

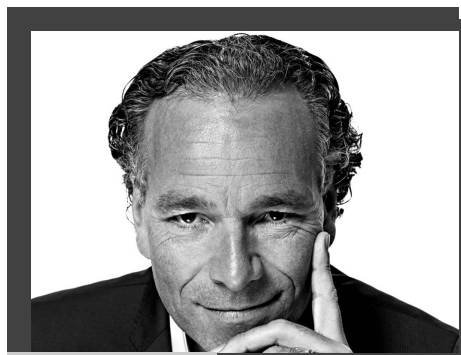
BUREAU

Stéphane Bureau, HumaKey

[ITW] "Nous devons nous positionner comme un opérateur de services modulaires"

03.12.2015

En direct du Simi - HumaKey : c'est le nom de code de la nouvelle structure de gestion et de valorisation immobilière lancée par Stéphane Bureau. Pour Business Immo, il dévoile sa feuille de route dans un monde en perpétuelle évolution.



Stéphane Bureau ©
Stéphane de
Bourgies

Business Immo : Vous venez de créer HumaKey centrée sur la gestion et la valorisation immobilière. Pouvez-vous nous en dire plus ?

Stéphane Bureau : Au cours de mes différentes expériences acquises depuis près de 25 ans, je me suis efforcé d'être acteur bien sûr mais également observateur pour tenter de bien comprendre les enjeux et les défis de notre industrie. J'ai observé deux phénomènes significatifs. Le premier concerne le marché, celui des services immobiliers qui a connu depuis une dizaine d'années des mouvements importants pour jouer sur l'effet de taille. Cette logique de concentration, nous le voyons, continue à s'accélérer afin de répondre aux attentes d'un marché qui se mondialise. Ce mouvement libère ce que j'appellerai un segment qui repose sur l'intuitu personae, ce lien humain amont/propriétaire et aval/locataire. Ces dernières années m'ont amené à expérimenter cette approche et à en mesurer toute la valeur, à la fois économique et humaine. Le deuxième phénomène concerne le métier de la gestion lui-même. Avec l'arrivée des investisseurs internationaux dans les années 2000, nos compétences se sont accrues, autour de deux métiers complémentaires l'Asset Management et Property Management. Chacun dans son rôle a participé à cette création de valeur, l'une plus financière, l'autre plus opérationnelle. La professionnalisation de nos métiers de terrain a entraîné progressivement certaines délégations des missions des Asset Manager au profit des Property Manager, rendant moins perméable les frontières, au bénéfice de l'investisseur final. Fort de ce constat, et au delà des définitions métier qui nous ont précédées il faut aujourd'hui partir de l'actif et de ses besoins, puis composer une palette de services qui apportent la double vision gestion et valorisation. Partir d'une stratégie "Bottom-up", c'est créer de la valeur

au quotidien dans une vision patrimoniale où l'accompagnement est une notion déterminante. J'ai donc choisi d'aller plus loin dans cette voie en créant HumaKey, convaincu que la confiance dans une approche fortement humanisée (Huma) associée à de fortes exigences métier (Key) est le meilleur des catalyseurs pour gérer au plus près les valeurs qui nous sont confiées. Notre positionnement nous permet de travailler avec l'ensemble des acteurs du marché (portefeuilles institutionnels et privés), en écrivant autour de chaque actif cette feuille de route personnalisée et très qualitative, au sein d'une structure à taille humaine. Une compétence dans un timing donné, c'est cela notre rôle.

BI : Une plus grande proximité auprès du client ne peut pas s'affranchir d'outils de contrôle et de reporting. Comment concilier ces deux approches ?

SB : Ce n'est pas une question de choix mais une question de priorités. La priorité aujourd'hui est la transparence dans cette grande proximité, principe fondamental qui doit s'appliquer à tous les actes de gestion effectués au quotidien et ils sont nombreux(...). Cela implique d'apporter une information en quasi-continu. Les systèmes d'information ont beaucoup progressé ces dix dernières années, rendant cette information plus accessible et plus lisible avec moins de retraitement. Le travail doit aujourd'hui se poursuivre en architecture ouverte, c'est à dire sur des plateformes orientées clients ou chaque investisseur - en fonction de son champ d'action et de ses besoins - trouve l'information qui lui est nécessaire à l'instant T. Le choix de HumaKey s'est porté sur une solution de dernière technologie full web multi-langues en partenariat avec la société Cassiopae, car nous souhaitons également accompagner nos clients internationaux. Il est clair que nos métiers ne peuvent s'affranchir d'une accessibilité de l'information en temps réel, car outre le gain de temps qu'elles procurent, ces technologies digitales libèrent de l'énergie et du temps pour se concentrer sur les tâches à plus forte valeur ajoutée. C'est là que chaque propriétaire peut juger de la performance de la gestion. Je crois fermement à un changement de paradigme pour notre métier : passer de l'obligation de moyens à l'obligation de résultats. Chez HumaKey, nous avançons cette évolution en lançant le premier Pacte des Priorités (KeyTarget). Une idée originale, qui nous engage à poursuivre avec chaque mandant, chaque semestre, pour chaque actif, un objectif prioritaire, réalisable, quantifiable, mesurable. C'est un gage de confiance réciproque et en même temps un moteur de satisfaction. Cela nous permet de mobiliser les bonnes ressources pour améliorer durablement des points névralgiques identifiés, pour assurer des missions complexes ou sensibles, pour optimiser la valeur de l'actif. Choisi en concertation, cet objectif révèle les priorités de chacun, pose le cadre de la collaboration et nous met dans une dynamique de progrès. Le mandat est clair, c'est la clé de la réussite.

BI : Comment percevez vous l'évolution de vos métiers ? Êtes-vous à l'abri d'une uberisation dans votre secteur ?

SB : Nous devons nous positionner comme un opérateur de services modulaires car pour moi la première des évolutions est l'adaptabilité ; la souplesse est un élément déterminant dans un environnement qui a souvent résonné de manière trop uniforme. L'évolution sera technologique bien sûr. Chaque acte de gestion aura son empreinte digitale. Nous verrons des technologies sortir d'autres métiers et s'appliquer à la gestion immobilière et je me garderai bien de dire que notre secteur est à l'abri de ce phénomène. Je crois davantage à renforcer nos compétences métiers en associant des disciplines nouvelles à notre cœur de métier, cette créativité dont nos métiers ont besoin. La quantité de données "traitables" sera ainsi de plus en plus importante. Toutes les données techniques nous seront demain nécessaires pour assurer une gestion optimum des actifs. La technologie du BIM investira nos métiers pour gagner en efficacité. L'enjeu sera la capacité d'analyse des informations, l'intelligence qu'on y mettra pour restituer la quintessence de cette masse de data. La rapidité de l'accessibilité à l'information sera à mon sens la prochaine grande évolution. Nous sommes tous appelés à être des nomades, tant dans notre espace de travail, nos espaces de vie que dans nos modes de travail. Nos propriétaires, nos locataires seront dans cet espace connecté, voire communautaire. Ce qui entraînera une capacité toujours plus grande à offrir des services, l'évolution de nos métiers dans le traitement de ces demandes à 360° sera un point clé. A côté des outils, la prochaine étape consistera à être en capacité de mettre la meilleure des compétences voir la meilleure des connaissances au service de la plus complexe des demandes et cela dans une logique de transversalité et d'indépendance. Nous sommes dans un métier complexe qui nécessite des compétences pluri-disciplinaires, une grande expertise technique et une connaissance globale de l'immobilier. Par ailleurs, la gestion immobilière reste et restera un secteur où les notions de

responsabilité sont très importantes. N'oublions pas que nous sommes en charge de la structure d'un bâtiment mais également de la sécurité et du bien être de ses occupants. Enfin, ces métiers sont des métiers d'homme qui fonctionnent 365/365 jours, et qui s'inscrivent dans la durée avec une mémoire vive essentielle.

AUTEUR(S)



Jean-François Grazi

Directeur de la publication - Business Immo

25 article(s)



Contactez l'auteur

Mot(s) clé(s) : **Business Immo** , **HumaKey**, **Stéphane Bureau**, **HumaKey**, **Simi**
