

A man in a dark suit and tie is smiling and pointing with a pen at a line graph on a flipchart. He is standing in front of a group of people whose backs are to the camera. The scene is set in a bright, modern meeting room with large windows in the background. The overall image has a blue tint.

FORMATION DES PROFESSIONNELS DE L'IMMOBILIER

Comment en tirer la plus value ?

En tant que président de l'Institut du Management des Services Immobiliers (IMSI), Henry Buzy-Cazaux est conscient du paradoxe qui existe concernant la formation dans le secteur de l'immobilier :



La formation initiale connaît un réel essor, notamment grâce au développement d'écoles spécialisées :

- L'IMSI, Institut du Management des Services Immobiliers a été créé en 1999, à l'initiative d'une enseigne leader des services immobiliers aux particuliers et aux entreprises.
- L'École Supérieure de l'Immobilier a été créée par la Fédération Nationale de l'Immobilier en 2004. Elle prépare et forme à l'ensemble des métiers du secteur immobilier.
- Ces structures ont été créées par et pour des professionnels, elles sont donc parfaitement en phase avec la réalité du terrain



La formation continue affiche un sérieux retard, et ce à cause de freins persistants :

- Les professionnels craignent parfois que les problématiques traitées lors des formations soient **éloignées de leur réalité terrain**.
- Ils ont un **a priori sur les coûts** : coût de la formation, frais de déplacement, coûts indirects liés à l'immobilisation...
- Dans le secteur de l'immobilier, la formation est souvent perçue comme une **perte de temps**, qui génère un manque à gagner.

La loi ALUR découle **d'une co-construction** entre les professionnels de l'immobilier, les associations de consommateurs (CLCV, AFOC...) et le Ministère de l'Égalité des territoires et du Logement. Ces échanges ont rendu la formation obligatoire pour le renouvellement de la carte professionnelle tous les trois ans.

Alors, comment en tirer le meilleur parti et en faire un vecteur d'opportunités ?

FOCUS SUR L'OBLIGATION ALUR ■

QUI EST CONCERNÉ ?

- Les titulaires d'une carte professionnelle (Transaction, Gestion locative ou Syndic).
- Les directeurs d'établissement, d'agence, ou de cabinet
- Les collaborateurs habilités par le titulaire de la carte professionnelle à négocier ou s'engager pour lui

QUELLE DURÉE POUR LA FORMATION ?

- 14 heures par an
- ou 42 heures au cours de 3 années consécutives d'exercice à compter du 1er janvier 2019

QUELS SUJETS ?

Le contenu doit être en lien avec l'activité et avoir trait aux domaines :

- juridique, économique, commercial ;
- à la déontologie (2 heures doivent y être consacrées tous les 3 ans) ;
- domaine technique (construction, habitation, urbanisme, transition énergétique).

ÊTES-VOUS SÛR D'ÊTRE À JOUR ?

Si votre carte professionnelle :

- expirait entre le 1er et le 31 janvier 2018, vous devez justifier d'au moins 28h de formation.
- a été délivrée après le 1er juillet 2008, elle expire au 30 juin 2018, peu importe sa date de fin de validité

Si la loi ALUR impose 14h minimum de formation, mettre en œuvre un effort de formation plus approfondi **pour adresser les nouveaux enjeux de la profession peut être un vecteur de différenciation majeur.**

SOMMAIRE ■



IDENTIFIER LA PLUS VALUE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE IMMOBILIÈRE

P.05

- Améliorer sa performance commerciale et son image
- Renforcer la conformité de son activité
- Développer un avantage concurrentiel grâce au digital
- Mieux répondre aux nouvelles attentes des clients

BIEN CHOISIR SA FORMATION POUR MIEUX LA RENTABILISER

P.09

ADOPTER UNE DÉMARCHE MÉTIER : FOCUS SUR LA FORMATION GESTIONNAIRE LOCATIF

P.14

IDENTIFIER LA PLUS VALUE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE IMMOBILIÈRE ■

■ AMÉLIORER SA PERFORMANCE COMMERCIALE ET SON IMAGE

Selon un sondage Consortium immobilier, **47% des Français renonceraient à faire appel à un agent immobilier s'il a mauvaise réputation.**

Les résultats de cette enquête illustrent parfaitement l'enjeu primordial lié à l'image de marque pour les professionnels de l'immobilier: préserver sa légitimité, attirer et fidéliser les clients.

“ L'immobilier est un métier d'image et la réussite d'une agence repose sur la confiance qu'elle va générer auprès de ses clients. ”

Christophe Voiret, spécialiste du marché immobilier et auteur au Journal de l'agence



Intégrée à une démarche entrepreneuriale globale, la formation est l'un des moyens à mettre en œuvre pour atteindre certains objectifs, tels que pérenniser l'activité ou améliorer la productivité de ses collaborateurs. La formation permet de gagner en efficacité, de délivrer un service de meilleure qualité, d'augmenter sa notoriété et d'améliorer son image auprès de ses clients, de ses prospects et de ses confrères.



Le bénéfice en sera considérable : pour le public, l'assurance de confier ses intérêts à des femmes et des hommes plus compétents, qui leur apporteront **plus de sécurité et de valeur ajoutée**, et pour les agents immobiliers et les gestionnaires, la satisfaction d'appartenir à un **corps professionnel exigeant** envers chacun de ceux qui le constituent.

Jean-François Buet, président de la Commission Emploi Formation de l'Immobilier, président de l'École Supérieure de l'Immobilier

■ RENFORCER LA CONFORMITÉ DE SON ACTIVITÉ

La formation professionnelle représente une **opportunité pour combler ses lacunes juridiques**, développer son expertise et mettre à jour ses processus de gestion. La loi ALUR a ainsi mis en exergue des exigences dans ces domaines :



Garantir sa conformité avec les nouvelles réglementations et jurisprudences concernant la location, la vente, la gestion locative et la copropriété :

- réduction du délai de restitution du dépôt de garantie,
- nouveaux statuts de la location vide ou meublée,
- obligations en matière d'affichage et mentions obligatoires...



Développer son statut d'expert, notamment en termes de déontologie :

- transparence,
- confidentialité,
- gestion des conflits d'intérêt,
- preuve de l'éthique professionnelle.



Mettre à jour ses processus de gestion :

- mise en place d'un extranet
- mise à jour annuelle de l'immatriculation
- établissement de fiches synthétiques
- gestion des fonds de travaux sur des comptes bancaires séparés pour chaque copropriété



Dans un souci de professionnalisme, les administrateurs de biens se doivent également de rester en **veille sur les évolutions réglementaires et juridiques qui dépassent la loi ALUR.**

- Le Règlement Général sur la Protection des Données personnelles (RGPD) est entré en vigueur le 25 mai 2018, et il prévoit des sanctions financières lourdes (jusqu'à 4% du CA), il est donc nécessaire de se mettre en conformité.
- La convention IRSI applicable dès le 1er juin 2018 impacte considérablement le travail des administrateurs de bien.

■ DÉVELOPPER UN AVANTAGE CONCURRENTIEL GRÂCE AU DIGITAL

Il existe des solutions digitales adaptées aux professionnels de l'immobilier pour :

- Répondre aux attentes de clients qui ont déjà entamé leur transition vers le digital.
- Faire face à l'émergence de nouveaux acteurs en ligne



Le travail des syndics est plus transparent, leur réactivité et leur disponibilité s'améliorent. Ils peuvent ainsi concurrencer les acteurs 100% en ligne.

Mise en pratique :

- Développement de réseaux sociaux de copropriété pour gérer et suivre plus efficacement les sinistres.
- Utilisation d'outils de comptabilité en ligne pour rassurer les copropriétaires sur la tenue des comptes.



La productivité des gestionnaires locatifs s'améliore et ils peuvent optimiser la mise en valeur des biens.

Mise en pratique :

- Utilisation de plateformes de candidature en ligne pour faciliter le choix des locataires et les suivis de dossiers
- Réalisation d'états des lieux sur tablette pour gagner en efficacité, tout en centralisant et sécurisant les informations.



“

Face aux nouvelles attentes, les professionnels de ce secteur se doivent de mettre en avant leur qualité de service et leur présence terrain pour se différencier. Les nouvelles technologies du numérique peuvent leur permettre à la fois d'améliorer leur offre et de gagner du temps pour se consacrer à la relation client.

Bertrand Mulot, Directeur de Bessé ImmoPlus





■ MIEUX RÉPONDRE AUX NOUVELLES ATTENTES DES CLIENTS

Selon Loïc Cantin, Président FNAIM Pays de Loire et Président Adjoint de la FNAIM, interrogé dans le cadre d'une enquête sur la satisfaction des copropriétaires vis-à-vis de leur syndic, de plus en plus, de clients attendent des professionnels de l'immobilier, qu'ils soient **capables de les conseiller en termes techniques** sur des sujets comme :

- la performance ou la transition énergétique
- la construction
- l'urbanisme



Pour ces sujets techniques, la formation est cruciale et permet, de consolider sa position d'expert. **Améliorer la qualité des services proposés** et endosser un **rôle de conseil** est fortement apprécié par les clients.



La formation constitue un investissement en temps, en ressources et selon la taille de son équipe, en trésorerie. Pour en tirer le meilleur parti, il faut choisir celle qui sera la plus adaptée pour transformer la contrainte légale en opportunité.

■ ÉTAPE 1 - FAIRE UN AUDIT DE SES BESOINS

Il ne sert à rien de consacrer du temps, voire de l'argent, à une formation sur laquelle vous ne pourrez pas capitaliser ensuite. Pour éviter cela, faire un audit de ses besoins est indispensable pour :

- **identifier ses propres lacunes** ainsi que celles de chaque membre de son équipe.
- **avoir une vision à long terme.** Établir un plan de formation sur 3 ans permet d'apprécier sa marge de progression et de répartir efficacement les heures et thématiques de formation au sein de son équipe





■ ÉTAPE 2 - MISER SUR UN CONTENU ORIENTÉ MÉTIER

“ Les formations suivies doivent être «cœur de métier», sans oublier bien-sûr le management, qui est aujourd’hui en transversalité sur tous les métiers. ”

Hélène Péraldi-Rolland, membre du comité pédagogique d’UNIS Formation

Au-delà des thématiques générales imposées par la loi ALUR, cette exigence de formation est l’occasion de choisir des sujets spécifiques à la carte professionnelle que vous possédez. Les contenus seront plus précis et adaptés aux spécificités de votre activité.

Ainsi, les sujets-clés seront différents selon que vous soyez syndic ou gestionnaire locatif. Dans tous les cas, veillez à choisir une formation dont le contenu vous intéresse et qui a été validée par la branche professionnelle.

SYNDICS

- Diagnostic des rénovations énergétiques
- Financement des rénovations énergétiques
- Prévention et gestion des impayés
- Gestion des sinistres et dégâts des eaux
- Choix du contrat d’assurance

GESTIONNAIRES LOCATIFS

- Règles du bail commercial
- Rédaction des mandats de gestion locative
- Location en meuble et location saisonnière
- Gestion des charges locatives récupérables
- Après état des lieux et solde tous comptes

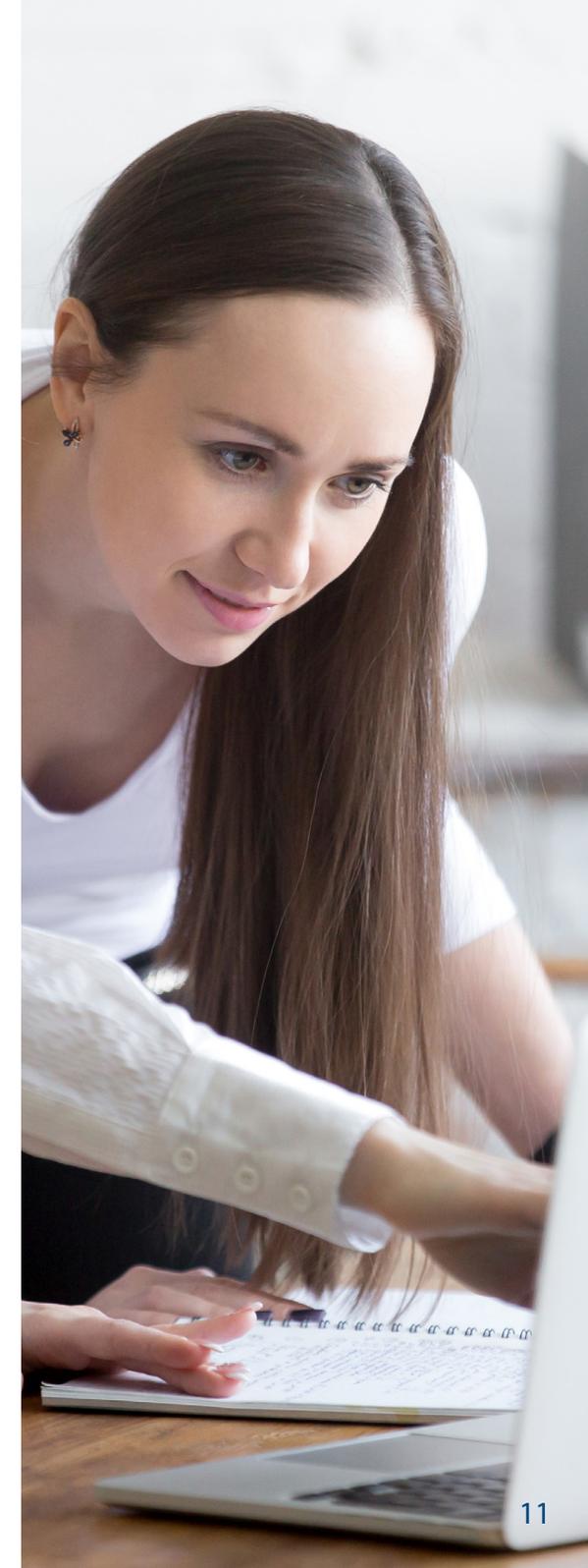
■ ÉTAPE 3 - S'OUVRIR À DE NOUVELLES APPROCHES PÉDAGOGIQUES

Désormais, de nombreux formats de formation sont reconnus et peuvent faire l'objet d'une subvention ou d'une prise en charge financière par les OPCA.

En plus de la formation à distance, la formation en situation de travail s'impose progressivement. Il s'agit par exemple d'accompagner un collaborateur sur une transaction, pour apprendre comment faire, quel langage utiliser, etc.

Selon Henry Buzy-Cazaux, la façon la plus pertinente de tirer parti de la formation est d'adopter une **approche mixte**.

	E-learning	Présentiel	En situation de travail
Rapidité	✓		
Accessibilité	✓		
Faible coût	✓		
Interactivité avec le formateur		✓	
Dynamique de groupe		✓	
Exercices pratiques		✓	
Maintien de la productivité pour l'entreprise			✓
Aucun frais supplémentaires	✓		✓
Mise en pratique immédiate			✓



■ ÉTAPE 4 - VOIR PLUS GRAND QUE LE 100% IMMO

Ajouter quelques heures de formation, non obligatoires, peut faire une réelle différence en termes de retour sur investissement et de performance ! C'est une opportunité pour développer ou approfondir des connaissances dans d'autres domaines, ce qui crée de la valeur ajoutée. Certains sujets sont cruciaux, comme :



La transition digitale

- Gestion de l'expérience client dans l'univers digital
- Utilisation d'outils digitaux adaptés et performants
- Positionnement sur les réseaux sociaux



Le marketing

- Rédaction d'un business plan
- Maîtrise des techniques et méthodes commerciales (social branding, social selling...)



Le management

- Développement de sa RSE
- Gestion de l'aspect réglementaire des relations avec les salariés
- Animation des équipes

■ ÉTAPE 5 - VÉRIFIER LA QUALITÉ DE SA FORMATION

L'entrée en vigueur de la loi ALUR a créé une opportunité pour de nombreux organismes de formation. Avec une offre aussi pléthorique, il est important de **s'assurer de l'habilitation de l'organisme de formation** : seuls les organismes de formation enregistrés, ou ayant déposé une déclaration d'activité en cours d'enregistrement peuvent accomplir les actions de formation continue.



En cas de défaut de certification, vous ne pourrez pas valider vos heures de formation pour le renouvellement de votre carte professionnelle. Chaque chef d'entreprise doit ainsi attester que son collaborateur, salarié ou non-salarié, a bien rempli ses obligations de formation. Cela concerne y compris les patrons des réseaux d'agents indépendants.

Pour s'assurer de la qualité de la formation, il peut également être judicieux de se renseigner sur les formateurs :

- ✓ expérience
- ✓ réalisations antérieures
- ✓ connaissance éprouvée du secteur...

■ ÉTAPE 6 - PROFITER DES AIDES D'ÉTAT POUR FINANCER SA FORMATION

Si le coût de la formation peut parfois être un frein, il existe plusieurs solutions pour la financer partiellement ou totalement :

- **Le compte personnel de formation.** Depuis le 1er janvier 2018, il est ouvert aux indépendants, et membres de professions libérales : il ouvre le droit aux agents commerciaux et mandataires de se faire financer leurs formations. Il faut capitaliser sur cet avantage puisqu'il permet de bénéficier
 - de 24 heures de formation par an pendant cinq ans (limite de 120 heures),
 - puis de 12 heures par an jusqu'à un plafond de 150 heures.
- **Les organismes de financement.** Ils peuvent rembourser, en partie ou en totalité, les formations certifiées loi ALUR :
 - AGEFOS PME, pour les salariés et les dirigeants
 - OPCALIA, pour les salariés portés
 - AGEFICE/FIFPL, pour les indépendants

Une formation dont le contenu a été validé par la branche professionnelle est **prise en charge, à hauteur de 25€ / heure.**

Pour connaître le barème de remboursement de la formation, rapprochez-vous de votre organisme paritaire collecteur agréé (OPCA).



ADOPTER UNE DÉMARCHE MÉTIER : FOCUS SUR LA FORMATION GESTIONNAIRE LOCATIF PAR BESSÉ IMMO PLUS ET L'IMSI ■

Bessé ImmoPlus s'engage depuis plusieurs années aux côtés des professionnels de l'immobilier, dans la modernisation de leurs pratiques. Il nous paraissait donc naturel de les accompagner dans la formation professionnelle et de leur proposer un contenu adapté à leurs problématiques. Nous avons donc conçu **la seule formation dédiée à la gestion locative**.



“ Notre mission est d'aider nos clients à se différencier via des solutions d'assurance performantes et adaptées, une gestion des sinistres facilitée, et par une réflexion collective sur l'avenir du secteur. ”

Bertrand Mulot, Directeur de Bessé ImmoPlus

Parce que nous sommes pleinement convaincus que la digitalisation des pratiques est incontournable, nous avons choisi un support ludique : la vidéo. Les avantages de ce format 100% en ligne sont nombreux :

- Plus pratique
- Peu onéreux
- Simple d'utilisation
- Très efficace

Pour nous assurer qu'elle répondait parfaitement aux exigences pédagogiques, mais aussi à la réalité du terrain, notre formation a été conçue sous le contrôle des professionnels métier de l'IMSI.



■ QUELLES THÉMATIQUES SONT ABORDÉES ?

Les 14h de formation se décomposent en deux modules complémentaires :



Module théorique

Objectif : prendre connaissance des procédures, des règles légales, des actes et des notions clés de la gestion locative telles que :

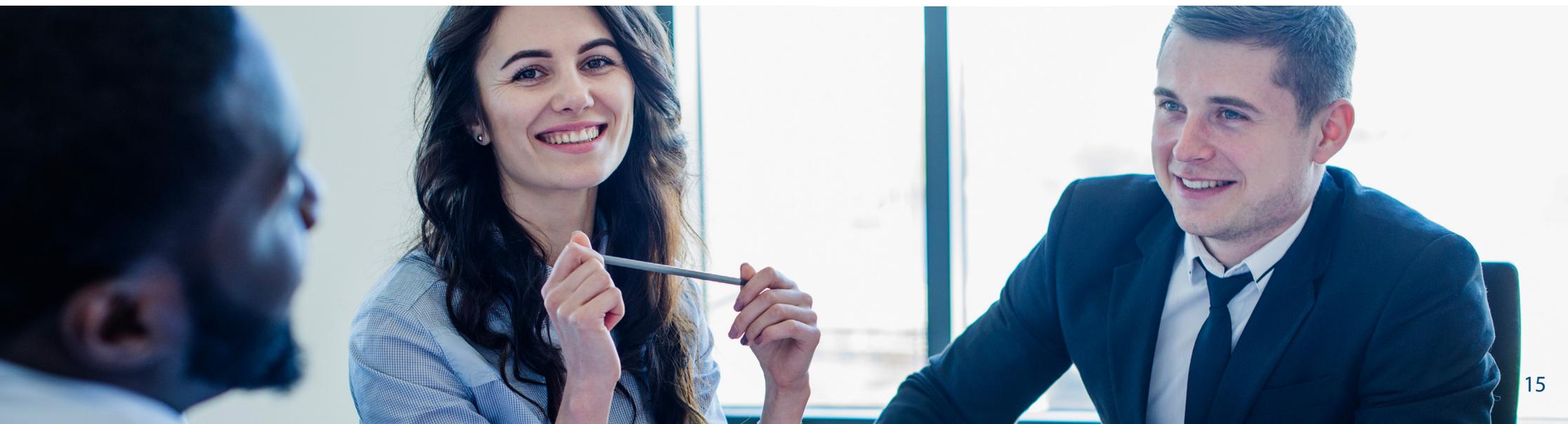
- le mandat de gestion,
- le contrat de location,
- le mécanisme d'encadrement des loyers,
- les préavis



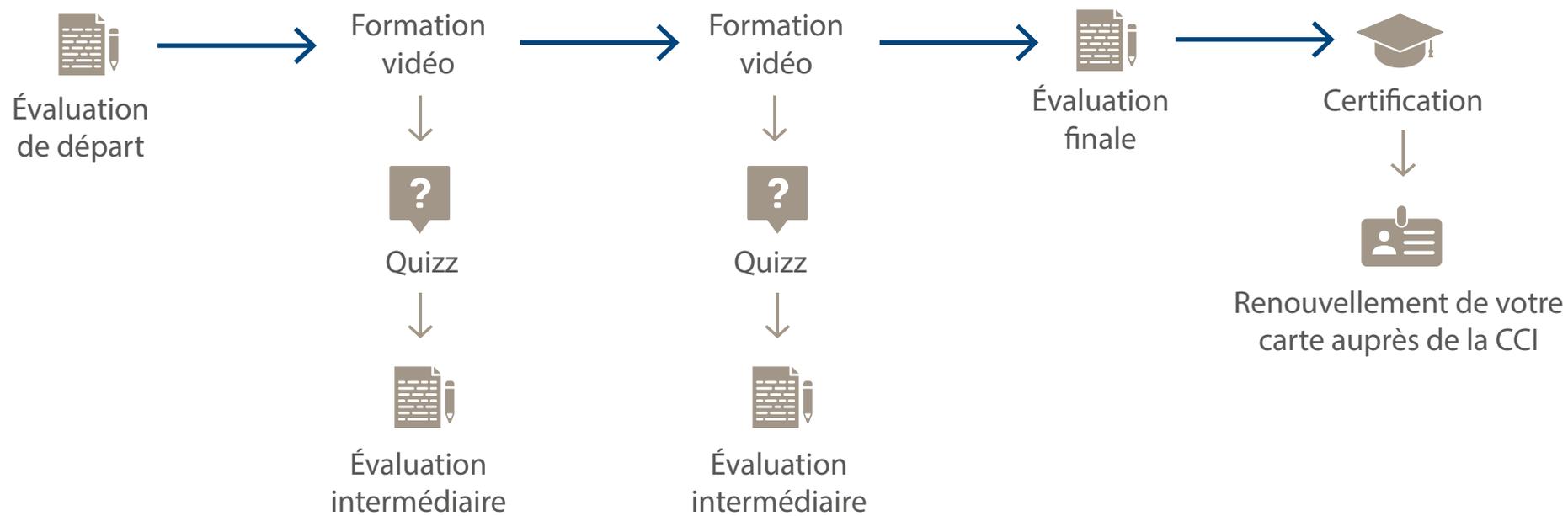
Module pratique

Objectif : se familiariser à la gestion des contrats d'assurances de la gestion locative

- la garantie loyer impayé,
- l'assurance du locataire,
- l'assurance du propriétaire non occupant,
- le calcul de la solvabilité des locataires



■ COMMENT SE DÉROULE LA FORMATION ?



Réalisée par une professionnelle du secteur de l'immobilier, cette formation mêle un axe « métier » à l'approche pédagogique de l'IMSI.

COMMENT S'INSCRIRE ?

Via ce formulaire

Via le catalogue de formation de l'IMSI

Plus qu'une simple obligation légale, la formation représente une véritable opportunité pour les professionnels de l'immobilier. C'est l'occasion de gagner en notoriété et en productivité.

Cependant toutes les formations ne se valent pas. Pour choisir la plus adaptée à ses besoins spécifiques, il est crucial d'être guidé. Bessé ImmoPlus s'engage à vos côtés pour vous accompagner et tirer le meilleur parti de de ces heures de formation.

Vous souhaitez en savoir plus sur la formation des professionnels de l'immobilier ?

**RETROUVEZ LA COMPILATION DES
MOMENTS-CLÉS DES IMMO'TALKS DU 6 JUIN**

CB.IPL (commerciallement dénommée « Bessé ImmoPlus »)
135 Boulevard Haussmann 75008 Paris
SAS au capital de 72 600 €
RCS Paris 433 869 427

Conseil et courtier en assurances
(exerçant conformément à l'article L520-1-2 b du code des assurances)
n°ORIAS : 07 019 245 – www.orias.fr

Soumis au contrôle de l'ACPR, 61 rue Taitbout 75 009 Paris
Liste des fournisseurs actifs disponible sur simple demande

Service réclamation Bessé ImmoPlus 46bis rue des Hauts Pavés 44 000 Nantes.

Vous recevrez un accusé de réception sous 10 jours maximum et une réponse sous 2 mois maximum.

Bien plus qu'un conseil en assurances, nous vous accompagnons au quotidien au sein de votre entreprise, pour construire ensemble des solutions sur-mesure. Elles vous permettent d'augmenter vos revenus, d'innover en termes de process de gestion et ainsi de participer à garantir la pérennité de vos activités.

