

Et si la valeur immatérielle du Property Manager devenait un facteur clé de succès ?



Le Property Management est sûrement l'un des maillons sur lequel les attentes sont les plus fortes eu égard à son positionnement dans la chaîne des métiers, à ses expertises croisées, à l'accélération des cycles, et à la révolution numérique en cours.

La gestion immobilière s'est longtemps axée sur la technique de gestion, au sens premier du terme, cette compétence dont chaque opérateur disposait pour rendre l'immeuble, prioritairement les parties communes, propre à sa destination, celle de fournir un lieu de travail adapté et efficient pour chaque société locataire.

La prise en compte des labels et certifications environnementales, l'évolution des usages dans les bureaux, l'apparition du coworking, ont modifié l'approche et les périmètres d'intervention des acteurs du Property Manager pour s'intéresser de plus près aux parties privatives, et à celles et ceux qui les occupent...

Un métier ou le « savoir-faire » et le « savoir-être » ne font plus qu'un

Les nouveaux modes d'occupation avec l'arrivée des jeunes générations, l'impact des services attendus qui sont appelés de plus en plus à interagir avec les nouvelles technologies, voire dans certains lieux l'intégration des codes du design, ont accentué ce phénomène ; ce sont aujourd'hui les utilisateurs finaux - les résidents - qui concentrent l'attention de tous les acteurs, pour connaître leurs ressentis...

Les politiques RSE progressivement s'ouvrent sur ces nouvelles « données émotionnelles » qui participent activement au respect, au bien-être, à la productivité, à la perception révélée de chacun.

Tout client attend une relation humanisée

Si la Qualité de Vie au Travail (QVT) devient un moteur de performance et d'attractivité, la subjectivité de chacun doit être entendue, et notre rôle en tant que chef d'orchestre et pilote opérationnel d'un immeuble est de bien de comprendre cette empreinte émotionnelle.

Si l'expérience vécue sur le lieu professionnel devient un véritable marqueur dans toutes les entreprises, le Property Manager en est l'un des principaux points d'entrée.

En effet, les actes de gestion courante (gestion locative, comptable, technique ou environnementale) visibles lorsqu'ils sont pratiqués sur les sites eux-mêmes ou « invisibles » quand ils sont exercés par les équipes du siège, créent des liens et des appuis sur lesquels les occupants doivent pouvoir compter pour se concentrer sur leur Core Business.

Dans une gestion qui ne cesse de devenir multicanale et en temps réel, cette valeur humaine immatérielle basée sur la confiance et l'engagement doit être considérée dans nos métiers comme une véritable colonne vertébrale, agissant auprès des investisseurs comme des locataires, des prestataires comme des partenaires, pour devenir un facteur clé de succès.

Porter aujourd'hui un mandat de gestion en y intégrant la dimension immatérielle, c'est plus que jamais en améliorer sa performance !



Stéphane Bureau
Président-Fondateur HumaKey