



Les attentes des Français à l'égard des professionnels de l'immobilier

Étude menée par **opinionway** en septembre 2025



Les intervenants



Frédéric MICHEAU

Directeur général adjoint et Directeur du Pôle
Opinion @Opinionway



Olivier PRINCIVALLE

Président de la FNAIM Grand Paris



Vincent VICTOR

Chief Sales Officer Transaction et Studio
@Orisha Real Estate



L'étude et le profil de l'échantillon

opinionway

Crédits : adobe stock

Population française âgée de 18 ans et plus

Echantillon de **1 027 personnes, représentatif de la population française** âgée de 18 ans et plus.

L'échantillon a été constitué selon la **méthode des quotas**, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socioprofessionnelle, de catégorie d'agglomération et de région de résidence.

Les interviews ont été réalisées du 3 au 5 septembre 2025.

Les professionnels de l'immobilier

243 professionnels consultés.

Clients Orisha Real Estate et adhérents FNAIM
Grand Paris

81%

des professionnels
font de la transaction

62%

des professionnels
font de la gestion
locative

17%

des professionnels
font du syndic

13%

des professionnels
font de l'immobilier
tertiaire



Les résultats

opinionway

Crédits : adobe stock

Les attentes
des Français

01

Sécurité, accompagnement et défense de leurs intérêts



70%

des Français attendent
qu'un pro défende leurs intérêts



66%

attendent qu'ils garantissent
la sécurité des procédures



61%

souhaitent qu'ils les tiennent
informés

Les ressorts de la confiance

02

La confiance des Français



69%

Des Français font confiance aux professionnels de l'immobilier

Ce que pensent les pros



81%

Les professionnels de l'immobilier pensent que les Français leurs font confiance à 81%.

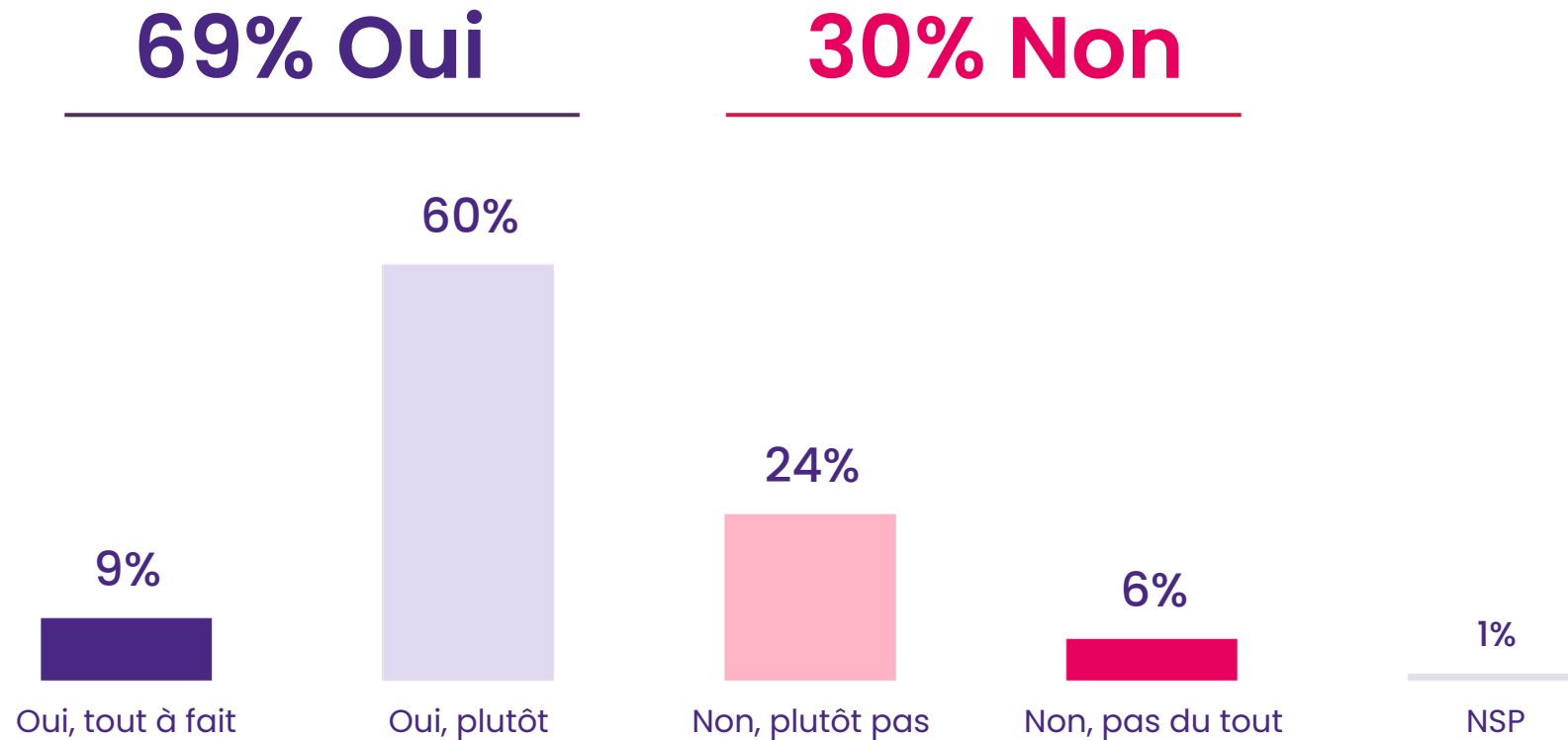


La confiance à l'égard des professionnels de l'immobilier

Q. Diriez-vous que vous faites confiance ou non aux professionnels de l'immobilier ?



1027
personnes





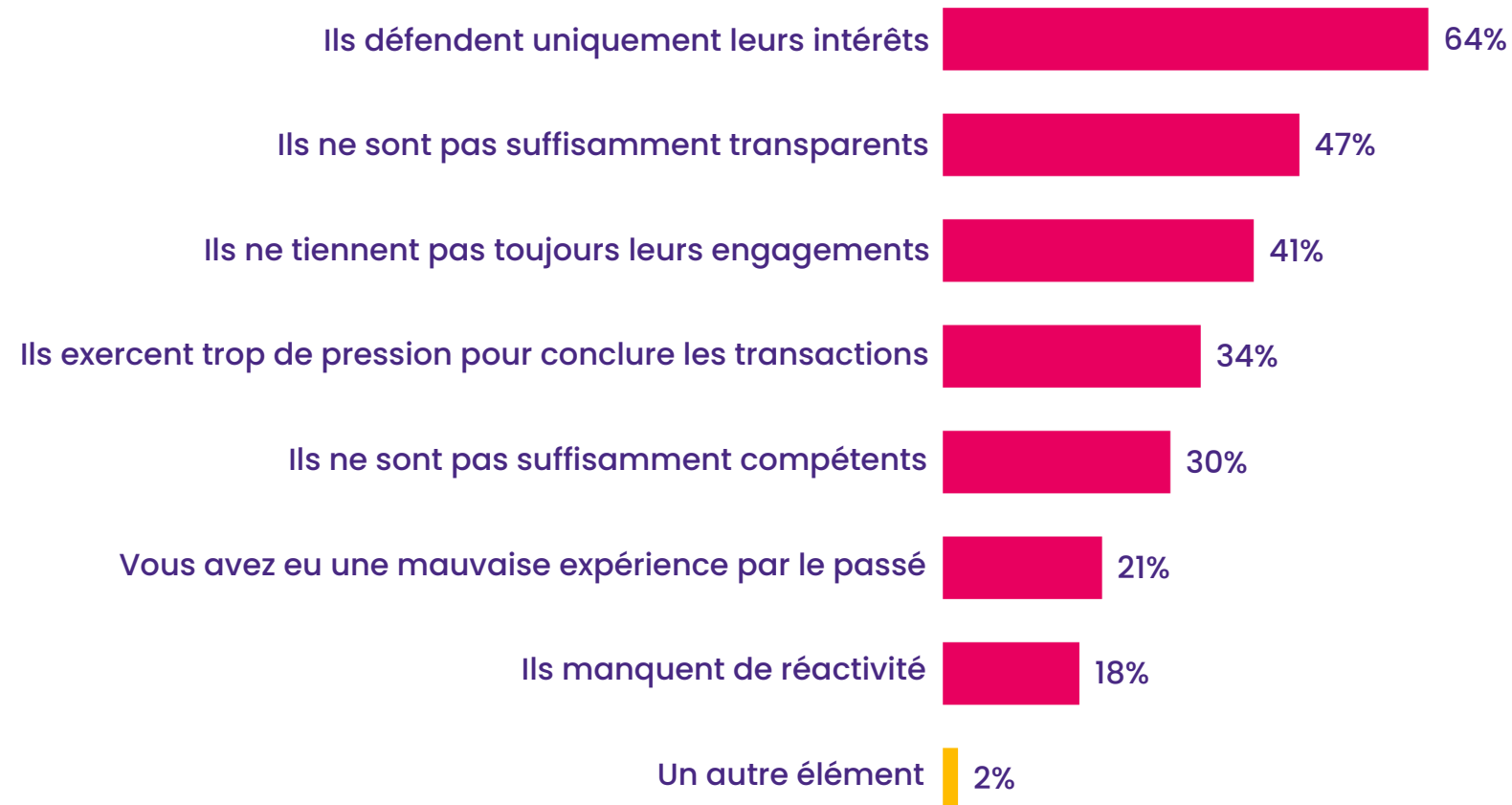
Les raisons de la méfiance à l'égard des professionnels de l'immobilier



311
personnes

Q. Pour quelles raisons ne faites-vous pas confiance aux professionnels de l'immobilier?

Question posée uniquement aux personnes interrogées qui ne font pas confiance aux professionnels de l'immobilier, soit 30% de l'échantillon.
Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%



**L'expérience
client et la
proximité :**
fondations
durables de
la confiance

03

La proximité : 1er critère de choix



78%

Dans 8 cas sur 10, la sélection de ce professionnel a reposé sur des critères de proximité ou de recommandation.

Perception VS réalité



8 / 10

En moyenne, 8 Français sur 10 sont satisfaits de leur expérience avec un professionnel de l'immobilier.



Le digital
comme levier
de confiance

04

Le digital immobilier et les Français

Critère de choix

17% des Français pourraient choisir un pro s'ils proposent des outils digitaux

Sensibilité des plus jeunes

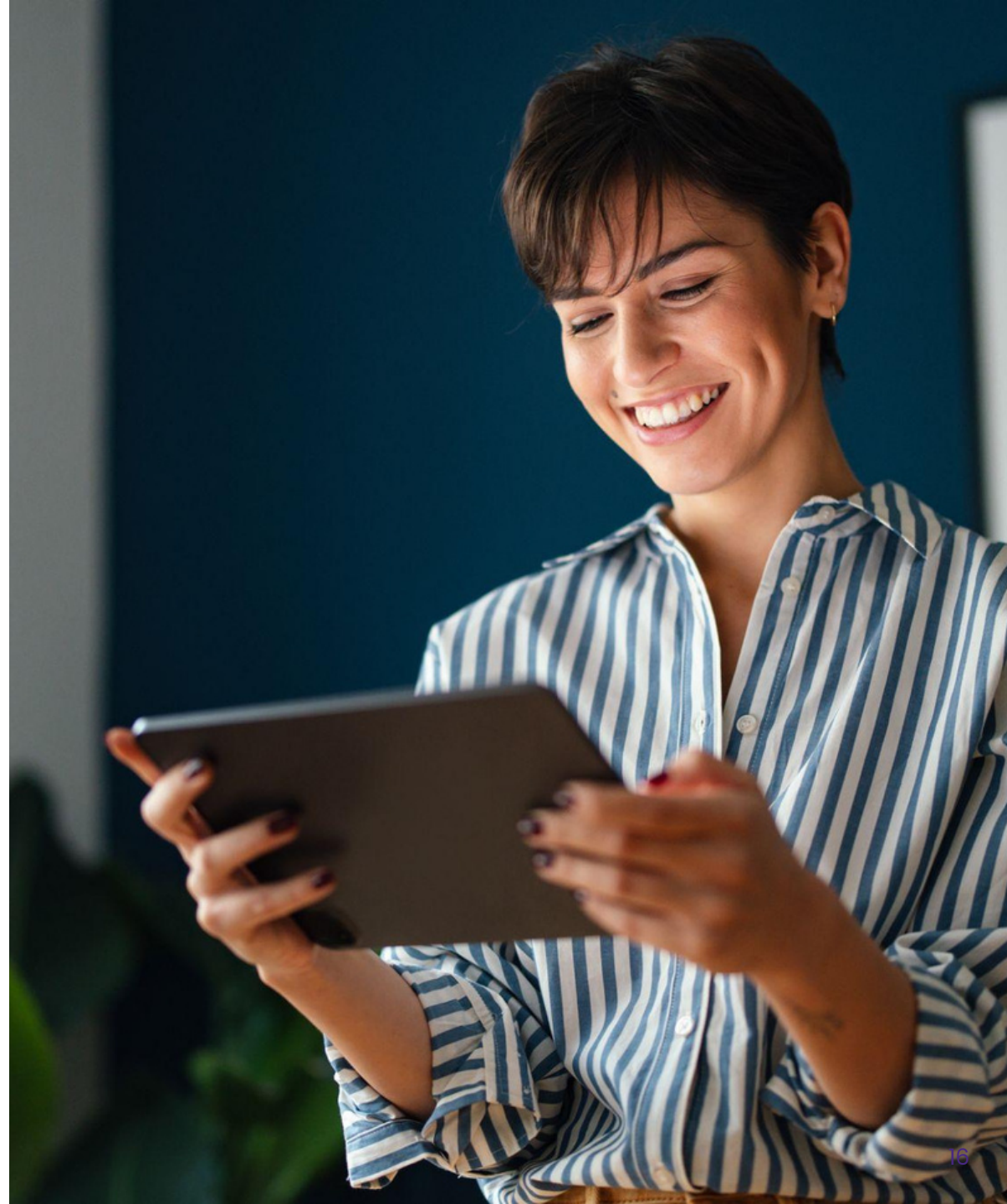
Les **moins de 35 ans**, plus sensibles aux solutions digitales

Des outils adoptés

+ d'un Français sur deux a utilisé une solution digitale au cours de son projet immobilier ces 2 dernières années

Les pros équipés

En moyenne, **67%** des pros proposent / utilisent des solutions digitales



Les solutions digitales proposées les professionnels de l'immobilier

Proposez-vous les services et/ou outils suivants :

Les annonces immobilières très détaillées
(avec photos, plans, informations précises sur le bien et son environnement)

84%

5%

11%

La signature électronique des documents du projet
(mandat de vente, avenants, compromis, etc.)

91%

2%

7%

La prise de rendez-vous en ligne
avec un professionnel

33%

8%

59%

Le suivi régulier du projet immobilier par email,
via une plateforme

69%

4%

26%

Les visites virtuelles
(pour découvrir un bien immobilier à distance)

59%

15%

26%

Les outils d'estimation en ligne permettant
d'estimer la valeur d'un bien immobilier

63%

7%

29%

● Oui

● Plus maintenant

● Non, je n'ai jamais proposé cette solution

VS réponse des Français

Oui dont utile Non

55% 45% 44%

48% 40% 51%

40% 31% 59%

35% 27% 64%

35% 26% 64%

39% 26% 60%

Les attentes des Français à l'égard des professionnels de l'immobilier

Étude menée par **opinionway** en septembre 2025

