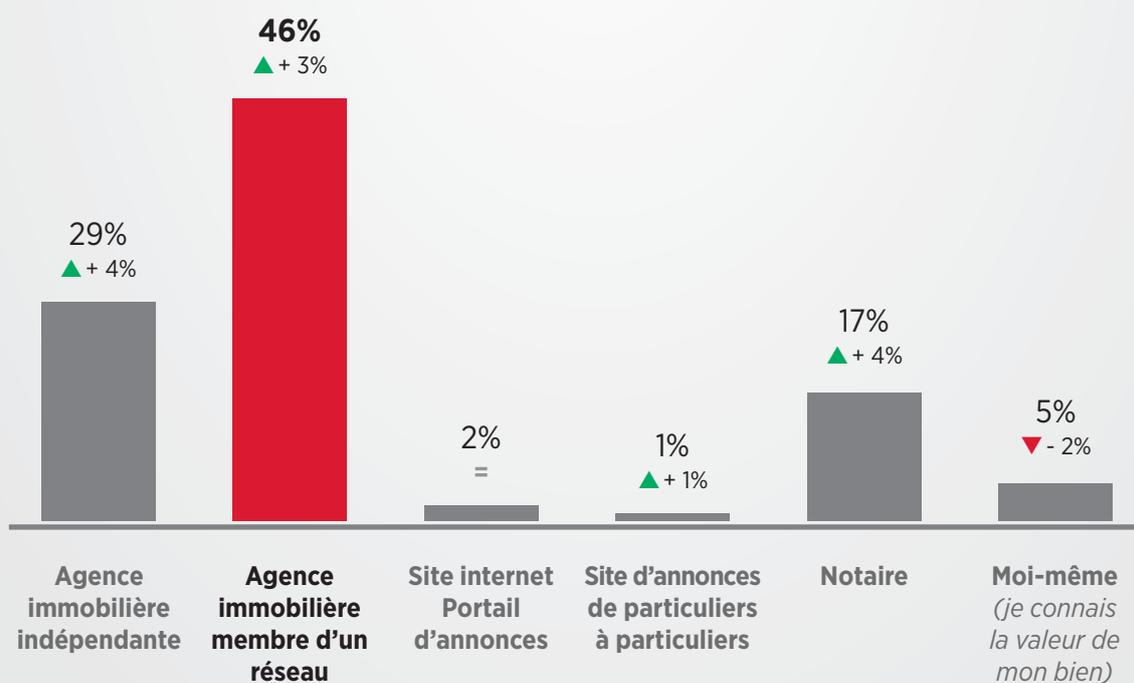
Délai de réalisation du projet



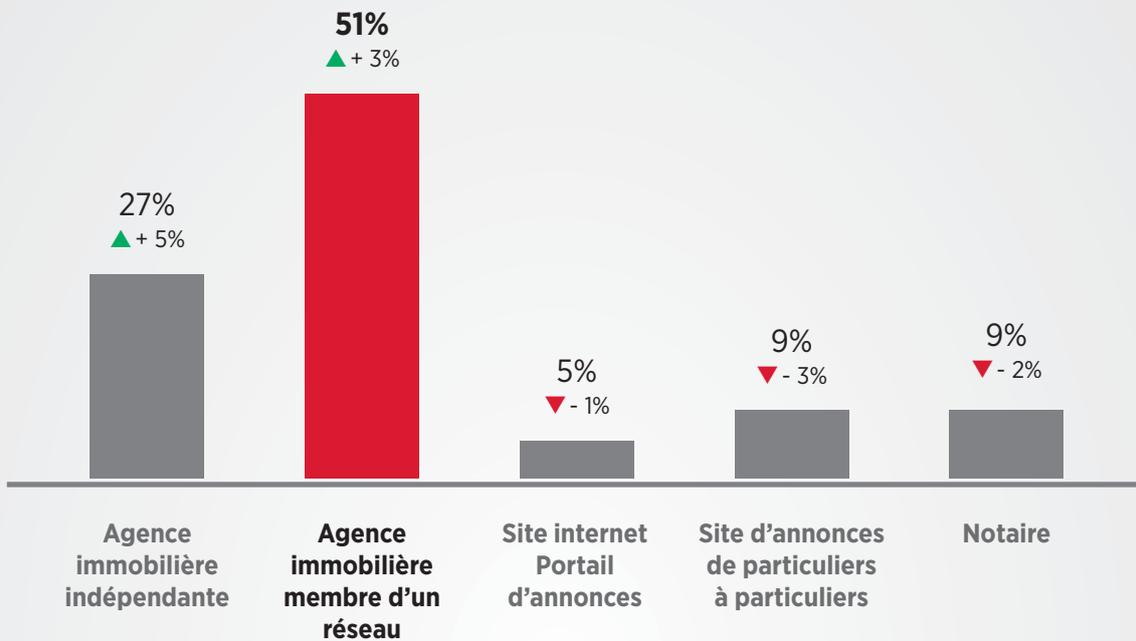
Acteur préféré pour l'achat d'un bien immobilier



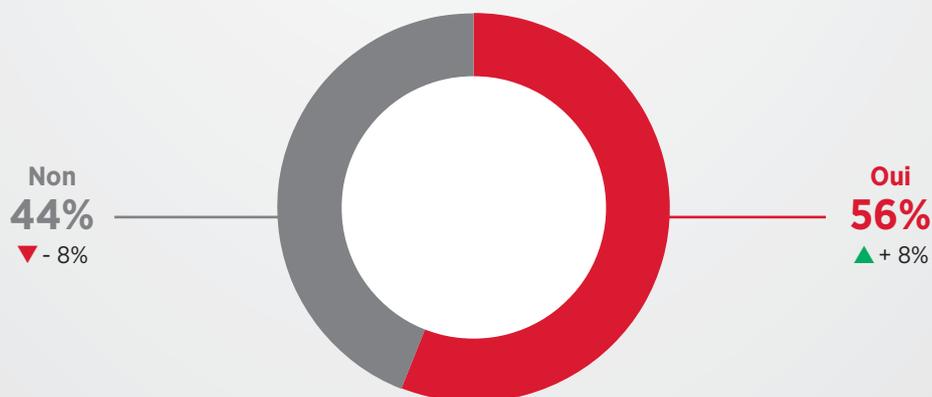
Acteur préféré pour l'estimation d'un bien immobilier



Acteur préféré pour la vente d'un bien immobilier



Accepteriez-vous de confier **en exclusivité** la vente de votre bien à une agence immobilière ?





ERA dans le monde

En Europe

(www.eraeurope.com)

-  ERA Allemagne
-  ERA Autriche
-  ERA Belgique
-  ERA Bulgarie
-  ERA Chypre
-  ERA France
-  ERA Luxembourg
-  ERA Pays-Bas
-  ERA Portugal
-  ERA Rép. Tchèque
-  ERA Roumanie
-  ERA Suède
-  ERA Suisse
-  ERA Turquie

En Asie

-  ERA Chine
-  ERA Corée du Sud
-  ERA Indonésie
-  ERA Japon
-  ERA Malaisie
-  ERA Singapour
-  ERA Taïwan
-  ERA Thaïlande

Contact presse

Galivel & Associés

21-23, rue Klock
92110 Clichy

Tél. : 01 41 05 02 02
galivel@galivel.com

En Amérique

(www.era.com)

-  ERA Etats-Unis

Aux Caraïbes

(www.eracaribbean.com)

-  ERA Aruba
-  ERA Bahamas
-  ERA Guadeloupe
-  ERA Grenade
-  ERA Sainte Lucie
-  ERA Turks & Caïcos

Au Moyen-Orient

(www.era-me.com)

-  ERA Arabie Saoudite
-  ERA Egypte
-  ERA Émirats Arabes Unis
-  ERA Koweït
-  ERA Oman

En Afrique

-  ERA Afrique du Sud



www.erafrance.com