

– LES MÉTIERS DU SECTEUR DE L'IMMOBILIER –

LES RÉFÉRENTIELS DES MÉTIERS CADRES



Cet ouvrage est créé à l'initiative de l'Apec, Association pour l'emploi des cadres, régie par la loi du 1^{er} juillet 1901. Il s'agit d'une œuvre collective s'inscrivant dans le contexte contractuel d'un accord de partenariat avec l'Agefos PME et les branches professionnelles de l'immobilier et de la promotion immobilière. L'Apec en a la qualité d'auteur. L'Apec a été créée en 1966 et est administrée par les partenaires sociaux (MEDEF, CGPME, UPA, CFDT Cadres, CFE-CGC, FO-Cadres, UGICA-CFDT, UGICT-CGT).

Observatoire du marché de l'emploi cadre, l'Apec analyse et anticipe les évolutions dans un programme annuel d'études et de veille : grandes enquêtes annuelles (recrutements, salaires, métiers et mobilité professionnelle des cadres, insertion professionnelle des jeunes diplômés...) et études spécifiques sur des thématiques clés auprès des jeunes de l'enseignement supérieur, des cadres et des entreprises. **Le département études et recherche de l'Apec et sa quarantaine de collaborateurs animent cet observatoire.**

Tous les référentiels métiers sont disponibles gratuitement sur www.recruteurs.apec.fr, rubrique marché de l'emploi. Toutes les études de l'Apec sont disponibles gratuitement sur le site www.cadres.apec.fr

Toute reproduction totale ou partielle, par quelque procédé que ce soit, sans l'autorisation expresse et conjointe de l'Apec, est strictement interdite et constituerait une contrefaçon (article L. 122-4 et L. 335-2 du Code de la propriété intellectuelle).

–LES RÉFÉRENTIELS DES MÉTIERS CADRES, UNE PUBLICATION DE L'APEC–

Les Référentiels des métiers cadres sont des outils destinés aux étudiants, aux cadres et aux acteurs des ressources humaines.

Ils permettent :

- de mieux connaître et faire connaître les métiers cadres d'une fonction ou d'un secteur au moyen de fiches-métiers,
- d'identifier les entreprises où s'exercent ces métiers,
- de fournir des informations pratiques permettant au lecteur d'aller plus loin dans la recherche d'un emploi ou pour pourvoir un poste.

Ils sont réalisés à partir de l'analyse :

- des offres d'emplois confiées à l'Apec et parues sur Internet,
- d'interviews de recruteurs, de DRH, de responsables opérationnels et de cadres en poste.

– LES MÉTIERS DU SECTEUR DE L'IMMOBILIER –

P. 8
P. 14

INTRODUCTION

ENTREPRISES ET CADRES DE L'IMMOBILIER

Les acteurs du secteur de l'immobilier
Les évolutions du secteur de l'immobilier et leur impact sur les métiers

P. 23

LES FICHES MÉTIERS

P. 24
P. 25
P. 26

Cartographie des métiers par famille
Cartographie des métiers selon l'expérience
Cartographie élargie

P. 29
P. 31
P. 37
P. 43

Les métiers du montage d'opérations immobilières
1 – Responsable de programmes immobiliers
2 – Développeur foncier
3 – Responsable technique immobilier

P. 49
P. 51
P. 57
P. 63

Les métiers de la transaction, commercialisation
4 – Directeur d'agence immobilière
5 – Consultant en immobilier d'entreprise
6 – Négociateur immobilier

P. 69
P. 71
P. 77
P. 83
P. 89
P. 93
P. 97

Les métiers de la gestion, administration
7 – *Property manager*
8 – Principal de copropriété
9 – Directeur du patrimoine immobilier
10 – *Facility manager*
11 – Responsable entretien/maintenance d'un site immobilier
12 – Responsable territorial en immobilier social

P. 103	Les métiers de l'expertise
P. 105	13 – Expert immobilier
P. 109	14 – Juriste immobilier
P. 113	Les métiers de l'investissement
P. 115	15 – <i>Asset manager</i> en immobilier
P. 121	Les métiers de l'aménagement
P. 123	16 – Chef de projet aménagement
P. 129	POUR ALLER PLUS LOIN
P. 130	Organismes institutionnels
P. 132	Associations et fédérations professionnelles
P. 134	Syndicats professionnels
P. 135	Établissements de formation
P. 138	Publications et sites internet
P. 139	ANNEXES
P. 140	Abréviations et sigles
P. 141	Lexique

INTRODUCTION

Quelque 231 000 personnes travaillent dans le secteur de l'immobilier (hors construction et travaux publics), dont 41 600 cadres (source : Unedic/Apec fin 2012). Par ailleurs, il faut noter que le nombre de non-salariés, de mandataires indépendants et d'agents commerciaux est de plus en plus important dans ce secteur.

Fortement lié à la conjoncture économique, le secteur de l'immobilier recrute depuis ces cinq dernières années (2008-2012) environ 3 000 cadres par an (source : enquête annuelle Apec auprès des entreprises).

Les activités décrites dans ce référentiel couvrent essentiellement :

- La promotion immobilière,
- Les activités des marchands de biens immobiliers,
- La location et l'exploitation de biens immobiliers propres ou loués,
- L'activité des agences immobilières et des administrateurs de biens immobiliers,
- Les activités de soutien lié aux bâtiments,
- Les activités immobilières des entreprises utilisatrices.

Les métiers liés au secteur de la construction et des travaux publics ont fait l'objet d'un autre référentiel Apec publié en 2010.

Sur des marchés en mouvement (immobilier d'entreprise, commercial, résidentiel, logement social...) et sous la pression d'un environnement économique, technique et réglementaire complexe et évolutif, les entreprises de l'immobilier (agences, promoteurs, marchands de biens, investisseurs, bailleurs sociaux...) devront avant tout développer des capacités d'adaptation aux changements en élargissant les compétences de leurs équipes.

Ce référentiel actualise celui réalisé par l'Apec en 2002. Les métiers ont tous été revus en termes de missions, compétences, formations et profils recherchés par les entreprises. L'analyse approfondie du marché et les échanges avec les professionnels ont fait ressortir des compétences à renforcer dans les domaines de la législation et de la fiscalité immobilières, de la gestion comptable et administrative, du droit de l'urbanisme, de la construction et de l'environnement, du management de projets immobiliers complexes... Au-delà de ces compétences, on pourrait voir se développer dans les prochaines années des activités plus spécialisées dans le domaine **du diagnostic, de l'expertise et du conseil** (nouvelles normes environnementales, accompagnement et mise en conformité des bâtiments), dans celui de **la relation client et des nouveaux médias** (mise en relation offre-demande sur les réseaux sociaux, nouvelles techniques de prospection), et dans les problèmes de **contentieux liés à l'immobilier**.

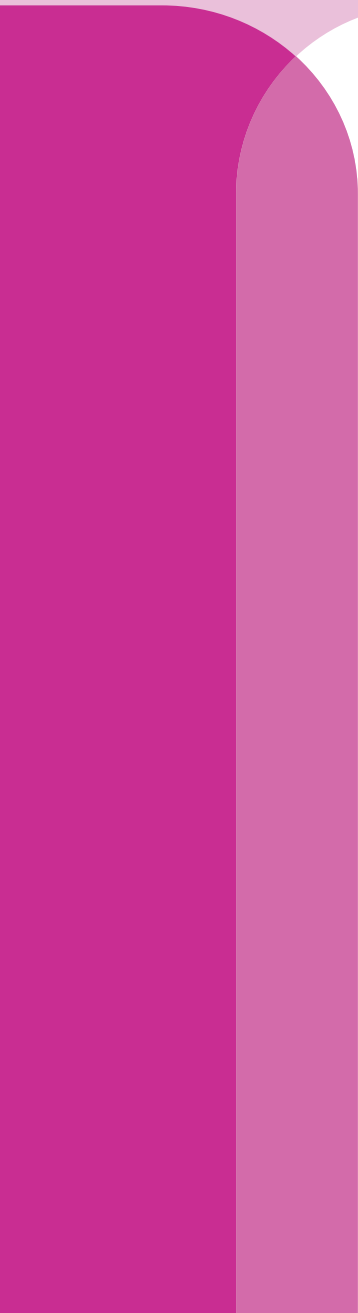
... / ...

16 métiers cadres ont été décrits dans ce référentiel, et regroupés pour les besoins de l'étude en six grandes familles :

- Les métiers du montage d'opérations immobilières
- Les métiers de la transaction et de la commercialisation
- Les métiers de la gestion et de l'administration
- Les métiers de l'expertise
- Les métiers de l'investissement
- Les métiers de l'aménagement

Chaque fiche métier décrit de manière détaillée les activités principales, les évolutions et les profils recherchés par les entreprises (formations, compétences...). Elle est complétée par un ou plusieurs témoignages de cadres en poste ainsi que par des exemples d'offres d'emploi.

Des informations pratiques et explicatives sont regroupées à la fin de l'ouvrage. Ces éléments permettront aux étudiants, jeunes diplômés, cadres et acteurs des ressources humaines de se repérer dans le secteur de l'immobilier. ●



—

ENTREPRISES ET CADRES DE L'IMMOBILIER

—

LES ACTEURS DU SECTEUR DE L'IMMOBILIER

Le secteur de l'immobilier, c'est-à-dire tout ce qui concerne les activités immobilières et de la construction hors travaux publics, représente un poids important dans l'économie française. L'ensemble des dépenses liées au logement est estimé à environ 14% du produit intérieur brut (PIB). Un peu plus de 230 000 personnes travaillent aujourd'hui dans l'immobilier (hors secteur de la construction et des travaux publics), dont 41 600 cadres, soit un taux d'encadrement de 18% (source : Unedic/Apec). Les acteurs de l'immobilier au sens courant sont les agents immobiliers, qui effectuent les opérations d'achat ou de vente de logements, ou de mise en location, ou encore les promoteurs, qui réalisent et mettent en

vente des logements. Cette vision très restrictive doit cependant être nuancée : les opérations peuvent porter sur d'autres biens immobiliers que les logements, comme les bureaux, les commerces, les locaux d'activités, et plus généralement l'ensemble du patrimoine bâti. Plus encore, les activités relatives aux biens immobiliers ne se limitent pas à l'acquisition, à la vente ou à la mise en location : en amont, il faut prendre la décision de construire les immeubles, les financer puis il faut réaliser ces biens, les gérer, veiller à leur occupation et à leur rentabilité, les maintenir en état, les améliorer ; jusqu'au jour où viendra le moment de leur démolition. Les activités immobilières recouvrent donc l'ensemble du cycle de vie de l'immeuble.

–LES EMPLOYEURS DU SECTEUR DE L'IMMOBILIER–

	LOGEMENTS	BUREAUX, COMMERCES, ENTREPÔTS...	ÉQUIPEMENTS PUBLICS ET PRIVÉS
MAÎTRISE D'OUVRAGE	– Promoteurs privés	– Promoteurs privés	– Aménageurs
GESTION	– Administrateurs de biens – Syndics de copropriétés	– Administrateurs de biens – Syndics de copropriétés – Entreprises utilisatrices	– Gestionnaire d'équipements de loisirs
TRANSACTION, COMMERCIALISATION	– Promoteurs privés – Agences immobilières	– Promoteurs privés – Conseil en immobilier	
MAÎTRISE D'OUVRAGE/GESTION	– Organismes HLM – SEM (EPL) – Investisseurs institutionnels	– Entreprises utilisatrices – Collectivités locales – Investisseurs institutionnels	– État – Collectivités locales – Hôpitaux – SEM (EPL)

Source : Apec 2013

LE MONTAGE D'OPÉRATIONS IMMOBILIÈRES

Les promoteurs immobiliers

Le promoteur prend l'initiative de réalisations immobilières et assume la responsabilité de la coordination des opérations intervenant pour l'étude, l'exécution et la mise à disposition des usagers de programmes de construction. Il a sous sa responsabilité le suivi des opérations de conception et de réalisation de programmes immobiliers. Cela inclut le choix du terrain, la définition du programme, la composition de l'équipe de maîtrise d'œuvre (chargée de la réalisation des projets et du contrôle de l'exécution des travaux), la passation des marchés de travaux, le suivi de la construction et la vente du bien immobilier.

Le promoteur intervient sur des secteurs d'activité très divers : résidences avec services, hôtels, bureaux, locaux commerciaux et industriels, parcs d'activités, rénovations, mais surtout appartements et maisons individuelles groupées. Les logements représentent environ 80% de la production des promoteurs privés et les immeubles collectifs, 85% de ces logements. Les programmes immobiliers sont des programmes de construction neuve ou de rénovation.

Les promoteurs peuvent être spécialisés ou bien réaliser plusieurs activités. On trouve ainsi des promoteurs de logement, qu'il soit individuel ou collectif, ou encore des promoteurs d'immeubles de bureaux, de commerces ou encore d'entrepôts (immobilier tertiaire), sans oublier le secteur de la promotion d'immobilier social.

Les résidences gérées présentent également un champ d'application de l'activité de promotion immobilière. Ainsi, on trouve les résidences de tourisme, d'affaires ou de loisirs, les résidences seniors, les résidences étudiantes ou les EHPAD (établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes). Certains promoteurs de ces résidences en assurent aussi l'exploitation et la gestion.

L'INVESTISSEMENT IMMOBILIER

Il s'agit de sociétés de construction et de gestion d'immeubles détenues par des investisseurs : banques, sociétés d'assurances, caisses de retraite, etc. La professionnalisation de cette activité se traduit par une spécialisation dans la gestion d'actifs immobiliers, appelée aussi *asset management*.

–NE PAS CONFONDRE–

Le maître d'ouvrage

Le maître d'ouvrage décide de l'opération. Il définit son programme (objectifs et besoins à satisfaire, contraintes relatives à sa réalisation et à son utilisation), détermine l'enveloppe financière prévisionnelle, conclut les marchés, opère le paiement et réceptionne les travaux. Il peut consentir une délégation d'exercice de sa mission à un mandataire (le maître d'ouvrage délégué) ou se faire assister par des assistants à maître d'ouvrage.

Le maître d'œuvre

Le maître d'œuvre est chargé par le maître d'ouvrage de concevoir l'ouvrage, c'est-à-dire d'établir le projet architectural, de diriger l'exécution du ou des marchés de travaux conclus avec les entreprises, et de proposer la réception et le règlement des travaux. Compte tenu de la diversité des missions confiées et de la complexité des opérations, le maître d'œuvre est le plus souvent constitué en équipe, composée de plusieurs personnes : architecte, bureau d'études techniques, ingénieur-conseil, économiste de la construction, etc.

–QUELQUES CHIFFRES SUR LES PROMOTEURS IMMOBILIERS–

2 600 entreprises, dont 87% ont moins de 10 salariés.

25 100 salariés (cadres et non cadres), dont 47% d'hommes et 53% de femmes.

52,5% de taux d'encadrement.

Source : FPI, rapport de branche 2012

Les sociétés foncières

Les sociétés foncières ont pour objet de posséder des biens immobiliers destinés à la location et d'en tirer leur revenu. Elles peuvent être généralistes et disposer de patrimoines de logements, de bureaux et de commerces, ou plus spécialisées, voire dédiées au développement d'un site. Au cours des dernières années, ces sociétés se sont davantage orientées vers l'immobilier d'entreprise, plus rentable.

Le nouveau statut des Sociétés d'investissement immobilier cotées (SIIC), créé en 2002, a modifié le paysage immobilier français. Il existe 145 SIIC en

Europe dont une cinquantaine en France qui représentent à elles seules un patrimoine de 95 milliards d'euros. Le régime SIIC, créé en 2002 et inspiré du modèle américain des REITS, est un régime de transparence fiscale. Ainsi, les SIIC ne sont pas imposées sur leur résultat mais directement sur les dividendes de leurs actionnaires. Ce système leur confère un rôle de moteur en matière de construction et d'aménagement qui a contribué à l'émergence d'une véritable industrie immobilière tant dans l'immobilier tertiaire que dans le résidentiel. Les SIIC se montrent sensibles à la problématique environnementale avec la notion de développement durable, ce qui participe à faire d'elles de véritables entreprises citoyennes. Elles sont des interlocutrices privilégiées des collectivités locales et contribuent par leur système aux recettes fiscales de l'État.

Les sociétés civiles de placement immobilier (SCPI)

Les sociétés civiles de placement immobilier sont des sociétés d'investissement dont l'objet est de collecter des capitaux par voie d'appel public à l'épargne et de les placer dans des immeubles à usage locatif. Le produit de leurs placements est réparti entre les associés sous la forme d'un dividende. Si la majorité des associés consiste en personnes physiques, un certain nombre d'institutions (caisses de retraite, sociétés d'assurances) et de sociétés détiennent un nombre non négligeable de parts (15% environ). Les SCPI investissent dans les différents secteurs de l'activité immobilière : les bureaux, les commerces, le logement, les entrepôts et locaux d'activité. Elles sont gérées par des sociétés de gestion liées à des banques et des sociétés d'assurances.

Les sociétés d'assurances et mutuelles

Pour ces sociétés, l'immobilier de rapport permet de couvrir les risques. En effet, le code des assurances définit un ensemble de normes prudentielles et comptables que doivent respecter les entreprises d'assurances, pour être en mesure de tenir leurs engagements envers les assurés et pour contrôler la situation réelle de ces entreprises. Ce code fixe cinq catégories principales d'actifs dont l'immobilier. L'investissement dans l'immobilier doit répondre à des règles, entre autres, de sécurité (le placement doit être réputé sûr) et de localisation dans l'Union européenne.

LE SECTEUR TERTIAIRE PUBLIC

L'État

Le patrimoine immobilier de l'État est composé de l'ensemble des bâtiments rattachés aux ministères, qu'il s'agisse de services administratifs, de prisons, de

palais de justice, d'hôtels de police, de centres des impôts, d'ambassades, etc. L'État a compétence en matière de financement, de construction et de gestion. Il délègue souvent la tâche de maître d'ouvrage (activité de construction) à des services extérieurs (notamment aux Directions départementales des territoires - DDT). Quant à l'activité de gestion, elle comprend essentiellement l'équipement et la maintenance des immeubles, la gestion des baux et l'implantation des services.

Les collectivités locales

Elles sont investies d'une mission de gestion et de développement immobilier, notamment pour ce qui concerne le patrimoine scolaire. Les régions ont en charge les lycées, les départements, les collèges et les communes, les écoles primaires et maternelles. Mais le patrimoine géré comprend aussi l'ensemble des équipements administratifs, sociaux, culturels, sportifs et techniques relatifs à chaque collectivité.

Les établissements publics

Il s'agit soit d'établissements publics administratifs, soit d'établissements publics industriels et commerciaux. Ils sont très nombreux et leur activité immobilière est non négligeable. En font partie, notamment, les hôpitaux et les universités. L'activité immobilière des établissements publics concerne la maintenance des bâtiments et des équipements techniques existants ainsi que les travaux neufs, qu'ils soient liés à l'état physique du patrimoine ou à des besoins d'extension ou de réorganisation des services.

LE SECTEUR TERTIAIRE PRIVÉ

Les entreprises utilisatrices de locaux

Il s'agit de toute entreprise créant, gérant et développant des locaux qu'elle occupe pour les besoins de son activité. La nature des locaux occupés varie selon le secteur d'activité de l'entreprise (bureaux, commerces, hôtels, usines, laboratoires, entrepôts...). Les interventions immobilières de ces entreprises sont très diversifiées. Elles s'étendent de la gestion administrative et comptable (gestion des baux de location, calcul et suivi des charges d'exploitation), à la gestion technique (suivi des consommations d'énergie, entretien préventif et curatif des équipements, suivi des contrats de maintenance et d'exploitation, management de l'équipe technique interne), en passant par la réalisation et le pilotage des travaux (développement, construction neuve, rénovation, réaménagement, remplacement d'équipements techniques...). Selon l'importance et la nature du patrimoine, la responsabilité immobilière peut être confiée à

une direction immobilière spécifique ou relever, de façon moins spécifique, du secrétariat général et des services généraux.

LA GESTION

Les administrateurs de biens

L'administrateur de biens est aussi appelé gestionnaire de patrimoine ou gérant d'immeubles, voire *property manager*. Il gère la location d'immeubles (à usage d'habitation, commercial ou professionnel) en qualité de mandataire d'un propriétaire. La profession de gérant d'immeubles est réglementée. Pour exercer, le gérant d'immeubles doit être titulaire d'une carte professionnelle de gestion immobilière délivrée par la préfecture.

Les syndicats de copropriété

Le syndic a pour mission de gérer l'immeuble en copropriété et ses équipements collectifs, dans le cadre d'un mandat reçu du syndicat des copropriétaires, c'est-à-dire de l'entité juridique qui regroupe l'ensemble des copropriétaires. Le contrat de mandat définit les attributions du syndic (prestations de gestion courante, prestations particulières) et les conditions de rémunération de ses services ; les honoraires sont libres et fixés par l'assemblée générale. Le syndic ne peut demander ni recevoir, directement ou indirectement, d'autres rémunérations que celles prévues dans son contrat de mandat. La profession de syndic professionnel est réglementée. Pour exercer, le syndic doit être titulaire d'une carte professionnelle de gestion immobilière délivrée par la préfecture.

Les entreprises de multiservice immobilier et de *facility management*

Appelées aussi entreprises de *facility management*, elles assurent la responsabilité globale de la gestion de biens ou d'activités supports nécessaires à l'exercice du métier principal d'un organisme, avec comme objectif le meilleur rapport qualité-coût global. Il est habituel de distinguer les prestations purement techniques, les services à l'immeuble et les services aux occupants.

LA TRANSACTION ET LA COMMERCIALISATION

Les agents immobiliers

L'agent immobilier est un intermédiaire professionnel qui met en relation acheteurs et vendeurs de biens,

immeubles ou fonds de commerce. L'agent immobilier intervient dans le cadre d'un mandat écrit, simple ou exclusif, établi avec le vendeur ou l'acquéreur et l'autorisant à négocier ou à s'engager. La profession d'agent immobilier est réglementée. Pour pouvoir exercer, l'agent immobilier doit justifier d'une aptitude professionnelle et d'une garantie financière. Il doit être assuré contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'il peut encourir en raison de son activité et ne pas être frappé d'incapacité ou d'interdiction. Compte tenu de la spécificité de chaque secteur, les mandataires sont souvent spécialisés : ainsi, le mandataire en fonds de commerce est un agent immobilier spécialisé en fonds de commerce et en transmission d'entreprise. Les agents immobiliers peuvent se spécialiser dans une catégorie de transactions, par exemple la vente de fonds de commerce (pharmacie, restaurant, boulangerie...).

Il y a environ 30 000 agences immobilières répertoriées en France en 2013 (source FNAIM – Fédération nationale de l'immobilier), chiffre qui évolue en fonction de la conjoncture économique.

LES ORGANISMES À VOCATION SOCIALE

Les missions générales dévolues aux organismes HLM sont larges et variées : il s'agit tout d'abord pour eux de fournir un logement de qualité à un prix abordable et donc de construire et de gérer des logements sociaux. Ces missions premières sont complétées par des activités d'accompagnement social des locataires, de participation à la rénovation urbaine ou encore de mise en œuvre de l'accession sociale à la propriété. Les professionnels de ce secteur peuvent donc être des promoteurs, des gestionnaires, des aménageurs... On retrouve des statuts différents parmi ces organismes.

Les offices publics de l'habitat (OPH)

Il s'agit d'établissements publics rattachés aux collectivités locales, gérés par un conseil d'administration composé de représentants des collectivités locales, de l'administration, des partenaires financiers et sociaux et des locataires. Ils construisent, gèrent et améliorent les logements destinés à la location et à l'accession à la propriété, interviennent en matière d'aménagement et d'urbanisme pour les collectivités publiques et sont des prestataires de service dans tous les domaines de l'habitat.

– QUELQUES CHIFFRES SUR LES ORGANISMES HLM –

275 Offices publics de l'habitat

265 Entreprises sociales pour l'habitat

169 Sociétés coopératives d'HLM

Ces organismes gèrent 4 millions de logements, soit 10 millions d'habitants, et emploient **76 000 salariés** (cadres et non-cadres).

85% des logements sociaux sont collectifs : les 15% restants sont des logements sociaux individuels.

Un tiers des logements HLM a été construit après 1985.

En 2012, les organismes HLM ont mis en chantier **68 400 logements neufs**. Ils en ont acquis et amélioré 7 800 et acquis sans travaux 5 300. Ainsi, les opérations lancées en 2012 ont atteint un total de 81 500 logements.

Source : Union sociale pour l'habitat (USH), 2012

Les entreprises sociales pour l'habitat (ESH)

Les entreprises sociales pour l'habitat sont plus fréquemment liées à une entreprise ou un collecteur de 1% logement. Ce sont de véritables spécialistes de l'habitat dans toutes ses dimensions. Elles sont présentes dans de très nombreuses communes et participent à l'équilibre du territoire, à son aménagement et au développement de la ville.

Les coopératives HLM

Les sociétés coopératives d'HLM sont des sociétés à capital variable fondées sur les principes coopératifs de démocratie et de transparence. Elles interviennent dans l'ensemble des métiers du logement social : accession sociale à la propriété, construction et gestion locative, gestion immobilière. Elles interviennent également en tant que lotisseurs et commercialisent des terrains à bâtir.

Les sociétés d'économie mixte (SEM) devenues EPL (Entreprises publiques locales)

Les sociétés d'économie mixte sont des entreprises qui, juridiquement, associent des collectivités territoriales à des personnes publiques ou privées pour mener des actions d'intérêt général. À leur création en 1926, les SEM avaient une mission tournée vers la construction de logements sociaux. Vers les années 1960, une nouvelle génération de SEM immobilières est apparue pour construire et gérer des logements

intermédiaires que ni le secteur privé ni les organismes HLM ne réalisaient. Un nouveau statut des SEM a été mis en place fin 2001.

Les entreprises publiques locales regroupent aujourd'hui les sociétés d'économie mixte (SEM), les sociétés publiques locales (SPL) et les sociétés publiques locales d'aménagement (SPLA). La construction n'est pas le seul secteur d'intervention de l'économie mixte et la souplesse d'action de ce type de structure a favorisé la création de nouvelles SEM dans l'aménagement et le développement local, l'équipement urbain (transports en commun, gestion de parkings, de bâtiments sportifs), les activités de loisirs (remontées mécaniques, ports de plaisance, parcs), etc.

– LES AUTRES ACTEURS DE L'IMMOBILIER –

Les aménageurs lotisseurs

Les aménageurs (État, collectivités locales et établissements publics, ainsi que les personnes publiques ou privées intervenant pour leur compte) ont pour mission de mettre en œuvre une politique locale de l'habitat, d'organiser le maintien, l'extension ou l'accueil des activités économiques, de favoriser le développement des loisirs et du tourisme, de réaliser des équipements collectifs, de lutter contre l'insalubrité, de sauvegarder ou de mettre en valeur le patrimoine bâti et les espaces naturels. L'aménageur lotisseur a pour mission de créer une division du terrain en vue de la création d'un lotissement, d'un quartier, etc. Il établit le projet, réalise les plans de division et exécute les travaux préalables à la vente.

Les conseils en immobilier d'entreprise

Le conseil en immobilier d'entreprise apporte son expertise en matière d'études de marché ou de rentabilité, d'urbanisme, de financement, de commercialisation, de vente, de démarches administratives. Il intervient dans des domaines comme les bureaux, les locaux d'activité, les usines, les parcs d'activité, les terrains à bâtir, etc. Ses clients sont les promoteurs et les investisseurs. De plus en plus, ce sont de grands cabinets internationaux de conseil en immobilier qui sont positionnés sur cette activité.

Les exploitants de résidences gérées (tourisme, services, seniors, étudiants...)

Les exploitants (gestionnaires) s'occupent de gérer les résidences au quotidien en s'attachant à louer les appartements et en assurant aux occupants confort et services. Ils sont garants de la pérennité des résidences. Dans les faits, le gestionnaire et le construc-

teur de résidences font en général partie de la même entité. Les projets de résidences sont imaginés, bâtis et gérés par des groupes immobiliers spécialistes du marché. Certains d'entre eux sont des filiales de grands groupes de construction. D'autres sont des groupes familiaux présents historiquement sur ce créneau.

Les experts immobiliers

Le métier d'expert immobilier consiste à déterminer la valeur vénale ou locative d'un bien immobilier. Pour cela, il analyse et fait la synthèse de l'ensemble des paramètres économiques, environnementaux, techniques, comptables, juridiques et fiscaux concernant le bien à évaluer. L'expert immobilier intervient à la demande d'un propriétaire ou sur nomination par un tribunal (expert judiciaire). Il assume dans tous les cas la responsabilité de son activité professionnelle.

Il peut exercer son métier en tant qu'indépendant, souvent en complément d'une activité d'agent immobilier ou d'expert judiciaire... Les banques, les assurances, les cabinets conseils, les administrateurs de biens peuvent faire appel à leurs compétences concernant la valorisation d'un patrimoine, l'évaluation d'actifs immobiliers : ils peuvent, dans ce cas, exercer en tant que salariés.

Les experts judiciaires sont des professionnels de l'immobilier qui mettent une part de leur activité au service de la justice. Ces professionnels sont inscrits sur une liste établie par la cour d'appel après un examen attentif de leur candidature. Ils sont désignés par la cour d'appel et les tribunaux de son ressort, à l'occasion de litiges.

D'autres acteurs tels que le **contrôleur technique**, le **coordonnateur SPS (sécurité et protection de la santé)**, l'**architecte**, l'**économiste de la construction**, le **responsable de bureau d'études**, qui interviennent aussi dans le secteur de l'immobilier ont été décrits dans le référentiel Apec des métiers de la construction (publié en 2010). ●

LES ÉVOLUTIONS DU SECTEUR DE L'IMMOBILIER ET LEUR IMPACT SUR LES MÉTIERS

En France, l'immobilier fait traditionnellement partie des secteurs sensibles à la conjoncture qui dépendent fortement des politiques publiques de soutien et de régulation. Avec la crise économique de 2008/2009, on assiste depuis quelques années à un net ralentissement de l'activité immobilière qui se manifeste surtout dans l'immobilier de transaction : baisse des volumes d'activité entraînant une diminution des effectifs des agences, mais aussi déficit structurel de l'offre de logements, renforcement réglementaire, hausse du coût des actifs immobiliers, avec cependant des disparités fortes selon les régions. Toutes ces évolutions imposent aux entreprises du secteur de s'ajuster à cet environnement en mutation. Elles doivent ainsi adapter leurs métiers pour répondre aux exigences du marché, de la réglementation, renouveler leurs organisations et professionnaliser leurs équipes.

UN CADRE RÉGLEMENTAIRE EN ÉVOLUTION PERMANENTE

L'immobilier est un secteur particulièrement marqué par de nombreuses lois et contraintes réglementaires aussi bien dans le domaine de la sécurité, que de l'hygiène, de l'environnement et de la fiscalité. Ces lois revues et adaptées régulièrement pour répondre aux évolutions économiques, juridiques, sociales et sociétales visent à réglementer les différents métiers, aussi bien ceux de la transaction immobilière, de la gestion, que ceux de l'investissement, de l'expertise et de la promotion.

Parmi les principales, on peut citer :

- La **loi Hoguet** (1970) qui régit les différentes professions immobilières (agent immobilier, administrateur de biens...) et encadre les pratiques, la loi sur les copropriétés (1965) et celle de 1989 qui régit les rapports locatifs, entre bailleurs et locataires.

- La loi de décembre 2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbain, couramment appelée **loi SRU** ou **loi Gayssot**, qui a modifié en profondeur le droit de l'urbanisme et du logement en France, notamment avec l'article 55 visant à imposer aux villes de disposer d'au moins 20% de logements sociaux.

- La **loi Grenelle II** (2010) sur les opérations de construction et les transactions immobilières, et l'entrée en vigueur de la **réglementation thermique de 2012** (RT 2012), qui pose la question de la garantie des performances énergétiques des bâtiments et la responsabilité de l'ensemble des professionnels vis-à-vis des acquéreurs et des locataires.

- La **loi de finance rectificative pour 2012**, qui modifie le PTZ+ et renforce l'accession sociale à la propriété. Avec le nouveau prêt à taux zéro entré en vigueur le 1^{er} janvier 2013, qui vise à permettre aux ménages les plus modestes l'accès à la propriété, l'État accorde un prêt sans intérêts (taux zéro), à condition que le logement soit conforme aux normes énergétiques en vigueur comme la réglementation thermique 2012 (RT2012) ou l'obtention d'un label BBC 2005. En d'autres termes, il faut qu'il consomme très peu d'énergie.

- Enfin, plus récemment, le **projet de loi ALUR** (accès au logement et urbanisme rénové) ou **Duflot** présenté en septembre 2013, qui vise à combattre la forte augmentation des prix et la pénurie de logements, mais aussi à revoir les règles déontologiques pour l'ensemble des professions immobilières et les formations continues obligatoires.

S'adapter à la complexité des dispositifs fiscaux

De nombreux dispositifs de défiscalisation immobilière, à la fois contraignants et incitatifs, ont été mis en place depuis plusieurs décennies avec pour objectif de dynamiser l'économie en diminuant la pression fiscale des investisseurs en échange d'un encouragement à l'investissement. On citera pour mémoire la **loi Malraux** (1962), la **loi Périssol** (1996), la **loi Besson** (1999), la **loi Girardin** (2003), la **loi Damesine** (2005), la **loi Borloo** (2006), la **loi de Robien** (2006), la **loi Scellier** (2008) et plus récemment le **dispositif Duflot** (2013).

Prendre en compte les contraintes environnementales et les nouvelles normes

Depuis le début des années 2000, les groupes de promotion immobilière privée ou sociale doivent respecter un certain nombre de règles strictes dans l'élaboration de leurs programmes immobiliers neufs : économies d'énergie (normes BBC 2012), accès pour

les personnes à mobilité réduite, isolation phonique... Les dispositifs fiscaux couplés au respect des normes environnementales et au projet d'encadrement des loyers ne sont pas sans impact sur le marché des investisseurs et sur les métiers de l'immobilier, notamment ceux de la gestion locative et de la transaction. **Les commerciaux et les négociateurs** doivent de plus en plus prendre en compte la « valeur verte » des biens commercialisés.

Il en va de même pour les professionnels chargés de la **gestion des actifs immobiliers (asset manager)** qui doivent respecter un certain nombre de normes françaises et internationales en matière de performance énergétique (HQE, BBC pour les normes françaises).

Par ailleurs, le renforcement de l'appareil réglementaire et des normes de qualité des constructions devrait conforter le rôle des **experts immobiliers** lors des opérations de transaction. Ces derniers doivent procéder à une mise à jour permanente de leur connaissance technique des bâtiments, concernant notamment les enjeux du développement durable. On parle de la « valeur verte » des immeubles (en lien avec les réglementations thermiques (RT 2012 et RT 2020), les labels BBC et Bepos...), élément incontournable à l'heure actuelle.

Des exigences en matière d'accessibilité et l'impact sur le coût de construction et de réhabilitation

Près de 300 nouvelles réglementations techniques voient le jour chaque année (nouvelles ou révisant des standards existants) et environ 200 sont supprimées. En 2012, il y avait près de 4 000 normes techniques dans le secteur de la construction.

La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances a repris le principe de l'accessibilité des personnes handicapées au cadre bâti. Des règles contraignantes doivent être respectées tant pour les constructions neuves que pour les bâtiments existants, qu'ils appartiennent à des personnes privées ou publiques.

Au plus tard le 1^{er} janvier 2015, la loi impose à tous les établissements accueillant du public d'être accessibles aux handicapés. Cela veut dire des ouvertures suffisamment larges, des espaces d'accueil suffisamment grands, des toilettes accessibles, des bandes blanches sur les baies vitrées ou encore des enseignes avec des couleurs pour les malvoyants.

L'importance des réglementations en matière d'hygiène et de sécurité

Avec la loi sur les matières dangereuses pour la santé publique à partir de 1996, puis celle sur les surfaces (loi Carrez en 1996), celle contre les termites en 1999, complétées par le diagnostic de performance éner-

gique en 2006, l'état des risques naturels, technologiques et miniers en 2006, le diagnostic de sécurité gaz en 2007, la lutte contre l'amiante, le plomb (le saturnisme), les termites... les professionnels de l'immobilier mandatent des diagnostiqueurs spécialisés en vue d'établir ces documents, documents dont la transmission conditionne la sécurité juridique des contrats passés par le professionnel. Le plus connu est sans doute le diagnostic de performance énergétique (DPE) qui permet d'établir dans quelle mesure l'immeuble est énergivore, mais il en existe beaucoup d'autres comme le CREP (constat des risques d'exposition au plomb), le diagnostic amiante, le diagnostic termites, l'ERNMT (état des risques naturels, miniers et technologiques), le diagnostic de l'installation de gaz et de l'installation électrique ou encore l'état de l'assainissement si ce dernier n'est pas collectif. Enfin, la détermination de la surface est impérative en cas de vente ou location du bien. Le professionnel de l'immobilier doit donc savoir répondre auprès de ses clients à ces exigences croissantes afin de leur apporter conseil et expertise à la lumière de ces documents.

Une nouvelle obligation réglementaire pour les IOBSP

Depuis le 1^{er} avril 2013, l'ensemble des Intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement (IOBSP) a trois mois pour s'inscrire à l'Orias, l'Organisme pour le registre des intermédiaires en assurances. Cela concerne donc les professionnels de l'immobilier qui, parmi d'autres activités, informent leurs clients en termes de financement et d'assurance pour leurs biens immobiliers. L'ensemble des négociateurs immobiliers a par exemple reçu une formation et une certification.

L'exercice illégal du métier d'IOBSP peut devenir un délit, avec des sanctions pénales qui peuvent s'appliquer depuis juillet 2013.

DE NOUVEAUX MARCHÉS QUI RÉPONDENT AUX ÉVOLUTIONS DES MODES DE VIE ET DE CONSOMMATION

Pour les professionnels de l'immobilier, l'augmentation des naissances, l'accroissement du nombre d'étudiants, le vieillissement de la population, le maintien des personnes âgées dans leur logement, l'évolution des structures familiales traditionnelles et les mobilités géographiques et professionnelles impliquent de nouveaux besoins de logement à satisfaire tant d'un point de vue quantitatif que qualitatif.

Le développement des résidences services et des résidences pour étudiants et seniors

Les programmes de logements pour étudiants et pour personnes âgées attirent les investisseurs à la recherche de défiscalisation et de diversification de leur patrimoine. De son côté, la profession s'efforce de s'adapter à la demande des acquéreurs sur l'ensemble du territoire. Les promoteurs privés ou sociaux déclinent résidences principales et résidences répondant à des besoins spécifiques pour étudiants ou seniors, inventent des logements plus économiques pour en alléger le coût et nouent des partenariats avec les collectivités locales pour fixer des prix plus abordables.

On voit ainsi se développer des **résidences gérées avec services**, des établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad), des résidences pour seniors, pour **étudiants**, des **résidences de tourisme et d'affaires**... l'ensemble de ce marché recouvrant une grande variété de biens immobiliers.

Grâce aux incitations fiscales, la location meublée non professionnelle (LMNP) a pris une place importante et est en plein développement sur le marché de l'immobilier, mais les professionnels attendent une meilleure lisibilité des dispositifs et une pérennité de la fiscalité.

DES ATTENTES CLIENTS PLUS FORTES EN MATIÈRE DE QUALITÉ ET DE MULTIPLICITÉ DE SERVICES

Le logement restant le premier poste de dépense des ménages, les clients sont de plus en plus exigeants quant à la qualité des prestations fournies par les professionnels. Ces attentes concernent aussi bien les métiers de la transaction que ceux de la gestion locative et de l'administration des biens. Dans un contexte économique difficile, où les mises en relation directes entre particuliers sont de plus en plus fréquentes, les professionnels de l'immobilier cherchent à se positionner dans une vraie relation de service et en tant qu'expert de la profession.

Dans les activités de vente et de gestion locative, des efforts sont faits en matière d'optimisation de la gestion des portefeuilles clients. L'agent immobilier propose tout un ensemble de prestations dont chaque client peut avoir besoin tout au long de sa vie : achat, revente, location, logement des enfants, assurances (loyers, dégradations...), valorisation de son patrimoine, déménagement, rénovation..., ce qui implique de développer de nouvelles activités ou de travailler en partenariat avec d'autres prestataires. Dans un contexte fortement concurrentiel, le négociateur immobilier affine les modes de relation client, et multiplie les modalités de contact, en utilisant l'ensemble des moyens offerts par les nouvelles technologies et les réseaux.

Dans le cas de l'administration des biens, délivrer un service à valeur ajoutée consiste notamment à informer rapidement et de manière transparente les copropriétaires des prestations réalisées par le syndic dans le cadre de son contrat de gestion. Cela implique de développer les activités liées à la relation client.

FAIRE FACE À UNE DEMANDE CROISSANTE EN LOGEMENTS SOCIAUX

Les évolutions économiques, sociales et la hausse des prix du logement entraînent une demande croissante en logements sociaux. Au-delà de la réponse aux besoins quantitatifs qui restent importants, l'enjeu pour les organismes sociaux est de répondre aux besoins des familles dans le respect de la mixité sociale, de faciliter les parcours résidentiels et de répondre aux souhaits de mobilité.

Les organismes HLM sont aujourd'hui confrontés à plusieurs enjeux :

- Le vieillissement des locataires qui nécessite une adaptation des logements au maintien à domicile, et leur proximité avec les villes et les maisons médicales.

- La mise en œuvre des dispositions du Grenelle de l'environnement et l'enjeu majeur du développement durable (aujourd'hui 40% des logements HLM construits ont le label haute qualité environnementale) : le secteur adapte sa façon de produire à ces nouvelles normes.

- La question du fonctionnement des quartiers rénovés et le nécessaire développement de la gestion urbaine de proximité. Les organismes HLM sont depuis de nombreuses années engagés dans la rénovation urbaine qui se traduit par des opérations de construction, démolition et poursuite de l'amélioration du parc. La construction actuelle tend à conjuguer la volonté de préserver la qualité des matériaux, le respect de l'environnement avec la maîtrise des coûts, toujours plus élevés.

- Les nouvelles modalités d'organisation et d'exercice de la maîtrise d'ouvrage (programmes en VEFA aux bailleurs sociaux, partenariats d'opérations complexes...) qu'il faut intégrer tout en les contrôlant et en gardant le savoir-faire.

- Les conséquences des évolutions de l'organisation territoriale (loi SRU) qui bouleversent les manières de travailler des professionnels du logement social avec les partenaires et les acteurs locaux.

Le développement des problématiques environnementales (tri sélectif, espaces verts, gestion de l'énergie, baisse des charges...) a également impacté la

gestion des équipements et des logements sociaux. En 2013, le gouvernement a lancé une réforme du système d'attribution des logements sociaux avec pour objectifs :

- Le rapprochement de l'offre et de la demande et la priorisation des demandes ;
- L'amélioration du service rendu aux demandeurs ;
- Les politiques d'attribution et les spécificités des territoires ;
- L'adaptation de l'offre aux besoins en termes de typologie des logements et d'accompagnement des locataires en difficulté.

Dans le logement social : des métiers qui souffrent encore d'un manque de visibilité

Dans ce secteur encore relativement méconnu, avec ses réseaux et un champ d'action qui semble restrictif, les jeunes diplômés hésitent souvent à postuler dans le logement social. Pourtant, les acteurs du logement social interviennent dans de multiples domaines : promotion, gestion, résidences mais aussi aménagement, syndic de copropriété...

Pour améliorer l'attractivité du secteur et mieux faire connaître la diversité des métiers, le secteur du logement social doit valoriser le pilotage des projets complexes alliant technique et services et la gestion de parcs immobiliers importants, soit des enjeux clés. La mobilité des professionnels entre l'immobilier privé et le logement social, déjà existante, est amenée à se développer : en effet, un certain nombre de personnes, notamment de jeunes diplômés, sont à la recherche de valeurs fortes en termes de solidarité, progrès, développement durable.

Les professionnels recherchent des profils de plus en plus techniques (ex : **responsable territorial en immobilier social**) avec des connaissances en gestion, en droit, en protection sociale et en communication.

LA FINANCIARISATION DE L'IMMOBILIER

La financiarisation de l'immobilier (application des méthodes financières à l'immobilier, à des actifs patrimoniaux) a démarré dans les années 1990 avec la libéralisation des marchés et l'arrivée sur le marché français des fonds d'investissement gérés par les grandes banques d'affaires anglo-saxonnes pour racheter les créances immobilières des banques. On a alors parlé d'immobilier liquide, car l'immobilier devenait un actif comme les autres, une liquidité. Un certain nombre de grandes entreprises ont alors pris conscience que l'immobilier pouvait dégager du profit. Les acquéreurs de ces biens immobiliers sont des sociétés foncières cotées et des fonds d'investissement français et étrangers. Le marché est devenu mondial

avec des acteurs et des produits internationaux. Cette financiarisation a permis aux grandes entreprises de prendre conscience de la valeur de leur immobilier et de mettre en place de véritables **fonctions immobilières** au sein de leurs directions chargées de gérer au mieux leurs immeubles.

Se sont ainsi développés **les métiers de l'investissement** (*asset manager*, gestionnaire d'actifs immobiliers...) et **de la gestion** (directeur du patrimoine immobilier, directeur immobilier...).

Faire face à la mondialisation des marchés des capitaux et à l'externalisation

Avec la mondialisation des marchés des capitaux et le développement des besoins de financement de l'immobilier, de grands groupes commerciaux et hôteliers externalisent de façon quasi systématique la gestion de leurs parcs immobiliers. Les investisseurs internationaux sont de plus en plus incités à choisir des pays offrant des régimes fiscaux intéressants.

Des investisseurs avec des exigences fortes

Les investisseurs ont des exigences de plus en plus fortes en matière de conseil et d'optimisation de la performance financière de leurs actifs immobiliers. Les gestionnaires d'actifs immobiliers doivent aussi développer des stratégies plus actives en matière de prospection auprès des investisseurs potentiels.

FAIRE ÉVOLUER LES MODES D'ORGANISATION DES ENTREPRISES ET LES MÉTIERS

L'internationalisation des échanges

L'internationalisation des échanges, en particulier au niveau européen mais aussi avec les États-Unis, la Chine et les pays émergents, se traduit par la nécessité de parler le même langage, au propre comme au figuré ; c'est-à-dire parler au moins l'anglais couramment, mais aussi utiliser les mêmes termes et les mêmes méthodes que les acteurs étrangers.

Le développement des nouvelles technologies et du commerce électronique, qui permet à un agent immobilier allemand de proposer à la vente un bien immobilier français à un acquéreur potentiel américain, bouleverse les pratiques actuelles et nécessite des adaptations des pratiques professionnelles, des méthodes, des formations, ainsi que des réglementations.

En ce qui concerne l'investissement, le marché s'internationalise. Les investisseurs étrangers se positionnent sur le marché français, en tenant compte de l'équilibre de l'économie nationale mais aussi de la

fiscalité. La mise en place du régime des SIIC en 2002 (sociétés d'investissement immobilier cotées) a montré une capacité à mobiliser des capitaux, à renouveler l'offre de gestion immobilière, à créer de la valeur immobilière et à développer des sociétés foncières. Ce dispositif fiscal a modifié l'état du marché français de l'immobilier d'investissement : il instaure, pour les sociétés immobilières cotées, un système de taxation des bénéfices différent de celui applicable aux sociétés industrielles.

L'évolution des organigrammes traditionnels

Dans un environnement fortement concurrentiel et avec des activités qui se complexifient, il est important de savoir organiser son entreprise comme une véritable entreprise de services.

Les agences ont eu tendance ces dernières années à recruter des collaborateurs moins polyvalents, plus spécialisés avec des compétences pointues dans leur domaine. Une certaine segmentation des tâches a vu le jour, avec des organisations de travail différentes (exemple de l'externalisation de l'état des lieux, de la spécialisation sur l'accueil des clients, sur la négociation commerciale pure dans les agences immobilières).

Au sein des SIIC (sociétés d'investissement immobilier cotées), on a vu se développer des équipes professionnelles dans de nombreux domaines : finances, travaux, architecture, études, conseil...

Au sein des entreprises, les directions immobilières se sont structurées avec de nouvelles organisations, un périmètre élargi et des postes plus stratégiques.

Le développement des outils en ligne

Le développement des sites internet dans l'immobilier et des différentes applications existantes (visites interactives 3D...) a permis une meilleure information sur l'offre existante et a généré en parallèle des attentes plus grandes des consommateurs par rapport aux prestations fournies (qualité de l'offre proposée, disponibilité des professionnels, transparence des prestations...). Le service délivré en face-à-face doit apporter au client une réelle valeur ajoutée par rapport à ce qu'il peut trouver par lui-même sur Internet.

Du côté des professionnels, l'évolution des nouveaux moyens de communication a fait évoluer les outils des agences immobilières. Les agents immobiliers sont aujourd'hui généralement équipés de solutions informatiques performantes. Mais l'enjeu est de devenir plus réactif tout en étant plus flexible.

– QUELS ENJEUX POUR DEMAIN ? QUELS PROFILS RECHERCHÉS ?

De nouvelles formes d'organisation du travail pour l'immobilier d'entreprise

Sous l'effet de l'essor des TIC (technologies de l'information et de la communication) et des mutations socio-économiques plus larges, la conception de projets immobiliers de bureaux des entreprises devrait continuer à se renouveler : télétravail, travail nomade, mobilité forte des employés, exigence de flexibilité... sont autant de facteurs de transformation des entreprises. Ces évolutions nécessiteront de repenser la manière d'aménager les lieux de travail, de s'intéresser aux projets immobiliers non seulement en termes de réduction des coûts, mais aussi en termes de sens et de bien-être pour les salariés, et d'image pour l'entreprise.

L'immobilier de demain : levier d'innovation et de transformation

Sous l'influence d'évolutions démographiques, économiques, technologiques et sociales, les usages de la ville ont été bouleversés. L'immobilier commercial et logistique devra continuer à s'adapter à l'évolution du e-commerce, le logement au développement du télétravail, au désir des habitants d'avoir à la fois des espaces verts et un accès facilité aux équipements et aux transports.

Penser l'immobilier de demain nécessitera de penser conjointement le bâtiment et les mobilités qui lui sont associées. Ces enjeux conduisent les métiers à évoluer ; ils deviendront plus techniques, plus technologiques dans des organisations qui devront s'adapter et évoluer vers plus de transversalité à tous les niveaux hiérarchiques.

Sur des marchés en mouvement (immobilier d'entreprise, commercial, résidentiel, social...) et sous la pression d'un environnement économique, technique et réglementaire évolutif, les entreprises de l'immobilier devront avant tout développer des capacités d'adaptation aux changements en élargissant les compétences de leurs équipes.

Les besoins devraient continuer à se développer dans les résidences gérées (services, étudiants, seniors...)

Pour les étudiants ou les personnes âgées, pour le tourisme ou les affaires, les résidences gérées devraient continuer à se développer en France et à attirer les investisseurs à condition que le positionnement de l'offre réponde à des critères sociaux, géographiques, économiques et médico-techniques (services, domotique, e-santé) pertinents et précis et

soit en phase avec la solvabilité des occupants. Les besoins en professionnels de la gestion locative et de l'investissement devraient parallèlement continuer à se développer et nécessiter des compétences juridiques et techniques en matière de gestion patrimoniale et de négociation commerciale.

Savoir utiliser les réseaux sociaux

Aujourd'hui, dans l'immobilier, l'approche éditoriale web est surtout centrée sur le secteur avec des sujets de fond autour de l'actualité, des interviews de professionnels, des règles juridiques à connaître, des conseils pratiques...

Que ce soit sur les réseaux sociaux ou sur les sites, les principaux acteurs de l'immobilier devront de plus en plus être impliqués dans une démarche web sociale, avec des réseaux plus centrés autour de l'image. Ce sont des compétences qui devront être développées par les professionnels de ce secteur. En effet, l'achat ou la location d'un bien passe par l'émotion, l'immersion et la projection des clients. La géolocalisation devrait également se développer avec les nouveaux outils.

Les métiers de la promotion et de l'aménagement : émergence des éco-quartiers

En France, la conception d'éco-quartiers est un phénomène encore récent, mais qui devrait se développer dans les années à venir et répondre à de nombreux enjeux environnementaux : mixité sociale des habitants et des emplois, équipements collectifs, transports en commun, centres de quartiers avec des magasins, espaces verts publics, utilisation rationnelle de l'énergie, gestion écologique des déchets... Les promoteurs privés et les acteurs du logement social doivent travailler ensemble et promouvoir une nouvelle façon de construire et d'aménager, en respectant les principes du développement durable.

Les métiers de la négociation et de la transaction : un conseil renforcé.

Les baisses prévues en matière de transaction dans les années à venir vont obliger les agences et les promoteurs à revoir leur modèle économique, à insister sur le conseil apporté au client, le réseau et le professionnalisme des négociateurs.

On assistera probablement à un repositionnement des professions de la transaction immobilière avec l'émergence de nouveaux acteurs (agents commerciaux et chasseurs d'appartements...) et de nouveaux formats d'agence (agences immobilières en ligne...). Cela nécessitera un accroissement de l'effort de prospection, des stratégies multicanales, des démarches commerciales plus incisives et volontaristes pour aller chercher les clients potentiels. L'utilisation et la maîtrise des nouveaux outils permettront d'offrir de nou-

velles modalités de présentation et de mise en valeur des biens immobiliers. L'évolution de la réglementation, la réalisation de nombreux diagnostics nécessiteront de nouvelles expertises.

Les métiers de gestion et d'administration : plus de transparence et de réactivité

Avec l'importance des réglementations (juridiques, fiscales, environnementales) et des bâtiments (HQE, exploitation, automatisation, etc.), les métiers de la gestion vont poursuivre leur spécialisation et développer des compétences plus pointues.

Les entreprises rechercheront des *property managers* de haut niveau, possédant des compétences pointues, à la fois juridiques, techniques, financières et fiscales et maîtrisant les enjeux des marchés immobiliers. Ils devront de plus en plus prendre en compte le développement durable et la RSE (responsabilité sociétale des entreprises) dans la gestion des actifs, ainsi que dans la valorisation du patrimoine (certifications environnementales, baux verts, contrats de performance énergétique...).

En plus de l'administration des biens, ils devront apporter au client un conseil approfondi dans les choix d'investissement et de valorisation de leur patrimoine.

Avec la crise économique, la maîtrise des coûts et l'optimisation des dépenses continueront à être des priorités. Les copropriétaires exigeront davantage de réactivité, des contacts plus fréquents, une meilleure lisibilité de l'action du syndic et une plus grande transparence financière. Il y a aujourd'hui une nécessité d'une reconnaissance économique et sociale du métier de **gestionnaire ou syndic de copropriété**, de la valeur ajoutée attendue des clients (copropriétaires) par rapport aux prestations fournies.

Parallèlement, l'émergence des technologies et le développement des réseaux sociaux pousseront les relations entre syndic et copropriétaires à se dématérialiser encore plus. Cela impliquera de savoir utiliser les nouveaux médias dans leur mode de relation avec les clients et de développer des compétences en marketing relationnel.

Enfin, l'augmentation des conflits avec certains propriétaires ou entre propriétaires accroîtront les contentieux et les responsables de syndic devront être capables de gérer les procédures et de développer des capacités de négociation et de médiation.

Les métiers du logement social : tendre vers une meilleure visibilité

Les projets de renouvellement urbain et les politiques gouvernementales (telles que les ZUS, ZSP...) ont permis de rendre plus visibles les métiers du logement social, acteurs centraux dans ces projets. Les mises en œuvre de l'ANRU (agence nationale pour la rénovation urbaine) ont placé les problématiques de

l'habitat au centre d'une réflexion globale sur les quartiers et les territoires. Ces avancées rendent le secteur du logement social dynamique et en évolution permanente. Les échanges avec les divers acteurs institutionnels locaux deviennent de plus en plus fréquents et impliquent un véritable investissement de la part des professionnels. Pour ces derniers (**responsable de parc immobilier social, monteur d'opérations, chargé d'affaires foncières**), il y a nécessité à avoir des profils de plus en plus techniques avec des connaissances en gestion, en droit, en protection sociale et en communication.

Les métiers de l'investissement et de l'expertise : des métiers porteurs

Pour l'instant, la profession n'est pas réglementée (sauf pour les experts judiciaires), c'est-à-dire qu'elle ne relève pas de la loi Hoguet, même s'il existe des codes de bonnes pratiques.

Les experts en évaluation immobilière continueront à se former aux évolutions de la réglementation (réglementation thermique (RT 2012 et RT 2020), labels BBC et Bepos...). Les recruteurs apprécieront la double compétence sur l'expertise et le développement durable. **Les métiers de l'expertise** sont des métiers porteurs, du fait de l'accroissement des investissements et de la législation de plus en plus contraignante.

L'évolution des formations en lien avec celle des métiers

Les formations spécialisées en immobilier sont assez récentes. Elles se sont développées pour répondre aux exigences de plus en plus fortes en matière de fiscalité, de réglementation, de règles de gestion plus rigoureuses et d'équipements techniques toujours plus évolués (maîtrise de l'énergie, nouvelles normes liées aux enjeux du développement durable, développement de la domotique...).

Les recruteurs continueront à rechercher des candidats bien formés, notamment à certaines expertises immobilières, et devront s'appuyer sur **l'alternance** et **la formation continue** pour adapter leurs équipes aux nouveaux enjeux du secteur.

Les Bac +5 issus d'écoles de commerce, les titulaires de masters en finance ou fiscalité et les détenteurs d'un diplôme spécialisé en immobilier (ICH, ESPI, ESI, IMSI, etc.) sont parmi les profils les plus recherchés pour les métiers cadres. ●

CONCLUSION

Les cycles économiques, les crises successives et les mesures gouvernementales prises pour soutenir et relancer l'immobilier constituent de véritables enjeux pour les professionnels.

Secteur fortement marqué par une réglementation importante et évolutive (nouveaux statuts juridiques pour les investisseurs, lois encadrant les pratiques professionnelles, évolution de la fiscalité, des rapports bailleurs-locataires...), les métiers de l'immobilier doivent s'adapter en permanence.

Que ce soit au sein même des entreprises et de leurs directions immobilières, dans la promotion privée et sociale ou encore la commercialisation, les métiers et leurs environnements se modifient et nécessitent une plus grande professionnalisation.

Les engagements gouvernementaux pris dans le cadre du Grenelle de l'environnement en faveur de l'adaptation des bâtiments aux enjeux du développement durable ont un impact direct sur l'ensemble des acteurs de l'immobilier. Ceux-ci doivent tenir compte des normes environnementales, de la réglementation thermique mais aussi, et particulièrement pour les investisseurs, de la « valeur verte » des bâtiments.

Confrontés à la nécessité d'augmenter les besoins en logement, qu'il soit social ou privé, et d'améliorer la qualité de service, les cadres de ce secteur doivent de plus en plus s'inscrire dans une logique d'innovation et de retour sur investissement pour maîtriser les coûts et s'adapter aux évolutions.

Dans un contexte où les clients sont plus exigeants et mieux informés, les professionnels de l'immobilier doivent développer les compétences de leurs équipes et s'appuyer sur des formations initiales ou continues spécialisées qui répondent aux besoins du marché. ●

LES FICHES MÉTIER

P.	24	Cartographie des métiers par famille
P.	25	Cartographie des métiers selon l'expérience
P.	26	Cartographie élargie
P.	29	Les métiers du montage d'opérations immobilières
P.	49	Les métiers de la transaction, commercialisation
P.	69	Les métiers de la gestion, administration
P.	103	Les métiers de l'expertise
P.	113	Les métiers de l'investissement
P.	121	Les métiers de l'aménagement

CARTOGRAPHIE DES MÉTIERS PAR FAMILLE

MONTAGE D'OPÉRATIONS IMMOBILIÈRES

- 1 Responsable de programmes immobiliers
- 2 Développeur foncier
- 3 Responsable technique immobilier

TRANSACTION/ COMMERCIALISATION

- 4 Directeur d'agence immobilière
- 5 Consultant en immobilier d'entreprise
- 6 Négociateur immobilier

GESTION/ ADMINISTRATION

- 7 *Property manager*
- 8 Principal de copropriété
- 9 Directeur du patrimoine immobilier
- 10 *Facility manager*
- 11 Responsable entretien/maintenance d'un site immobilier
- 12 Responsable territorial en immobilier social

EXPERTISE

- 13 Expert immobilier
- 14 Juriste immobilier

INVESTISSEMENT

- 15 *Asset manager* en immobilier

AMÉNAGEMENT

- 16 Chef de projet aménagement

Source : Apec, 2013

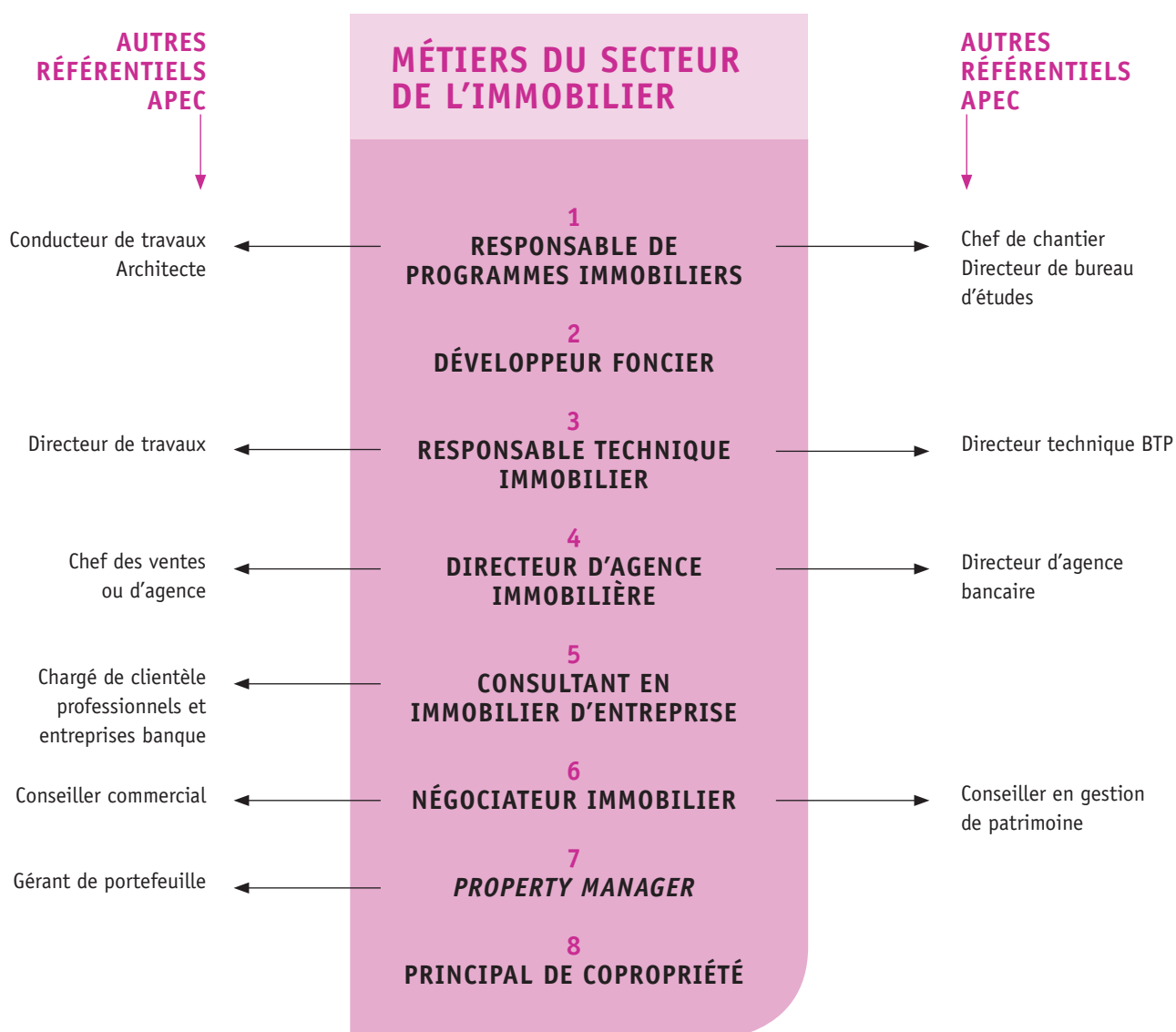
CARTOGRAPHIE DES MÉTIERS SELON L'EXPÉRIENCE

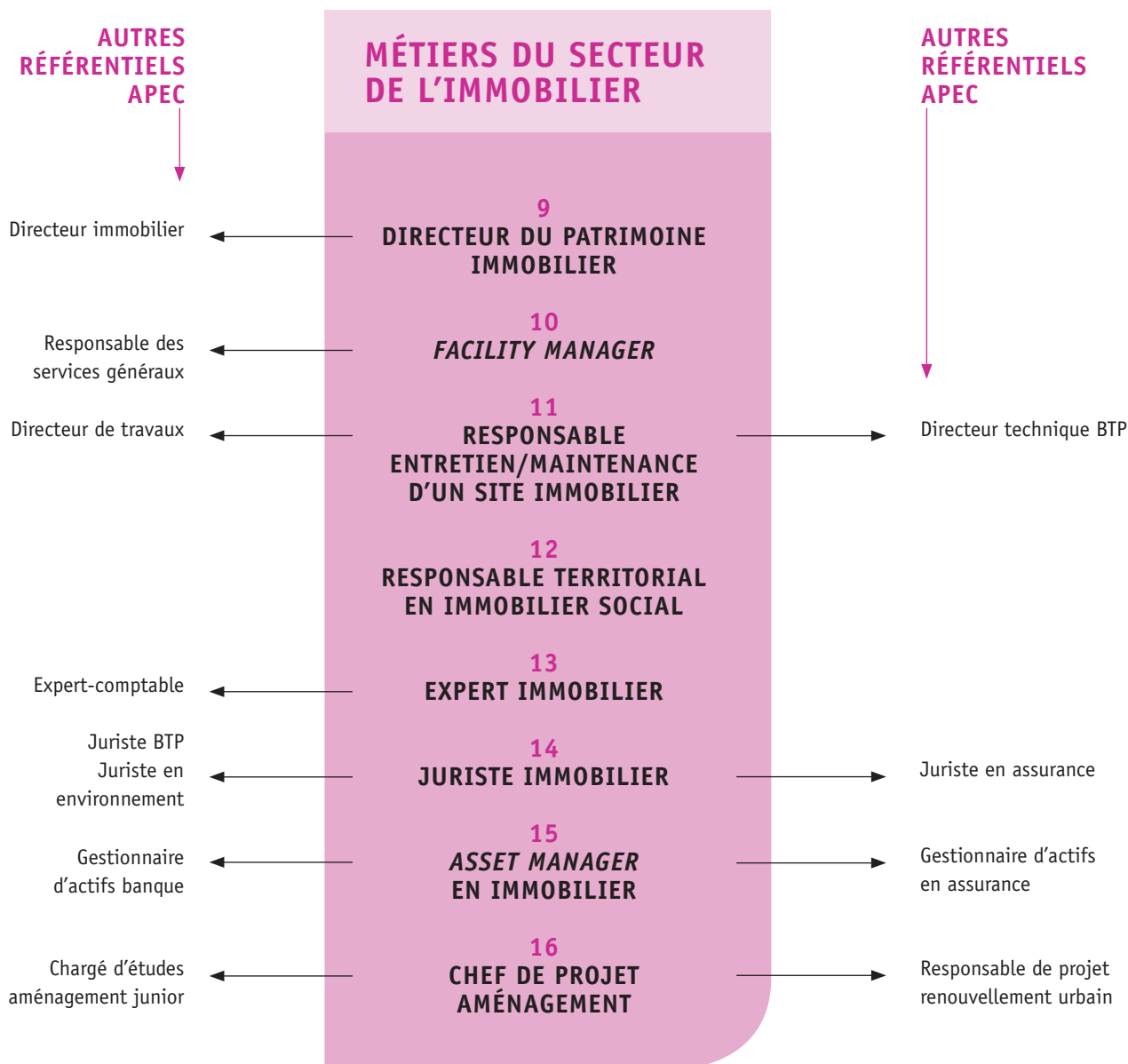
	OUVERT AUX JEUNES DIPLÔMÉS DE MOINS DE 1 AN D'EXPÉRIENCE	JEUNES CADRES DE 1 À 5 ANS D'EXPÉRIENCE	CADRES CONFIRMÉS DE 6 ANS MINIMUM D'EXPÉRIENCE
1 Responsable de programmes immobiliers			→
2 Développeur foncier	→		→
3 Responsable technique immobilier		→	→
4 Directeur d'agence immobilière		→	→
5 Consultant en immobilier d'entreprise	→		→
6 Négociateur immobilier	→		→
7 <i>Property manager</i>		→	→
8 Principal de copropriété		→	→
9 Directeur du patrimoine immobilier			→
10 <i>Facility manager</i>		→	→
11 Responsable entretien/maintenance d'un site immobilier		→	→
12 Responsable territorial en immobilier social		→	→
13 Expert immobilier		→	→
14 Juriste immobilier	→		→
15 <i>Asset manager</i> en immobilier		→	→
16 Chef de projet aménagement		→	→

Source : Apec, 2013

CARTOGRAPHIE ÉLARGIE

Cette cartographie renvoie à des métiers proches de ceux décrits dans ce référentiel. Ces métiers sont détaillés dans les référentiels Apec des métiers de la construction, de la banque, de la finance d'entreprise et de la comptabilité.





Source : Apec, 2013

— LES MÉTIERS DU MONTAGE D'OPÉRATIONS IMMOBILIÈRES —

- P. **31** 1 – Responsable de programmes immobiliers
- P. **37** 2 – Développeur foncier
- P. **43** 3 – Responsable technique immobilier

1 RESPONSABLE DE PROGRAMMES IMMOBILIERS

- RESPONSABLE MONTAGE DE PROGRAMMES IMMOBILIERS
- CONDUCTEUR DE PROGRAMMES
- CHARGÉ D'OPÉRATIONS
- MONTEUR D'OPÉRATIONS
- CHEF DE PROJET PROGRAMMES
- DIRECTEUR DE PROGRAMMES IMMOBILIERS

Il a la responsabilité globale d'un programme immobilier dans tous ses aspects (technique, juridique, commercial, financier, social...). Sa tâche consiste à réaliser le montage, la coordination et le suivi de son ou ses programmes, de la rédaction du programme jusqu'à la livraison de l'ouvrage.

RÉMUNÉRATION

- Jeune diplômé : entre 30 et 40 k€
 - Jeune cadre : entre 40 et 50 k€
 - Cadre confirmé : entre 50 et 90 k€
- Part variable

QUI RECRUTE ?

- Maîtres d'ouvrage privés : Promoteurs constructeurs, constructeurs de maisons individuelles, sociétés de gestion immobilière, cabinets d'administration de biens, sociétés foncières, investisseurs professionnels, assurances et mutuelles, banques
- Maîtres d'ouvrages publics : État, collectivités locales, établissements publics
- SEM (Sociétés d'économie mixte) et HLM (OPHLM, OPAC, SA, Coopératives...)
- Direction immobilière de grandes entreprises privées ou publiques

RATTACHEMENT HIÉRARCHIQUE

- Directeur du développement
- Directeur de programme
- Directeur régional
- Directeur technique

RELATIONS FONCTIONNELLES

- En interne :**
 - Direction commerciale
 - Direction financière
 - Direction juridique
 - Direction de la communication
 - Direction technique
- En externe :**
 - Architectes
 - Client final
 - Bureaux d'études techniques
 - Géomètre
 - Notaire
 - Bailleurs sociaux
 - Économiste de la construction
 - Bureaux de contrôle
 - Promoteurs immobiliers
 - Communautés urbaines

RESPONSABLE DE PROGRAMMES IMMOBILIERS

–LE POSTE–

ACTIVITÉS PRINCIPALES

Mise en place des études de faisabilité

- Analyser les besoins spécifiques au niveau technique, administratif et financier, les orientations fondamentales, souligner les écueils à éviter.
- Participer à la recherche d'opportunités foncières.
- Mesurer les risques d'une programmation, en insistant sur la durée dans laquelle l'opération s'inscrit.
- Établir un plan de financement.
- Préparer le comité d'engagement.

Montage d'opérations

- Assurer la mise en œuvre des appels d'offres.
- Procéder au montage juridique et financier.
- Désigner la maîtrise d'œuvre et les prestataires.
- Déposer le permis de construire, conjointement avec l'ensemble des intervenants (technique, commercial...), ainsi que toutes les autorisations administratives (démolition, défrichement, pompage...).
- Coordonner l'ensemble des intervenants internes et externes.
- Piloter le maître d'œuvre lors du montage opérationnel de l'opération.

Gestion technique des programmes

- S'assurer, par l'intermédiaire de la maîtrise d'œuvre, du respect des plannings, des budgets et de la bonne exécution de l'ouvrage.
- Veiller à ce que les délais d'exécution des travaux soient rigoureusement respectés.

Gestion financière et juridique

- Participer aux phases de consultation, de lancement des appels d'offres et de la désignation des entreprises.

- Négocier les différents contrats avec les prestataires.
- Assurer, durant toute l'opération, un suivi financier et administratif.
- Gérer les éventuels contentieux avec les entreprises.
- Rédiger la matrice des actes de vente, le règlement de copropriété et les garanties financières en liaison avec les services juridiques et les notaires.

Appui au volet commercial

- Définir le projet immobilier avec l'équipe commerciale.
- Préparer le lancement commercial.
- Établir la grille des prix.
- Suivre la commercialisation et les négociations commerciales.
- Organiser la réception et la livraison des opérations immobilières aux clients.
- Veiller au respect des délais de signature et au suivi des encaissements.

ACTIVITÉS ÉVENTUELLES

- Manager une équipe d'assistants chargés de programmes.
- Participer en amont à la prospection foncière.

VARIABILITÉ DES ACTIVITÉS

Les activités du responsable de programmes peuvent varier selon :

• La taille et l'organisation de l'entreprise

Au sein de grandes structures (grandes entreprises, groupes) dotées d'un réseau d'agences important, **les responsables de programmes** exercent leurs missions sous l'autorité d'un ou plusieurs **directeurs de programmes** immobiliers et encadrent des **assistants chargés de programmes** présents sur des fonctions plus opérationnelles (suivi administratif des dossiers, relance des clients et des prestataires). Ces cadres peuvent se répartir entre différents pôles d'expertise (construction privée, publique, opération de rénovation). Au sein de structures plus petites, les agences disposent soit de responsables de programmes généralistes capables de prendre en charge tous les types de marchés, soit d'experts spécialisés.

• Le périmètre de responsabilité du cadre

Le responsable de programmes prend en charge tout ou partie d'une opération immobilière. Son action peut être circonscrite au montage administratif et financier du projet. Mais elle peut également aller du pilotage de toute l'opération jusqu'à la remise de l'ouvrage au client. Il supervise alors le montage, le suivi des travaux, la livraison et assure le service après-vente.

Il est fréquent de trouver des monteurs d'opérations

qui assurent à la fois la prospection foncière et le montage au sein de petites structures.

Lorsqu'il s'agit d'un patrimoine existant, on parle alors de **responsable de programmes de réhabilitation** ou de **chargé d'opérations de réhabilitation**.

• Le type de marché et d'employeur

Le responsable de programmes immobiliers peut travailler sur des opérations de construction neuve, de rénovation/réhabilitation ou d'aménagement de l'espace. Lorsque le responsable de programmes immobiliers exerce chez un **promoteur-construteur**, il gère l'ensemble de l'opération immobilière (prospection, montage, suivi, livraison). Lorsqu'il évolue dans des **structures publiques** (État, collectivités, entreprises publiques), il intervient en appui des services techniques et de l'urbanisme, en maîtrise d'ouvrage déléguée. Il participe à l'élaboration architecturale du projet et gère dans son intégralité l'exécution du programme (suivi des travaux, service après-vente, etc.). Dans ce contexte, le responsable de programmes doit alors être au fait des procédures de passation des marchés publics (y compris celles des partenariats public/privé).

• Le montage des opérations à l'international

Selon le type de commande, le responsable de programmes immobiliers peut s'investir dans le montage et le pilotage d'opérations à l'international. Il gère l'ensemble du projet ou une partie en établissant un partenariat avec un homologue au niveau local. Dans ce cas, il se concentre principalement sur les activités de montage du programme. La maîtrise d'une langue étrangère et la connaissance des environnements juridiques, fiscaux et administratifs du pays d'implantation sont alors impératives. De même, la mobilité est importante, dans la mesure où il est amené à se déplacer sur le site du chantier pour contrôler l'avancée et la conformité des travaux.

CONTEXTE ET FACTEURS D'ÉVOLUTION DU MÉTIER

Les crises immobilières successives n'ont pas épargné les métiers des programmes immobiliers. Ces derniers sont actuellement de plus en plus difficiles à financer, à rentabiliser... Les différents marchés (immobilier d'entreprise, de santé, résidences étudiantes, résidences seniors, résidences de loisir, logement, commerce) fonctionnent de manière différente, selon les impulsions politiques données. On assiste par ailleurs à une crise du logement, avec de forts besoins en logements sociaux. Cela renforce la diversification des programmes immobiliers, avec notamment la vente en VEFA entre les promoteurs immobiliers et les bailleurs sociaux.

La mise en œuvre de grands projets, tels que les conventions ANRU ou encore le Grand Paris, favorise le développement du métier de responsable de programmes. Néanmoins, il existe de fortes disparités

territoriales entre les zones urbaines aux besoins croissants, et les zones rurales.

La montée en puissance des exigences de développement durable, tant dans les mentalités que dans la mise en place de réglementation, oblige le responsable de programmes à une bonne maîtrise des évolutions réglementaires. En termes de certifications (HQE), de labellisations, il doit sans cesse innover et proposer aux futurs acquéreurs des solutions avancées d'économie d'énergie par exemple. Les réglementations thermiques (RT 2012 et 2020) sont d'actualité, ainsi que la réglementation sur l'accessibilité des personnes à mobilité réduite. Il doit également maîtriser certains aspects de la réglementation fiscale.

– LE PROFIL –

DIPLÔMES REQUIS

- Formation de niveau Bac +2/3 : DUT et BTS génie civil
- Formation de niveau Bac +5 : master 2 en ingénierie immobilière, en droit de l'immobilier, de l'urbanisme ou de la construction, Sciences Po Urba, ou diplômes d'architecte DPLG, ICH ou ESPI
- Écoles d'ingénieurs (ENSAM, ESTP...)
- Écoles supérieures de commerce et de gestion

DURÉE D'EXPÉRIENCE

Compte tenu des responsabilités (surtout financières) qu'elle implique, l'activité du responsable de programmes demeure peu ouverte aux jeunes diplômés. En l'occurrence, une première expérience en recherche foncière ou en expertise se révèle souvent très utile pour accéder à cette fonction.

Certaines entreprises acceptent cependant de recruter des débutants en tant qu'assistants au montage d'opérations ou en tant que responsable de programmes juniors.

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Très bonne connaissance de l'univers de l'immobilier et de la construction car le métier de responsable de programmes se situe au point de convergence des deux secteurs.
- Bonne culture technique de l'exécution des travaux afin d'évaluer la conformité des réalisations au regard du cahier des charges et des normes de sécurité en vigueur.
- Compétences financières pour assurer le suivi et le contrôle financier.

- Compétences fortes en gestion de projet : beaucoup d'organisation et de rigueur, de la méthode et un esprit de synthèse pour pouvoir gérer un projet du début à la fin, mais aussi plusieurs projets en même temps.
- Capacités d'analyse des enjeux sociaux, commerciaux, économiques et techniques de l'opération.
- Maîtrise des aspects réglementaires et notamment des différents codes de la construction, de l'urbanisme, de l'environnement...

APTITUDES PROFESSIONNELLES

- Dynamisme et créativité pour s'adapter aux clients et aux aléas du projet.
- Sens de la négociation et de la gestion contractuelle pour mener à bien les différents objectifs du projet en termes de coûts, de délais et de qualité.
- Très bonne capacité de communication et d'adaptation à différents publics et interlocuteurs.
- Mobilité et disponibilité car le responsable de programmes immobiliers est amené à se déplacer fréquemment.
- Qualités managériales.
- Capacité à arbitrer en cas de conflit, de contentieux.

–LA MOBILITÉ–

POSTES PRÉCÉDENTS (P-1)

- Développeur foncier
- Assistant au montage d'opérations

ÉVOLUTIONS PROFESSIONNELLES (P+1)

- Directeur de programmes
- Directeur de la promotion immobilière
- Directeur de la construction

–TÉMOIGNAGES–

THIERRY PERRIGAULT, RESPONSABLE DE PROGRAMMES, GROUPE LAMOTTE

« Le responsable de programmes doit coordonner l'ensemble des acteurs d'un projet pour faire aboutir l'opération : mairies, riverains, mais aussi architectes, bureaux d'étude, commerciaux... »

À l'École des Mines d'Albi, Thierry Perrigault suit une formation générale, avec une spécialisation en génie industriel. Pour son stage de fin d'études, il passe 6 mois chez Bouygues, au sein d'une direction commerciale parisienne : il travaille alors sur les projets potentiels liés à la candidature de Paris pour accueillir les Jeux olympiques en 2012.

Pour son premier poste, il choisit de revenir dans sa région, à Nantes, dans une filiale régionale de Bouygues Construction, GTB construction : *« C'était un poste opérationnel à la direction commerciale où j'avais en charge la réponse à appel d'offres, souvent dans le cadre d'opérations en conception-construction. Il s'agissait de rendre un projet architectural, une offre financière et un cahier des charges à partir de ma compréhension du besoin d'un maître d'ouvrage. »* Thierry Perrigault effectue un travail de conception globale, dans un premier temps sur les marchés d'ouvrages fonctionnels publics (parking, piscine, lycée, centre de tri...), puis dans un second temps sur des ouvrages industriels, pour lesquels la formation qu'il a reçue aux Mines lui confère une forte valeur ajoutée.

« Les clients, des industriels, voulaient faire fonctionner un process dans une usine ; il me fallait alors bien cerner tout ce process industriel pour proposer ensuite une construction pertinente. »

En 2008, un projet de création d'entreprise dans les services à la personne se présente à lui et cette expérience enrichissante, venant nourrir sa pratique dans la promotion immobilière, dure pendant 3 ans.

Thierry Perrigault découvre ensuite le domaine du logement en tant que chargé d'opérations pour une coopérative HLM.

« Le découpage de cette structure était simplement territorial, ce qui avait pour objectif de faire réaliser aux chargés d'opérations l'ensemble des activités : prospection, développement, montage d'opérations, suivi du chantier, livraison, commercialisation, gestion locative... » Thierry Perrigault explore alors l'ensemble des métiers de l'immobilier et part intégrer, un an plus tard, le groupe Lamotte en tant que responsable de programmes.

Le groupe Lamotte est un promoteur immobilier implanté en Bretagne, Pays de la Loire et Poitou-Charentes. Deux agences principales, à Nantes et Rennes,

travaillent sur des projets de logement collectif, d'immobilier de bureaux, de lotissements, de maisons individuelles... À Nantes, Thierry Perrigault collabore au quotidien aussi bien avec les chargés d'opérations, les assistants aux responsables de programmes, qu'avec le service commercial, technique, communication...

« Le cœur de ma mission consiste à missionner une équipe de maîtrise d'œuvre, architectes, bureaux d'études et de contrôle, et de les faire travailler ensemble durant la phase de conception de l'opération. » Son travail commence réellement lorsque le foncier est identifié et il garde cette responsabilité jusqu'à la livraison du programme : *« Dans la phase de lancement des appels d'offres en vue du démarrage des travaux, je n'interviens pas opérationnellement, je prends uniquement le rôle du maître d'ouvrage. »*

« Il faut être un vrai chef d'orchestre, sans positionnement hiérarchique, et savoir travailler avec une équipe pluridisciplinaire, comprendre le vocabulaire de chacun. » Pour exercer son métier, Thierry Perrigault doit faire preuve de maîtrise de soi, de persévérance, de capacités de négociation et de compétences en gestion de projet. Les connaissances pluridisciplinaires apportées par sa formation d'ingénieur lui permettent d'être à l'écoute de tous les acteurs d'un programme, que ce soit des élus, des notaires, des entreprises, des architectes ou même de futurs acquéreurs. Cependant, *« un bon bagage technique est nécessaire dans l'exercice de la fonction : il faut connaître les normes, réglementations, contraintes techniques, et pouvoir échanger avec des experts sur ces sujets. »* •

CARLOS PEREIRA, RESPONSABLE FONCIER ET PROGRAMMES, ALCYS RÉSIDENCES

« J'ai aujourd'hui un métier transversal, depuis le développement foncier jusqu'à la livraison : cela me permet d'avoir une vision globale du programme. »

Carlos Pereira est arrivé dans l'immobilier par la voie technique : il débute son parcours de formation avec un BTS en bâtiment, qu'il complètera avec un Bac +4 en alternance, en management et économie de la construction, lui permettant ainsi d'intégrer des notions périphériques en gestion financière, humaine et commerciale.

« J'ai fait mon alternance dans un bureau d'études bâtiment et j'ai découvert le monde de la maîtrise d'ouvrage en réalisant des missions pour des maîtres d'ouvrage : grâce à cela, je me suis positionné sur ce nouveau métier dès le début de ma carrière. »

Sa vie professionnelle débute au sein d'un office HLM : Carlos Pereira occupe un premier poste de responsable technique. Il dirige le suivi des travaux de réhabilitation

ou des constructions neuves et a la responsabilité des appels d'offres de travaux. Au cours des six ans qu'il passe dans cette structure, son poste va évoluer peu à peu : *« Au bout d'un an, j'ai pris la responsabilité du service des marchés, ce qui impliquait du management. J'ai également pris des fonctions dans la mise en place des assurances construction ainsi que sur le montage des opérations. »*

Carlos Pereira continue son parcours et obtient un poste de responsable de programmes, que les bailleurs sociaux appellent les chargés d'opérations. Pour le troisième poste qu'il occupe dans un groupe immobilier à vocation sociale, Carlos Pereira travaille sur l'accession à la propriété et intervient alors sur le développement foncier jusqu'à la livraison, en passant par les études de faisabilité et le montage de l'opération.

« Dans mon parcours, j'ai pu constater que chaque entreprise fonctionnait différemment. L'organisation et le champ de responsabilité dépendent de la taille de la structure, mais aussi des capacités en interne, des différents intervenants, et de la volonté des dirigeants. »

Lorsque Carlos Pereira sollicite Alcys Résidences, l'entreprise de huit salariés recherche un responsable du développement foncier, à dominante commerciale. Il propose à l'entreprise de prendre en charge également le volet montage de programmes, qu'il maîtrise à présent.

« Depuis que j'occupe ce poste, j'interviens sur la recherche de foncier, le montage des opérations et les études techniques : j'assure ensuite le transfert de l'affaire vers mes collègues du technique et du commercial. »

Le promoteur immobilier Alcys Résidences est installé à Châtenois dans le Bas-Rhin et travaille avec une clientèle d'investisseurs et d'accédants à la propriété. Carlos Pereira a en charge la recherche de terrains, ainsi que la mise en place de l'équipe de maîtrise d'œuvre, en partenariat avec la direction technique de l'entreprise. Il construit le bilan d'opération et maintient une veille juridique, technique et commerciale.

« Pour la partie foncière, j'ai des relations quotidiennes avec des notaires et des vendeurs de terrain, privés ou institutionnels, aménageurs ou collectivités. »

Sa casquette de responsable de programmes prend le relais lors de la phase de dépôt du permis de construire ainsi que sur la partie commerciale : Carlos Pereira intervient sur la définition du prix de vente, sur la plaquette commerciale et sur les options proposées aux acquéreurs.

« De par mes attributions, je suis comme un mini-promoteur : j'ai été formé sur l'ensemble des volets d'un projet et cela m'oblige à avoir une grande ouverture d'esprit. Je dois maintenir une veille technique, juridique et commerciale permanente : cela nécessite une vision globale et des compétences multiples. » •

EXEMPLE D'OFFRE

Responsable de programmes immobiliers H/F

Évry (91) – 38-45 k€

Rattaché au directeur délégué de l'agence qui assure le développement de son secteur, vous participerez à la réalisation de montage, la coordination et les suivis des programmes jusqu'à la livraison. Véritable chef d'orchestre, vous êtes responsable de l'ensemble des opérations immobilières pour lesquelles vous coordonnez l'ensemble des intervenants internes et externes, en vue de l'élaboration d'un produit de qualité, dans le respect des délais.

- Participation aux actions foncières : étude de faisabilité technique, juridique, administrative, commerciale, financière, préparation des comités d'engagement.

- Montage des opérations : du dépôt du permis de construire à la livraison, responsable de l'avancement de chaque stade de l'opération avec les différents services concernés, internes ou externes, vous préparerez des permis, les actes d'acquisition, les DCE (dossiers de consultation des entreprises), jusqu'à la livraison, vous êtes responsable de la qualité et du service client.

- Commercialisation et administration des ventes : préparation du lancement commercial, établissement des grilles de prix, signatures des contrats de réservation, responsable des délais de signature et le suivi des encaissements, gestion des réserves, préparation de la mise en service des immeubles locatifs et accession, validation de prix de revient et établissement des plans de financement locatifs.

- Gestion financière des opérations : garant des résultats financiers des opérations, suivi des bilans et des décomptes définitifs avec les assistantes de programmes.

Votre mission requiert nécessairement des connaissances du logement locatif ou de la promotion immobilière. Formation de type ESC, ESTP ou ESPI, ou niveau Bac +5 rodé aux montages immobiliers. Aisance relationnelle, talents de négociateur. Autonome, responsable, esprit analytique, rigueur et organisation. Maîtrise des outils informatiques et permis B. 4 à 5 ans d'expérience. Poste en CDI, rémunération adaptée à l'expérience et liée aux objectifs.

Source : Apec

EXEMPLE D'OFFRE

Monteur d'opérations logements H/F

Bordeaux (33) – 32-35 k€

Rattaché au directeur général-adjoint de la filiale et au sein d'une équipe de 3 personnes, vous prenez en charge le dossier à compter de la signature de la promesse de vente. Vous définissez le produit immobilier en lien avec le service commercial. Vous assistez à la négociation des contrats avec les intervenants (architectes, géomètres, paysagistes, bureaux d'étude, SPS...). Vous pilotez l'ensemble des intervenants jusqu'au dépôt des autorisations administratives (permis de construire, autorisation de défrichement, dossier loi sur l'eau...). Vous êtes assisté pour cela des services commerciaux et techniques. Vous êtes responsable du bilan financier jusqu'au transfert du dossier au service programme, à l'obtention du permis de construire. Vous obtenez la validation politique des permis, et allez chercher l'ensemble des informations auprès des services extérieurs compétents (Communauté urbaine, DDE...). Vous maintenez un contact permanent avec ses services afin de vous assurer du bon déroulement de l'instruction des permis. Vous êtes garant et responsable du dossier sur les aspects montages juridiques, techniques, financiers et commerciaux en phase montage du permis de construire. De formation supérieure (architecte, école de commerce, ingénieur, juriste...), vous bénéficiez d'une première expérience professionnelle significative du métier de monteur d'opérations chez un promoteur, bailleur social ou architecte. Vous maîtrisez les techniques de gestion de projets, budgétaires, administratives, de la construction et de l'urbanisme, votre capacité à fonctionner en équipe, votre sens relationnel sont les atouts nécessaires pour réussir dans ce poste. Déplacements hebdomadaires à prévoir.

Source : Apec

À LIRE AUSSI

> Les Fiches Fonctions

Sur www.apec.fr, rubrique « Marché de l'emploi »

> Les Fiches Secteurs

Sur www.apec.fr, rubrique « Marché de l'emploi »

> L'Annuaire des métiers

Sur www.apec.fr, rubrique « Ma carrière »

2 DÉVELOPPEUR FONCIER

- RESPONSABLE DU DÉVELOPPEMENT IMMOBILIER
- PROSPECTEUR FONCIER
- RESPONSABLE FONCIER
- CHARGÉ D'AFFAIRES FONCIÈRES

Le développeur foncier a pour mission de rechercher et d'acquérir des terrains à bâtir ou des biens à rénover. Il recherche et négocie des droits à construire et étudie la faisabilité et la rentabilité de l'opération du point de vue technique, administratif et financier. Il a la responsabilité de la politique de prospection foncière de la société.

RÉMUNÉRATION

- Jeune diplômé : entre 25 et 35 k€
 - Jeune cadre : entre 35 et 50 k€
 - Cadre confirmé : entre 50 et 65 k€
- Part variable

QUI RECRUTE ?

- Promoteurs immobiliers
- SEM d'aménagement
- Bailleurs sociaux, organismes HLM (OPAC, SA, OPHLM, coopératives)
- Sociétés de maîtrise d'ouvrage déléguée
- Assurances, mutuelles, banques, caisses de retraite...
- Sociétés foncières
- Directions immobilières de grandes entreprises privées ou publiques

RATTACHEMENT HIÉRARCHIQUE

- Directeur du développement
- Directeur des programmes

RELATIONS FONCTIONNELLES

- En interne :**
- Direction juridique
 - Direction financière
 - Direction commerciale
- En externe :**
- Particuliers
 - Notaires
 - Experts géomètres
 - Collectivités locales
 - Architectes
 - Agents immobiliers
 - Entreprises de BTP
 - Sociétés d'aménagement

2 DÉVELOPPEUR FONCIER

—LE POSTE—

ACTIVITÉS PRINCIPALES

Prospection des terrains

- Constituer et suivre un fichier d'affaires potentielles.
- Être en relation avec des particuliers, des notaires, des collectivités locales, des aménageurs, des architectes, des agents immobiliers, des sociétés d'aménagement, des entreprises du BTP et des confrères.
- Identifier les appels d'offres susceptibles d'être intéressants pour l'entreprise.
- Tenir à jour des fichiers fonciers et cadastraux.
- Réaliser le pré-montage et le soutien opérationnel jusqu'à l'obtention du permis de construire ou d'aménager.
- Multiplier les contacts avec les propriétaires afin de maintenir le lien : courrier, contact téléphonique, relances...
- Effectuer une veille réglementaire et politique sur les questions de développement, d'urbanisme afin d'anticiper les évolutions du secteur.
- Analyser les dossiers de consultation et y répondre.

Études préalables et présentation du projet

- Analyser les besoins de la clientèle grâce à sa connaissance du marché local et régional et aux études de marché.
- Travailler à la définition du projet en analysant les aspects financiers, juridiques et techniques.
- Mener des études prévisionnelles de faisabilité une fois l'opportunité financière recensée.
- Proposer une pré-étude technique, juridique et financière des opérations en montage (analyser le marché, la concurrence, établir les bilans prévisionnels...).
- Réaliser le premier bilan de l'opération : en fonction du prix d'achat proposé pour le terrain, estimer un coût des travaux pour pouvoir en déduire le prix de vente de la future construction.
- Présenter le projet devant le comité d'engagement.
- Obtenir l'accord de la direction pour signer ou non une promesse de vente avec le propriétaire du terrain.

- Négocier le prix avec l'approbation de la direction.
- Faire signer au propriétaire du terrain la promesse de vente.
- Négocier d'éventuels reports ou avenants.

Suivi de la mise en œuvre du projet

- Assurer le pré-montage du projet : consulter le règlement du plan local d'urbanisme (PLU).
- Formaliser le projet avec l'appui d'un architecte.
- Présenter et faire valider le projet par la direction générale : organiser des visites sur place.
- Effectuer les demandes d'autorisations administratives.
- Constituer un dossier complet pour chaque affaire avec toutes les pièces nécessaires, à transmettre ensuite à la direction des programmes.

ACTIVITÉS ÉVENTUELLES

Le développeur foncier peut participer, le cas échéant, à la commercialisation et à l'organisation des campagnes publicitaires dans le cadre de programmes de promotion immobilière, dans certaines structures spécialisées (développement d'enseignes) ou chez les petits promoteurs.

VARIABILITÉ DES ACTIVITÉS

Selon le type de structure dans lequel il exerce, le développeur foncier a un profil un peu différent :

- Dans une **petite structure**, le développeur foncier peut cumuler les postes de responsable du développement et responsable de programmes.
- Chez un **promoteur privé**, c'est un véritable apporteur d'affaires.
- Dans les **organismes de logement social**, on parle plutôt de monteur d'opérations car les contours du métier sont un peu plus techniques.
- Dans le **secteur de la grande distribution** : le développeur foncier prépare l'implantation de futurs magasins, l'extension ou encore la relocalisation de magasins existants, en fonction de la stratégie commerciale de l'enseigne ou du groupe.

Selon son niveau hiérarchique :

- **Développeur foncier** : il travaille en équipe mais n'a pas de responsabilités managériales. Il est plus particulièrement sur le terrain.
- **Responsable du développement foncier** : il peut coordonner une équipe de développeurs, ou être responsable d'un territoire en particulier.
- **Directeur du développement** : il encadre une équipe de développeurs (ou un réseau de développeurs free-lance) et impulse la stratégie de l'entreprise par rapport à son développement.

CONTEXTE ET FACTEURS D'ÉVOLUTION DU MÉTIER

Le développeur foncier tient un rôle de représentant de son entreprise auprès des pouvoirs publics : il participe donc à la stratégie de développement mise en œuvre. Son métier évolue en fonction des grands projets d'urbanisme, des réglementations sur la construction, sur les zones prioritaires... On trouve par exemple des particularités pour certains projets : les promoteurs peuvent bénéficier d'un taux de TVA réduit à certaines conditions de vente. Le développeur foncier se doit d'être constamment au fait des évolutions réglementaires, ainsi que des nouvelles normes et labels : réglementation thermique, accessibilité, réglementation incendie... Ce métier se trouve au centre des enjeux du secteur de l'immobilier, puisqu'il intervient comme premier interlocuteur et est porteur d'une vision du projet.

En fonction de la conjoncture économique, le métier peut être fortement touché par les fluctuations du marché de l'immobilier, ainsi que par les disparités territoriales. On constate de grands contrastes entre la situation immobilière en région parisienne et le reste du territoire français. Les prix très élevés dans les régions denses obligent le développeur à anticiper le mieux possible tous les aléas du projet, surtout sur le volet financement. Dans les zones rurales, la réflexion est plus orientée vers la problématique des transports et le développement en général.

–LE PROFIL–

DIPLÔMES REQUIS

- Formation de niveau Bac +5 : master 2 en droit, en immobilier
- École de commerce
- École d'ingénieurs avec une spécialisation en urbanisme ou en travaux publics
- Écoles spécialisées : ESPI, ICH...

DURÉE D'EXPÉRIENCE

Cette profession est peu accessible aux jeunes diplômés sauf sur des postes de prospection pure, de recherche de terrains par des visites sur place avec les plans cadastraux, ou après un stage long et significatif. Une expérience de deux ou trois ans en promotion immobilière, en aménagement public ou privé, ou en montage d'opérations immobilières est souhaitée.

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Compétences juridiques : connaissances des procédures d'expropriation, de celles liées aux acquisitions en copropriété, des procédures publiques d'acquisition (préemption, expropriation).
- Maîtrise du droit de l'urbanisme, droit de la propriété, droit de la construction, droit de l'environnement, droit des contrats et droit civil.
- Bonne connaissance du marché immobilier régional et des mécanismes de la promotion et de la transaction immobilières.
- Capacités managériales.
- Connaissance de la fiscalité immobilière.

APTITUDES PROFESSIONNELLES

- Sens commercial pour traiter avec les intermédiaires.
- Rigueur, organisation et dynamisme sont indispensables pour répondre aux exigences de ce métier.
- Capacité à négocier, à argumenter et à convaincre des interlocuteurs de haut niveau.
- Capacité à alimenter son carnet d'adresses et à entretenir son réseau.
- Forte autonomie pour prospecter et trouver des opportunités.
- Curiosité, imagination et goût du contact.
- Grande mobilité pour aller visiter les terrains et aller à la rencontre des acteurs locaux.

–LA MOBILITÉ–

POSTES PRÉCÉDENTS (P-1)

- Négociateur immobilier
- Chargé d'opérations

ÉVOLUTIONS PROFESSIONNELLES (P+1)

- Directeur de la promotion immobilière
- Directeur de programmes immobiliers
- Directeur d'un centre de profit

—TÉMOIGNAGE—

**PERRINE DE LALEU,
CHARGÉE D'AFFAIRES FONCIÈRES,
EFIDIS**

« Expliquer à des élus la démarche d'un bailleur social et faire de la pédagogie concernant l'image du logement social : c'est aussi le rôle du développement foncier. »

Issue d'une formation purement littéraire, deux années de classe préparatoire littéraire suivies de l'École normale supérieure en histoire médiévale et géographie, Perrine de Laleu s'oriente en master 2 vers l'urbanisme et plus particulièrement vers les thématiques de développement des pays du Sud. En sortant de l'université, elle choisit d'effectuer en premier poste un remplacement à la mairie d'Eaubonne, avec pour mission le montage de projets d'aménagement de la ville.

« J'ai pu à cette occasion découvrir toute l'organisation des collectivités locales et j'ai suivi la révision du plan local d'urbanisme. »

En parallèle de son travail, Perrine de Laleu choisit de postuler à une offre d'emploi publiée par Efidis qui l'intéresse : elle est recrutée en 2011 au poste de chargée d'affaires foncières. Son métier comprend trois aspects : la prospection de terrains, la réponse aux consultations et la négociation de VEFA¹ avec les promoteurs immobiliers. Chez Efidis, le développement foncier est organisé en trois grands secteurs, que se partagent les chargés d'affaires foncières. Perrine de Laleu travaille sur le périmètre de l'Est parisien, ainsi que sur la moitié du département de l'Essonne.

« Nous travaillons particulièrement nos relations avec les villes, les collectivités, les SEM : mon rôle est de présenter Efidis à mes interlocuteurs et d'expliquer notre stratégie de développement. »

Perrine de Laleu construit ainsi, avec l'appui d'équipes internes ou externes, des projets d'acquisition de terrains ou d'immeubles occupés.

« Dans les consultations sur les immeubles occupés, on doit préciser les états locatifs, calculer tous les loyers, faire des moyennes, prévoir un planning de travaux... Pour des terrains à bâtir, je travaille avec l'équipe technique pour estimer les coûts de construction. »

Tous les dossiers effectuent un circuit de validation au sein d'Efidis puis sont présentés par les chargés d'affaires foncières en consultation. De plus, la prospection et la réponse aux consultations se font toujours dans une logique de gestion qui privilégie la cohérence sur un territoire : *« Lorsque nous rencontrons les maires, nous associons les équipes de gestion*

et les directions régionales afin de présenter nos modalités de gestion du patrimoine, qui intéressent particulièrement les élus. »

Les compétences nécessaires à Perrine de Laleu pour exercer son métier sont multiples : organisation, réactivité mais aussi négociation et approche commerciale. *« Il existe dans mon travail toute une logique mathématique et financière puisque tout projet démarre sur une simulation financière. Il faut faire des calculs, des équilibres, des pourcentages, tout en tenant compte de la dimension humaine qui concerne les locataires qui habiteront bientôt dans les lieux que nous imaginons. »*

Dans son métier de chargée d'affaires foncières, Perrine de Laleu trouve une dynamique au quotidien : chaque dossier est différent, et les interlocuteurs multiples.

« Je m'occupe actuellement de la vente d'un immeuble par un bailleur social : c'est la première fois en deux ans que je traite ce type de dossier. Il y a tellement de configurations différentes que l'on peut progresser sur chaque dossier : petits ou grands terrains, ville ou SEM, VEFA ou acquisition-amélioration... »

Les évolutions réglementaires et les obligations pour les communes de se doter d'un pourcentage de logements sociaux sont autant d'éléments qui font du logement social un secteur porteur et enthousiasmant pour les jeunes diplômés comme Perrine de Laleu.

« C'est un secteur dynamique avec de forts enjeux de développement : les projets sur lesquels je travaille verront le jour dans quelques années et permettront à des personnes de se loger. C'est ce résultat concret qui est très motivant. » ●

¹ Vente de l'état futur d'achèvement

EXEMPLE D'OFFRE

Responsable de développement foncier H/F

Lyon (69) – 40-45 k€

Promoteur immobilier national recrute un responsable de développement foncier pour renforcer son agence de Lyon. Sous la responsabilité du directeur territorial du développement, vous assurez la prospection foncière sur l'aire de marché de la direction régionale en produits logement. Vous :

- Prospectez, à la demande du directeur régional, les collectivités, les propriétaires privés.
- Prospectez systématiquement les collectivités locales et les sociétés d'aménagement.
- Développez et entretenez un réseau d'apporteurs d'affaires.
- Analysez les dossiers de consultation et de manière générale l'ensemble des terrains qui sont proposés.
- Identifiez la cible de clientèle visée et proposez une définition de produit adaptée.
- Réalisez et mettez à jour l'analyse du marché et de la concurrence nécessaire pour les dossiers de bureau d'acquisition foncière.
- Proposez la pré-étude technique, juridique et financière des opérations en montage (établir les bilans financiers prévisionnels).
- Établissez les propositions d'acquisition foncière.
- Établissez les dossiers de réponses aux consultations.
- Réalisez les dossiers pour le bureau d'engagement « acquisition foncière ».
- Négociez et préparez les promesses ou les compromis de vente.

Enfin, vous représentez la société vis-à-vis des acteurs économiques, politiques, et des professionnels sur le territoire couvert par la direction d'agence. De formation supérieure type juriste, Sciences Po, école de commerce ou universitaire (master 2 immobilier, ICH), vous souhaitez valoriser une expérience d'au moins trois ans en recherche foncière et développement de logement chez un promoteur national. Vous maîtrisez les outils informatiques. Excellent négociateur, tenace et pugnace, vous êtes doté de sens relationnel, de dynamisme, d'autonomie et de capacité d'analyse. Le permis de conduire est indispensable.

Source : Apec

EXEMPLE D'OFFRE

Développeur foncier H/F

Paris (75)

Promoteur constructeur de réalisations haut de gamme depuis plus de 45 ans (plus de 70 000 réalisations en France), recrute un développeur foncier pour accompagner son développement Île-de-France, pour rechercher et négocier des terrains destinés à la réalisation de résidences d'habitation, développer nos relations avec les prescripteurs, participer au montage des opérations et à l'obtention des permis de construire. Vous recevez l'appui du chef d'agence, vous bénéficiez de l'expertise de nos équipes, de la notoriété et de la solidité de notre groupe.

De formation supérieure, école d'ingénieurs, commerce ou droit, vous avez une première expérience commerciale réussie ; soit en prospection de sites pour des ensembles immobiliers ou des équipements et locaux techniques, publicitaires, commerciaux et tertiaires, soit en négociation de projets. Rémunération motivante : fixe + intéressement + frais.

Source : Apec

À LIRE AUSSI

> Les Fiches Fonctions

Sur www.apec.fr, rubrique « Marché de l'emploi »

> Les Fiches Secteurs

Sur www.apec.fr, rubrique « Marché de l'emploi »

> L'Annuaire des métiers

Sur www.apec.fr, rubrique « Ma carrière »

3 RESPONSABLE TECHNIQUE IMMOBILIER

- RESPONSABLE TECHNIQUE DE RÉALISATION/D'EXÉCUTION,
- MAÎTRE D'OUVRAGE TECHNIQUE DE RÉALISATION
- PILOTE DE CHANTIER

Le responsable technique contrôle et garantit l'exécution des travaux dans le strict respect des coûts, des délais, de la réglementation et de la qualité depuis la conception du projet jusqu'à la livraison de l'ouvrage. Il pilote les interventions techniques en veillant à concilier les intérêts de l'acquéreur et ceux du promoteur immobilier.

RÉMUNÉRATION

- Jeune diplômé : entre 30 et 35 k€
- Jeune cadre : entre 35 et 50 k€
- Cadre confirmé : entre 50 et 70 k€

QUI RECRUTE ?

- Promoteurs immobiliers
- Sociétés foncières
- Propriétaires publics : État, établissements publics
- Bailleurs sociaux, organisations HLM (OPHLM, SA, coopératives)
- SEM (Sociétés d'économie mixte)

RATTACHEMENT HIÉRARCHIQUE

- Directeur général
- Directeur du patrimoine
- Directeur technique

RELATIONS FONCTIONNELLES

En interne :

- Service comptable et financier
- Direction juridique
- Service appel d'offres
- Direction des programmes immobiliers
- Direction technique
- Direction commerciale
- Service après-vente

En externe :

- Architectes
- Bureaux d'études spécialisés
- Bureaux de contrôle
- Prestataires, sous-traitants
- Maîtres d'œuvre
- Pilotes des chantiers
- Concessionnaires (gaz, eau, électricité, assainissement...)
- Services municipaux
- Conducteurs de travaux

—LE POSTE—

ACTIVITÉS PRINCIPALES

Participation à la conception d'un programme

- Valider la faisabilité technique d'un programme avec les ingénieurs d'études.
- Préparer le budget des travaux.
- Participer à la rédaction du règlement de consultation des entreprises (DCE).
- Constituer la liste des entreprises à consulter en tenant compte des qualités requises.
- Lancer les appels d'offres et sélectionner les prestataires.
- Valider les devis chiffrés des ingénieurs en regard des objectifs économiques.
- Conclure les marchés de travaux.

Conduite de travaux

- Être responsable des chantiers de construction pour le compte du maître d'ouvrage.
- Faire assurer la maîtrise d'œuvre du chantier.
- Être le garant du respect des budgets et des délais de l'ensemble des chantiers dont il a la charge : gestion des plannings, des budgets et des ordres de paiement, validation des appels de fonds.
- Veiller à la cohérence et à la pertinence des investissements engagés et des coûts d'exploitation.
- Veiller à l'optimisation technico-économique des chantiers.
- Suivre la qualité des travaux, et éventuellement la certification.
- Animer des réunions en interne avec tous les acteurs du projet.
- Visiter le chantier et assurer le pilotage avec le maître d'œuvre et le pilote.
- Suivre et superviser au quotidien les conducteurs de travaux.
- Réaliser le suivi administratif et financier de l'opération.

Réception des travaux

- Contrôler la réception des travaux.
- Vérifier la levée des réserves.
- Gérer les sinistres (dommages ouvrages, garantie décennale, biennale, assurance propriétaire...).
- Négocier les contrats de maintenance et manager les différents prestataires externes.
- Suivre le parfait achèvement des travaux.
- Mettre en place des actions préventives dans le cadre d'une démarche qualité.

Suivi et service après-vente

- Prendre en compte le cadre juridique du contrat.
- Gérer les travaux modificatifs acquéreurs et les levées de réserve.
- Analyser la pertinence des réclamations.
- Répondre aux acquéreurs ou locataires ; refus ou reconnaissance du problème et recherche de solutions techniques dans le cadre des garanties légales.
- Coordonner et superviser la passation des contrats de maintenance : chauffage, ascenseurs, etc.
- Clôturer le dossier et préparer la mise en archives pour le suivi des assurances et des responsabilités.

ACTIVITÉS ÉVENTUELLES

- Assurer une veille réglementaire et technologique sur l'évolution des techniques des équipements immobiliers.
- Manager une équipe.

VARIABILITÉ DES ACTIVITÉS

Selon son niveau hiérarchique :

- Le **directeur technique** va superviser les équipes techniques et sera donc le responsable hiérarchique.
- Le **responsable technique** n'a a priori pas de rôle managérial, sauf avec les entreprises prestataires sur lesquelles il exerce un management transversal.

Selon sa spécialisation :

- Son activité professionnelle peut être orientée **études**, il participe plus particulièrement au montage du dossier, à l'évaluation du coût du projet et à la rédaction des appels d'offres.
- Il peut aussi être spécialiste de la **production**, et donc du suivi du chantier.

Selon le type d'entreprise, les tâches du responsable technique peuvent varier :

- Chez un **promoteur ou pour une société foncière**, il participe à la rédaction des appels d'offres et au choix des entreprises. Ensuite, il adopte un pilotage concerté avec le maître d'œuvre et le pilote du chantier. Il collabore avec les responsables de programmes, le service après-vente...

- Chez un **bailleur social**, dans un **office HLM**, le responsable technique peut suivre plus particulièrement des projets de réhabilitation de logements. Il peut donc être confronté à des travaux en milieu occupé, des problématiques sociales complexes... Il est parfois spécialisé par grand domaine d'intervention : chauffage, fluides, ascenseurs, espaces verts, développement durable, diagnostic énergétique...
- Dans une **entreprise de petite taille**, il a quelquefois l'entière responsabilité du service après-vente et de la relation client concernant les aspects techniques.

CONTEXTE ET FACTEURS D'ÉVOLUTION DU MÉTIER

Les exigences techniques en termes de construction durable et de certification sont de plus en plus fortes. Les normes BBC, BEPAS, BEPOS se sont par exemple généralisées, ainsi que les nouvelles normes d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap et la sécurité incendie : elles doivent être maîtrisées par les équipes techniques.

Dans le contexte économique actuel et avec l'augmentation du prix du foncier, on assiste à une véritable quête d'optimisation des coûts de construction, ce qui constitue un nouvel enjeu pour le responsable technique. Entre les exigences des entreprises et les nouveaux besoins des occupants, le métier de responsable technique est confronté à de multiples problématiques, à la fois techniques, financières, juridiques, mais aussi commerciales et sociales.

–LE PROFIL–

DIPLÔMES REQUIS

- Formation de niveau Bac +2 : BTS, DUT génie civil, bâtiment
- Formation de niveau Bac +5 : master 2 en urbanisme, en immobilier
- École d'ingénieurs (ex : ESTP, Centrale, INSA...)

DURÉE D'EXPÉRIENCE

Une expérience dans la construction, la maîtrise d'œuvre, en tant que conducteur de travaux par exemple, est parfois exigée : cela peut être le cas pour des personnes dont le niveau de diplôme est moins important. Malgré tout, le recrutement de jeunes diplômés après un stage est fréquent, mais s'applique plus particulièrement aux diplômés d'un Bac +5 et aux ingénieurs.

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Maîtrise des techniques de construction tous corps d'état.
- Management et coordination de projet immobilier.
- Compétences en gestion de projet.
- Capacités de négociation, dans la relation avec le maître d'œuvre et les entreprises.
- Maîtrise du suivi budgétaire.
- Connaissances des normes et procédures réglementaires, ainsi que de la législation spécifique à la construction.
- Maîtrise des procédures d'appels d'offres et de gestion des prestataires.

APTITUDES PROFESSIONNELLES

- Forte capacité relationnelle aussi bien avec le client et les fournisseurs qu'avec l'équipe présente sur le chantier.
- Appétence pour le travail en équipe et en réseau pour faire circuler et remonter les différentes informations nécessaires à l'avancement des projets.
- Grande autonomie et capacité de travail pour être présent à tous les niveaux d'information et savoir traiter les priorités.
- Qualité rédactionnelle, sens des chiffres, esprit d'analyse et de synthèse indispensable au montage de dossiers.

–LA MOBILITÉ–

POSTES PRÉCÉDENTS (P-1)

- Ingénieur travaux
- Conducteur de travaux
- Responsable de maintenance immobilière

ÉVOLUTIONS PROFESSIONNELLES (P+1)

- Directeur technique
- Directeur du patrimoine (par élargissement des compétences aux domaines juridique, commercial et social)
- Gestionnaire d'actifs immobiliers (avec compétences financières développées)

—TÉMOIGNAGES—

SYLVAIN GIRARD,
DIRECTEUR TECHNIQUE RÉSIDENTIEL
ÎLE-DE-FRANCE ET NORMANDIE,
VINCI IMMOBILIER

« Passer des chantiers à la direction technique nécessite de s'adapter à la vie de bureau, de devenir plus sédentaire. Mais avoir cette expérience des travaux est indispensable pour être un bon responsable technique. »

À l'École nationale des métiers du bâtiment, Sylvain Girard obtient tout d'abord un brevet de technicien. Engagé par la suite dans un BTS Bâtiment à l'E.B.T.P de Vincennes, il préfère rejoindre la vie active et intègre Bouygues Bâtiment en décembre 1990.

Il démarre sa carrière en tant qu'aide conducteur de travaux et gravit les échelons durant huit ans. Il devient conducteur responsable d'opérations et encadre de jeunes conducteurs de travaux dans des programmes de logement. *« En 1998, je décide de me laisser tenter par la promotion immobilière et entre dans la société Georges V au poste de maître d'œuvre d'exécution ; c'est au sein d'un service technique intégré du promoteur que je fais le suivi de l'exécution des mandats. »* Il suit deux à trois opérations dans l'année et assure la maîtrise d'œuvre d'exécution, le pilotage des chantiers, la coordination des entreprises.

En 2002, Sylvain Girard demande une réorientation en interne et choisit d'occuper un poste d'ingénieur d'études. Dépôt de permis, préparation technique, optimisation des coûts, conception... telles sont les tâches de l'ingénieur d'études qui travaille en binôme avec un responsable de programmes. Il rédige les pièces constitutives du dossier d'appel d'offres et participe à la désignation des entreprises.

C'est en 2005 qu'il décide de changer de promoteur : il arrive chez Vinci Immobilier en tant que responsable technique, à la création du service.

« Je deviens alors responsable de l'accompagnement technique depuis le développement foncier jusqu'à l'appel d'offres : les responsables programmes n'ayant pas un profil particulièrement technique, il faut les orienter dans le montage de l'opération. »

Le service technique du département Résidentiel Île-de-France et Normandie chez Vinci Immobilier est aujourd'hui composé d'une équipe de sept personnes. Sylvain Girard a recruté ses collaborateurs suivant deux besoins : le premier en termes d'études, pour le montage et l'appel d'offres, et le second en termes de suivi de la production. L'activité consiste à accompagner, tout au long d'un projet, les équipes et les entreprises sur tous les aspects techniques.

« Je suis toujours des dossiers, mais mes missions prin-

cipales concernent le management d'équipe et la participation à des groupes de travail avec la direction pour faire évoluer nos pratiques. »

Si Sylvain Girard intervient dans des dossiers, c'est surtout au cours de la phase de développement, en collaboration avec les développeurs fonciers. *« Je peux m'occuper de la pré-estimation, des visites de terrain et de l'estimation des coûts : cela permet de cadrer les choses depuis le début du projet avec les architectes. Ensuite, je transmets le dossier à mes équipes, à des partenaires extérieurs ou à des économistes de la construction. »*

Le service technique suit une quinzaine d'opérations chaque année. L'équipe de Sylvain Girard doit donc être prête à collaborer au mieux pour faire avancer les projets. Entre les responsables techniques d'études et les responsables techniques de production, l'échange est primordial. Chacun doit faire partager aux autres ses expériences intéressantes issues du terrain : il s'agit donc d'instaurer une bonne communication et un esprit d'équipe important. Pour Sylvain Girard, *« ce sont les compétences de tous qui vont servir à faire avancer un projet : que ce soit une bonne connaissance des entreprises, des compétences techniques, une expérience terrain développée ou encore une maîtrise de la réglementation technique. »* •

CHARLES-ANTOINE CÉSARI,
RESPONSABLE TECHNIQUE
D'EXÉCUTION CHEZ BOUYGUES
IMMOBILIER

« Au lancement des travaux sur un chantier, je suis responsable du projet pendant cette phase, qui dure souvent entre 18 et 22 mois : je suis garant du planning et des délais prévus. »

Formé à l'ESTP en section bâtiment, Charles-Antoine Césari réalise un cursus jalonné de stages pratiques. Il commence par un stage ouvrier, en tant qu'ouvrier maçon, puis passe à la conduite de travaux : *« J'ai travaillé dans un corps d'état, l'étanchéité, et je réalisais des études, des plans et des coupes sur Autocad, qui étaient remis au conducteur de travaux. »*

Charles-Antoine Césari découvre à cette occasion la conduite de travaux durant trois mois : le suivi des chantiers, la représentation de l'entreprise, le management des équipes et la communication avec les maîtres d'œuvre et d'ouvrage. Il réalise son stage de fin d'études chez Bouygues Immobilier, où il occupe une fonction de responsable technique de réalisation : *« J'ai fait de la conception et du suivi d'opérations sur des programmes de résidences gérées, de foyers pour personnes dépendantes, de logements : cela m'a permis de découvrir l'ensemble des activités qui relèvent de ces postes techniques. »*

En octobre 2010, Charles-Antoine Césari est recruté par Bouygues Immobilier en tant que responsable

technique d'exécution. Ce poste est généralement occupé par des personnes issues de la maîtrise d'œuvre, anciens conducteurs de travaux venant d'entreprises générales, ou encore par de jeunes diplômés après leur stage de fin d'études. Charles-Antoine Césari exerce un management transversal : « *En tant que maître d'ouvrage, je suis le client et je paie les entreprises. Je suis garant du planning, de la qualité et du budget du chantier.* » Ses principaux interlocuteurs au quotidien sont le maître d'œuvre, patron du chantier, le pilote, chargé du planning, ainsi que les entreprises, les bureaux d'études et le bureau de contrôle. Au sein de Bouygues Immobilier et de son agence de la première couronne Est de Paris, Charles-Antoine Césari collabore avec les responsables de programmes, les responsables clientèle et la direction opérationnelle. « *Mon rôle est de poser les bonnes questions, d'avoir un regard critique sur le projet depuis l'appel d'offres. Je visite les chantiers au moins une fois par semaine, pour vérifier l'état d'avancement, la qualité des travaux et les délais, et pour diriger le maître d'œuvre et le pilote.* »

Le champ de responsabilité du responsable technique d'exécution chez Bouygues Immobilier commence au passage de l'appel d'offres et se termine au service après-vente. Durant toutes les étapes du projet, Charles-Antoine Césari contrôle l'avancée du chantier, mais travaille aussi avec la direction clientèle afin de transmettre les demandes de travaux modificatifs des acquéreurs. Il se doit d'être le relais d'information entre son entreprise et les concessionnaires : EDF, GDF, eau, assainissement... « *Pour cela, je travaille en partenariat avec les services techniques des villes, les aménageurs si nous sommes implantés dans une ZAC par exemple, et je dois coordonner les contraintes de chaque acteur du chantier.* »

Les multiples interlocuteurs et la grande disponibilité que demande ce métier en font un challenge de tous les jours. Charles-Antoine Césari doit savoir maîtriser l'ensemble des phases techniques du chantier, mais aussi les bases de la relation clientèle, ainsi que tous les éléments administratifs. Des facilités de communication, que ce soit en interne ou en externe, sont donc indispensables pour travailler comme responsable technique car c'est un vrai métier de terrain. ●

EXEMPLE D'OFFRE

Responsable technique en immobilier H/F

Aubervilliers (93) – 36 k€

En charge de l'organisation et du suivi des chantiers en cours, vos missions seront les suivantes :

- Coordonner les différents travaux de construction, de rénovation ou de maintenance.
- Être l'interlocuteur des prestataires : architectes, conducteur de travaux, prestataires de service...
- Appliquer la démarche qualité de l'entreprise.
- Négocier les contrats de maintenance.
- Gérer les budgets alloués et estimer les coûts des chantiers.
- Vérifier la bonne exécution des travaux.

Votre profil :

- Titulaire d'un Bac +2/3 en génie civil ou bâtiment.
- Une connaissance en immobilier locatif est souhaitée.
- Expérience de 5 ans minimum sur un poste similaire.
- Maîtrise des outils bureautiques.

Vos qualités :

- Rigueur, sens de l'organisation, sens des responsabilités, bonne capacité d'adaptation, un bon relationnel et bonne gestion des priorités.

Source : Apec

EXEMPLE D'OFFRE

Responsable technique immobilier H/F

Val-de-Marne (94)

Rattaché(e) au directeur technique, vous prenez en charge la dimension technique des opérations de logements.

Vous intervenez depuis la mise au point des opérations jusqu'à la réception et représentez le maître d'ouvrage sur les opérations. Dans ce contexte, vous assurez aussi la partie administrative, la gestion des assurances et le service après-vente en gérant la relation client. Vous assurez un *reporting* régulier à la direction et êtes le garant du respect des coûts, de la qualité et des délais.

Ingénieur de formation de type ESTP, INSA ou Bac +2 de type DUT génie civil, vous avez 3 années d'expérience minimum en conduite de travaux sur des grands chantiers.

Vous avez suivi des chantiers en tous corps d'état variés dont des opérations de logements collectifs. Vous aimez travailler en équipe et êtes force de proposition. Bon technicien, bon relationnel, bonne expression.

Source : Apec

À LIRE AUSSI

> Les Fiches Fonctions

Sur www.apec.fr, rubrique « Marché de l'emploi »

> Les Fiches Secteurs

Sur www.apec.fr, rubrique « Marché de l'emploi »

> L'Annuaire des métiers

Sur www.apec.fr, rubrique « Ma carrière »

— LES MÉTIERS DE LA TRANSACTION, COMMERCIALISATION —

- P. 51 4 - Directeur d'agence immobilière
- P. 57 5 - Consultant en immobilier d'entreprise
- P. 63 6 - Négociateur immobilier

4

DIRECTEUR D'AGENCE IMMOBILIÈRE

- AGENT IMMOBILIER
- CHEF D'AGENCE LOCATIF IMMOBILIER
- DIRECTEUR DE CENTRE DE PROFIT
- RESPONSABLE D'AGENCE
- RESPONSABLE DE CENTRE DE GESTION
- RESPONSABLE DES VENTES
- ADMINISTRATEUR DE BIENS

Le directeur d'agence immobilière est en charge du fonctionnement de l'agence au niveau administratif, managérial et financier. Il manage une équipe de négociateurs et vérifie le bon déroulement des transactions immobilières. Il est également responsable de la stratégie et du développement foncier sur les opérations majeures.

RÉMUNÉRATION

- Jeune diplômé : entre 30 et 40 k€
 - Jeune cadre : entre 40 et 50 k€
 - Cadre confirmé : entre 50 et 70 k€ (et plus selon l'expérience, la taille de l'agence et le niveau de responsabilité)
- Part variable

QUI RECRUTE ?

- Administrateurs de biens
- Réseaux d'agences immobilières
- Sociétés conseil en immobilier d'entreprise
- Promoteurs immobiliers

RATTACHEMENT HIÉRARCHIQUE

- Directeur régional

RELATIONS FONCTIONNELLES

En interne :

- Direction des ressources humaines
- Direction commerciale et marketing
- Service informatique
- Responsables de programmes
- Responsables techniques
- Responsables commerciaux

En externe :

- Acteurs de la vie locale de l'agence (commerçants, associations, clubs...)
- Notaires
- Apporteurs d'affaires
- Négociateurs indépendants
- Clients

–LE POSTE–

ACTIVITÉS PRINCIPALES

Management d'équipe

- Encadrer et animer son équipe en organisant les délégations et en effectuant les contrôles adaptés.
- Décliner les objectifs qui lui ont été fixés par sa direction, tout en respectant les contraintes et les spécificités du terrain.
- Représenter sa structure vis-à-vis des instances locales.
- Superviser et gérer les moyens organisationnels, techniques, humains, financiers, logistiques... pour réaliser les objectifs.
- Fédérer et stimuler les équipes.
- Être le garant des bonnes pratiques commerciales.
- Veiller à la bonne tenue de l'agence dans son ensemble.
- S'assurer du respect des procédures par l'ensemble des collaborateurs.
- Être attentif à la bonne intégration de chaque nouveau collaborateur.

Développement commercial

- Prospecter de nouveaux clients sur un secteur défini, en vue de rechercher des biens à commercialiser.
- Développer son réseau.
- Estimer la valeur des biens.
- Visiter les biens immobiliers.
- Assurer la négociation jusqu'à la vente et la mise en œuvre du financement.
- Constituer les dossiers de vente.
- Conseiller les clients sur les diagnostics obligatoires affaissant à la vente des biens immobiliers.
- Contribuer activement au chiffre d'affaires de l'agence.
- Rédiger les actes de vente.
- Veiller au bon déroulement des signatures et au respect des procédures légales.

Reporting

- Élaborer et gérer le budget de l'agence.
- Suivre et analyser l'activité de l'agence à travers la constitution et la tenue de tableaux de bord transmis au siège.

Gestion locative

- Négocier les baux.
- Veiller au bon encaissement des recettes (loyers et charges).
- S'efforcer de prévenir les impayés et, s'il y a lieu, rechercher une solution amiable ou engager une action en pré-contentieux.
- Lutter contre la vacance et assurer la relocation rapide des logements ou locaux.

ACTIVITÉS ÉVENTUELLES

- Recruter des collaborateurs.
- Réajuster l'organisation pour permettre l'atteinte des objectifs.
- Animer des groupes de travail comme chef de projet sur un thème spécifique.
- Gérer les contentieux particuliers.

VARIABILITÉ DES ACTIVITÉS

Les activités du directeur d'agence peuvent varier selon la taille de son agence.

Le directeur d'agence peut aussi exercer son métier dans des structures différentes :

- Dans une **agence immobilière, membre d'un réseau d'agence** : il est responsable de son agence, tout en bénéficiant de services supports d'un siège social. Il reçoit des orientations stratégiques de la part de la direction du réseau.
- En tant qu'**indépendant** : il mène son affaire de façon indépendante, tant dans le recrutement que dans la gestion des mandats.
- Dans une **agence immobilière en ligne** : il exerce le métier d'une façon quelque peu différente, en axant sa stratégie sur la réduction des coûts et la participation du client à certaines démarches. Il peut accompagner ses clients sur différentes problématiques :
 - Sur le volet **transaction**,
 - Pour la **location des biens**.

CONTEXTE ET FACTEURS D'ÉVOLUTION DU MÉTIER

On assiste à un repositionnement des professions de la transaction immobilière, principalement dû au contexte économique difficile. En effet, ces professions ont été durement touchées, le marché de la

transaction immobilière s'étant considérablement ralenti. L'émergence de nouveaux acteurs (mandataires à domicile, mais aussi agences immobilières en ligne...) nécessite un accroissement de l'effort de prospection, dans un contexte de marché immobilier peu porteur, marqué par une chute des transactions. Cela nécessite des stratégies offensives, des démarches commerciales plus agressives et volontaristes pour aller chercher les clients potentiels. La perception des commissions sur les transactions effectuées prend aujourd'hui plus de temps, les transactions étant plus difficiles à conclure, et les honoraires perçus tendent à baisser. Cela nécessitera certainement des arbitrages entre le développement de nouvelles actions de prospection et la réduction de certains coûts, en privilégiant les commerciaux obtenant les meilleurs résultats.

–LE PROFIL–

DIPLÔMES REQUIS

- Formation de niveau Bac +3 : licence professionnelle profession immobilière
- Formation de niveau Bac +5 : master en droit, en gestion, en sciences économiques
- Écoles de commerce
- Ecoles spécialisées : ICH, ESPI
- Écoles d'ingénieurs : ESTP...

L'agent immobilier, officiellement mandaté pour effectuer des transactions par ses clients, est obligatoirement détenteur de la carte professionnelle « transactions ». C'est la loi Hoguet, datée de 1970, visant à encadrer les activités d'achat et de ventes immobilières et leurs conditions d'attribution, qui a instauré ce système de carte professionnelle. Une réforme de cette loi est prévue pour l'année 2013. Pour l'obtenir, il faut être titulaire d'un diplôme délivré par l'État, sanctionnant trois années d'études dont le contenu doit être économique, juridique ou commercial. Une exception est faite pour le BTS professions immobilières (diplôme sanctionnant deux années d'études).

À défaut, il subsiste différentes possibilités :

- Justifier d'une expérience de 10 ans en tant que salarié d'un titulaire de la carte professionnelle, d'agent immobilier ou d'administrateur de biens.
- Justifier d'une expérience professionnelle de 4 ans avec le statut cadre en tant que salarié d'un titulaire de la carte professionnelle.
- Si l'on est titulaire du baccalauréat, justifier d'une expérience de 3 ans en tant que salarié titulaire de la carte professionnelle. On peut donc devenir agent immobilier sans diplôme. L'expérience en tant qu'agent commercial n'est pas prise en compte.

DURÉE D'EXPÉRIENCE

Une expérience dans la négociation immobilière ou dans le montage d'opérations immobilières est souvent requise.

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Aptitude au management.
- Gestion administrative et financière.
- Compétences en négociation commerciale.
- Maîtrise de la gestion des ressources humaines.
- Connaissance de l'environnement juridique d'une agence.

APTITUDES PROFESSIONNELLES

- Rigueur pour veiller au respect de la réglementation concernant les actes de vente.
- Appétence commerciale pour s'investir dans chaque nouvelle transaction.
- Excellent relationnel tant avec les clients, les partenaires qu'avec les collaborateurs de l'agence.
- Polyvalence pour la gestion des tâches administratives, financières, managériales...
- Capacité de prise de décision importante, dans le but de guider les collaborateurs de l'agence à chaque étape de leur métier.
- Capacité à négocier dans des situations litigieuses.

–LA MOBILITÉ–

POSTES PRÉCÉDENTS (P-1)

- Négociateur immobilier

ÉVOLUTIONS PROFESSIONNELLES (P+1)

- Directeur régional
- Directeur multi-sites
- Directeur d'un réseau d'agences

—TÉMOIGNAGES—

**BENOÎT RAIMBAUD,
RESPONSABLE D'AGENCE
IMMOBILIÈRE, LA BOURSE
DE L'IMMOBILIER**

« Le responsable d'une petite agence locale se charge de l'administratif, de la partie commerciale, du recrutement, du management, de la formation... tout en réalisant ses propres actes de vente. »

Benoît Raimbaud a d'abord été gendarme, cavalier au sein de la Garde républicaine, conseiller commercial en automobile puis finalement associé dans une concession automobile. À la faveur d'une formation de conseiller commercial en immobilier, proposée par la Chambre de commerce et d'industrie de Saint-Nazaire, il découvre le monde de l'immobilier. Durant six mois, il suit une formation théorique ponctuée par deux stages en entreprise.

« Pour parfaire mes connaissances juridiques, du suivi des ventes et de la rédaction d'actes, j'ai choisi d'effectuer mon premier stage dans une étude notariale. Mon second stage s'est déroulé au sein de l'Étude Immobilière, centré sur la partie commerciale. »

Suite à son stage, Benoît Raimbaud intègre l'Étude Immobilière en tant que conseiller commercial, dans une agence en création en Loire-Atlantique. Il y reste durant un an, avant de rejoindre une étude notariale pour s'occuper du service de négociation. Il devient par la suite agent immobilier indépendant puis directeur d'agence. Il s'installe en Bretagne, en tant que responsable d'agence immobilière à la Bourse de l'Immobilier.

« La Bourse de l'Immobilier est le premier réseau indépendant français d'agences immobilières : il compte environ 300 agences et le personnel est en grande partie salarié. Il s'appuie également sur des agents commerciaux et des négociateurs indépendants. Nous dépendons d'un même siège mais chaque responsable d'agence est titulaire d'une carte professionnelle et est le patron de sa structure ; il doit simplement rendre des comptes et être le garant de l'image de l'entreprise au niveau local. »

Sous sa responsabilité, Benoît Raimbaud manage une équipe composée de deux négociateurs salariés et de deux commerciaux indépendants. Pour faire fonctionner l'agence au quotidien, il multiplie les activités : suivi commercial, management, reporting, contrôle des procédures, gestion des plannings... et forte implication sur le terrain, particulièrement en ce qui concerne la prospection.

« La direction d'une agence locale demande une gestion de l'administratif, du commercial, du recrutement, du management... tout en maintenant une production

personnelle en termes de transactions : cette complémentarité est pour moi absolument nécessaire pour conserver une parfaite maîtrise du terrain et être un vrai moteur pour mes collaborateurs. »

Au quotidien, les collaborations avec des acteurs économiques locaux sont multiples. Benoît Raimbaud travaille ainsi avec des notaires, des diagnostiqueurs immobiliers, des banquiers et des courtiers.

« Pour moi, 70% du travail des négociateurs se fait grâce à l'échange d'informations : c'est donc très important de maintenir de bonnes relations avec les prescripteurs. La découverte de nouveaux clients grâce à la prospection nous apporte les 30% restants. »

Dans un contexte économique difficile, où les mises en relation directes entre particuliers sont de plus en plus fréquentes, les professionnels de l'immobilier doivent se positionner dans une relation de service : *« Les gens ont besoin d'avoir confiance, de se sentir écoutés : il faut mettre en œuvre un vrai relationnel avec nos clients et redorer l'image de professionnalisme de notre profession. »*

Benoît Raimbaud fait donc progresser ses collaborateurs en termes de compétences, notamment en ce qui concerne la maîtrise de l'environnement juridique et commercial de leur métier. Parallèlement, la Bourse de l'immobilier propose de multiples services pour appuyer au quotidien la formation et le développement de ses équipes : ils sont ainsi formés à la loi Hoguet, à la prise de mandats, à la bonne tenue des registres de transactions immobilières...

« Le métier de directeur d'agence demande un investissement personnel important. Il faut veiller aux résultats de l'agence, aux chiffres de chacun des négociateurs et à ses résultats personnels. Pour exercer ce métier, il est nécessaire de bien connaître ses collaborateurs, avec leurs qualités et leurs défauts, pour pouvoir construire une équipe aux compétences diversifiées. Il faut avoir en tête cette notion essentielle : la prestation de service. Nous ne vendons pas un bien, mais bel et bien un service lié à la transaction immobilière, ce qui change notre exigence de qualité. » ●

**ADRIEN BELKHIRI,
RESPONSABLE D'AGENCE,
ALK IMMO**

« Le métier d'agent immobilier est en train de prendre un nouveau tournant : la façon d'exercer, la relation avec les clients, le marché, la mobilité... Nous devenons des interlocuteurs de proximité. »

Le goût pour le contact avec la clientèle et pour la négociation commerciale a forgé le parcours professionnel d'Adrien Belkhiri. Que ce soit dans l'hôtellerie ou dans le commerce, il développe ses compétences jusqu'à occuper un poste à responsabilité dans la vente de produits alimentaires aux grandes chaînes de restauration. Établi en Suisse, il choisit pourtant la France pour débiter un nouveau plan de carrière : *« Lorsque j'ai démarré dans l'immobilier en 2007, le marché de la transaction en Suisse était assez fermé, alors qu'en France, la période était faste. »*

À la frontière entre la France et la Suisse, en périphérie de Genève, Adrien Belkhiri devient d'abord agent commercial : *« En mettant à profit mes expériences dans le marketing, la communication et la négociation, l'immobilier était un nouveau challenge pour moi. »*

En 2007, il travaille avec Alk Immo, groupe de quatre agences immobilières réparties entre Annecy, Saint-Julien-en-Genevois, Thonon-les-Bains, et Annemasse. Deux ans plus tard, il devient manager de l'agence de Saint-Julien-en-Genevois, puis peu après de celle d'Annecy. Ses équipes se composent de négociateurs salariés et d'agents commerciaux travaillant directement pour l'agence.

« Dans mes fonctions, je suis chargé du recrutement, de la formation des négociateurs mais je fais aussi de la transaction immobilière : cela occupe encore 50% de mon temps de travail. »

Le marché immobilier de ce territoire transfrontalier est particulier : en effet, la proximité de Genève influence les comportements des vendeurs et les prix. *« La grande majorité des Genevois viennent s'installer en France pour acheter une résidence principale ou secondaire. Cela fait bien sûr monter les prix, qui atteignent le même niveau qu'à Paris. »* Pour les agents immobiliers, le travail consiste donc en partie à raisonner les propriétaires sur le prix de vente de leur bien. Adrien Belkhiri forme les négociateurs et leur apprend les aspects techniques du métier, les connaissances dans le bâtiment, le droit immobilier, les contours de la loi Hoguet...

« Pour moi, être un bon vendeur est quelque chose de plutôt intuitif : je vais former les jeunes recrues sur les connaissances de base du métier et la réalité du marché de l'immobilier, mais en ce qui concerne la vente, ils doivent être autonomes. »

En tant que responsable d'agence, Adrien Belkhiri manage son équipe en mettant en place des perma-

nences à l'agence, des réunions, des points individuels... tout en maintenant sa propre activité de transaction immobilière. Ses agences développent aussi une petite activité de gestion locative, ainsi que la vente de programmes neufs. La diversité de sa pratique professionnelle et le dynamisme du marché régional permettent à Adrien Belkhiri de se projeter dans ce secteur : *« C'est un métier qui évolue très vite, avec la réglementation, les réformes fiscales, qui nous obligent à nous former sans cesse. De plus, nous pouvons nous diriger vers d'autres activités du secteur : le syndic, la gestion locative ou encore les marchands de biens, les lotisseurs... »*

Adrien Belkhiri, en tant que manager, recrute particulièrement des personnes issues de la commune ou du secteur concerné par son activité ayant la fibre commerciale. Une bonne connaissance du territoire, un solide réseau de connaissances, tels sont les atouts des négociateurs : *« Le métier d'agent immobilier est riche et en évolution : pour que nos clients fassent appel à nous, nous devons développer une véritable expertise et une vraie valeur ajoutée. C'est la clé de la reconnaissance de notre travail. »* ●

EXEMPLE D'OFFRE

Directeur d'agence immobilière (H/F)

Paris (75)

Agence immobilière implantée à Paris recherche un directeur d'agence pour développer un nouvel arrondissement parisien. Il s'agit de :

- Créer et développer votre portefeuille client sur le secteur.
- Prospection téléphonique et terrain.
- Estimation de biens.
- Prise de mandats.
- Visite de biens immobiliers.
- Assurer la négociation jusqu'à la vente et le financement.
- Accompagnement de l'acquéreur dans l'ensemble de la procédure.
- Contribuer activement au développement du chiffre d'affaires de l'agence.

Profil :

- Connaissance de bases juridiques, financières et fiscales
- Maîtrise de l'outil informatique
- Autonome, rigoureux et organisé
- Forte volonté d'apprendre et d'évoluer
- Bonne écoute active, excellente présentation, rémunération : fixe + primes + avantages : téléphone portable, tickets restaurant, mutuelle, intéressement, Plan épargne entreprise, Compte épargne temps.

Source : Apec

EXEMPLE D'OFFRE

Directeur d'agence H/F

Grenoble (38) – 70 k€

Opérateur engagé de la ville durable, le groupe développe des projets de logements, d'immeubles de bureaux et de parcs tertiaires à partir de trente-cinq implantations en France et quatre en Europe.

Vous élaborez les stratégies de développement de l'agence, adaptées aux objectifs d'activité. Vous mettez en place une organisation en concertation avec le Directeur régional. Vous gérez l'activité, le chiffre d'affaires comptable et résultat de votre agence en cherchant à les faire progresser (veiller à l'atteinte des plannings par opération et chercher à les anticiper). Vous veillez au développement de la performance de chaque collaborateur. Vous constituez et faites vivre le réseau relationnel nécessaire au développement de l'agence. Enfin, vous veillez à l'amélioration continue de la qualité.

De formation ESC, ingénieur ou droit, vous bénéficiez d'une expérience de cinq ans minimum dans les mêmes fonctions.

Source : Apec

À LIRE AUSSI

> Les Fiches Fonctions

Sur www.apec.fr, rubrique « Marché de l'emploi »

> Les Fiches Secteurs

Sur www.apec.fr, rubrique « Marché de l'emploi »

> L'Annuaire des métiers

Sur www.apec.fr, rubrique « Ma carrière »

5 CONSULTANT EN IMMOBILIER D'ENTREPRISE

- NÉGOCIATEUR EN IMMOBILIER D'ENTREPRISE
- CONSEILLER EN IMMOBILIER D'ENTREPRISE

Le consultant en immobilier d'entreprise apporte son savoir-faire dans les négociations entre propriétaires, locataires, acquéreurs potentiels, afin de faciliter la conclusion des affaires dans le cadre d'un mandat de location ou de vente. En matière de bureaux, d'entrepôts, d'usines, de locaux d'activité, il réalise les études de rentabilité, effectue la prospection et la commercialisation.

RÉMUNÉRATION

- Jeune diplômé : entre 30 et 50 k€
 - Jeune cadre : entre 50 et 60 k€
 - Cadre confirmé : entre 60 et 100 k€
- Part variable

QUI RECRUTE ?

- Groupes spécialisés dans les services immobiliers
- Cabinets conseil en immobilier d'entreprise
- Assurances, mutuelles, banques
- Sociétés foncières

RATTACHEMENT HIÉRARCHIQUE

- Directeur d'agence, de centre de profit
- Directeur régional
- Directeur d'équipe
- Directeur de département
- Directeur de ligne de produit

RELATIONS FONCTIONNELLES

En interne :

- Service expertise
- Direction régionale, territoriale, d'agence

En externe :

- Clients entreprises (directeurs administratifs et financiers, directeurs généraux...)
- Avocats
- Notaires
- Conseils juridiques
- Communautés de communes et d'agglomération
- Mairies, services de l'urbanisme

—LE POSTE—

ACTIVITÉS PRINCIPALES

Prospection et négociation de mandats

- Constituer et développer un portefeuille de clients (utilisateurs ou propriétaires) en s'appuyant sur la connaissance de son secteur (surface et géographique), afin notamment d'obtenir des mandats de la part des propriétaires.

Conseil et commercialisation

- Mettre en place sur son portefeuille les actions adéquates en termes de marketing commercial : mise en place des annonces et de l'affichage, des mailings...
- Organiser les rendez-vous avec les clients : visite des immeubles, analyse des besoins, propositions commerciales, réunions techniques, réunions de négociation financière, juridique...
- Conseiller les dirigeants d'entreprises dans leurs recherches d'implantation.
- Pour répondre aux attentes de ses clients, proposer une offre produite hors patrimoine si besoin.

Suivi des dossiers et de la relation client

- Assurer la coordination de chaque dossier avec les différents intervenants.
- Suivre les négociations jusqu'à la signature du bail ou du compromis de vente.
- Mettre en place et suivre les tableaux de bord de commercialisation.
- Participer au développement et à la diversification de la structure.
- Mettre en œuvre une démarche commerciale systématique auprès des locataires en place afin de les fidéliser et de valoriser le portefeuille de la société.

Études et prospective

- Se tenir au courant régulièrement et en temps réel des informations concernant le secteur d'activité (projet de construction, expansion d'un client...) pour connaître son marché, notamment par la lecture des journaux spécialisés et de la presse en général.
- Rédiger des études conjoncturelles de marché : les grands utilisateurs, les principaux propriétaires institutionnels, le volume et l'historique des transactions, l'offre disponible, l'offre future, les niveaux de loyers pratiqués, les évolutions...

VARIABILITÉ DES ACTIVITÉS

Le cycle de transaction varie en fonction de la taille des surfaces à commercialiser : plus la surface est grande, plus le travail en amont est important.

Généralement, les consultants juniors commencent par travailler sur les plus petites surfaces puis évoluent vers des surfaces plus importantes.

Il existe différents marchés au sein de l'immobilier d'entreprise.

- Dans **l'immobilier de bureaux**, le consultant en immobilier d'entreprise devra adapter ses propositions aux besoins logistiques de l'entreprise, mais aussi à l'image que celle-ci souhaite donner de son installation.

- En ce qui concerne **l'immobilier des entrepôts et de la logistique**, les critères à prendre en compte par le consultant seront a priori très techniques et demanderont une connaissance fine des problématiques industrielles.

- Il existe aussi des marchés plus confidentiels tels que **l'hébergement hôtelier, l'artisanat, les exploitations agricoles ou forestières, les bâtiments de services publics ou d'intérêt collectif...**

Le consultant en immobilier d'entreprise peut évoluer dans plusieurs types de structures :

- Dans des **sociétés de conseil en immobilier d'entreprise**,
- Au sein d'une **foncière**, qui loue ses actifs à des entreprises utilisatrices.

CONTEXTE ET FACTEURS D'ÉVOLUTION DU MÉTIER

Pour le consultant en immobilier d'entreprise, la demande dépend étroitement de la conjoncture économique qui conditionne le niveau d'activité des entreprises et l'emploi, et donc les besoins en locaux (superficie, localisation, nombre d'établissements...). On note une disparité de l'activité sur le territoire français, en fonction des différentes zones d'activités et de leur spécificité : marchés de l'entrepôt, de la

logistique, du bureau, de l'investissement.

Sur le marché de l'immobilier d'entreprise particulièrement, les locaux doivent répondre aux normes de qualité (localisation, fonctionnalité, aménagements et services disponibles...) et aux normes réglementaires en vigueur (notamment environnementales). Celles-ci évoluent rapidement et le consultant en immobilier d'entreprise doit les maîtriser. Pour les clients, le respect des normes écologiques est devenu un critère de choix, que ce soit en tant qu'investisseur ou en tant que loueur.

En ce qui concerne l'investissement, le marché s'est internationalisé. Les investisseurs étrangers se positionnent sur le marché français, en tenant compte de l'équilibre de l'économie nationale mais aussi de la fiscalité. La mise en place du nouveau régime des SIIC (sociétés d'investissement immobilier cotées) en 2002 a montré une capacité à mobiliser des capitaux, à renouveler l'offre de gestion immobilière, à créer de la valeur immobilière et à développer de grandes foncières... Ce dispositif fiscal a modifié l'état du marché français de l'immobilier d'investissement : il instaure, pour les sociétés immobilières cotées, un système de taxation des bénéfices différent de celui applicable aux sociétés industrielles.

–LE PROFIL–

DIPLÔMES REQUIS

- Formation de niveau Bac +5 : master en droit privé, droit des affaires
- École de commerce
- Formations spécialisées dans l'immobilier : ICH ou ESPI

DURÉE D'EXPÉRIENCE

Les jeunes diplômés peuvent occuper la fonction de consultant ou négociateur junior, de préférence en ayant préalablement effectué un stage dans cette branche. Le plus souvent, les entreprises recherchent des cadres avec deux ou trois ans d'expérience dans la fonction.

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Bonnes connaissances juridiques notamment en droit de l'urbanisme, droit de la construction et droit commercial.
- Connaissance du secteur de l'immobilier.
- Culture générale en immobilier d'entreprise.

APTITUDES PROFESSIONNELLES

- Caractère et forte personnalité pour faire adhérer le client à la solution proposée.
- Combatif et persévérant pour convaincre les prospects de devenir des clients.
- Persuasif et convaincant face à des interlocuteurs de haut niveau.
- Réactif pour savoir prendre rapidement les mesures qui s'imposent dans un environnement en perpétuel mouvement.
- Résistant au stress, car les enjeux sont importants et l'activité cyclique (les négociateurs de grandes surfaces signent rarement plus de trois à cinq affaires par an).
- Grande aptitude à communiquer et à convaincre, facteur essentiel pour exercer ce métier.
- Excellente aptitude à la négociation et fortes capacités relationnelles pour comprendre et répondre aux besoins du client.

–LA MOBILITÉ–

POSTES PRÉCÉDENTS (P-1)

- Négociateur immobilier

ÉVOLUTIONS PROFESSIONNELLES (P+1)

- Directeur d'agence
- *Asset manager*
- *Property manager*
- Création de sa propre structure

–TÉMOIGNAGE–

ARTHUR RODRIGUEZ, CONSULTANT IMMOBILIER INDUSTRIE ET LOGISTIQUE CHEZ CBRE

« Mon métier consiste à faire de l'intermédiation : je suis le lien entre le propriétaire, vendeur ou loueur, et un acquéreur ou un locataire. »

Arthur Rodriguez est un jeune diplômé lorsqu'il entre chez CBRE en 2010. Sorti de l'École Supérieure de Commerce de Rennes après un IUT Techniques de commercialisation à Sceaux, il a réalisé plusieurs stages en marketing et en vente, ainsi qu'une année d'expatriation en Inde, au cours de laquelle il obtient

un double diplôme. CBRE est la première structure de conseil en immobilier d'entreprise qui compte plus de 700 collaborateurs en France et 36 000 dans 60 pays. Ses activités se découpent entre la commercialisation, le conseil en implantation ou en stratégie, l'expertise et la gestion immobilière, l'investissement immobilier ou encore l'assistance à maître d'ouvrage et l'aménagement d'espace.

« J'ai choisi l'immobilier d'entreprise parce que c'est un métier où l'on peut créer sa propre rémunération par son professionnalisme et sa persévérance, tout en accomplissant de grands défis et de belles réalisations. »

Arthur Rodriguez, chez CBRE, est recruté sur le poste de consultant en immobilier d'entreprise, industrie et logistique. Durant les six premiers mois, il suit des formations en interne sur les outils informatiques, la prospection... et découvre le secteur géographique sur lequel il va travailler.

« Les premières demandes sont traitées en binôme, afin d'appréhender les techniques et méthodes des plus anciens. Au bout de quelques mois, on devient très vite autonome. »

Son activité comprend une part importante de traitement des demandes des clients et de gestion administrative des mandats. Il travaille aussi à l'élaboration de cahiers des charges précis, récapitulant les besoins de ses clients.

« En travaillant sur des produits tels que les entrepôts, j'ai pu acquérir des connaissances techniques me permettant de mieux appréhender et répondre aux problématiques de mes clients : parler de débourbeurs ou de ponts roulants, cela ne m'effraie plus. »

Arthur Rodriguez recherche le produit correspondant aux besoins de ses clients, dans la base d'offres dont il dispose : il envoie des fiches et des descriptifs techniques à son client, organise les visites et traite la partie administrative jusqu'à son terme. Ses interlocuteurs sont le plus souvent les décideurs stratégiques : les directeurs administratifs et financiers ou les directeurs généraux des entreprises clientes. Il arrive également qu'il ait à traiter avec les exploitants, en charge de la gestion technique de l'entrepôt ou de l'atelier.

Le métier de consultant en immobilier d'entreprise demande de la persévérance et de l'optimisme puisque tous les dossiers traités n'aboutissent pas forcément à la régularisation d'un contrat de vente ou de location.

« Depuis 2008, les délais de transactions et les prises de décisions se sont allongés, du fait du contexte économique et de l'incertitude ressentie : nous pouvons suivre un client entre trois et huit mois, ou même plusieurs années pour les dossiers complexes. »

Il est nécessaire de savoir communiquer avec les multiples acteurs quotidiennement rencontrés : notaires, propriétaires privés et institutionnels, investisseurs,

avocats et conseils juridiques, fiscalistes, mairies et communautés d'agglomérations, services de l'urbanisme... Le consultant en immobilier d'entreprise doit savoir adapter son discours et rester dynamique et volontaire.

Avec l'expérience, on développe de nombreuses compétences et aptitudes : *« Tout ne s'apprend pas et certains automatismes viennent avec le temps et la pratique. »*

« Je trouve dommage que les métiers commerciaux et leurs perspectives soient si peu mis en avant au sein des parcours scolaires, alors même qu'ils recrutent et permettent des évolutions professionnelles intéressantes. » ●

EXEMPLE D'OFFRE**Consultant immobilier d'entreprise H/F**

Moselle (57) – 50 k€

Rattaché(e) au responsable de votre entité, vous prenez en charge la transaction locative et la vente d'espaces de locaux d'activité sur un secteur géographique déterminé. Véritable interface entre l'offre et la demande, vous intervenez auprès d'une clientèle constituée de PME/PMI, grands comptes : sociétés locales, sociétés nationales, sociétés internationales, investisseurs, institutionnels. Vos contacts sont réalisés auprès des chefs d'entreprises, directeurs immobiliers, propriétaires... Plus précisément, vous réalisez les missions suivantes :

- prospections de nouveaux clients : propriétaires souhaitant mettre en vente ou en location leurs espaces d'activité et/ou futurs acquéreurs ou locataires à la recherche de nouveaux locaux,
- évaluation et valorisation des produits : identifier les attentes, définir les axes d'amélioration...
- conseil et accompagnement de vos interlocuteurs dans la réalisation de leurs projets immobiliers,
- analyse, avec chacun des intervenants (clients investisseurs et clients utilisateurs), de la solution la plus adaptée à leurs besoins (location ou vente, localisation, superficie, coût...), négociation et suivi,
- mise en place d'actions de communication, développement d'un réseau de partenaires (relais de l'information),
- mise en relation de l'offre et de la demande,
- recherche de nouvelles opportunités en vue de futurs arbitrages,
- élaboration des stratégies de développement,
- fidélisation de votre portefeuille clientèle (mandants et propriétaires institutionnels).

De formation supérieure commerciale (BTS, DUT, écoles de commerce...), vous possédez une expérience commerciale confirmée en B to B et possédez une connaissance du secteur de l'immobilier d'entreprise. Force de proposition auprès de votre clientèle, vous maîtrisez l'art de la négociation et faites preuve d'un véritable engagement dans votre métier. Possédant le goût du terrain, vous êtes reconnu(e) pour vos qualités relationnelles et votre excellente présentation. Curieux, volontaire et réactif, vous savez vous investir dans chacune de vos missions et vous adapter à vos interlocuteurs. Pugnace et tenace, vous concentrez votre action vers l'atteinte de résultats et avez à cœur de mener à bien chacune de vos missions. Homme ou femme de challenges, autonome et pro actif, vous souhaitez donner une nouvelle dimension à votre carrière au sein d'une société en développement. Précisions : maîtrise des outils informatiques, maîtrise des outils statistiques. Rémunération : fixe + variable.

Source : Apec

EXEMPLE D'OFFRE**Consultant immobilier d'entreprise H/F**

Toulouse (31) – 36 k€

Rattaché au directeur, le rôle du consultant est de prospecter la clientèle, de diagnostiquer leurs besoins et de proposer des solutions immobilières à la problématique exposée. Il anticipe les mouvements des entreprises et institutionnels, prend contact avec les propriétaires pour faire signer des mandats de vente, de location ou de cession de bail. Il conçoit avec l'aide du service spécialisé la communication sur les biens rentrés pour contacter les futurs preneurs.

Commercial et négociateur dans l'âme, il a trois ans minimum d'expérience et il sait mener avec ses interlocuteurs, qui sont majoritairement des chefs d'entreprises, une négociation impliquant gestion, finance et marketing sur un bon niveau de culture générale.

Il mène une négociation afin de faire tomber les objections et trouver l'arrangement satisfaisant les deux parties jusqu'à la signature des baux, ventes ou cession et l'encaissement des honoraires. Il connaît les bases élémentaires du droit immobilier et une formation interne doit l'aider rapidement à cerner les points les plus couramment rencontrés. Loyal et honnête, il est curieux et enthousiaste et aime mener à bien les actions engagées. En plus d'une formation interne de qualité au sein d'un réseau en pleine expansion, il bénéficiera d'une méthodologie de travail éprouvée et rigoureuse et pratique les outils informatiques de bureautique.

Source : Apec

À LIRE AUSSI

> Les Fiches Fonctions

Sur www.apec.fr, rubrique « Marché de l'emploi »

> Les Fiches Secteurs

Sur www.apec.fr, rubrique « Marché de l'emploi »

> L'Annuaire des métiers

Sur www.apec.fr, rubrique « Ma carrière »

6 NÉGOCIATEUR IMMOBILIER

- AGENT IMMOBILIER
- COMMERCIAL EN IMMOBILIER

Le négociateur ou agent immobilier apporte son savoir-faire dans les négociations entre propriétaires et locataires ou acquéreurs potentiels afin de faciliter la conclusion des affaires dans le cadre d'un mandat de location ou de vente. Il a un rôle de conseil et propose des solutions qui permettent d'optimiser le bien.

RÉMUNÉRATION

- Jeune diplômé : entre 25 et 30 k€
 - Jeune cadre : entre 30 et 40 k€
 - Cadre confirmé : entre 40 et 60 k€
- Part variable

QUI RECRUTE ?

- Agences immobilières indépendantes
- Groupes d'agences, réseaux
- Promoteurs immobiliers

RATTACHEMENT HIÉRARCHIQUE

- Directeur d'agence

RELATIONS FONCTIONNELLES

En interne :

- Direction de l'agence
- Directions supports (juridique, administratif...)

En externe :

- Clients
- Notaires
- Acteurs locaux

6 NÉGOCIATEUR IMMOBILIER

—LE POSTE—

ACTIVITÉS PRINCIPALES

Prospection

- Prospecter son secteur géographique pour repérer les biens à vendre ou à louer.
- Construire un réseau de connaissances pouvant le renseigner sur les opportunités d'affaires.
- Proposer une sélection de biens à vendre et à louer.
- Recueillir des données sur le bien immobilier : superficie, coût des charges et des impôts, travaux budgétés ou à prévoir...
- Assurer la promotion commerciale des biens (publicité, diffusion, etc.).
- Évaluer la valeur d'un bien immobilier et conseiller le client sur les améliorations et les obligations réglementaires.
- Réaliser le descriptif de présentation et de valorisation du bien immobilier (plan, photos...) et les actions de promotion commerciale.

Relation clients

- Effectuer les visites.
- Sélectionner les acquéreurs.
- Assurer les rendez-vous commerciaux et mener les négociations.
- Guider les futurs acquéreurs dans leur choix et conclure les ventes dans le cadre des procédures internes établies.
- Présenter un bien immobilier à un client et l'informer sur les modalités d'acquisition.
- Savoir analyser la situation financière de ses clients et les orienter sur des choix de financement judicieux.

Administration

- Actualiser les bases de données du marché.
- Rédiger le compromis de vente et suivre le dossier jusqu'à la signature définitive.
- Estimer la valeur du bien au plus juste.
- Assister le vendeur dans toutes les démarches administratives.

- Gérer la relation clientèle et la gestion des conflits (impayés, réclamations, etc.).
- Accompagner les propriétaires et les locataires.
- Accompagner la clientèle dans son dossier de financement, ainsi que dans l'aboutissement de son projet.
- Être présent lors des grandes étapes décisionnelles (étude de financement, typologie du bien à acquérir, recherche foncière, choix, signature du contrat de construction de maison individuelle CCMI) jusqu'à la livraison du produit.

ACTIVITÉS ÉVENTUELLES

- Gestion d'un site Internet, diffusion des annonces en ligne.

VARIABILITÉ DES ACTIVITÉS

Le négociateur immobilier peut exercer son métier dans des contextes sensiblement différents et avec des statuts variables.

On trouve :

- **Le négociateur salarié** au sein d'une agence, qui exerce sous la responsabilité d'un directeur d'agence et dans le cadre de la carte professionnelle de celui-ci.
- **L'agent commercial**, chargé de la mise en relation des clients. Il dépend de la carte professionnelle d'une agence pour la prise de mandat et la signature des actes, mais il n'est rémunéré qu'à la commission. Il n'a pas le statut de salarié et travaille en son nom propre. Il doit être inscrit au répertoire spécial des agents commerciaux.
- Des **agents immobiliers spécialisés** sur les problématiques d'achat, de location, ou même de gestion. Les agents immobiliers peuvent également se spécialiser dans une catégorie de transactions, par exemple la vente de fonds de commerce (pharmacie, restaurant, boulangerie...)
- Le négociateur dans la **promotion immobilière**, qui est chargé de vendre, dans des espaces dédiés, des biens immobiliers sur plan (vente en VEFA). Pour cela, il peut s'appuyer sur les compétences techniques d'un bureau d'études, d'un architecte ou de l'équipe technique du promoteur pour répondre aux questions de ses futurs clients. Il est nomade et passe d'un projet à l'autre : il garde une certaine indépendance vis-à-vis de son entreprise. On distingue la « vente assise », lorsque le vendeur reste dans un bureau de vente et reçoit la visite des clients, et la « vente debout », qui fait appel à des techniques de prospection plus offensives (phoning, exploitation de fichiers, marketing direct...).

Le négociateur n'a pas forcément besoin de la carte professionnelle d'agent immobilier, mais d'une simple habilitation délivrée par l'agent immobilier et

validée par la préfecture. Selon son statut (indépendant, VRP ou salarié), le négociateur a des droits et des obligations qui diffèrent : permanence ou non à l'agence, rédaction ou non d'actes, taux de commission variables, etc.

CONTEXTE ET FACTEURS D'ÉVOLUTION DU MÉTIER

Dans un contexte de pouvoir d'achat fortement contraint, l'activité de transaction est tributaire des conditions d'octroi de crédit, en particulier pour les primo-accédants à la propriété. En ce qui concerne le marché des investisseurs (achats/vente de biens destinés au marché locatif), les effets du remplacement du dispositif Scellier par le dispositif Duflot, de même que l'évolution de la taxation des plus-values immobilières (hors résidences principales), pourraient conditionner l'évolution future du marché, notamment en allongeant la durée de détention et en freinant ainsi le rythme des transactions. Enfin, la réglementation évolue aussi en matière d'environnement, de normes de BBC, etc. Cela conduit les négociateurs en immobilier à prendre de plus en plus en compte la valeur verte des biens commercialisés, et à mettre en avant des argumentaires adéquats.

Dans un contexte concurrentiel, le négociateur immobilier doit affiner les modes de relation client, et multiplier les modalités de contacts, en utilisant l'ensemble des moyens offerts par les nouvelles technologies et les réseaux. Cela induit des qualités de négociation, pour évaluer au plus juste les biens immobiliers, lorsqu'ils sont manifestement surévalués.

–LE PROFIL–

DIPLÔMES REQUIS

- Certificat de qualification professionnelle négociateur immobilier
- Formation de niveau Bac +2 : BTS professions immobilières
- Formation de niveau Bac +3 : licence professionnelle professions immobilières

Les négociateurs immobiliers peuvent également bénéficier de formations internes ou de formations professionnelles dispensées par les branches.

Le négociateur n'a pas forcément le statut cadre en début de carrière : cela va dépendre de la taille de l'entreprise, de ses responsabilités, de l'encadrement... On constate qu'il y a encore, pour ce métier, quelques parcours atypiques : des profils venus d'autres secteurs d'activités, des personnalités commerciales qui, sans diplôme, peuvent faire carrière dans la négocia-

tion commerciale. Cependant, de plus en plus, les recruteurs recherchent un niveau de diplôme minimum.

DURÉE D'EXPÉRIENCE

Ce poste peut s'adresser à des jeunes diplômés, des débutants dans le secteur, qui peuvent d'abord avoir le statut d'agent commercial.

La durée d'expérience requise est souvent de deux à trois ans.

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Bonne connaissance des prix du marché et des spécificités de son secteur.
- Connaissances techniques dans le bâtiment (isolation, toiture...).
- Techniques de négociation.
- Capacités à intervenir en totale autonomie dans la gestion des dossiers avec rigueur et méthode.
- Connaissances juridiques et fiscales.

APTITUDES PROFESSIONNELLES

- Qualités relationnelles pour accompagner ses clients dans toutes leurs démarches.
- Esprit de persuasion visant à convaincre et à expliquer le marché immobilier.
- Aptitudes à la négociation entre les deux parties.
- Résistance au stress car les enjeux sont importants et l'activité cyclique.
- Mobilité pour réaliser les visites des biens et travailler sur différents territoires.

–LA MOBILITÉ–

POSTES PRÉCÉDENTS (P-1)

- Commercial

ÉVOLUTIONS PROFESSIONNELLES (P+1)

- Directeur d'équipe
- Directeur d'agence

—TÉMOIGNAGE—

**ANTOINE MAESTRACCI,
CONSEILLER COMMERCIAL,
BOUYGUES IMMOBILIER**

« J'ouvre ma boutique, j'essaie d'être un commerçant de la ville dans laquelle je m'implante : quand vous apportez un nouveau projet à une ville, vous êtes vraiment un acteur à part entière. »

Après un Bac S et un passage aux Beaux-Arts, Antoine Maestracci commence très vite sa vie professionnelle et est recruté dans une petite entreprise de courtage en prêts immobiliers. Fort de cette expérience de quatre ans, il se présente chez Bouygues Immobilier en 2007 et est embauché en tant que chargé de clientèle.

« Je m'occupais du client, depuis la réservation du logement en passant par la signature du contrat et jusqu'à la livraison. Il fallait gérer les demandes de modifications, la remise des clés, la levée des réserves, en lien avec le responsable technique. »

En 2011, Antoine Maestracci choisit de renouer avec son profil commercial tout en restant chez Bouygues Immobilier. Il devient « vendeur assis », chargé de la commercialisation de programmes neufs en bulle de vente sur les chantiers, à proximité du futur projet. L'équipe des commerciaux est répartie selon les programmes en cours : *« Le responsable de projets immobiliers vient nous présenter les spécificités de chaque programme, il connaît les tenants et les aboutissants et a anticipé les problèmes que nous allons rencontrer. »* Les commerciaux lui feront ensuite des retours sur l'avancée de la commercialisation.

Tous les trois à six mois, Antoine Maestracci change donc de lieu de travail et découvre une ville et un nouveau projet à commercialiser.

« Le lancement d'un programme est un moment clé : à l'ouverture, nous avons tous les appartements en stock, de quoi répondre à toutes les demandes. Les gens viennent spontanément nous voir ; nous avons beaucoup de travail. » Lorsque les premiers contrats de réservation sont signés, Antoine Maestracci se consacre au suivi des clients, aux demandes spécifiques, aux relances. Les compétences acquises en tant que chargé de clientèle lui servent encore à répondre aux questions plus techniques de ses clients.

L'emploi du temps des commerciaux est adapté au rythme des clients potentiels, ils travaillent du jeudi au lundi.

« Nous cherchons à être ouvert à 100%. Le samedi et le dimanche sont des jours importants. Il est nécessaire d'être présent et de s'intéresser au quartier, aux rues, à l'environnement direct du programme. »

Le conseiller commercial est très impliqué dans le service au client, que ce soit au niveau de la présentation du projet, de son financement, des conseils fiscaux ou encore des aspects techniques. Antoine Maestracci note qu'en cette période de crise, les ventes mettent plus de temps à se conclure et que le conseiller commercial doit redoubler d'attentions. Selon le lieu de vente, les publics et les problématiques diffèrent, il lui faut savoir s'adapter.

« Pour le conseil en financement par exemple, les personnes me livrent leurs revenus, elles me font confiance : c'est une autre partie du métier, plus sociale. »

Dans son métier, Antoine Maestracci s'appuie sur ses capacités à négocier, à convaincre, mais aussi à accompagner et conseiller. Ce travail multitâche et nomade est rythmé par les ventes et les objectifs à atteindre ; la rémunération particulièrement attractive est un moteur dans l'activité des conseillers commerciaux. Mais le contact et la relation développée avec chaque client reste le point le plus important de l'activité d'Antoine Maestracci : *« Il y a de l'humain, de la technique aussi, des effets d'aubaine, des coups de cœur... mais le plus important dans ce métier, c'est de susciter la curiosité et d'avoir du passage dans sa bulle de vente. »* ●

EXEMPLE D'OFFRE**Négociateur immobilier (H/F)**

Mougins (06)

Dans le cadre de notre développement, nous recherchons pour notre filiale un négociateur immobilier qui sera basé dans l'agence de Mougins. Rattaché au responsable transaction, vous développez un réseau de prescripteurs pour élargir le périmètre des mandats entrants. Vous intervenez dans la commercialisation des logements anciens sous mandat.

Dans le cadre de vos fonctions, vos missions principales sont axées vers :

- les actions commerciales diversifiées et recherche de biens immobiliers,
- l'analyse du marché, prospection des futurs clients,
- l'évaluation de la valeur du bien immobilier,
- les conseils aux acheteurs sur les modalités d'acquisition,
- le montage si nécessaire des dossiers de financement et participation active à l'acte de vente final en assistant et conseillant le client jusqu'au terme de la transaction.

Il s'agit d'une fonction transversale puisque vous êtes en contact avec tous les services et les entités de la société. Vous êtes également en relation avec les promoteurs, mandants, les acheteurs, les différents partenaires...

Compétences et qualités :

De formation Bac +2, vous disposez d'une expérience de trois ou quatre ans minimum dans la transaction avec une connaissance fine du marché immobilier sur le secteur, où vous résidez idéalement. Votre aisance relationnelle, vos qualités d'écoute et votre esprit d'équipe sont des atouts pour intégrer rapidement notre réseau.

Vos aptitudes commerciales éprouvées, alliées à vos qualités d'écoute vous permettent de répondre aux besoins de vos différents interlocuteurs, ce qui est un gage de qualité de service et de valeur ajoutée pour conclure les transactions.

Au travers de votre expérience professionnelle, vous avez développé une réelle autonomie et des compétences organisationnelles.

Informations complémentaires :

- Rémunération attractive en lien avec vos résultats (fixe valorisé sur commissions).
- Remboursement des frais sur justificatifs.
- Avantages sociaux : mutuelle, tickets restaurant, CE...
- Possibilités d'évolution au travers d'un groupe reconnu.
- Permis B.

Source : Apec

EXEMPLE D'OFFRE**Conseiller commercial H/F**

Metz (57) – 40 k€

Leader de la promotion immobilière privée en France, opérateur engagé de la ville durable, l'entreprise développe des projets de logements, d'immeubles de bureaux et de parcs tertiaires à partir de trente-cinq implantations en France et quatre en Europe.

Sous la responsabilité du chef des ventes, vous commercialisez les différents programmes de logements neufs de la direction régionale Est. Pour ce faire, vous participez aux différentes étapes commerciales, vous animez un réseau d'apporteurs ou de prescripteurs d'affaires locaux et extra-locaux et vous recherchez des prospects en direct via différents canaux (presse, fichiers clients, recommandation, prospection terrain, événements commerciaux...). Vous aurez également en charge la fidélisation et l'alimentation de votre portefeuille de prospects. Vous intervenez sur un secteur géographique couvrant la Lorraine et la Champagne.

De formation Bac +2 (commerce ou gestion), avec une expérience significative dans un métier de prospection directe, vous vous distinguez par un tempérament alliant réactivité, bon relationnel et sens du client. Vous savez mettre en action vos idées de développement de votre portefeuille, et êtes capable de vous créer vous-même votre activité. Vous maîtrisez l'outil informatique et possédez un grand sens du contact. Vous êtes autonome et organisé.

Ce poste requiert une disponibilité ponctuelle le week-end.

Source : Apec

À LIRE AUSSI

> Les Fiches Fonctions

Sur www.apec.fr, rubrique « Marché de l'emploi »

> Les Fiches Secteurs

Sur www.apec.fr, rubrique « Marché de l'emploi »

> L'Annuaire des métiers

Sur www.apec.fr, rubrique « Ma carrière »

— LES MÉTIERS DE LA GESTION, ADMINISTRATION —

P.	71	7 – <i>Property manager</i>
P.	77	8 – Principal de copropriété
P.	83	9 – Directeur du patrimoine immobilier
P.	89	10 – <i>Facility manager</i>
P.	93	11 – Responsable entretien/maintenance d'un site immobilier
P.	97	12 – Responsable territorial en immobilier social

7 PROPERTY MANAGER

- GESTIONNAIRE LOCATIF
- PORTFOLIO MANAGER
- GESTIONNAIRE DE PORTEFEUILLE IMMOBILIER
- GESTIONNAIRE DE PARC IMMOBILIER

Le *property manager* assure la gestion locative et technique, ainsi que le suivi administratif et juridique de biens immobiliers dans le cadre des mandats confiés par le propriétaire. Il a en outre un rôle de conseil dans la valorisation du patrimoine sur la durée.

RÉMUNÉRATION

- Jeune cadre : entre 35 et 40 k€
- Cadre confirmé : entre 40 et 60 k€

QUI RECRUTE ?

- Administrateurs de biens
- Sociétés d'investissement immobilier
- Cabinets de conseil en immobilier

RATTACHEMENT HIÉRARCHIQUE

- Directeur du patrimoine
- Directeur de la gestion locative
- Directeur de clientèle

RELATIONS FONCTIONNELLES

- Service juridique
- Service contentieux
- *Asset management*

7 PROPERTY MANAGER

—LE POSTE—

ACTIVITÉS PRINCIPALES

Le *property manager* est assisté d'une équipe assurant la gestion comptable et la gestion technique courante.

Gestion locative

- Animer l'équipe de gérance : planification, coordination et contrôle des activités.
- S'assurer du meilleur taux d'occupation des locaux.
- Rechercher et sélectionner, avec le service commercial, les candidats locataires.
- Négocier et rédiger les baux.
- Émettre des appels de loyers et de charges.
- Garantir la bonne gestion des charges locatives : préparation des budgets, établissement des provisions, répartition, régularisation.
- Prévenir les impayés de loyers et effectuer les relances, et mettre en œuvre les procédures pré-contentieuses et contentieuses adéquates.
- Souscrire les assurances nécessaires et traiter les dossiers sinistres.

Gestion technique

- Suivre l'état technique de ses immeubles et veiller à ce qu'ils respectent les réglementations en vigueur (amiante, légionellose, plomb, etc.).
- Réaliser des audits techniques sécuritaires et environnementaux des biens en vue de certification ou de labellisation (HQE exploitation, etc.).
- Préparer les budgets d'immeubles et les soumettre aux propriétaires.
- Préparer et gérer les contrats de maintenance et d'exploitation, travaux d'entretien.
- Proposer les budgets de gros entretien et de grosses réparations.
- Organiser la gestion des réclamations.

Comptabilité

- Contrôler la gestion comptable et financière des biens : encaissements et paiements.
- Effectuer un *reporting* complet et régulier des activités de gestion : état locatif, vacants, impayés, rentabilité locative à l'aide de tableaux de bord fournissant les indicateurs statistiques essentiels.

Commercialisation

- Gérer les mandats reçus, les faire renouveler.
- Développer son portefeuille en recherchant des biens nouveaux pour des clients actuels ou de futurs clients.
- Être une force de proposition auprès des propriétaires pour la valorisation de leurs biens : travaux de remise en état ou d'amélioration, mise en location de surfaces locatives nouvelles, recettes auxiliaires, voire cession du bien et réinvestissement, etc.
- Proposer aux propriétaires des services complémentaires : assurances impayés, garantie de loyers, assurances multirisques, etc.

ACTIVITÉS ÉVENTUELLES

- Recevoir des mandats de commercialisation (mise en location).
- Être l'initiateur de campagnes de maîtrise des charges (taxe sur les bureaux, maîtrise d'énergie, etc.).
- Participer aux opérations de cession (constitution des *data room* avec les *assets managers*), compte tenu de sa connaissance du patrimoine géré.

VARIABILITÉ DES ACTIVITÉS

Le contenu du poste dépend fortement de la nature des biens gérés : logements, bureaux, entrepôts, etc.

- Dans l'**immobilier d'entreprise**, les lots sont plus importants et donc moins nombreux, les exigences financières des investisseurs plus fortes.

- Le poste peut intégrer **une seule nature de biens** ou être **plus territorial**, mais en mixant les natures de biens.

Il dépend également de la nature du propriétaire ; le petit propriétaire de logement sera plus sensible aux contacts humains, l'investisseur étranger sera très exigeant en matière de *reporting* (aussi bien sur le fond que sur la forme) et de rentabilité.

CONTEXTE ET FACTEURS D'ÉVOLUTION DU MÉTIER

Avec l'évolution des réglementations (juridiques, fiscales, environnementales), ainsi que la complexité croissante des bâtiments (HQE exploitation, automatisation, etc.), le métier du *property manager* se pro-

fessionnalise. Spécialiste de haut niveau, il possède des compétences pointues, à la fois juridiques, techniques, financières et fiscales, et maîtrise les enjeux des marchés immobiliers.

La mise aux normes est une dimension qui prend une place centrale dans l'activité du *property manager*. En effet, les notions de développement durable et de responsabilité sociétale des entreprises (RSE) s'imposent progressivement dans la gestion des actifs, ainsi que dans la valorisation du patrimoine (certifications environnementales, baux verts, contrats de performance énergétique...). L'ensemble des actions menées en ce sens figure dans le rapport annuel d'entreprise.

En plus de l'administration des biens (perception des loyers pour le compte de ses clients, gestion de l'entretien et de la maintenance technique des immeubles), il assure une fonction de conseil dans les choix d'investissement et de valorisation du patrimoine et est impliqué en amont des décisions.

–LE PROFIL–

DIPLÔMES REQUIS

- Formation de niveau Bac +3 : licence en droit immobilier
- Formation de niveau Bac +5 : master 2 en droit immobilier
- Écoles de commerce
- Écoles spécialisées en immobilier (ICH, ESPI, ESI)

DURÉE D'EXPÉRIENCE

Les jeunes diplômés peuvent occuper la fonction de *property manager* junior, mais celle-ci requiert une expérience d'encadrement d'équipe.

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Excellentes connaissances juridiques notamment en droit de la construction et de la gestion immobilière (loi Hoguet, loi de la propriété, baux d'habitation, baux commerciaux etc.), mais aussi connaissance des réglementations environnementales, etc.
- Connaissances techniques minimales en bâtiment.
- Connaissance des techniques financières actuelles, de type cash-flows actualisés (*discounted cash-flows* – DCF).
- Connaissances, des dispositifs fiscaux.
- Compétences managériales pour assurer l'encadrement de l'équipe ou des équipes de gestion.
- Compétences rédactionnelles pour les activités de reporting.

- Anglais courant, dans l'immobilier tertiaire, pour les investisseurs étrangers.

TRAITS DE PERSONNALITÉ

- Rigoureux dans la gestion pour pouvoir rendre compte aux propriétaires.
- Ouvert au dialogue et à la négociation.
- Persuasif et convaincant face à ses interlocuteurs.
- Capable de s'adapter à un environnement mouvant, en raison de la diversité des clients et de leurs besoins.

–LA MOBILITÉ–

POSTES PRÉCÉDENTS (P-1)

- Responsable de gestion immobilière

ÉVOLUTIONS PROFESSIONNELLES (P+1)

- Gestionnaire d'actifs immobiliers (*Asset manager*)
- Directeur de patrimoine immobilier

–TÉMOIGNAGE–

FABIENNE THOMAS, DIRECTRICE D'ENTITÉ PATRIMONIALE, GECINA MANAGEMENT

« *Ma mission principale est la valorisation des immeubles qui me sont confiés.* »

Titulaire d'une maîtrise de gestion et d'un DESS en économie de la construction et des activités immobilières avec un stage effectué au sein du département immobilier tertiaire des AGF, Fabienne Thomas débute sa carrière à SEFIMEG comme responsable de gestion, où elle a en charge la gestion d'un patrimoine mixte en logements et bureaux en restructuration. En 1999, elle rejoint la société Gecina (SEFIMEG étant absorbée par cette dernière, en juin 1999), où elle occupe la même fonction pendant neuf ans.

Aujourd'hui directrice d'entité patrimoniale, Fabienne Thomas assure avec son équipe la gestion locative et technique du portefeuille immobilier d'entreprises de Gecina (50 actifs). « *La gestion technique comprend l'entretien des immeubles, les travaux dans les parties*

communes mais aussi privatives dans un souci de valorisation du patrimoine. La gestion locative, depuis la recherche du candidat locataire, la négociation, la rédaction et la signature des baux commerciaux et avenants jusqu'aux appels des loyers et des charges et à la relation clientèle sous toutes ses formes (suivi des réclamations, recherche de nouvelles surfaces, etc.) ». Elle a plus particulièrement en charge le management d'une équipe de onze personnes (responsables de gestion et responsables techniques), le reporting, l'amélioration de la rentabilité des immeubles, l'évaluation des actifs en collaboration avec les experts immobiliers etc. Le portefeuille immobilier d'entreprises du groupe a profondément changé depuis le milieu des années 2000. « Pour renforcer notre positionnement sur le marché de l'immobilier d'entreprise, nous sommes passés d'une typologie d'actifs de petite taille à des immeubles de grande surface, localisés principalement dans les quartiers d'affaires à Paris et en région parisienne, à haute qualité environnementale et bénéficiant pour certains de services complémentaires type auditorium, centre fitness, etc. »

Le positionnement du groupe Gécina sur le marché de l'immobilier d'entreprise de « standing » a des implications sur la gestion technique des immeubles. *« La certification des immeubles en matière de développement durable est une activité récente qui prend chez nous de l'importance. Nous avons en effet pour objectif de certifier HQE exploitation 80% de notre patrimoine en exploitation d'ici 2016. (...) Si l'immeuble n'a pas les qualités intrinsèques pour être certifié, on cherche une certification autre qui permet de pouvoir afficher un label. Dans tous les cas, nous réalisons des actions pour maîtriser la consommation énergétique : des travaux (isolation), des équipements (isolation thermique) et une modification des consignes au niveau de la gestion des bâtiments. »*

La loi Grenelle II qui impose depuis le 1^{er} janvier 2012 la négociation de baux verts pour toute surface supérieure à 2000 m² (eau, électricité, déchets, comportement éco-responsable) modifie en outre la nature des relations entre le propriétaire/bailleur et le locataire. *« Le "bail vert" est un engagement mutuel à réaliser des économies d'énergie et le cas échéant, à ne pas dégrader la certification HQE exploitation de l'immeuble. Cela passe par un suivi précis des consommations (d'eau et d'électricité), un suivi des déchets mais aussi par la conduite des équipements et un comportement éco-responsable. C'est une nouvelle facette de notre métier où l'on apprend à nos clients à être plus vertueux. »*

La responsabilité sociale des entreprises (RSE) – concept dans lequel les entreprises intègrent les préoccupations sociales, environnementales, et économiques dans leurs activités et dans leurs interactions – est une question qui prend de l'importance, souligne Fabienne Thomas. *« Un certain nombre de*

nos clients – PME ou entreprises de grande taille – sont très attentifs à la RSE. Nous sommes actuellement engagés dans un programme de formation pour sensibiliser les équipes à cette question. » Cette préoccupation se traduit par des actions concrètes. « À titre d'exemple, nous installons des ruches dans les immeubles. Nous rencontrons nos clients avec la direction du développement durable du groupe, nous leur expliquons la démarche RSE de Gécina, ensuite nous mettons en place les ruches et nous suivons le contrat d'entretien avec un apiculteur. » •

EXEMPLE D'OFFRE

Property manager H/F

Paris (75) – 70 k€

Groupe immobilier spécialisé dans le développement et l'investissement d'actifs immobiliers d'entreprise, coté à Londres, recherche son *property manager*.

Vous assurez la maintenance d'un patrimoine immobilier de 350 000 m² réparti en parcs d'activité, plateformes logistiques et surfaces de bureau. Vous managez les sous-traitants assurant la maintenance et l'entretien des bâtiments (organisation des appels d'offres, négociation des contrats, audit et supervision des interventions...). Vous êtes en charge des relations avec les locataires (gestion des entrées, des sorties, des inventaires, des interventions spécifiques) et vous veillez au respect des conditions d'intervention prévues dans les contrats de location. Vous suivez les coûts et participez à l'élaboration des budgets et à leur suivi. Vous assurez un *reporting* fiable et rigoureux auprès de la maison mère.

De formation supérieure, vous justifiez d'une expérience de cinq ans minimum, idéalement réalisée dans une société d'investissement immobilier vous ayant permis d'acquérir des compétences en matière de logistique de parc d'activités. Vous avez de bonnes connaissances de la réglementation des baux commerciaux et des obligations environnementales. Vous êtes à l'aise dans la négociation technique de contrats avec des prestataires de travaux. Anglais parfaitement courant à l'oral comme à l'écrit.

Source : Apec

EXEMPLE D'OFFRE

Property manager H/F

Marseille (13) – 30 k€

Cabinet recherche pour l'un de ses clients, un *property manager* H/F.

Vous avez pour missions principales : la gestion juridique et administrative des biens immobiliers pour le compte d'un propriétaire (locations, gestion courante du patrimoine, coordination des prestataires) ; assurer le contact avec le propriétaire et les partenaires chargés de la commercialisation des produits ; superviser la gestion de l'entretien quotidien (ordures, ménages) et veiller au bon fonctionnement technique (chauffages, ascenseurs) ; gestion des budgets. Diplômé d'un Bac +2 en immobilier, vous disposez d'une expérience réussie d'au moins deux ans dans des fonctions similaires. Rigoureux et autonome, vous serez rapidement opérationnel. Vous disposez d'un bon relationnel, d'une grande diplomatie, de réelles capacités d'écoute et faites preuve d'un grand sens de l'observation.

Source : Apec

À LIRE AUSSI

> Les Fiches Fonctions

Sur www.apec.fr, rubrique « Marché de l'emploi »

> Les Fiches Secteurs

Sur www.apec.fr, rubrique « Marché de l'emploi »

> L'Annuaire des métiers

Sur www.apec.fr, rubrique « Ma carrière »

PRINCIPAL DE COPROPRIÉTÉ

- RESPONSABLE DE COPROPRIÉTÉ
- PRINCIPAL DE RÉGIE
- SYNDIC DE COPROPRIÉTÉ
- GÉRANT D'IMMEUBLES
- GESTIONNAIRE DE COPROPRIÉTÉ

Le principal de copropriété assure la gestion et l'optimisation d'un portefeuille de copropriétés dont le cabinet a la charge sur les plans administratif, juridique, comptable, financier et technique. Il représente le syndicat des copropriétaires et agit en son nom.

RÉMUNÉRATION

- Jeune cadre : entre 35 et 40 k€
- Cadre confirmé : entre 40 et 60 k€ (pouvant comprendre des primes d'intéressement)

QUI RECRUTE ?

- Syndics de copropriété
- Administrateurs de biens avec une activité de syndic de copropriété
- Cabinets immobiliers avec une activité de syndic de copropriété

RATTACHEMENT HIÉRARCHIQUE

- Directeur de copropriété

RELATIONS FONCTIONNELLES

En interne :

- Services techniques : entreprises d'entretien et de réparation des immeubles
- Service comptable

En externe :

- Copropriétaires
- Sociétés d'assurance
- Avocats et huissiers
- Gardiens d'immeubles

—LE POSTE—

ACTIVITÉS PRINCIPALES

Pour mener à bien cette gestion, le principal de copropriété peut être assisté de gestionnaires (techniques, comptables...) qu'il supervise, en fonction du nombre de lots à gérer. Il assure ainsi un rôle de soutien et d'accompagnement de son équipe.

Communication et commercialisation

- Assurer la qualité de la gestion, la stabilité et la pérennité des mandats de gestion dont il a la charge.
- Contribuer au développement de l'image du cabinet de gestion (et de l'activité syndic) qu'il représente.
- Proposer des prestations complémentaires.
- Informer les copropriétaires sur toutes les démarches entreprises pour le compte de l'immeuble.
- Conseiller les copropriétaires dans la maintenance et la valorisation de leur patrimoine et proposer des actions.

Gestion technique

- Assurer la maintenance technique et le suivi des réclamations courantes des copropriétaires, les visites des immeubles, les calendriers de l'exécution et des paiements des travaux, les relations et le suivi des prestataires de service (architectes, bureaux de contrôle, entreprises...).
- Définir et programmer les travaux de réfection, de réhabilitation ou d'aménagement à engager dans le cadre du budget courant ou à présenter à l'assemblée générale.
- Lancer les appels d'offres auprès des prestataires.
- Négocier et souscrire les contrats d'entretien pour le compte des propriétaires.
- Assurer le suivi des décisions des assemblées générales, en matière de travaux.
- Être le garant de l'exécution du règlement de copropriété et des décisions issues des assemblées générales ordinaires et extraordinaires.

Gestion administrative, juridique et financière

- Assurer l'ensemble des tâches administratives, financières et comptables : établissement et contrôle des budgets, contrôle de la trésorerie des immeubles, vérification des comptes, mise en place et suivi des procédures de recouvrement.
- Prévoir et convoquer les assemblées générales et les conseils syndicaux, puis en assurer la conduite et en rédiger le compte-rendu.
- Faire prendre les décisions et les exécuter dans le cadre spécifique de la copropriété.
- Assurer le suivi de la trésorerie et de la comptabilité de la copropriété, répartition des charges, règlement des fournisseurs, en relation avec le responsable comptable de copropriété.
- Déclarer et suivre des sinistres, et être en relation avec les assureurs.
- Assurer le suivi des contentieux.

ACTIVITÉS ÉVENTUELLES

- Réaliser le montage de dossiers de financement et de subventions (ANAH, ADEME...).
- Prendre en charge la gestion de personnel : gardiens, employés d'immeubles (si ce n'est pas un prestataire de service qui assure les prestations).

VARIABILITÉ DES ACTIVITÉS

Ses attributions varient en fonction de la nature du mandat confié et du type de patrimoine.

Dans les **logements**, les interlocuteurs sont nombreux et les approches en général moins techniques.

Dans les **bureaux**, les interlocuteurs sont davantage professionnels et soucieux de la qualité du service, ainsi que de la rentabilité.

Dans les **résidences de vacances**, la gestion des « multipropriétés » peut être rendue plus délicate par le grand nombre d'interlocuteurs et le risque de dégradation du patrimoine.

Quand il a pour mandat la gestion de **copropriétés dégradées et en difficulté**, outre les missions classiques d'un syndic de copropriété, le principal de copropriété, ou syndic social, doit mettre en œuvre tous les moyens pour enrayer les processus de dégradation : identification des dysfonctionnements, définition d'un programme de réhabilitation, suivi personnalisé des propriétaires et des locataires, rétablissement de la gestion collective, maîtrise des charges...

CONTEXTE ET FACTEURS D'ÉVOLUTION DU MÉTIER

Hausse du coût des énergies, exigences de confort accrues, équipements de plus en plus sophistiqués, les charges de copropriété ont sensiblement augmenté au cours de ces dernières années. Avec la crise économique, la maîtrise des coûts et l'optimisation des dépenses deviennent des priorités. Les copropriétaires exigent davantage de réactivité, des contacts plus fréquents et une meilleure lisibilité de l'action du syndic ainsi qu'une totale transparence financière. Il y a aujourd'hui une nécessité d'une reconnaissance économique et sociale du métier, de son rôle et de la valeur ajoutée attendue des clients (copropriétaires) par rapport aux prestations fournies. Parallèlement, l'émergence des technologies et le développement des réseaux sociaux poussent les relations entre syndic et copropriétaires à se dématérialiser encore plus. Le métier de principal de copropriété se professionnalise. C'est un gestionnaire mais aussi un communicant capable de conseiller et de rendre compte de son activité. La partie commerciale de l'activité prend en outre de plus en plus d'importance sur un marché tendu et concurrentiel entre syndics professionnels et non professionnels.

–LE PROFIL–

DIPLÔMES REQUIS

La fonction de principal de copropriété ne nécessite pas d'être titulaire d'une carte professionnelle sous condition de diplôme. La carte professionnelle est détenue par le responsable d'agence avec les niveaux de formation énoncés ci-dessous. Il est souhaitable que les responsables de copropriété aient ces niveaux de formation mais aucun texte ne l'exige.

- Formation de niveau Bac +2 : BTS profession immobilière avec quelques années d'expérience
- Formation de niveau Bac +3/5 : licence en droit ou gestion complétée par un master professionnel en immobilier
- Écoles spécialisées en management de l'immobilier

DURÉE D'EXPÉRIENCE

C'est un poste peu ouvert aux débutants, une expérience de trois à cinq ans dans la gestion immobilière est généralement requise ; cependant, des jeunes diplômés avec un stage dans le secteur immobilier peuvent être recrutés pour un poste de gestionnaire de copropriété.

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Bonnes connaissances techniques du bâtiment pour assurer l'entretien et la maintenance des immeubles.
- Bonnes connaissances juridiques, notamment en matière de droit de la copropriété, droit civil, fiscalité.
- Solides connaissances en comptabilité et gestion de l'immobilier.

TRAITS DE PERSONNALITÉ

- Fibre commerciale car il est le représentant du cabinet de gestion de syndic élu par les copropriétaires.
- Sens de la communication et aisance relationnelle avec les différents publics : locataires, copropriétaires, personnel technique, professionnels du bâtiment, banques, fournisseurs, etc.
- Qualités managériales pour piloter les actions de l'équipe des syndics de copropriété dont il a la charge.
- Compétences dans l'animation et la conduite de réunions avec les copropriétaires, mais aussi les entreprises prestataires.
- Aptitudes à la négociation tout en faisant preuve d'autorité pour satisfaire aux exigences des clients en évitant tout dérapage de gestion.
- Capacité à gérer les conflits pour sortir de situation de crise ou négocier dans des situations litigieuses.
- Disponibilités : les assemblées générales sont souvent concentrées sur une même période de l'année, et leurs horaires mobilisent de nombreuses soirées.
- Mobilité car son travail se fait pour partie sur le terrain.

–LA MOBILITÉ–

POSTES PRÉCÉDENTS (P-1)

- Gestionnaire de copropriété

ÉVOLUTIONS PROFESSIONNELLES (P+1)

- Directeur de copropriété
- Directeur d'agence immobilière
- Création d'un cabinet de syndic

—TÉMOIGNAGE—

CÉCILE GONZALEZ,
RESPONSABLE DE COPROPRIÉTÉ,
CABINET BEUGNOT IMMOBILIER

« Je privilégie toujours la relation avec les clients, c'est essentiel pour la bonne marche de la copropriété. »

Le parcours professionnel de Cécile Gonzalez s'est construit grâce aux bonnes relations qu'elle a su entretenir. Après un BEP puis un BTS en comptabilité, elle entre dans une agence bancaire en tant que télé-prospectrice, puis saisit une opportunité dans une agence immobilière pour assister les responsables de l'agence. Ceux-ci vont la former sur tous les aspects réglementaires du secteur de l'immobilier.

« Je travaillais sur la partie gérance et syndic de copropriété, en appui de mes responsables. La partie des écritures comptables m'était confiée, en lien avec ma formation initiale. »

Lorsque l'agence est reprise, Cécile Gonzalez prend peu à peu des responsabilités et gère alors les assemblées générales de copropriété.

Le cabinet Beugnot Immobilier, créé en 1983 par Jean-Claude Beugnot, coopte Cécile Gonzalez en 2002 sur le poste de responsable de copropriété. Ce cabinet exerce trois métiers de l'immobilier : la transaction, la gérance et le syndic de copropriété. Il compte aujourd'hui douze collaborateurs et l'équipe en charge des copropriétés est la plus importante.

« Nous sommes deux responsables de copropriété, appuyés par deux comptables, une personne chargée du suivi des événements, et une personne sur la partie recouvrement. »

Les missions de cette équipe sont multiples : elle suit la partie technique des immeubles et prépare les conseils syndicaux et les assemblées générales de copropriété.

Le poste de Cécile Gonzalez l'amène à être en relation directe avec les clients du cabinet ainsi qu'avec de nombreuses entreprises de travaux, de chauffage, de nettoyage... Elle échange régulièrement avec les services de la mairie de Nevers, ainsi qu'avec des architectes, des assureurs, des notaires... Il est également de sa responsabilité de gérer les employés d'immeuble : les salaires, les charges sociales mais aussi les contrats de travail.

« Il faut être multi-casquettes : en arrivant le matin, il est impossible de savoir ce qui se passera dans la journée. Certaines tâches sont récurrentes mais les aléas de la vie des immeubles sont prioritaires. »

Cécile Gonzalez doit à la fois maîtriser l'aspect technique de son travail, avec le suivi des travaux, mais aussi l'aspect comptable, l'encaissement des chèques, le règlement de factures et les clôtures de comptes.

Les obligations réglementaires sont très importantes dans ce métier et cela nécessite une très grande rigueur et une bonne organisation de travail.

« Les évolutions du métier nous poussent à nous former très régulièrement : il y a eu les audits énergétiques, les modifications du diagnostic amiante, la prévention des risques, et puis l'obligation d'installer des détecteurs de fumée par exemple... »

Le métier de responsable de copropriété est riche d'échanges avec des acteurs divers. Cécile Gonzalez apprécie cette activité professionnelle variée, où il n'est pas rare de réaliser des visites dans les copropriétés ou d'échanger avec les propriétaires sur la vie de leur immeuble. Les assemblées générales représentent une part non négligeable de l'activité, et nécessitent une certaine disponibilité.

« Il est important de privilégier les bonnes relations avec les copropriétaires : être à leur écoute, répondre à leurs besoins... cela permet d'avoir du répondant lorsqu'il s'agit de les solliciter ensuite. » ●

EXEMPLE D'OFFRE**Principal de copropriété – syndic H/F**
Montpellier (34)

Agence immobilière, appartenant à un réseau d'agences régionales qui développent des activités de location, gestion, transaction et syndic, recrute pour renforcer son pôle syndic un principal de copropriété – syndic H/F.

Rattaché directement au responsable de Pôle syndic, vous assurez la gestion (technique, administrative, comptable) d'un portefeuille d'immeubles dans le cadre et le respect des mandats confiés (contrat de syndic et contrat de prestations de service) situés essentiellement sur Montpellier et son agglomération.

Vous êtes responsable de la mise en œuvre et de l'optimisation des différents moyens nécessaires à la gestion d'un patrimoine immobilier. Vous conseillez les clients dans la maintenance et la valorisation de leur patrimoine et mettez tout en œuvre afin de valoriser l'agence et de proposer des services annexes.

Vous assurez la représentation de l'agence lors de réunions et/ou de formations professionnelles et rendez compte régulièrement de votre activité au responsable de l'agence.

Vous bénéficiez impérativement d'une expérience réussie similaire idéalement acquise au sein du pôle syndic d'une agence. Doté d'excellentes connaissances juridiques en immobilier et de bonnes connaissances techniques en bâtiment, vous faites preuve d'une excellente capacité à vous organiser et à gérer les priorités. Autonome, vous avez un très bon sens de la communication et faites preuve de qualités relationnelles qui vous permettent de gérer au mieux les situations et les éventuels conflits. Sachant faire preuve de réactivité et de disponibilité, vous savez animer les réunions et prendre en compte les attentes des propriétaires dans un esprit de service et en sachant prendre les justes mesures selon les situations. Enfin, vous souhaitez vous investir au sein d'une structure à taille humaine et au sein de laquelle votre sens des responsabilités et votre implication seront valorisés.

Poste basé à Montpellier avec des déplacements quotidiens. CDI. Salaire à négocier selon profil et expérience.

Source : Apec

EXEMPLE D'OFFRE**Gestionnaire de copropriété junior H/F**
Paris (75) – 29 k€

Société familiale d'administration de biens, syndic de copropriétés recrute, pour une création de poste et pour gérer un parc de 20 à 30 copropriétés, un gestionnaire junior H/F. Rattaché au directeur et en collaboration avec un comptable, vous assurez : l'animation et le suivi des relations avec les conseils syndicaux, entreprises et copropriétaires ; la préparation, la tenue et la participation aux assemblées générales et conseils syndicaux ; l'élaboration des budgets prévisionnels et la vérification des factures ; le suivi des contrats d'entretien, des travaux, des déclarations multirisque immeuble et dommages ouvrages ; l'animation et le suivi des procédures contentieuses.

Profil : formation immobilière ou ayant eu une première expérience dans la gestion immobilière. De bonnes qualités relationnelles, le sens du service et une excellente organisation personnelle sont impératives pour réussir dans cette fonction.

Source : Apec

À LIRE AUSSI

> Les Fiches Fonctions

Sur www.apec.fr, rubrique « Marché de l'emploi »

> Les Fiches Secteurs

Sur www.apec.fr, rubrique « Marché de l'emploi »

> L'Annuaire des métiers

Sur www.apec.fr, rubrique « Ma carrière »

9

DIRECTEUR DU PATRIMOINE IMMOBILIER

- DIRECTEUR IMMOBILIER
- DIRECTEUR DE LA GESTION IMMOBILIÈRE

Le directeur du patrimoine définit avec la direction générale la politique immobilière de l'entreprise et met en œuvre les différents moyens nécessaires à l'optimisation et à la valorisation du patrimoine immobilier dont il a la charge.

RÉMUNÉRATION

- Cadre confirmé : entre 42 et 55 k€ (et plus selon la taille de la structure et du patrimoine géré)

QUI RECRUTE ?

- Entreprises avec un parc immobilier de taille importante (assurances, mutuelles, banques...)
- Propriétaires publics (État, régions, départements, communes)
- Établissements publics (universités, hôpitaux...)

RATTACHEMENT HIÉRARCHIQUE

- Direction générale
- Direction administrative et financière

RELATIONS FONCTIONNELLES

- Direction du développement durable
- Service juridique
- Service financier
- Assureurs

—LE POSTE—

ACTIVITÉS PRINCIPALES

Définition de la stratégie immobilière

- Participer avec la direction générale à la définition de la stratégie de développement du patrimoine en veillant à la rentabilité économique des opérations.
- Définir avec la direction générale la politique locative de l'entreprise et piloter sa mise en œuvre opérationnelle.

Audit et conseil

- Réaliser des audits de portefeuilles immobiliers.
- Édicter et contrôler les normes et réglementations (techniques, environnementales, juridiques...) qui s'imposent dans le domaine immobilier.
- Conseiller la direction générale en matière d'acquisition, cession, prise de bail.
- Apporter un appui ponctuel aux occupants sur l'organisation des sites.
- Effectuer une veille fiscale et juridique, suivre les évolutions du marché de l'immobilier.

Pilotage du service

- Répartir les moyens financiers et humains pour répondre aux besoins des occupants et aux obligations liées au bail.
- Encadrer, animer, coordonner l'activité d'une équipe de gestionnaires immobiliers, de techniciens et d'experts immobiliers.
- Superviser les activités des prestataires et s'assurer du respect du cahier des charges en termes de qualité de service, de coût et de délais.
- Assurer le suivi des indicateurs d'activité.
- Suivre les dépenses d'investissement et d'entretien et effectuer le *reporting* auprès de la direction générale.

Administration du patrimoine immobilier

- Garantir la mise en œuvre opérationnelle de la politique immobilière par la maîtrise des dispositions juridiques et fiscales en vigueur (autorisation d'urbanisme, plan d'occupation des sols, etc.).
- Établir le budget prévisionnel.
- Produire des données fiables et régulières sur l'état du patrimoine immobilier.
- Piloter les opérations d'acquisition-cession, rénovation-entretien, mise aux normes du patrimoine immobilier.
- Coordonner les activités de prise de bail : recherche de locaux, gestion des baux en cours (paiement des loyers et des charges).
- Planifier et conduire les opérations de réaménagement-déménagement des espaces de travail.
- Garantir la sécurité sur les sites et la qualité des prestations délivrées et des services rendus aux occupants.

Gestion locative

- Participer à la définition de la politique des loyers et la mettre en œuvre.
- S'assurer du meilleur taux d'occupation.
- Assurer le suivi et l'arbitrage de la régularisation annuelle des charges locatives et le réajustement annuel des provisions.
- Assurer le suivi des indicateurs d'activités : vacances, impayés.
- Gérer les contentieux.

Entretien, maintenance et assistance à la maîtrise d'ouvrage

- Participer, en relation avec la direction du développement, à l'élaboration et à la validation des programmes annuels ou pluriannuels de développement et de valorisation du patrimoine (travaux neufs, acquisition-amélioration, réhabilitation, entretien).
- Piloter les opérations depuis la conception jusqu'à la réception des chantiers : estimation des coûts, rédaction du cahier des charges, lancement des appels d'offres et choix des prestataires.
- Assurer le suivi de l'exécution des programmes de travaux réalisés par les prestataires en veillant au respect des délais, des budgets et de la qualité des travaux.
- Élaborer le plan d'entretien et le plan énergétique dans un souci d'optimisation et de valorisation du bâti.
- Organiser et conduire les opérations de maintenance et d'entretien dans le respect du budget prévisionnel.
- Gérer et renégocier les contrats d'entretien.
- Suivre la gestion des sinistres et des dommages et être en relation avec les occupants et les assureurs.

ACTIVITÉS ÉVENTUELLES

- Assurer l'animation fonctionnelle du Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail de l'entreprise (CHSCT).
- Mettre en œuvre et suivre les relations avec les collectivités locales, les instances représentatives de locataires, les DDE (Directions départementales de l'équipement), les préfetures...

VARIABILITÉ DES ACTIVITÉS

Le poste dépend des caractéristiques du patrimoine à gérer (nombre de sites, superficie, localisation, nature et technicité des bâtiments), mais aussi de sa fonction.

- Le **directeur d'un patrimoine immobilier d'exploitation** gère l'ensemble des actifs immobiliers ainsi que le portefeuille locatif d'exploitation de l'entreprise dans un souci d'optimisation des coûts et de valorisation du patrimoine.
- Le **directeur d'un patrimoine immobilier locatif** définit et assure la mise en œuvre de la stratégie patrimoniale locative. Il mène des opérations de maintenance, de développement et de valorisation du patrimoine de manière à obtenir le meilleur rendement locatif possible.

CONTEXTE ET FACTEURS D'ÉVOLUTION DU MÉTIER

La fonction immobilière a sensiblement évolué ces dernières années, avec les crises économiques et financières des années 2000, la hausse des prix de l'immobilier..., les utilisateurs portent une attention accrue aux performances de la fonction immobilière. L'entrée en vigueur du protocole de Kyoto (2005) et la mise en place progressive du Grenelle de l'environnement (2010) marquent par ailleurs le début d'une véritable révolution verte dans le secteur immobilier. À cette préoccupation environnementale s'ajoute la dimension sociétale du bien-être au travail (RSE). La fonction immobilière n'est donc plus uniquement considérée comme une fonction support mais bien comme un élément de la stratégie d'entreprise.

Les sociétés foncières se sont ainsi emparées des enjeux environnementaux et sociétaux et intègrent depuis peu ces dimensions dans leurs stratégies de développement et de valorisation du patrimoine locatif. Les directeurs de patrimoine entretiennent des relations fonctionnelles avec les directions du développement durable mises en place il y a une dizaine d'années. Leurs compétences s'étendent ainsi à l'environnement de travail dans son ensemble.

En entreprise, alors que la fonction immobilière incombait il y a quelques années aux directeurs

juridiques ou financiers, les directions immobilières se sont structurées et renforcées au sein de la plupart des grandes entreprises et des établissements publics et le directeur de patrimoine participe désormais aux comités de direction.

Son périmètre d'activité s'étend d'une gestion technique du patrimoine à une gestion du portefeuille immobilier de l'entreprise, conduisant ainsi à privilégier les activités stratégiques et à favoriser l'externalisation des services immobiliers pour lesquels il existe un marché mature.

– LE PROFIL –

DIPLÔMES REQUIS

- Formations de niveau Bac +5 : master 2 en droit, immobilier, aménagement, management de l'immobilier, en urbanisme
- Écoles d'architecture
- Écoles de commerce et de gestion
- Écoles d'ingénieurs

DURÉE D'EXPÉRIENCE

Les entreprises recherchent surtout des cadres expérimentés avec au moins dix à quinze ans d'expérience.

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Capable d'élaborer une stratégie et d'anticiper sur l'évolution des missions des entreprises.
- Compétences managériales pour assurer l'encadrement des équipes de gestion.
- Compétences en finance et gestion budgétaire.
- Connaissance en droit de l'habitat (loi SRU...), droit de l'immobilier.
- Connaissances techniques en matière d'immobilier, de sécurité ou d'hygiène.

APTITUDES PERSONNELLES

- Aptitude à organiser le travail en équipe afin d'optimiser les ressources humaines disponibles.
- Aptitude à communiquer tant en interne que sur le plan commercial pour faire comprendre les enjeux.
- Capacité de négociation avec les prestataires multiples.

—LA MOBILITÉ—

POSTES PRÉCÉDENTS (P-1)

- Directeur du développement
- Chef de service juridique dans l'immobilier
- Gestionnaire de portefeuille immobilier (*property manager*)
- Ingénieur travaux/maintenance
- Responsable des services généraux
- Responsable entretien/maintenance/technique

ÉVOLUTIONS PROFESSIONNELLES (P+1)

- Directeur immobilier dans une structure disposant d'un patrimoine immobilier de plus grande envergure
- Directeur général de société immobilière
- Secrétaire général

—TÉMOIGNAGE—

RÉMI KAEPPÉLIN, DIRECTEUR DU PATRIMOINE, TDF

« Le poste de directeur de patrimoine à TDF couvre la gestion immobilière des sites de production et des sites tertiaires, le pilotage des dépenses budgétaires associées au patrimoine (loyers, énergie, investissements), la protection des personnes et des biens et l'environnement. »

Ingénieur diplômé de Centrale Paris, Rémi Kaepelin entre à TDF en décembre 1999. Il débute sa carrière d'abord comme ingénieur d'affaires puis, en 2002, comme responsable du département avant-vente de la division télécommunications et services. En 2005, Rémi Kaepelin quitte la division commerciale pour la production et devient responsable du service Ingénierie et Infrastructures en charge de l'ingénierie et du déploiement de réseaux de diffusion audiovisuelle et télécoms pour toute la région Ouest. En 2010, il rejoint la direction du patrimoine en région parisienne où il est chargé pendant un an de la gestion immobilière des sites de production avant de devenir directeur du patrimoine.

Le parcours de Rémi Kaepelin au sein de l'entreprise préfigure la stratégie patrimoniale de TDF : *« Le patrimoine est avant tout au service du développement business. La gestion immobilière a pour finalité de fournir de manière rentable des sites de production adaptés à la réalisation des prestations fournies par*

l'entreprise dans le respect de l'environnement. Nous sommes dans une gestion patrimoniale à vocation industrielle. Les parties business et gestion opérationnelle déterminent les arbitrages d'un point de vue immobilier. »

Le parc immobilier de TDF est composé d'environ 7 000 sites de production et de 41 implantations tertiaires accueillant près de 1 800 salariés. Rattachée à la direction de l'industrie, la direction du patrimoine est organisée en fonction de la nature du patrimoine à gérer.

Le service « sites de production » gère l'ensemble des infrastructures de production. *« Nous répondons aux besoins des divisions commerciales en garantissant la maîtrise juridique et les autorisations d'urbanisme avec le souci d'adapter au mieux les infrastructures aux évolutions technologiques de nos produits. À ce titre, nous maîtrisons la politique d'aménagement et développement des parcs de sites. »*

Le service « sites tertiaires » s'occupe des bureaux de TDF France, à savoir du siège social à Montrouge, ainsi que des 40 autres implantations en région. *« Nous valorisons les infrastructures tertiaires en pilotant des programmes de cessions et de locations d'infrastructures adaptés aux évolutions des effectifs et des services. »*

Le service « Hygiène, santé, environnement (HSE) » a la charge de *« l'animation fonctionnelle de la sécurité et de la santé du personnel, des intervenants sur site et des clients de l'entreprise. Notre rôle consiste à définir la politique HSE de l'entreprise vis-à-vis du fournisseur et du client mais aussi à piloter la politique de développement durable de l'entreprise. »*

Rémi Kaepelin pilote et supervise ainsi l'activité d'une équipe d'une cinquantaine de personnes dont quinze responsables de parc de site, des chefs de projet, techniciens et assistants, répartis sur la France entière. Le pilotage de la performance opérationnelle et financière est essentiel pour une bonne maîtrise et gestion des actifs immobiliers. *« Nous avons un comité de direction de revue de performance mensuel où nous faisons le suivi des programmes majeurs, des budgets d'investissement et de fonctionnement, ainsi que des activités récurrentes des trois services de la direction du patrimoine. Nous avons également un comité de direction bimensuel centré sur le suivi des plans d'actions et des grands arbitrages. »*

« Avoir des compétences immobilières n'est pas un prérequis pour être directeur du patrimoine. Il est tout aussi important d'avoir une bonne vision des enjeux business et de production » confie Rémi Kaepelin. *« Je suis ingénieur et je n'ai pas suivi de formation immobilière. Je suis d'abord passé par une division commerciale, puis par la production et le terrain. Les compétences immobilières s'acquièrent au travers de formations ponctuelles et j'ai par ailleurs des experts immobiliers au sein de mon équipe sur lesquels je m'appuie pour arbitrer les grandes décisions. »* ●

EXEMPLE D'OFFRE

Responsable du patrimoine immobilier H/F

Liguge (86)

Sous la responsabilité du directeur financier, vous pilotez les opérations d'acquisition, de rénovation et d'entretien des biens immobiliers. En tant que maître d'ouvrage, vous assurez le pilotage des opérations TCE de restructuration ou de rénovation, de la conception à la réception des chantiers : estimation des coûts, élaboration du cahier des charges technique, lancement des consultations, sélection des prestataires... Véritable chef d'orchestre, vous assurez le suivi des travaux et êtes garant du respect du cahier des charges, des délais et de la qualité des travaux livrés. Relayé par un technicien, vous supervisez la gestion des opérations de maintenance, d'entretien et de sécurité du siège. Pour servir nos objectifs de développement du patrimoine, vous pilotez les projets d'acquisition sur toute la France en veillant à leur rentabilité économique. Vous effectuez une veille financière et juridique constante, suivez l'évolution du marché de l'immobilier et, à ce titre, vous supervisez l'expertise de l'ensemble de notre patrimoine immobilier. Pour la gestion courante du parc locatif, vous êtes secondé par un collaborateur. De formation supérieure technique dans le bâtiment, vous avez une expérience significative dans la conduite d'opérations, acquise en maîtrise d'œuvre ou en maîtrise d'ouvrage. Vos connaissances financières, juridiques (droit de l'urbanisme et de l'immobilier) et techniques vous permettent d'intervenir à toutes les phases d'un projet. Gestionnaire averti, votre sens de la négociation, doublé des qualités d'autonomie, de rigueur et de réactivité seront vos atouts pour réussir dans une entreprise à taille humaine et pour servir notre politique de proximité. Déplacements fréquents sur le territoire national.

Source : Apec

EXEMPLE D'OFFRE

Directeur du patrimoine immobilier H/F

Lyon (69) – 100 k€

Société familiale propriétaire de produits immobiliers de notoriété (près de 100 000 m² de bureaux, locaux tertiaires et industriels), crée un poste de directeur du patrimoine immobilier. En prise directe avec le propriétaire et investisseur unique, la mission du directeur du patrimoine immobilier est de s'assurer en permanence du bon état du patrimoine, du taux d'occupation, de la relation client (entreprises locataires), de la maîtrise et tenue de la fiscalité et du juridique liées à l'immobilier. À ce titre, il agit sur :

- la gestion : animation d'une équipe de dix gestionnaires dont un directeur,
- le juridique : prend en charge l'établissement des baux commerciaux et leur évolution,
- le technique : recueille les besoins, analyse, négocie et suit les travaux d'entretien, d'agencement, voire d'extension,
- le commercial : optimise la promotion des biens pour la location et s'assure du meilleur taux d'occupation. Il assure des relations régulières et de proximité avec les entreprises locataires.

De formation Bac +5 en immobilier, droit, économie ou gestion et/ou technique du bâtiment (ingénieur) ou équivalent. Les compétences techniques et l'expérience recherchées sont avant tout liées à l'immobilier : bâtiment, bail commercial, gestion pendant vingt ans minimum soit en régie, grande entreprise multi-sites comme responsable de patrimoine ou responsable de gestion de patrimoine pour un groupe familial similaire. Aujourd'hui, ce futur collaborateur, dans le cadre d'une réelle délégation, souhaite, en créant sa fonction, optimiser le patrimoine d'un groupe familial de premier plan, pour des produits de grande qualité dans un environnement régional attractif.

Source : Apec

À LIRE AUSSI

> Les Fiches Fonctions

Sur www.apec.fr, rubrique « Marché de l'emploi »

> Les Fiches Secteurs

Sur www.apec.fr, rubrique « Marché de l'emploi »

> L'Annuaire des métiers

Sur www.apec.fr, rubrique « Ma carrière »

10

FACILITY MANAGER

- RESPONSABLE DES ENVIRONNEMENTS DE TRAVAIL
- RESPONSABLE D'AFFAIRES
- RESPONSABLE DES SERVICES GÉNÉRAUX
- RESPONSABLE DE SERVICES EN *FACILITIES MANAGEMENT*

Le *facility manager* prend en charge l'ensemble des services liés à la gestion d'un site. Il met à disposition des occupants un environnement de travail en adéquation avec les besoins de leur métier dans un souci de respect des normes en matière d'hygiène, de sécurité et d'environnement, de maîtrise des coûts et d'amélioration de la qualité des services rendus.

RÉMUNÉRATION

- Jeune cadre : entre 35 et 45 k€
 - Cadre confirmé : entre 45 et 80 k€
- (L'échelle des salaires varie en fonction de la surface et du nombre de sites à gérer, du nombre de personnes à manager et des niveaux de sous-traitance.)

QUI RECRUTE ?

- Entreprises propriétaires
- Sociétés de *facilities management*

RATTACHEMENT HIÉRARCHIQUE

- Directeur du patrimoine immobilier
- Directeur général
- Directeur administratif et financier

RELATIONS FONCTIONNELLES

- Services financier et juridique
- Prestataires
- Services généraux

—LE POSTE—

ACTIVITÉS PRINCIPALES

Management

- Organiser et planifier l'activité d'une équipe de techniciens qualifiés, dans un souci d'optimisation des moyens humains et matériels.

Exploitation du site et de ses équipements

- Assurer l'entretien et la maintenance courante des installations par l'élaboration, la mise en place et le suivi des programmes de maintenance.
- Proposer des travaux d'amélioration des aménagements (maintenance, remplacement, travaux neufs etc.), élaborer les devis et les soumettre à la direction technique d'exploitation.
- Veiller à la maîtrise des coûts (consommation d'énergie, gestion des déchets, etc.).
- Finaliser les rapports d'exploitation du site et assurer les *reporting* techniques et commerciaux auprès des clients ainsi que de la direction.
- Gérer les réclamations des occupants.

Application des réglementations

- Proposer et mettre en œuvre toutes mesures correctives aux fins de respecter les obligations légales, réglementaires ou contractuelles.
- Faire strictement appliquer la législation en matière d'hygiène et de sécurité et la mettre en œuvre pour que soient assurées à tout moment la santé et la sécurité du personnel.
- Conseiller la direction sur des actions de prévention, sécurité, hygiène et santé au travail.
- Élaborer, faire approuver et appliquer les plans de prévention.
- Garantir le respect de la réglementation environnementale au niveau des installations et des activités de l'organisme.

Gestion des prestataires

- Établir le cahier des charges des prestations et lancer les appels d'offres.

- Vérifier l'adéquation entre le contrat ou le cahier des charges et les contrats de sous-traitance.
- Suivre et contrôler les contrats sous-traités en liaison avec la direction technique d'exploitation.

Services aux occupants

- Recueillir les besoins spécifiques des salariés de l'entreprise en termes d'environnement de travail et apporter des solutions adaptées.
- Aménager les espaces de travail et fournir des prestations supports aux occupants.
- Communiquer auprès des occupants et de la direction sur les interventions et changements.
- Sensibiliser les occupants aux pratiques éco-responsables : économie d'énergie, lutte contre le gaspillage, etc.

ACTIVITÉS ÉVENTUELLES

- Organiser et superviser les déménagements.
- Promouvoir la politique qualité et environnement de la société au sein de son service et des sous-traitants.

VARIABILITÉ DES ACTIVITÉS

Les activités varient selon que le métier est exercé au sein d'une entreprise ou chez un prestataire :

- **Au sein d'une entreprise**, le *facility manager* est responsable des services généraux et des équipements. Son périmètre d'activité comprend ainsi la gestion immobilière, la gestion financière et les achats. Quand les activités supports sont externalisées, le *facility manager* devient gestionnaire de contrats.
- **Chez un prestataire**, les prestations des contrats de *facilities management* peuvent concerner aussi bien le service au patrimoine bâti (bâtiments, équipements, espaces verts) que le service aux occupants (nettoyage, gardiennage, restauration).

CONTEXTE ET FACTEURS D'ÉVOLUTION DU MÉTIER

La fonction du *facility manager* évolue d'un poste d'intendance vers un poste à fortes responsabilités. Les différentes crises économiques ont eu un impact sur l'évolution du métier : rationalisation des budgets, qualité de service interne, bien-être des salariés et gestion efficiente des actifs immobiliers sont autant d'éléments stratégiques pour l'entreprise. Les dispositions légales en matière d'hygiène et de sécurité, les réglementations environnementales qui évoluent régulièrement, mais aussi la complexification technique des installations (automatisation par exemple) et la diversité des services proposés aux

occupants (conciergerie, crèche d'entreprise, etc.) demandent des compétences pointues. Le *facility manager* veille à la conformité légale des sites dont il a la charge et établit les budgets de fonctionnement et d'investissement dans un souci de maîtrise des coûts. Pour ce faire, il dispose d'outils de pilotage précis qui permettent le contrôle et le suivi de consommation des sites (eau, électricité, déchets) et des usages des infrastructures.

On constate une professionnalisation du métier à travers le développement de formations initiales spécifiques et la maîtrise de compétences pointues en immobilier, juridique, technique et achats.

–LE PROFIL–

DIPLÔMES REQUIS

Une formation spécialisée est impérative :

- Formation de niveau Bac +2 : BTS ou DUT bâtiment
- Formation de niveau Bac +5 : mastère spécialisé en *facilities management*
- Écoles d'ingénieurs
- Écoles d'architecture

DURÉE D'EXPÉRIENCE

Une expérience de trois à cinq ans dans la fonction est généralement requise. Cependant, il existe quelques postes ouverts à de jeunes cadres avec une première expérience.

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Connaissances techniques en maintenance et entretien de bâtiments.
- En site tertiaire ou site industriel, bonnes notions d'électricité et de climatisation.
- Bonnes connaissances en matière de sécurité et de réglementation sur l'environnement.
- Maîtriser l'établissement et le suivi de budget.
- Savoir élaborer une offre commerciale pour répondre aux besoins des clients.
- Savoir manager des sous-traitants afin d'obtenir les meilleures prestations possibles.
- Maîtrise de l'anglais en raison de l'internationalisation des marchés.

TRAITS DE PERSONNALITÉ

- Bonnes capacités relationnelles et commerciales pour développer l'activité et améliorer la qualité des services.

- Esprit de synthèse et réactivité face à des problèmes multiples.
- Sens du service et forte autonomie.
- Mobilité en raison des nombreux déplacements sur sites.

–LA MOBILITÉ–

POSTES PRÉCÉDENTS (P-1)

- Acheteur de prestations de maintenance
- Responsable entretien/maintenance/technique

ÉVOLUTIONS PROFESSIONNELLES (P+1)

- Responsable multi-sites en *facilities management*
- Directeur immobilier

–TÉMOIGNAGE–

PASCAL TROUVÉ,
INGÉNIEUR PATRIMOINE ET FACILITY
MANAGER, CENTRE DE CALCUL
- IN2P3 – CNRS

« En mettant à disposition un environnement de travail de qualité adapté aux contraintes et aux besoins des occupants, le *facility manager* participe à la performance globale de l'organisation. »

Ingénieur en génie des procédés, Pascal Trouvé débute sa carrière en 1992 dans l'industrie et occupe les postes de responsable de projets techniques, directeur de production et directeur d'exploitation et logistique. C'est en 2003 qu'il s'oriente vers les services généraux et entre chez GL Event comme responsable de gestion technique et logistique éphémère. En 2008, il obtient l'accréditation de chef de service de sécurité incendie et assistance à la personne et étend son domaine de compétences à la prévention des risques tout en occupant les fonctions de directeur technique bâtiment d'un centre de congrès de dimension internationale.

Pascal Trouvé rejoint en 2010 le Centre de calcul de l'Institut national de physique nucléaire et de physique des particules du CNRS (IN2P3). Il devient ingénieur patrimoine et *facility manager* d'un data center de pointe (1800 m²) qui fournit les moyens de traitement de l'information et de calcul à l'ensemble du monde de la recherche des hautes énergies avec

des collaborations internationales (CE, CERN...).
« Le data center contient des infrastructures techniques complexes et des systèmes de supervision pointus qui fonctionnent en continu (24h/24, toute l'année). En outre, l'organisation de travail de la centaine d'occupants est "mobile" avec des cellules et groupes qui se composent au gré des projets de recherche. »

Bien que de taille moyenne, le data center renferme de nombreuses contraintes logistiques à prendre en compte. *« Je suis le garant du bon fonctionnement des infrastructures continues, ainsi que de la qualité et de la pérennité de l'environnement de travail au sens le plus large du terme. Mon activité se structure autour de deux missions : la gestion de la logistique immobilière et le service aux occupants, d'une part et la continuité de service des installations et des infrastructures techniques (eau, électricité, courant ondulé, production eau glacée, CVC, etc.), la maintenance de l'ensemble des équipements et l'optimisation des consommations énergétiques de manière continue, d'autre part. Cette activité implique des horaires variables de présence des personnels sur le site. »*

Pascal Trouvé manage une équipe de cinq personnes. *« J'organise les tâches quotidiennes de techniciens polyvalents – multi-techniques expérimentés en production énergétique, génie climatique électricité, électrotechnique, ainsi que d'un ingénieur en électricité hautement expérimenté. »* Il est en outre responsable du suivi des prestations de services. *« Je gère les contrats de maintenance, de prestation de service, d'intervention, d'astreinte. Je rédige également les cahiers des charges, les appels d'offres (qui peuvent être européens) et veille à la bonne exécution des opérations et prestations. »*

Directement rattaché au directeur de l'unité, Pascal Trouvé est membre du comité de direction de l'unité de service CC-IN2P3 : *« Je remonte les informations concernant le fonctionnement et le pilotage technique de l'infrastructure (...) et j'argumente sur les besoins d'investissement (maintenance, remplacement, travaux neufs, etc.). Enfin, je conseille la direction générale en matière de sécurité et de management de la prévention, notamment incendie. »*

Aujourd'hui, Pascal Trouvé finalise une démarche de validation des acquis de l'expérience (VAE) en préparant un master II « *Management et ingénierie des services et du patrimoine immobilier – option facility management* ». Cette action de développement professionnel représente pour lui un aboutissement. *« Cette VAE vise à évaluer et à légitimer l'ensemble des compétences que j'ai acquises au cours de ces quinze dernières années. C'est pour moi un véritable positionnement dans ce métier que je veux contribuer à professionnaliser. »* ●

EXEMPLE D'OFFRE

Responsable de service facilities management H/F

Dijon (21) – 30-40 k€

Notre filiale est spécialisée dans le conseil en gestion du patrimoine immobilier d'entreprises, sur l'ensemble du territoire national. Nous recherchons dans le cadre de notre développement, et pour le compte d'un mandant national, notre futur responsable de site H/F.

Rattaché au responsable régional, vous assurez la gestion et l'exploitation de plusieurs immeubles tertiaires multi-locataires dans un souci de maîtrise des coûts et d'amélioration. Vous gérez notamment l'ensemble des prestataires, collectez les éléments de gestion nécessaires à l'établissement des budgets prévisionnels. Vous proposez l'engagement des dépenses de fonctionnement selon ces budgets et veillez à leur respect. Vous êtes garant de la sécurité des personnes et des biens et représentez la société pour toutes les relations à caractère social. Vous assurez le *reporting* auprès du client ainsi que de votre responsable régional.

De formation Bac +2/4 en bâtiment, vous bénéficiez d'une expérience de cinq ans minimum en tant que responsable technique dans le domaine de la gestion et de la maintenance de bâtiments. Doté de capacités d'écoute et d'un excellent relationnel, vous êtes force de propositions dans l'organisation de process et la résolution de problèmes. Vos aptitudes managériales seront également autant d'atouts pour réussir dans cette fonction. Pour ce poste à pourvoir sur la région dijonnaise, de nombreux déplacements sont à prévoir au niveau régional.

Source : Apec

À LIRE AUSSI

> Les Fiches Fonctions

Sur www.apec.fr, rubrique « Marché de l'emploi »

> Les Fiches Secteurs

Sur www.apec.fr, rubrique « Marché de l'emploi »

> L'Annuaire des métiers

Sur www.apec.fr, rubrique « Ma carrière »

11

RESPONSABLE ENTRETIEN/MAINTENANCE D'UN SITE IMMOBILIER

- RESPONSABLE TECHNIQUE DE SITE IMMOBILIER
- RESPONSABLE DES BÂTIMENTS
- RESPONSABLE DE TRAVAUX
- RESPONSABLE DE RÉGIE TECHNIQUE

Le responsable entretien/maintenance définit et met en œuvre la politique de maintenance et d'entretien technique du patrimoine immobilier, en veillant notamment à la rentabilité, à la qualité et à la cohérence des opérations d'investissement et d'entretien.

RÉMUNÉRATION

- Cadre confirmé : entre 35 et 50 k€ (et plus selon l'importance du site immobilier)

QUI RECRUTE ?

- Sociétés de gestion immobilière
- Administrateurs de biens
- Sociétés foncières
- SEM (Sociétés d'économie mixte) et HLM (OPHLM, OPAC, SA, coopératives ...)
- Entreprises à parc immobilier important (assurances, mutuelles, banques...)
- Propriétaires publics (État, collectivités locales, établissements publics)
- Sociétés de *facilities management* (gestion des équipements techniques et des services)

RATTACHEMENT HIÉRARCHIQUE

- Direction du patrimoine
- Direction technique

RELATIONS FONCTIONNELLES

- Direction administrative et financière
- Service du contrôle de gestion
- Direction de la gestion locative
- Direction clientèle

11

RESPONSABLE ENTRETIEN/MAINTENANCE D'UN SITE IMMOBILIER

—LE POSTE—

ACTIVITÉS PRINCIPALES

Élaboration de la politique d'entretien du patrimoine

- Participer à la préparation et à la mise en œuvre de la politique patrimoniale de la société.
- Mettre au point et maintenir le volet technique du plan stratégique du patrimoine.
- Définir et mettre en place la politique de maintenance des sites.

Management

- Encadrer et animer une équipe de techniciens, ouvriers de maintenance, conducteurs de travaux...
- Assister et conseiller les conducteurs de travaux de maintenance dans les domaines du montage d'opérations, de réalisation de diagnostic...

Gestion technique et contrats de maintenance

- Programmer les travaux (entretien et réparations) et en assurer le montage et le suivi technique.
- Élaborer les cahiers des charges et assurer la consultation des prestataires et le dépouillement des offres.
- Passer les marchés avec les sous-traitants.
- Négocier les contrats de maintenance et les renouvellements de contrats, dans un souci de maîtrise des coûts et de développement de la qualité du bâti.
- Assurer le suivi et contrôler l'exécution des contrats d'exploitation technique réalisés par des prestataires externes.
- Élaborer le plan d'entretien dans le cadre de la maintenance préventive et mettre en place des outils de suivi.
- Organiser la maintenance curative.
- Participer à une démarche d'*asset management* en

proposant des priorités d'investissement et de requalification technique et patrimoniale.

Gestion financière

- Veiller au respect des cahiers des charges, des budgets, des délais et des impératifs de qualité.
- Prévoir les investissements.
- Prendre part à la mise en place de méthodes et d'outils de gestion du parc.

Sécurité du patrimoine

- Garantir le respect de la législation en termes de sécurité et d'environnement.
- Proposer et mettre en œuvre la politique de la maîtrise de la sécurité du patrimoine (parc locatif et locaux de travail du personnel).
- Veiller à l'application des différentes normes et au respect des différents décrets (amiante, plomb...).

Assurances

- Établir les déclarations de sinistre pour les dommages ouvrages.
- Assurer le suivi des procédures et la gestion des dossiers.

Veille technologique

- Assurer la veille sur les nouveaux produits et les nouvelles normes techniques.

Développement durable

- Mise en place et suivi d'une politique QHSE sur les immeubles dont il a la charge.

VARIABILITÉ DES ACTIVITÉS

En fonction de la spécificité de chaque organisme (nature, nombre de biens, organisation retenue), les attributions peuvent varier.

On trouve pour ce métier des spécificités relatives au corps de métier d'appartenance. Par exemple, le **responsable maintenance électricité** participe à l'élaboration des contrats de maintenance et de souscription d'énergie, analyse les dysfonctionnements des installations électriques et préconise les solutions adaptées ; enfin, il optimise la consommation d'énergie...

CONTEXTE ET FACTEURS D'ÉVOLUTION DU MÉTIER

La maintenance du patrimoine immobilier est devenue primordiale pour toutes les entreprises. Avec la montée en puissance de la notion de développement durable et l'impulsion du Grenelle de l'environnement, on

constate la mise en place d'outils de supervision qui permettent de vérifier la performance de l'actif immobilier au plan environnemental et les bâtiments font dès à présent l'objet d'évaluation environnementale. La notion de développement durable modifie en profondeur le travail d'entretien des bâtiments et la rénovation énergétique constitue une priorité du gouvernement en matière de logement : rénovation de l'habitat dégradé (18 000 par an et 25 650 logements de copropriétés dégradées), lutte contre la précarité énergétique (30 000 logements par an) et plan de rénovation énergétique (500 000 logements anciens par an)... sont autant de problématiques intéressantes pour les responsables entretien/maintenance.

–LE PROFIL–

DIPLÔMES REQUIS

- Formation de niveau Bac +2 : BTS construction, complété avec de l'expérience professionnelle ou DUT à dominance technique.
- Formation de niveau Bac +3 : licence professionnelle gestionnaire technique de site immobilier.
- Formation de niveau Bac +5 : diplôme d'ingénieur complété si possible par une formation supérieure en gestion.

DURÉE D'EXPÉRIENCE

Une expérience similaire de trois à cinq ans ou une première expérience dans la maintenance immobilière chantier est fréquemment demandée.

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Compétences techniques du bâtiment.
- Connaissance et pratique du code des marchés et de la loi relative à la maîtrise d'ouvrage publique.
- Maîtrise des normes liées aux normes BBC.

APTITUDES PERSONNELLES

- Analytique et précis pour analyser les problèmes techniques et identifier les causes.
- Ouvert et créatif pour proposer des solutions.
- Sens du service aux clients internes.
- Bonne capacité d'organisation.

–LA MOBILITÉ–

POSTES PRÉCÉDENTS (P-1)

- Inspecteur d'immeubles
- Surveillant technique
- Ingénieur de travaux neufs
- Ingénieur de maintenance

ÉVOLUTIONS PROFESSIONNELLES (P+1)

- Facility manager

–TÉMOIGNAGE–

PATRICK GUYON, RESPONSABLE ENTRETIEN MAINTENANCE

« J'ai la responsabilité d'un patrimoine d'environ 2 000 logements pour lesquels je supervise l'entretien et la maintenance sous contrainte budgétaire. »

C'est l'armée qui a permis à Patrick Guyon de construire le début de sa carrière professionnelle. Il effectue son service militaire en suivant l'école des officiers de réserve et devient officier chef de section d'artillerie en Allemagne. En réflexion sur son avenir professionnel, Patrick Guyon choisit de passer un certificat de technicien militaire en opérations d'infrastructure : « Les thématiques d'entretien et de maintenance immobilière me paraissaient pouvoir être une voie d'insertion professionnelle dans le civil après ma carrière militaire. » À l'École supérieure du génie militaire de Versailles, il obtient en 1995 l'équivalent d'un BTS génie civil.

Patrick Guyon occupe, après son diplôme, le poste d'officier infrastructure puis de chef de service local d'infrastructure : ces postes sont dédiés aux travaux de maintenance immobilière, que ce soit en termes de travaux locatifs, de maîtrise d'œuvre ou d'opérations de reconstruction extérieures. Après une forte mobilité géographique (Besançon, ex-Yougoslavie, Guyane, Champagne...), Patrick Guyon termine sa carrière militaire en tant que responsable de la maintenance immobilière des régions Bourgogne et Franche-Comté, de 2006 à 2010 : « Dans ce poste à dimension régionale, j'avais sous ma responsabilité une vingtaine de collaborateurs, pour entretenir et assurer la maintenance d'un million de mètres carrés avec un budget de l'ordre de quatre millions d'euros annuels. »

En 2011, Patrick Guyon rejoint la vie civile et est recruté sur un poste d'adjoint technique d'agence au sein d'un office public de l'habitat à dimension régionale. Il y est chargé de coordonner les équipes techniques et d'optimiser l'entretien du patrimoine immobilier. Suite à cette expérience, il intègre deux ans plus tard un organisme de logement social à dimension nationale qui lui donne sa chance, en tant que responsable entretien et maintenance. L'organisme possède 75 000 logements, répartis sur 600 sites. Les personnes hébergées ont été confrontées à des situations de précarité : les logements proposés sont donc adaptés aux différents besoins (foyers de travailleurs migrants, résidences sociales, centres d'hébergement d'urgence, centres d'accueil des demandeurs d'asile...). Patrick Guyon travaille pour la direction territoriale Normandie et il a sous sa responsabilité le territoire du Havre et de Caen.

« Mes prérogatives en matière de sécurité sont notamment l'application et le respect de la réglementation relative aux risques incendie et amiante. J'assure également le suivi des demandes de réparations, des soucis de vie du bâtiment. Je suis partie prenante dans la construction de la programmation pluriannuelle de gros entretien des bâtiments. Je dois proposer de régler les désordres des bâtiments au cours d'un programme, et établir les priorités d'intervention. »

Les missions de Patrick Guyon couvrent également le lien avec les prestataires externes et le suivi des contrats de maintenance dans le cadre des marchés d'entretien et de contrôle de la sécurité. Pour mener à bien ces missions, il encadre six ouvriers de maintenance et correspond quotidiennement avec de multiples interlocuteurs : directeur territorial, responsables de résidence, experts, entreprises extérieures...

De nombreuses compétences sont mobilisées dans l'exercice des fonctions de Patrick Guyon : de bonnes connaissances juridiques, notamment du code des marchés publics, des aptitudes managériales, et de solides connaissances techniques métier tous corps d'états (sécurité, pathologie du bâtiment, fluides, ascenseurs...). De façon complémentaire, Patrick Guyon doit faire preuve d'une grande capacité de prise de décision, dans l'intérêt de l'entreprise et des résidents. *« Ce métier me permet d'allier plusieurs aspects intéressants : il est à la fois technique, relationnel et humain, du fait de son positionnement dans le logement social. Il faut, en permanence, trouver l'équilibre entre la maîtrise du budget et la satisfaction du client. »* ●

EXEMPLE D'OFFRE

Responsable entretien général H/F

Chartres (28) – 40-48 k€

Recherchons un responsable entretien général. Il organise et coordonne l'ensemble des services généraux (entretien et aménagement des bâtiments, des voiries et espaces verts, des engins et équipements logistiques, téléphonie...) avec des moyens essentiellement externes, en veillant aux objectifs de coût, qualité et délais. Il organise et coordonne les arrêts techniques des bâtiments de production.

Il organise et coordonne les travaux d'entretien et d'aménagement des bâtiments, des voiries, des espaces verts, des engins et équipements logistiques, contrôles réglementaires associés. Il apporte une vision pluriannuelle de gestion de l'activité. Il améliore le fonctionnement de l'ensemble des prestations. Il peut être amené à piloter des travaux de rénovation des biens immobiliers. Il applique et respecte la réglementation pharmaceutique pour les activités ayant un impact direct sur la qualité du médicament. Il négocie les contrats de prestations externes. Il élabore, propose et suit le budget de son périmètre. Il coordonne l'activité électricité du site (évolution des installations, contrôles réglementaires, vérification des plans, téléphonie...). Il assure le management et le développement des personnes qui lui sont directement rattachées. Il respecte et fait respecter les procédures et participe à la mise en application de la politique QHSE du site. Il organise et coordonne les arrêts techniques des bâtiments de production en prenant en compte les besoins de l'ingénierie, de la maintenance et de la production.

Bonne capacité d'organisation et communication. Connaissances des techniques du bâtiment. Sens du service. Adaptabilité et réactivité.

Formation initiale : Bac +2 spécialisé Bâtiment. Trois à cinq ans dans l'industrie pharmaceutique ou dans une industrie de niveau qualité équivalent.

Source : Apec

À LIRE AUSSI

> Les Fiches Fonctions

Sur www.apec.fr, rubrique « Marché de l'emploi »

> Les Fiches Secteurs

Sur www.apec.fr, rubrique « Marché de l'emploi »

> L'Annuaire des métiers

Sur www.apec.fr, rubrique « Ma carrière »

12

RESPONSABLE TERRITORIAL EN IMMOBILIER SOCIAL

- GESTIONNAIRE IMMOBILIER
- RESPONSABLE LOCATIF
- GÉRANT
- CHARGÉ DE CLIENTÈLE
- CHARGÉ DE SECTEUR
- RESPONSABLE D'AGENCE LOGEMENT SOCIAL
- RESPONSABLE DE PARC IMMOBILIER SOCIAL
- GESTIONNAIRE DE SITE LOGEMENT SOCIAL

Dans le logement social, le responsable territorial assure l'ensemble des tâches de gestion locative d'un patrimoine immobilier, de la désignation du locataire à la clôture du compte après son départ. Il veille à l'occupation du parc placé sous sa responsabilité. Il intègre les multiples facettes de la gestion locative : gestion administrative, commerciale et technique.

RÉMUNÉRATION

- Jeune diplômé : entre 25 et 30 k€
 - Jeune cadre : entre 30 et 40 k€
 - Cadre confirmé : entre 40 et 50 k€
- [Des primes d'intéressement sur résultats peuvent être attribuées (atteintes d'objectifs en matière de location de biens vacants et de résorption d'impayés de loyer)].

QUI RECRUTE ?

- HLM (SA, coopératives, OPH)
- SEM (Sociétés d'économie mixte)
- Investisseurs professionnels
- Sociétés foncières
- Assurances, mutuelles, banques...

RATTACHEMENT HIÉRARCHIQUE

- Directeur du patrimoine
- Directeur régional

RELATIONS FONCTIONNELLES

En interne :

- Personnels de l'agence (administratifs, techniques)
- Gardiens d'immeubles

En externe :

- Mairie
- Autres bailleurs
- Amicales de locataires
- Habitants relais
- Locataires
- Police

—LE POSTE—

ACTIVITÉS PRINCIPALES

Suivi du parc immobilier et de ses occupants

- Gérer la demande locative : enregistrement des demandes de location (logements, bureaux, commerces).
- Recevoir des candidats : visite des locaux et réponse aux demandes d'informations (localisation, niveau de charges, proximité des transports...).
- Analyser des candidatures et participer à la commission d'attribution des logements.
- Préparer la signature des baux.
- Intégrer les données permettant de lancer la facturation.
- Gérer les réclamations et toutes demandes d'intervention de la part des locataires.
- Suivre les relances des impayés et mettre en œuvre les procédures précontentieuses et contentieuses.
- Assurer le suivi et les relances des polices d'assurance des locataires.
- Gérer les dossiers de sinistre en liaison avec le service technique.
- Enregistrer les congés des locataires et la réalisation des états des lieux de sortie.
- Établir les soldes de compte des locataires et garantir l'adéquation des décisions avec les textes juridiques qui les régissent.
- Coordonner les budgets d'entretien courant et contribuer au maintien en sécurité du patrimoine de son secteur.
- Mettre en place, en lien avec les services experts, les contrats d'entretien et en contrôler l'exécution en lien avec les chargés de clientèle.

Développement de relations partenariales

- Représenter la société auprès des associations de locataires et des partenaires intervenant sur les groupes d'immeubles dont il a la charge.
- Veiller à la qualité des relations avec les acteurs et partenaires présents ou intervenants sur son secteur.
- Développer et animer la concertation de proximité.
- Représenter la société lors des assemblées générales de copropriétaires.
- Garantir la notoriété de la société sur le territoire.

Management des équipes de proximité

- Réunir les gardiens d'immeubles.
- Animer, diriger et organiser l'équipe de gardiens.
- Coordonner l'activité et accompagner ses collaborateurs au quotidien.
- Veiller au respect des objectifs et missions confiées.
- Effectuer un *reporting* à la direction régionale.
- Garantir la bonne diffusion de l'information descendante, à destination des équipes de proximité.
- Veiller aux bonnes conditions de travail de ses équipes.
- Être un appui technique, juridique, social pour le personnel de l'agence.

ACTIVITÉS ÉVENTUELLES

- Représenter la société lors de commissions : logements privés ou sociaux, représentation en cas d'impayés aux commissions FSL (Fonds Solidarité Logement).
- Assurer, lors de la livraison de programmes neufs, des permanences sur place pour la mise en location, si cela n'est pas fait par les chargés de clientèle.
- Participer à la mise en œuvre de programmes d'accession à la propriété.
- Participer au bon déroulement des enquêtes sociales de concertation sur les projets de travaux, réhabilitation, réaménagement...

VARIABILITÉ DES ACTIVITÉS

Les activités du responsable territorial varient selon plusieurs critères :

- L'ampleur du **patrimoine géré** et sa répartition sur le territoire : le responsable peut avoir à se déplacer fréquemment et sur de longues distances si son patrimoine est dispersé. La proximité ou non des immeubles gérés influe sur l'activité du responsable territorial.
- Le **niveau hiérarchique** : selon les organisations, on rencontre plusieurs postes ayant sensiblement le même périmètre d'activité. Le **chargé de secteur**, qui sera plus proche du terrain et des gardiens d'immeubles, le **responsable d'agence** qui a plus un rôle de manager et de superviseur, ou encore le **directeur**

régional, qui aura à sa charge plusieurs agences sur une région définie par le bailleur.

- Le **territoire** sur lequel est implanté le patrimoine : s'il s'agit par exemple d'une ZUS ou d'une ZSP, les relations avec les autres bailleurs et la municipalité seront plus approfondies, et les problématiques traitées plus larges.

- S'il s'agit de **logement individuel ou collectif**, il peut également prendre part à des opérations de **logements en accession à la propriété**.

CONTEXTE ET FACTEURS D'ÉVOLUTION DU MÉTIER

Les professionnels du logement social constatent de nombreuses évolutions dans leur travail au quotidien : on assiste tout d'abord à une augmentation des besoins en logements sociaux, à une explosion du nombre de demandes et à la mise en place d'objectifs de construction par les gouvernements successifs. La problématique de la sécurité devient récurrente, et la mise en œuvre des zones de sécurité prioritaires est un exemple de politique qui vise une collaboration accrue de tous les acteurs locaux, territoriaux et nationaux.

Le développement des problématiques environnementales (tri sélectif, espaces verts...) a également impacté la gestion des équipements et des logements sociaux.

En 2013, le gouvernement a lancé une réforme du système d'attribution des logements sociaux avec pour objectifs :

- le rapprochement de l'offre et de la demande et la priorisation des demandes ;
- l'amélioration du service rendu aux demandeurs ;
- les politiques d'attribution et les spécificités des territoires ;
- l'adaptation de l'offre aux besoins en termes de typologie des logements et d'accompagnement des locataires en difficulté.

Pour les professionnels, il y a dès à présent une nécessité d'avoir des profils de plus en plus techniques avec des connaissances en gestion, en droit, en protection sociale et en communication.

–LE PROFIL–

DIPLÔME REQUIS

- Formation de niveau Bac +2 minimum de type BTS
- Formation de niveau Bac +5 : master en droit ou en économie, spécialisé en logement social.
- Formation spécialisée en immobilier ESPI ou ICH.

DURÉE D'EXPÉRIENCE

Une première expérience en gestion immobilière est souhaitée. Pour les débutants, le statut cadre peut être accordé après une expérience probante.

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Bonne connaissance de l'ensemble des étapes de la gestion d'un bien (de l'étude des candidatures à la sortie des lieux).
- Capacités d'argumentation, notamment lorsqu'il s'agit de louer des locaux.
- Connaissance des textes juridiques relatifs au logement (et particulièrement au logement social) afin d'informer les locataires de leurs droits et devoirs.
- Maîtrise de la bureautique, notamment pour préparer et gérer les quittances.

APTITUDES PROFESSIONNELLES

- Concertation avec les différents acteurs et bon sens relationnel pour répondre aux différentes demandes des occupants, tout au long de la vie du bail.
- Rigueur et organisation pour optimiser le travail.
- Adaptation à un environnement en perpétuel mouvement.
- Aptitude à gérer les conflits pour sortir de situation de crise ou négocier dans des situations conflictuelles.
- Capacité à négocier et à représenter sa société à l'extérieur.

–LA MOBILITÉ–

POSTES PRÉCÉDENTS (P-1)

- Assistant de responsable de gestion immobilière

ÉVOLUTIONS PROFESSIONNELLES (P+1)

- Chef d'agence
- Responsable régional

—TÉMOIGNAGE—

STÉPHANIE WITUSCHINSKI, RESPONSABLE TERRITORIAL, EFIDIS

« J'ai treize années d'expérience dans le logement social durant lesquelles j'ai exercé plusieurs postes, depuis l'accueil jusqu'à la responsabilité d'une unité de gestion. »

Le parcours de Stéphanie Wituschinski est révélateur des possibilités d'évolution qu'offre le logement social. Elle intègre en 2000 le groupe ICF La Sablière sur l'agence de Seine-et-Marne en tant que chargée d'attribution des logements et assistante de recouvrement. Grâce à cette expérience, on lui propose un poste de chargée d'attribution sur l'agence de Pantin. Devenue ainsi familière de la gestion locative, Stéphanie Wituschinski occupe ensuite un poste de gestionnaire de clientèle et de maintenance : *« J'avais un patrimoine dédié d'environ 600 logements, pour lesquels je m'occupais du locataire de son entrée jusqu'à sa sortie, en assurant la gestion locative et la gestion technique. Ce poste a été très formateur, j'y ai beaucoup appris. »*

Forte de ce parcours, elle rejoint Domaxis en tant que chargée de secteur, où elle pilote une équipe de seize gardiens d'immeubles durant un an et demi. Elle devient par la suite responsable territorial, poste qu'elle occupe depuis maintenant trois ans chez Efidis.

« J'ai aujourd'hui 2 840 logements sous ma responsabilité, répartis sur le territoire de la Seine-et-Marne et de l'Essonne. Je suis aidée d'une équipe composée de deux gestionnaires de clientèle, trois responsables de groupes immobiliers et vingt-six gardiens. »

Stéphanie Wituschinski est garante des résultats de son unité de gestion (comme l'optimisation de la vacance) : son activité est centrée sur la satisfaction des locataires et elle veille particulièrement au traitement des demandes des locataires. Membre de la commission d'attribution des logements, elle signe également les baux, vérifie la facturation et procède à la régularisation des dossiers de charges.

Sur la partie technique, Stéphanie Wituschinski travaille à garantir la sécurité des biens et des personnes, ainsi que la propreté et le bon entretien des sites. Dans un esprit de collaboration, elle est en contact régulier avec de multiples partenaires : mairies, amicales de locataires, habitants-relais, entreprises diverses...

« C'est une belle avancée lorsque nous commençons à travailler sur des projets ANRU, puis que l'on continue de dynamiser le partenariat avec la mairie, les élus, et même la police, pour ce qui concerne la sécurité. »

Efidis est organisé de façon à faciliter les collaborations internes : Stéphanie Wituschinski peut donc compter sur l'appui d'autres services dans l'exercice

de ses fonctions. Elle travaille aussi bien avec les ressources humaines pour les recrutements, qu'avec le service de la promotion immobilière dans le cadre de travaux ou encore le service juridique pour obtenir de l'information quant à l'évolution de certaines réglementations. Travaillant à la fois sur du logement collectif et du logement individuel, Stéphanie Wituschinski est tous les jours confrontée à de nouvelles thématiques : avec le développement social urbain, elle peut par exemple travailler sur l'apprentissage du tri sélectif, ou encore sur le fleurissement des jardinières.

« L'investissement dans mon travail est très important et le rythme, effréné. Nous sommes très exigeants et nous participons à de nombreux groupes de travail, réunions, projets... La personne qui choisit ce métier doit le savoir : les réunions publiques se déroulent souvent le soir ! »

Ce poste de responsable territorial est très valorisant pour Stéphanie Wituschinski : la richesse de la rencontre avec des interlocuteurs multiples, la participation à l'amélioration de la vie quotidienne sur un territoire... Il nécessite cependant des compétences élargies : *« Il faut être rigoureux, à l'écoute, empathique, avoir une bonne capacité d'analyse, être réactif et ne pas hésiter à prendre des décisions. Il est aussi nécessaire de maîtriser les aspects techniques et juridiques. »*

Le responsable territorial conduit son équipe et endosse les responsabilités du manager : entretiens, recrutement, définition des objectifs. Un aspect de son poste qu'apprécie tout particulièrement Stéphanie Wituschinski.

« J'aime me sentir utile : j'ai le sentiment d'apporter quelque chose aux locataires. Avoir un beau patrimoine, bien entretenu, cela permet aux gens de se sentir mieux chez eux. Et c'est valorisant pour mon équipe de savoir que l'on fait du bon travail. » ●

EXEMPLE D'OFFRE

Gestionnaire de sites H/F

Rouen (76)

Sous le contrôle du responsable de pôle proximité, le gestionnaire de sites est le garant de la qualité de l'entretien, de la maintenance courante et de la sécurité du patrimoine dont il a la charge et ce, sur les plans managérial, administratif, commercial, relationnel et technique.

– Management : dans le cadre de votre activité à forte composante managériale, vous managez, organisez, dirigez, animez et motivez votre équipe. Vous assistez vos collaborateurs dans la réalisation des actions et formalités de premier niveau liées aux incivilités des locataires et aux agressions à leur égard. Vous rendez compte de l'activité de votre équipe.

– Technique : vous gérez les réclamations techniques des clients et commandez les travaux nécessaires dans les limites de votre délégation. Vous contrôlez les travaux et prestations de services internes et/ou externes et vous vous assurez de la bonne exécution des travaux (proposition de sanction si nécessaire). Vous gérez un budget et les moyens d'entretien courant qui vous sont confiés. Vous assurez la veille de la propreté, de l'hygiène, de l'état technique et d'entretien ainsi que la sécurité du patrimoine.

– Commercialisation/relationnel client/communication : vous veillez au respect du règlement intérieur de l'immeuble et traitez les conflits de voisinage et troubles comportementaux. Vous détectez les locataires en difficulté et les réorientez vers les partenaires internes ou externes. Vous tenez à jour et communiquez tous les fichiers, bilans et rapports relatifs à votre activité, dans les délais prévus.

– Qualité et sécurité : vous veillez à l'application des standards qualité et contribuez à faire respecter les obligations réglementaires et contractuelles en matière de sécurité.

– Capacités essentielles liées à l'emploi : compétences managériales exigées, aisance relationnelle, aisance rédactionnelle, prise de décision et animation d'équipe.

– Connaissances techniques du bâti (tous corps d'état) et de sa réglementation, capacité d'analyse et de diagnostic, maîtrise des techniques de gestion des conflits, autonomie, rigueur, intégrité, maîtrise des outils informatiques et de communication. Permis B exigé.

De formation BTS Professions Immobilières ou diplôme équivalent, vous bénéficiez d'une expérience réussie dans les domaines du management et de la gestion du personnel de proximité. La connaissance du secteur du logement social serait appréciée.

Source : Apec

EXEMPLE D'OFFRE

Responsable de site en immobilier locatif social H/F

Lille (59)

Rattaché au responsable d'agence, vous gérez un patrimoine de 1 000 à 1 500 logements (en direct et par l'animation des chargés de clientèle). Garant de la qualité du service au quotidien, vous participez à la commercialisation des logements, définissez des plans d'actions en matière d'impayés, assurez la surveillance technique du patrimoine et la concertation de proximité.

Vous animez une équipe de chargés de clientèle et d'agents de proximité :

- vous coordonnez l'activité et accompagnez vos collaborateurs au quotidien,
- vous veillez au respect des objectifs et missions confiées.

Vous représentez la société auprès des partenaires locaux :

- vous développez et animez la concertation de proximité,
- sur délégation du responsable d'agence, vous représentez le groupe lors des assemblées générales de copropriétaires et l'assistez.

Vous contribuez à la commercialisation des logements et à la réduction de la vacance :

- vous participez à la déclinaison de la politique de peuplement et à sa mise en application,
- vous coordonnez l'activité commerciale des chargés de clientèle (visites, signatures des contrats, états des lieux).

Vous coordonnez la surveillance technique du patrimoine :

- vous garantissez le respect des délais apportés aux traitements des réclamations techniques et vérifiez la qualité de l'entretien des parties communes,
- vous coordonnez les budgets d'entretien courant et contribuez au maintien en sécurité du patrimoine de votre secteur,
- vous mettez en place, en lien avec les services experts, les contrats d'entretien et en contrôlez leur exécution en lien avec les chargés de clientèle,
- vous participez à l'élaboration du plan stratégique du patrimoine.

Vous assurez le recouvrement des impayés de loyers :

- vous définissez des plans d'actions et initiez toutes les démarches de recouvrement amiable visant à diminuer le taux d'impayé,
- vous alertez le responsable d'agence, chargé de recouvrement, chargé de développement social le cas échéant.

De niveau Bac +2 ou expérience équivalente dans le domaine de la relation client, vous bénéficiez d'une expérience d'au moins 2 ans dans l'environnement du logement social.

Votre capacité à animer et à travailler en équipe, ainsi que votre sens du service client, feront la différence. Vous êtes reconnu pour vos qualités relationnelles et votre sens de l'organisation

Source : Apec

À LIRE AUSSI

> Les Fiches Fonctions

Sur www.apec.fr, rubrique « Marché de l'emploi »

> Les Fiches Secteurs

Sur www.apec.fr, rubrique « Marché de l'emploi »

> L'Annuaire des métiers

Sur www.apec.fr, rubrique « Ma carrière »

— LES MÉTIERS DE L'EXPERTISE —

P. **105**

13 – Expert immobilier

P. **109**

14 – Juriste immobilier

- ESTIMATEUR DE BIENS IMMOBILIERS
- ÉVALUATEUR D'IMMEUBLES
- VALORISATEUR
- VALUER

L'expert immobilier a pour mission d'estimer la valeur vénale ou locative d'un bien immobilier, dans un contexte donné. Son expertise doit être justifiée, impartiale et indépendante. Suite à l'estimation d'un bien (habitation, fonds de commerce, local industriel, entreprise, terre agricole...), il doit émettre un avis argumenté et rédiger un rapport d'expertise.

RÉMUNÉRATION

- Jeune diplômé : entre 30 et 40 k€
- Jeune cadre : entre 40 et 60 k€
- Cadre confirmé : entre 60 et 80 k€

QUI RECRUTE ?

- Cabinets d'expertise et de conseil en immobilier
- Grands groupes immobiliers
- Établissements financiers spécialisés
- Compagnies d'assurance
- Grands groupes bancaires

RATTACHEMENT
HIÉRARCHIQUE

- Expert senior
- Responsable d'un secteur d'expertise

RELATIONS
FONCTIONNELLES

En interne :

- Comité d'engagement (si banque ou assurance)
- Direction de l'expertise

En externe :

- Clients
- Diagnostiqueurs
- Avocats
- Notaires

13 EXPERT IMMOBILIER

—LE POSTE—

ACTIVITÉS PRINCIPALES

Suivi du portefeuille client

- Prospecter de nouveaux clients.
- Répondre à des appels d'offres et rédiger les propositions d'expertise.
- Fidéliser la clientèle existante.
- Être attentif à l'actualité du marché de l'expertise.
- Suivre les différents contrats et les échéances multiples de ses contrats clients.
- Définir précisément le type d'estimation souhaitée par le client : valeur vénale ou locative, droit au bail, fonds de commerce, indemnités d'éviction ou d'occupation, expropriation, préjudices subis...

Réalisation des expertises

- Organiser le déroulement de l'expertise avec les différents interlocuteurs (collègues experts, clients...).
- Réaliser une visite du bien.
- Identifier le bien par l'acte de propriété et l'attestation notariale.
- Délimiter un périmètre précis du bien.
- Étudier le dossier en examinant les documents d'information, les diagnostics techniques obligatoires...
- Procéder aux vérifications nécessaires en recherchant des renseignements précis : actes de propriété, documents d'urbanisme, cadastre...
- Donner un avis sur la situation du local, générale et particulière.
- Qualifier le local en fonction de sa destination (café, commerce, restaurant, usine, habitation...).
- Analyser les conditions juridiques des baux.
- Déterminer la juste valeur du bien en prenant en compte les paramètres économiques, techniques, comptables, juridiques et fiscaux.
- Rédiger un rapport d'expertise en évaluation immobilière comprenant les conclusions datées et signées.

Conseil au client

- Prodiguer des conseils en matière de gestion de patrimoine immobilier.
- Chaque année, donner la valeur des actifs pour pouvoir définir sa valorisation annuelle.
- Réaliser des études de marché pour établir des plans de financement.
- Mettre en place un programme d'actualisation semestrielle ou annuelle, reprenant les éléments nouveaux concernant le bien à évaluer.

ACTIVITÉS ÉVENTUELLES

- Analyse prospective afin de mesurer la valeur d'un bien ou d'un droit immobilier dans les années à venir, ou de le situer en fonction de l'évolution des marchés.
- Réalisation d'études de mise en valeur ou d'aménagement.
- Études de faisabilité afin de déterminer la conformité d'un projet immobilier aux contraintes juridiques, techniques et économiques.
- Veille active en matière de réglementation.

VARIABILITÉ DES ACTIVITÉS

- **En cabinet** : l'expert immobilier a alors un statut de salarié. Qu'il travaille pour un cabinet international ou un cabinet de taille plus modeste, il sera appelé soit valorisateur (*valuer*), soit expert immobilier.
- **En agence immobilière** : en complément de l'activité de transaction ou de gestion, l'agent immobilier peut être expert en évaluation immobilière.
- **En tant qu'indépendant** : il construit son propre portefeuille de clients en s'appuyant sur un réseau personnel, qu'il doit développer.
- **Spécialiste ou généraliste** : biens ruraux, habitation et résidentiel, immobilier d'entreprise, biens à caractère exceptionnel, fonds de commerce et titres de société, copropriétés. La plupart des experts sont spécialisés dans un type de bien : immobilier d'habitation, d'entreprise (usine, entrepôt), immobilier commercial, immobilier agricole. D'autres experts sont généralistes et peuvent expertiser tout type de biens : château, terrain industriel, immeuble de bureaux, plateforme logistique.
- **Expertise judiciaire** : l'expert judiciaire immobilier est inscrit auprès d'une juridiction (tribunal ou cour d'appel) et est mandaté par un juge pour effectuer des expertises judiciaires, en complément d'un emploi salarié ou d'indépendant.

CONTEXTE ET FACTEURS D'ÉVOLUTION DU MÉTIER

On s'oriente vers une professionnalisation du métier d'expert de plus en plus importante. Pour l'instant,

la profession n'est pas réglementée (sauf pour les experts judiciaires), c'est-à-dire qu'elle ne relève pas de la loi Hoguet, même s'il existe des codes de bonnes pratiques. On citera la charte de l'expertise en évaluation immobilière et le Red Book européen. Il existe également une certification au niveau européen : certification REV (*Recognized European Value*) qui est délivrée par un groupe européen d'associations d'évaluation.

Les experts en évaluation immobilière doivent procéder à une mise à jour permanente de leur connaissance technique des bâtiments, concernant notamment les enjeux du développement durable, de plus en plus pris en compte. On parle de la « valeur verte » des immeubles (en lien avec les réglementations thermiques (RT 2012 et RT 2020), les labels BBC et Bepos...), élément incontournable à l'heure actuelle. Une double compétence sur l'expertise et le développement durable est donc très appréciée par les recruteurs.

Les métiers de l'expertise sont des métiers porteurs, du fait de l'accroissement des investissements et de la législation de plus en plus contraignante.

- Maîtrise de certains aspects juridiques des dossiers (indivision, SCI...).
- Savoir analyser les documents administratifs (cadastre, urbanisme...), notariés et contractuels.
- Compétence dans l'évaluation des indicateurs économiques : taux de capitalisation, taux de rendement, données INSEE...
- Connaissances des problématiques environnementales et du développement durable.

APTITUDES PROFESSIONNELLES

- Goût prononcé pour le contact avec les clients et les différents interlocuteurs, ainsi que pour le travail en équipe.
- Grande humilité.
- Esprit de synthèse et d'analyse pour la rédaction des rapports d'expertise.
- Investissement professionnel important sur chaque dossier.

–LE PROFIL–

DIPLÔMES REQUIS

- Formation de niveau Bac +5 (master 2) spécialisée en droit immobilier, ou bien modules de l'École supérieure de l'immobilier (ESI) ou de l'Institut d'études économiques et juridiques appliquées à la construction et à l'habitation (ICH Lyon et Paris CNAM) prolongés par des stages professionnels. Par ailleurs, l'ESPI propose un master en audit, expertise, conseil.

DURÉE D'EXPÉRIENCE

Ce métier requiert une expérience de quelques années.

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Connaissances très larges dans les domaines technique, économique, juridique, fiscal et comptable.
- Maîtrise du droit immobilier et du droit de l'urbanisme.
- Techniques d'évaluation et d'expertise immobilière (méthodes par comparaison, par le revenu, par le coût de remplacement, méthodes indiciaires, méthode dite du bilan promoteur, méthodes dites professionnelles).
- Très bonne connaissance de son secteur géographique, pour évaluer la valeur du bien dans son contexte.

–LA MOBILITÉ–

POSTES PRÉCÉDENTS (P-1)

- Agent immobilier
- Directeur d'agence
- Administrateur de biens

ÉVOLUTIONS PROFESSIONNELLES (P+1)

- Expert senior
- Analyste immobilier
- *Asset manager*

–TÉMOIGNAGE–

DENIS TSERETOPOULOS, DIRECTEUR D'AGENCE ET EXPERT IMMOBILIER, AGENCE DIONIS

« Mes clients sont des notaires, des généalogistes, des syndics de copropriété... mais mes missions en tant qu'expert immobilier sont fortement liées aux activités de transaction ou de gestion locative. »

Denis Tseretopoulos obtient un BTS action commerciale et commence sa carrière professionnelle en tant que négociateur au sein d'une petite agence immo-

bière du vingtième arrondissement de Paris. Grâce à son diplôme, il peut rapidement obtenir deux cartes professionnelles, pour la gestion (carte G) et pour la transaction (carte T). En 1993, il monte l'agence Dionis et les activités de transaction, de gestion locative et de marchand de biens se développent.

« En parallèle de mes activités d'agent immobilier, j'ai développé une méthode de calcul pour réaliser les estimations des biens. J'ai compilé de nombreux critères dans un tableau Excel ; cela me permet alors d'avoir une idée précise de la valeur d'un bien. »

Bien conscient que l'expertise immobilière joue un rôle important dans toute transaction, Denis Tseretopoulos choisit d'adhérer au SNPI (Syndicat national des professions immobilières) pour être reconnu en tant qu'expert. Il adhère également à Tegova, une association d'experts européens qui a mis en place un programme de certification (REV *Recognised European Valuer*) afin de permettre aux experts en évaluation immobilière, par le biais de leurs associations professionnelles, de bénéficier d'un statut supérieur aux critères de formation. Tout cela permet à Denis Tseretopoulos de se former continuellement et d'échanger avec ses pairs.

« Alors que l'agent immobilier produit un avis de valeur, une estimation, l'expert fournit un rapport très documenté. L'expert engage sa responsabilité sur son rapport d'expertise, il doit pouvoir justifier ses critères d'évaluation. »

Lorsqu'il est sollicité par un client pour une expertise, Denis Tseretopoulos procède à une visite complète du bien et à un examen approfondi des documents qui lui sont relatifs (servitudes, règlement de copropriété, acte de propriété...). Il peut baser son analyse sur un fichier de la chambre des notaires de Paris, qui donne accès à l'ensemble des biens vendus, quartier par quartier. L'expert est mandaté par des particuliers, plus régulièrement par des notaires, des avocats, des généalogistes mais aussi par des associations et des institutionnels. Les demandes peuvent concerner un contexte d'héritage, de divorce, de décès ou encore de mise en vente, de cession de biens...

« Une bonne expertise nécessite environ une semaine de travail : cette activité n'est donc pas la principale de l'agence Dionis, mais elle présente une vraie complémentarité avec les autres activités immobilières. »

Le métier d'expert immobilier n'étant pas encore réglementé, les professionnels s'orientent vers des échanges entre pairs, dans le cadre de la formation continue. Cela leur permet de se confronter à la pratique de chacun et de s'informer sur la méthodologie.

« Les compétences clés sur lesquelles nous insistons sont la pathologie du bâtiment, le juridique, le fiscal... et bien sûr l'organisation et la rigueur. »

Denis Tseretopoulos, en plus de la gestion de son agence immobilière et du management de ses huit collaborateurs, mobilise ses compétences au service

de l'expertise. Sa très bonne connaissance du marché de l'immobilier parisien lui permet de réaliser ces missions : *« Je considère que l'expertise est un perfectionnement, un aboutissement des connaissances et qu'il faut, pour l'exercer, une certaine expérience. »* ●

EXEMPLE D'OFFRE

Expert immobilier H/F

Paris (75)

Notre entreprise conseille ses clients en matière de stratégie immobilière, transaction, aménagement d'espace, d'investissement, d'expertise, de gestion, d'assistance à maîtrise d'ouvrage et d'ingénierie financière, pour leurs bureaux, locaux d'activités et entrepôts, commerces, hôtels... Elle a pour principale mission de réaliser et de coordonner des évaluations immobilières portant sur tous types d'immeubles, pour des utilisateurs et des investisseurs immobiliers français et étrangers.

Vous aurez pour principales missions :

Le suivi des clients et négociation des honoraires, la visite d'immeubles, la collecte et le traitement d'informations auprès des clients, la saisie et la recherche de références, la préparation des dossiers d'expertise (études de marché/calculs d'évaluation/rédaction des rapports). Vous souhaitez intégrer un groupe reconnu mondialement pour son professionnalisme, son éthique, ses méthodes. Profil : de formation supérieure, niveau Bac +4/5, issu d'une école de commerce, d'ingénieur, d'une formation spécialisée (type ICH/ESPI), vous avez une première expérience en expertise immobilière. Votre anglais est opérationnel.

Rigueur, organisation, bon rédactionnel et bon sens relationnel. Maîtrise du pack office (Word, Excel, PowerPoint). La maîtrise d'une langue étrangère est un plus. Un minimum de sens du marketing et une certaine affinité avec les chiffres sont essentiels.

Source : Apec

À LIRE AUSSI

> Les Fiches Fonctions

Sur www.apec.fr, rubrique « Marché de l'emploi »

> Les Fiches Secteurs

Sur www.apec.fr, rubrique « Marché de l'emploi »

> L'Annuaire des métiers

Sur www.apec.fr, rubrique « Ma carrière »

• RESPONSABLE DES AFFAIRES JURIDIQUES
IMMOBILIÈRES

Le juriste immobilier exerce un rôle de conseil juridique auprès de ses interlocuteurs (entreprises, adhérents, employeur...). Il est chargé d'appliquer la législation et les réglementations dans un souci de défense des intérêts des personnes qu'il conseille.

RÉMUNÉRATION

- Jeune diplômé : entre 20 et 30 k€
- Jeune cadre : entre 30 et 45 k€
- Cadre confirmé : entre 45 et 55 k€

QUI RECRUTE ?

- Administrateurs de biens
- Promoteurs immobiliers
- Banques, mutuelles, assurances avec des services de construction
- HLM (SA, OPH, coopératives...)
- SEM

RATTACHEMENT
HIÉRARCHIQUE

- Directeur du patrimoine

RELATIONS
FONCTIONNELLES

- Direction juridique (pour les groupes)
- Direction clientèle
- Service contentieux

–LE POSTE–

ACTIVITÉS PRINCIPALES

Conseil et veille juridique

- Fournir des informations et des conseils argumentés dans le domaine juridique et de la procédure et contribuer à l'expertise des opérationnels (*property managers* et des gestionnaires techniques) sur le montage d'opérations de rénovation, d'aménagement (analyse des règles d'urbanisme applicables, dépôt du permis de construire...).
- Assurer une veille juridique liée au droit immobilier, réaliser la synthèse des informations et rédiger des notes d'information.
- Proposer des solutions amiables ou judiciaires aux litiges.
- Prodiger des conseils en matière fiscale et en gestion du patrimoine.

Gestion du patrimoine

- Vérifier la faisabilité juridique des projets de développement (création, transfert, agrandissement de surface de vente).
- Effectuer l'analyse juridique des contrats en matière d'acquisitions, ventes, cessions de terrains, baux à construction, servitudes.
- Apporter une expertise sur les conventions proposées par l'entreprise.
- Garantir la légalité des documents contractuels conclus.
- Contribuer à la rédaction des courriers, protocoles transactionnels, interface avec les avocats pour le contentieux.

Gestion juridique locative

- Rédiger, négocier et assurer le suivi juridique des baux commerciaux et baux professionnels, civils et d'habitation.
- Intervenir dans les cessions de fonds de commerce.
- Rédiger tout acte courant de gestion (renouvellement, suivi des assurances...).

Mise en œuvre et suivi des contentieux amiables et judiciaires

- Prévenir et résoudre les litiges en interprétant le droit.
- Estimer les préjudices.
- Recouvrir les créances.
- Transmettre le dossier contentieux à l'avocat et contrôler l'exécution des décisions de justice.
- Gérer et suivre tous les litiges immobiliers, d'assurances, contractuels.

ACTIVITÉS SECONDAIRES

Mettre en place et animer des formations juridiques en interne.

VARIABILITÉ DES ACTIVITÉS

- Chez un **promoteur**, ses connaissances portent principalement sur le droit de l'urbanisme et de la construction.
- Dans les **grands cabinets de gestion**, le juriste immobilier va suivre les contentieux (procédures d'expulsion, impayés...).
- Dans une **grande entreprise**, il a un rôle de conseil afin d'éviter de futurs litiges, il rédige les contrats, suit les contentieux.
- Le juriste immobilier peut prendre un **rôle d'expert judiciaire immobilier** et estimer les valeurs vénales ou locatives des biens immobiliers.
- Selon qu'il travaille dans le **logement social**, la **gestion locative** ou encore la **transaction**, le juriste n'abordera pas les mêmes problématiques. En effet, la réglementation diffère fortement suivant les secteurs d'application du droit immobilier.

CONTEXTE ET FACTEURS D'ÉVOLUTION DU MÉTIER

Les juristes immobiliers sont touchés comme l'ensemble des juristes par l'évolution constante de la loi. Cela concerne à la fois le droit de l'immobilier, la fiscalité, mais aussi le droit de l'urbanisme, le droit de la construction, le droit de l'environnement... La complexification des réglementations et des normes et la financiarisation du secteur rendent le métier de plus en plus technique. Il s'agit pour les juristes immobiliers d'opérer une veille juridique constante afin de pouvoir informer au mieux leurs interlocuteurs. De plus, l'information circule aujourd'hui très facilement grâce à Internet, et les consommateurs sont de plus en plus à même de connaître le droit immobilier. Le conseil de l'expert doit donc être avisé et documenté. À ce titre, il fait de la prévention en veillant au respect et à la bonne application des lois et réglementations en vigueur dans son domaine d'intervention.

– LE PROFIL –

DIPLÔMES REQUIS

- Formation de niveau Bac +3 : licence professionnelle en droit avec une spécialité en immobilier.
- Formation de niveau Bac +5 : master en droit de l'immobilier, droit notarial ou droit des affaires complété par une spécialisation en immobilier.

DURÉE D'EXPÉRIENCE

Une expérience de trois à cinq ans en droit immobilier et droit des contrats, en cabinet d'avocats, étude de notaire ou en entreprise, est demandée.

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Très bonne connaissance du secteur immobilier, privé ou social.
- Très bonne connaissance en droit de l'immobilier, fiscalité, droit de l'urbanisme, droit de la construction.
- Connaissance de la gestion financière et comptable.
- Capacité à analyser des données de sources différentes et à effectuer des synthèses.
- Maîtrise de l'anglais.

TRAITS DE PERSONNALITÉ

- Diplomatie afin d'établir des relations de confiance avec l'employeur.
- Sens de la communication et aisance relationnelle avec une grande diversité d'interlocuteurs (depuis les métiers de la finance jusqu'à ceux du BTP).
- Analyse et synthèse pour comprendre les besoins et demandes des clients.
- Capacités rédactionnelles et orales.
- Discrétion car le juriste est soumis au secret professionnel et à la confidentialité des dossiers.
- Disponibilité selon le cycle du projet suivi.

– LA MOBILITÉ –

POSTES PRÉCÉDENTS (P-1)

- Assistant juridique

ÉVOLUTIONS PROFESSIONNELLES (P+1)

- Responsable juridique

– TÉMOIGNAGE –

ERIKA BONDIN, JURISTE IMMOBILIER, SYNDICAT NATIONAL DES PROFESSIONNELS IMMOBILIERS (SNPI)

« J'informe et conseille à distance les professionnels adhérents au SNPI sur les dispositifs et démarches juridiques en matière d'immobilier. »

C'est suite à des emplois saisonniers en agence de location immobilière et à des stages en service de copropriété chez un administrateur de biens, réalisés au cours de ses études de droit qu'Érika Bondin a construit son projet professionnel. Après un master 1 en droit privé, elle décide d'orienter sa carrière vers l'immobilier et valide en octobre 2008 un master 2 en droit de l'immobilier à l'université de Lyon 3.

Trois mois après l'obtention de son diplôme, elle devient juriste conseil en immobilier au sein du service juridique du Syndicat national des professionnels immobiliers (SNPI), composé de cinq juristes spécialisés en droit de l'immobilier et de deux juristes spécialisés en droit social. *« Nous fournissons une assistance juridique à nos 9 600 adhérents (agents immobiliers, administrateurs de biens, syndicats de copropriétés et experts en évaluation immobilière). »*

Son activité consiste à informer les adhérents sur les textes juridiques et réglementations en vigueur dans le secteur de l'immobilier, sur les jurisprudences et les démarches juridiques à suivre. *« Nous répondons aux questions directement par téléphone, si les questions ne présentent pas de complexité particulière, puis nous envoyons au besoin la documentation correspondante. Les questions plus complexes font l'objet de recherches approfondies. »*

Les demandes formulées concernent des sujets larges et variés. *« Nous recevons entre vingt et vingt-cinq appels par jour auxquels s'ajoutent les demandes écrites. Selon les périodes de l'année, on enregistre des demandes récurrentes. En avril-mai par exemple, avec les déclarations de revenu foncier, les questions sont surtout d'ordre fiscal ; en juin-juillet, les demandes portent plus sur les préavis ; en fin d'année, elles concernent beaucoup les dispositions de la loi de finance pour l'année suivante. Mais les demandes sont diverses. Elles peuvent aussi couvrir la faisabilité d'opérations (montage et validation de projets immobiliers au regard du plan local d'urbanisme), la gestion de sinistres ou encore les assignations en justice... »*

Érika Bondin effectue quotidiennement le relevé des appels reçus et signale les questions juridiques récurrentes qui peuvent faire l'objet de dossiers complets transmis aux adhérents et accessibles en ligne.

La rédaction de documents informatifs constitue une

partie importante de l'activité de juriste conseil en immobilier, tant le secteur est réglementé et la législation complexe et faisant l'objet de modifications permanentes. « *Le droit est une matière évolutive. Nous rédigeons et publions régulièrement des dossiers, des bulletins d'information trimestriels et des flashs infos comportant des informations juridiques complètes et actualisées. Nous animons par ailleurs des réunions départementales et régionales d'information auprès de nos adhérents.* »

La difficulté du métier de juriste immobilier, au-delà de la complexité du droit lui-même, réside dans la communication avec des interlocuteurs non-initiés au droit. « *La première difficulté est la compréhension des demandes car la plupart de nos interlocuteurs n'a pas de formation juridique, voire pas de formation en immobilier. Ils ne possèdent donc pas les connaissances et les termes juridiques pour formuler une demande précise, ce qui peut avoir une incidence sur la réponse apportée. Il n'est pas rare que l'on demande des éclaircissements pour pouvoir cerner la demande. (...) L'autre difficulté réside dans leur compréhension de la réponse juridique que l'on apporte. J'essaie de formuler mes réponses dans un langage compréhensible par tous.* »

Ainsi, conclut Érika Bondin, un juriste immobilier doit être capable de vulgariser le droit afin de donner de la lisibilité à un ensemble de réglementations complexes et évolutives qui régissent le secteur de l'immobilier (réglementations sociales, fiscales, environnementales...). ●

EXEMPLE D'OFFRE

Juriste immobilier H/F

Île-de-France

Groupe de 1 800 salariés gestionnaire d'un parc de 12 000 logements à loyers libres, recherche pour la direction générale un juriste immobilier H/F. En matière de :

- Conseil et de veille juridique : vous apportez un appui juridique aux différentes directions de la société dans leurs domaines de compétence : droit immobilier, droit de la construction, droit de l'urbanisme. Vous collaborez avec le département juridique du groupe pour vous assurer de la validité des interprétations juridiques et sollicitez son avis sur les documents contractuels. Vous assurez la veille de toutes les nouveautés juridiques liées au droit immobilier, réalisez la synthèse des informations et rédigez des notes d'information.
- Acquisitions, ventes, cessions de terrains, baux à construction, servitudes... : vous effectuez l'analyse juridique des contrats de la société : promesses de vente/achat, contrats de réservation, contrats ou actes de vente (VEFA), baux emphytéotiques, cessions et rétrocessions aux communes, conventions de servitude, contrats liés à la réalisation des travaux (marché, CCAP, acte d'engagement).
- Droit des contrats : vous contribuez à la rédaction de tout contrat en général (protocoles transactionnels, contrats de prestations de services...).
- Contentieux : vous gérez, soit directement, soit en lien avec un cabinet d'avocats, tous contentieux immobiliers, d'assurances, contractuels.
- Assurances : vous gérez les budgets relatifs aux contrats d'assurance de la société et contrôlez leur bonne application, ainsi que celles des garanties. Titulaire d'un master 2 juriste-conseil en entreprise ou droit immobilier. Expérience de trois ans minimum en cabinet d'avocats ou en entreprise en droit immobilier et droit des contrats. Vous maîtrisez les outils bureautiques. Capacités d'analyse et esprit de synthèse, rigueur et respect des délais impartis, confidentialité, ouverture et aisance relationnelle, capacités rédactionnelles.

Source : Apec

À LIRE AUSSI

> Les Fiches Fonctions

Sur www.apec.fr, rubrique « Marché de l'emploi »

> Les Fiches Secteurs

Sur www.apec.fr, rubrique « Marché de l'emploi »

> L'Annuaire des métiers

Sur www.apec.fr, rubrique « Ma carrière »

— LES MÉTIERS DE L'INVESTISSEMENT —

P. 115

15 – *Asset manager* en immobilier

ASSET MANAGER EN IMMOBILIER

- GESTIONNAIRE D'ACTIFS IMMOBILIERS
- GESTIONNAIRE D'INVESTISSEMENT
- RESPONSABLE DES INVESTISSEMENTS IMMOBILIERS
- RESPONSABLE DE L'ASSET MANAGEMENT

L'*asset manager* en immobilier optimise et valorise les placements immobiliers (biens à usage d'habitation, commercial ou professionnel) appartenant à une personne physique ou morale. Il assure le suivi commercial, administratif et financier du portefeuille immobilier dont il a la charge.

RÉMUNÉRATION

- Jeune cadre : entre 35 et 40 k€
- Cadre confirmé : entre 40 et 90 k€

Part variable

QUI RECRUTE ?

- Sociétés foncières
- Sociétés d'investissement et de gestion d'actifs
- Fonds d'investissement
- Assurances, mutuelles, banques, caisses de retraite...
- SCPI (Sociétés civiles de placement immobilier)

RATTACHEMENT HIÉRARCHIQUE

- Directeur général
- Directeur du patrimoine
- Directeur commercial
- Directeur des investissements
- Directeur de l'*asset management*

RELATIONS FONCTIONNELLES

En interne :

- Direction financière
- *Property management*
- Service juridique

En externe :

- Clients
- Avocats
- Notaires

–LE POSTE–

ACTIVITÉS PRINCIPALES

Stratégie patrimoniale

- Définir avec la direction générale ou le client la stratégie patrimoniale et la mettre en place grâce à l'élaboration de schémas directeurs immobiliers et de plans de patrimoine.
- Évaluer la valeur des biens immobiliers et les risques de dépréciation : évolution des marchés immobiliers, respect des normes, anticipation des normes à venir.
- Prendre en charge la rentabilisation des actifs immobiliers. À ce titre, élaborer différentes hypothèses de valorisation des actifs immobiliers (augmentation des surfaces locatives, par exemple), la politique de loyers, d'amélioration du patrimoine et de maîtrise des charges.
- Suivre les projets de restructuration, rénovation ou développement.
- Mettre en place un programme d'arbitrage et de cession d'actifs. Dans ce but, constituer des *data room*¹.
- Suivre les arbitrages d'actifs : teasers, appels d'offres brokers, réalisation de la *data room*, négociations avec les candidats acquéreurs, signatures des promesses de vente et d'actes.
- Réaliser ou faire réaliser des études de potentiel économique, de zone de chalandise...
- Préparer et présenter les dossiers aux comités d'investissement.
- Finaliser les acquisitions et cessions.

Comptabilité et finance

- Assurer, au niveau de la gestion de la dette, le suivi des tableaux d'amortissement et des échéances d'emprunt, le paiement des échéances et, éventuellement, la renégociation de la dette.
- Effectuer les déclarations fiscales, payer les impôts et les taxes.

- Assurer les relations avec les organismes fiscaux (demandes de dégrèvement, par exemple), dans un souci d'optimisation fiscale.

Trésorerie

- Effectuer la gestion de la trésorerie, les encaissements-décaissements, le suivi de la trésorerie au jour le jour.
- Élaborer les prévisions de trésorerie aux différentes échéances : mensuelles, trimestrielles et annuelles.
- Optimiser les surplus de trésorerie.
- Assurer le suivi des outils de couverture de taux.

Gestion

- Élaborer le business plan pour chaque immeuble.
- Effectuer l'inventaire des immobilisations, tenir les tableaux d'amortissement et calculer les immobilisations nettes.
- Réaliser le suivi juridique des immeubles, celui des sociétés portant les immeubles et le suivi des contentieux, la rédaction et le renouvellement des baux.
- Évaluer les performances opérationnelles, financières et environnementales des biens immobiliers et établir un bilan général de performance.
- Effectuer les calculs de rentabilité, les comparer aux références externes et analyser les écarts éventuels. Prendre en charge le suivi des indicateurs et des tableaux de bord.
- Établir les comptes et les rapports annuels des sociétés, dresser le bilan et le compte de résultat, ainsi que les rapports commerciaux et financiers annuels.
- Réaliser un *reporting* immobilier et financier auprès des investisseurs propriétaires et organiser des points d'information périodiques.

ACTIVITÉS ÉVENTUELLES

Contribuer à la mise en place et à l'évolution des outils d'*asset management*.

VARIABILITÉ DES ACTIVITÉS

Le poste varie en fonction de la nature du patrimoine détenu (logements, bureaux, entrepôts, commerces, centres commerciaux), de la stratégie d'investissement (rentabilité à court terme par plus-values, rentabilité locative à long terme), du type et de la taille de la société.

- Dans une **société de gestion pour compte de tiers**, la mission de l'*asset manager* est de prévoir l'ensemble des dépenses et d'assurer la bonne application de la stratégie décidée lors de l'acquisition des locaux.
- Dans une **foncière ou dans une entreprise disposant d'un patrimoine immobilier important**, l'*asset*

¹ Dossiers d'offres disponibles en interne, à proposer aux clients.

manager est un gestionnaire de terrain. Il a pour mission de revaloriser l'actif, suivre le permis de construire, renégocier les baux ou vendre à la découpe.

- Dans un **fond d'investissement**, l'*asset manager* est chargé de la gestion financière des actifs. La gestion technique est sous-traitée.

CONTEXTE ET FACTEURS D'ÉVOLUTION DU MÉTIER

Le métier de gestionnaire d'actifs immobiliers est apparu au cours des années 1990 avec la financiarisation de l'immobilier. L'immobilier devient un actif financier à part entière avec l'élaboration de business plan pour connaître sa rentabilité et les investissements nécessaires en matière de développement durable, notamment depuis les nouvelles normes en matière de performance énergétique.

Depuis la crise financière, les exigences des investisseurs mais aussi des autorités de régulation vis-à-vis des gestionnaires d'actifs immobiliers se sont accrues. Les investisseurs ont des exigences de plus en plus fortes en matière de conseil et d'optimisation de la performance financière de leurs actifs immobiliers. Les missions des gestionnaires d'actifs sont de plus en plus complexes. Dans un contexte de marché de l'immobilier plus difficile, ils doivent aller au-devant de leurs clients, développer des stratégies plus actives en matière de prospection des investisseurs potentiels. Ils assurent une mission plus stratégique que par le passé, en devenant gestionnaire de risques. Impliqué en amont des projets, ils gèrent les placements immobiliers en tenant compte de l'hypothèse d'un retournement des marchés.

La transparence devient ainsi un impératif prépondérant. Description des procédures, *reporting* détaillés, le gestionnaire d'actifs immobiliers doit être capable d'informer le client à tout moment.

–LE PROFIL–

DIPLÔMES REQUIS

- Formation de niveau Bac +5 : master 2 en finance
 - École de commerce
 - École d'ingénieurs
- Complétée par une formation spécialisée en immobilier :
- Mastère spécialisé en gestion de patrimoine
 - Master 2 en gestion d'actifs/*asset management*

DURÉE D'EXPÉRIENCE

Ce type de poste n'est pas ouvert aux débutants, une expérience de deux ans au moins étant demandée. Il peut toutefois exister des postes d'assistant *asset manager*.

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Maîtriser les différentes techniques financières.
- Disposer d'une large culture générale dans les domaines économiques et financiers.
- Avoir des capacités d'analyse et de synthèse.
- La connaissance de logiciels d'évaluation immobilière et de simulations financières est appréciée.
- Maîtriser l'anglais est de plus en plus indispensable car les acteurs du secteur sont internationaux.

APTITUDES PERSONNELLES

- Aisance relationnelle et force de persuasion pour convaincre du bien-fondé de ses propositions d'investissements.
- Goût de la négociation et sens des affaires dans les rapports avec les différents acteurs de l'immobilier.
- Anticipation pour réaliser les meilleurs arbitrages.
- Curiosité et ouverture d'esprit pour être à l'écoute des opportunités d'investissement.

–LA MOBILITÉ–

POSTES PRÉCÉDENTS (P-1)

- Analyste immobilier
- Gestionnaire de portefeuille
- Directeur immobilier
- Responsable expansion
- Consultant en immobilier d'entreprise
- Assistant *asset manager*

ÉVOLUTIONS PROFESSIONNELLES (P+1)

- Direction d'une société foncière
- Responsable du service *asset management*
- Consultant en investissement immobilier

—TÉMOIGNAGE—

OLIVIER GRANIER,
ASSET MANAGER CHEZ ALTAREA
COGEDIM

« L'asset manager chez Altarea Cogedim est l'homme de la synthèse, celui qui fait le lien entre le juridique, l'exploitation, la gestion locative, la commercialisation et le financier. »

Olivier Granier a toujours été passionné par les grands projets immobiliers et particulièrement par l'aménagement du territoire et le renouvellement urbain. Lorsqu'il choisit de se lancer dans des études de droit, il se spécialise rapidement en droit immobilier. À l'université Paris II Panthéon Assas, il obtient son master 2 en droit immobilier et de la construction. Durant cette année, il effectue un stage de six mois en tant que juriste chez BNP Paribas Real Estate. Il y découvre l'ensemble des métiers de l'immobilier, l'investissement, l'asset management, l'expertise, la promotion... C'est lors de ce stage qu'il prend conscience de la financiarisation du secteur de l'immobilier.

Cela l'amène à s'inscrire en mastère spécialisé à l'Essec. Olivier Granier souhaite compléter sa formation juridique et intégrer le mastère de management urbain, environnement et services. « Mon objectif était d'acquérir une double compétence juridique et financière. »

C'est grâce à de nombreux stages réalisés pendant ses études qu'il a construit un projet professionnel : « En cabinet d'expertise immobilière, j'ai découvert le terrain et l'approche financière, différente de l'approche juridique que j'avais eue dans les cabinets d'avocats. On parlait de valeurs, de marchés et de différentes classes d'actifs : la logistique, le bureau, le résidentiel. » Olivier Granier se positionne alors sur le marché du travail avec une idée plus précise.

En 2006, Olivier Granier intègre DTZ, conseil international en immobilier d'entreprise. Il est alors expert immobilier, autrement nommé valorisateur (ou valuer). « Le fait de débiter par ce métier m'a permis de rencontrer les différents intervenants du marché : les investisseurs, les utilisateurs, les banques, les compagnies d'assurance... »

Pendant deux ans, il effectue des expertises et travaille sur toutes les catégories d'actifs : logistique, bureau, commerce ou encore hôtellerie et résidences gérées. Ce métier lui apprend les différentes méthodologies de valorisation. Peu à peu, il se spécialise sur une typologie d'actifs qui l'intéresse particulièrement : l'immobilier commercial, les centres commerciaux, retail-park et pieds d'immeubles.

« Pour gérer cette catégorie d'actifs, il faut toujours être au fait de l'actualité économique et immobilière.

Les commerçants, qui sont les locataires et assurent le revenu des bailleurs, sont le poumon de l'économie. Il faut toujours analyser et prêter un intérêt particulier au développement de nouveaux concepts. »

En 2011, le directeur général d'Altarea France décide de structurer une équipe d'asset managers. Olivier Granier, qui vient de l'univers du conseil, souhaite découvrir le côté plus opérationnel des métiers de l'immobilier. Ainsi, il intègre un groupe en plein développement, dans lequel tous les métiers sont représentés en interne : on y trouve le service juridique, le property management, le marketing, les études, les travaux et bien sûr la gestion locative.

« Le rôle de l'asset manager chez Altarea Commerce repose sur la coordination. Il faut absolument tenir compte de toutes les problématiques financières, comptables, juridiques, d'exploitation, pour pouvoir gérer au mieux l'actif concerné. Par conséquent, je dois collaborer avec l'ensemble des services. »

Au sein d'une équipe de six asset managers spécialisés dans l'immobilier commercial, Olivier Granier gère une dizaine de sites (centres commerciaux et retail-park).

« Mon objectif est de maîtriser et de faire respecter le business plan de la foncière. Ma responsabilité est d'assurer une rentabilité aux actionnaires de la société. Cela recouvre donc autant le suivi de la prospection de nouvelles enseignes que le suivi des plannings de travaux ou l'état de recouvrement des loyers... : tous les volets doivent être intégrés à ce business plan. »

De plus, chez Altarea Commerce, les asset managers s'occupent de la partie cession-acquisition et sont chargés de chercher les investisseurs, d'échanger avec les brokers, de négocier les prix, ou encore de traiter avec les avocats, les notaires... Olivier Granier rencontre très régulièrement les commercialisateurs, les gestionnaires locatifs mais aussi les juristes. Sa maîtrise des évolutions réglementaires et sa bonne connaissance du marché de l'immobilier dans son ensemble lui permettent d'échanger facilement avec tous les acteurs de l'immobilier et de s'épanouir dans son activité actuelle.

La richesse de son métier, il la voit à travers sa transversalité : « Aujourd'hui, avoir une approche simplement financière est risqué. L'asset manager doit aller sur le terrain, connaître son marché, son produit immobilier. Plus que l'approche financière, l'approche terrain est pertinente dans ce contexte de crise. »

Enfin, Olivier Granier n'oublie pas de se tourner vers l'avenir : « Ce qui est passionnant c'est de vivre les changements fondamentaux des modes de consommation, d'intégrer dans sa réflexion le commerce virtuel et d'essayer d'anticiper les mutations structurelles qui auront un impact sur le métier d'asset manager. » ●

EXEMPLE D'OFFRE**Asset manager H/F**

Paris (75) – 30-32 k€

Intégrant une foncière internationale et indépendante qui détient l'un des plus importants portefeuilles d'immobilier de commerce en Europe, vous aurez en charge :

1) L'*asset management* :

- Optimisation du cash flow par une gestion locative proactive.
- Modélisation de scénarios de valorisation par des calculs de taux de rentabilité interne.
- Expertises immobilières : organisation de la campagne d'expertise, fourniture des éléments, analyse des valeurs, contrôle des données avec les auditeurs, rédaction d'expertises inférieures à 5 M€.
- Participation dans la vente d'immeuble.

2) La gestion locative :

- Relations avec les locataires, gestion des baux, avenant, renouvellement, cession des baux.
- Pilotage de la commercialisation externalisée (stratégie, sélection des candidatures, négociations).
- Contrôle des facturations de loyers, de charges, de taxes, des indexations et information aux locataires.
- Gestion des contentieux et des impayés.

3) La gestion des immeubles en pleine propriété ou copropriété :

- Contrôle des mandataires, passation des mandats.
- Contrôle de l'exécution des budgets de fonctionnement et de travaux, ainsi que de leur répercussion sur les locataires.
- Représentation de la foncière aux réunions de copropriété (conseils syndicaux, assemblées générales) des immeubles commerciaux : décisions sur les budgets, les projets de travaux d'entretien, d'extension, de rénovation, la gestion du centre commercial.

4) Le *reporting* :

- Assurer le *reporting* de son activité au propriétaire.

De formation supérieure, vous justifiez d'une expérience significative d'au moins deux ans au sein d'une société d'investissement en immobilier commercial (gestionnaire locatif, gestionnaire d'actifs, *asset manager* immobilier) ou au sein d'un administrateur de biens.

Source : Apec

EXEMPLE D'OFFRE**Asset manager commerces H/F**

Paris (75) – 40 k€

Notre client, foncière européenne spécialisée en immobilier commercial, recrute un gestionnaire immobilier/*asset manager* dans le cadre d'un développement de son activité.

Dans le cadre de ce poste, vous serez rattaché directement au portfolio manager et vous serez en charge de représenter l'entreprise dans les copropriétés sur l'ensemble du territoire.

Vos missions seront les suivantes :

- proposer une vision, une stratégie et l'évaluer en terme de coûts et de gains pour la société,
- défendre les intérêts de l'entreprise, bailleur et copropriétaire ainsi que ceux des locataires dans les copropriétés,
- collaborer avec les services internes (technique, finance...) afin de monter des plans d'action pour la défense des actifs ou la valorisation du patrimoine après validation par le comité de direction,
- avoir une vision précise des cash flow par site et proposer des optimisations tout en préservant le long terme.
- entretenir un réseau au sein des professionnels de l'immobilier,
- connaître et mettre en pratique les principes de l'entreprise en matière de valeurs,
- assurer un *reporting* de l'activité.

De formation supérieure en immobilier, en gestion ou en juridique, vous avez minimum quatre ans d'expérience en gestion de patrimoine et/ou de copropriétés, dans le secteur de l'immobilier commercial.

Vous êtes un bon négociateur et vous savez prendre aisément la parole en public. Vous maîtrisez l'anglais des affaires.

Homme/femme de terrain, vous appréciez également d'être impliqué dans la préparation des actions en amont. Poste basé à Paris. Déplacements fréquents à prévoir.

Source : Apec

À LIRE AUSSI

> Les Fiches Fonctions

Sur www.apec.fr, rubrique « Marché de l'emploi »

> Les Fiches Secteurs

Sur www.apec.fr, rubrique « Marché de l'emploi »

> L'Annuaire des métiers

Sur www.apec.fr, rubrique « Ma carrière »

— LES MÉTIERS DE L'AMÉNAGEMENT —

P. 123

16 – Chef de projet aménagement

16

CHEF DE PROJET AMÉNAGEMENT

- RESPONSABLE DE PROJET AMÉNAGEMENT
- CHARGÉ D'OPÉRATION AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE
- AMÉNAGEUR FONCIER
- AMÉNAGEUR URBAIN
- CHEF DE PROJETS URBAINS

Le chef de projet aménagement a en charge le montage et le suivi des programmes d'aménagement, depuis la prospection foncière jusqu'à l'achèvement des travaux de viabilité. Il a pour mission de réaménager des terrains, qu'ils soient constructibles ou non, dans le cadre de projets qui dépassent l'échelle du bâtiment.

RÉMUNÉRATION

- Jeune cadre : entre 40 et 50 k€
- Cadre confirmé : entre 50 et 60 k€

QUI RECRUTE ?

- SEM
- HLM (OPAC, SA, OPHLM, coopératives)
- Collectivités territoriales
- Grands groupes de promotion ou d'investissement immobiliers
- Cabinets d'études
- Promoteurs
- Lotisseurs/aménageurs privés ou para-publics

RATTACHEMENT HIÉRARCHIQUE

- Directeur de la réhabilitation
- Directeur de l'aménagement
- Directeur du développement
- Directeur général

RELATIONS FONCTIONNELLES

En interne :

- Direction de la réhabilitation
- Direction générale
- Direction financière
- Direction juridique
- Direction marketing
- Équipes projets
- Chargés d'opérations
- Projeteurs
- Techniciens

En externe :

- Acteurs publics
- Habitants
- Géomètres
- Cabinets d'études techniques
- Maîtrise d'ouvrage
- Promoteurs/constructeurs

—LE POSTE—

ACTIVITÉS PRINCIPALES

Durant la phase d'étude

- Élaborer la stratégie de son entreprise en matière d'aménagement et de développement foncier.
- Participer à la prospection foncière, en lien avec les équipes de développeurs.
- Repérer les besoins auprès des acteurs (institutionnels, commerçants, entreprises, habitants...) par le recueil d'informations spatiales, sociales et économiques sur un territoire.
- Mettre en place les avant-projets des acteurs concernés (collectivités, services de l'État).
- Contribuer à l'organisation de la concertation publique sur les projets.
- Coordonner le lancement des études préalables de conception, de maîtrise d'œuvre, d'exécution et de suivi de chantier.
- Lancer les études d'impact et les études de faisabilité technique.
- Conduire les analyses quantitatives des données (projections démographiques, flux de transport...) et les analyses qualitatives (études d'impact sur l'environnement, de marché immobilier, études de chalandise...)
- Piloter l'élaboration des propositions d'aménagement.
- Construire le montage financier prévisionnel.
- Défendre les projets devant un comité d'engagement ou devant la collectivité.
- Suivre les procédures d'aménagement.
- Maintenir une veille technologique et réglementaire.
- Déposer les permis d'aménagement.
- Conduire les appels d'offres de conception et de travaux.
- Communiquer sur le projet auprès des différents publics.

Suivi des projets d'aménagement

- Organiser l'équipe et/ou la structure opérationnelle chargée de réaliser le projet.
- Construire un dossier de création d'un nouveau statut juridique.
- Veiller au respect des objectifs qualitatifs et quantitatifs et au respect de la réglementation.
- Gérer les échanges avec les maîtres d'ouvrage et les entreprises en phase de travaux.
- Veiller au respect des exigences relatives à la protection de l'environnement.
- Assurer la phase d'achèvement des travaux de viabilité.
- Suivre le bon respect du calendrier prévisionnel.

Coordination des acteurs

- Veiller tout au long du projet à la coordination des acteurs concernés.
- Travailler avec les équipes de développeurs.
- Maintenir une relation avec les élus et les différentes instances territoriales et étatiques.
- Développer des partenariats privilégiés avec des acteurs institutionnels.
- Contribuer aux orientations stratégiques de l'entreprise et aux objectifs de développement.

ACTIVITÉS ÉVENTUELLES

Accompagner la commercialisation des lots et des macro-lots.

VARIABILITÉ DES ACTIVITÉS

Les activités du chef de projet aménagement peuvent varier selon les structures dans lesquelles il exerce son activité.

- Suivant la **taille de l'entreprise** et le **territoire d'implantation** de l'opération : il est chargé d'aménager un territoire, un quartier, une ville, un grand projet urbain ou un lotissement...
- Dans l'**aménagement public** ou l'**aménagement privé**, les enjeux politiques et les acteurs engagés dans le projet peuvent être différents.
- Chez un **aménageur lotisseur**, il réalise des projets de moindre ampleur.
- Dans le cadre de **projets ANRU** ou de **grands aménagements urbains**, il participe activement à des concertations publiques et entretient davantage de relations institutionnelles avec les grands acteurs publics.

CONTEXTE ET FACTEURS D'ÉVOLUTION DU MÉTIER

Les grandes problématiques des métiers de l'aménagement sont l'augmentation du prix des terrains dans les zones denses, les nouveaux modes d'habitat (que ce soit le lotissement, la maison individuelle, le logement collectif...) et l'émergence des quartiers et particulièrement des éco-quartiers. Les acteurs de l'aménagement public sont consultés et mobilisés pour répondre à ces nouvelles problématiques urbaines.

De plus en plus fréquemment, les élus font appel aux opérateurs privés : cela leur permet de mettre en œuvre une collaboration entre le public et le privé, afin d'alléger les coûts des opérations. L'urbanisme et l'aménagement restent des thématiques éminemment politiques et le chef de projet aménagement doit saisir l'ensemble de ces enjeux.

Plusieurs mesures fiscales visent aujourd'hui à relancer les transactions et ainsi libérer du foncier : l'abattement exceptionnel de 20% sur les plus-values de cession de biens immobiliers, appliqué uniquement en 2013 (bâti) ; la création d'un régime spécifique pour les plus-values de cession sur les terrains à bâtir ; la majoration de la valeur locative cadastrale des terrains constructibles en zone tendue ; le renforcement de la taxe sur les friches commerciales ; le renforcement de la taxe sur les logements vacants (TLV). Pourtant, les opérations d'aménagement souffrent d'un handicap important : la longueur de leurs délais. Cela induit inexorablement un décalage de temps entre le déroulement de ces opérations, les fluctuations du marché et les réformes fiscales, ce qui complexifie le travail des aménageurs. Dans une opération d'aménagement, il n'est pas rare d'assister à un, voire deux retournements de cycles immobiliers. Les aménageurs doivent donc anticiper le mieux possible ces aléas.

–LE PROFIL–

DIPLÔMES REQUIS

- Formation de niveau Bac +3 : licence professionnelle en aménagement du territoire et urbanisme
- Formation de niveau Bac +5 : diplôme d'architecte, master 2 en urbanisme, en aménagement urbain ou en politique de la ville, géographie et aménagement territorial...
- Écoles d'ingénieurs avec une spécialisation en aménagement du cadre de vie.

DURÉE D'EXPÉRIENCE

Une expérience significative (entre cinq et dix ans) est souhaitable dans la conduite de projets d'aménagement.

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Gestion multi-projets et management de projets complexes.
- Très bonne culture générale, urbaine et territoriale.
- Connaissances juridiques : maîtrise des procédures administratives et des réglementations, droit de l'urbanisme, de la construction, de l'environnement, des contrats...
- Maîtrise de la gestion financière, comptable et administrative des projets.
- Coordination de projets et concertation.

APTITUDES PROFESSIONNELLES

- Appétence pour les relations avec les élus et les grands acteurs territoriaux.
- Goût pour le travail en équipe et la coordination d'acteurs afin de favoriser la concertation dans la mise en œuvre des projets.
- Capacités d'analyse fine pour pouvoir adapter chaque projet aux spécificités de chaque territoire.

–LA MOBILITÉ–

POSTES PRÉCÉDENTS (P-1)

- Responsable de programmes
- Chargé d'opérations

ÉVOLUTIONS PROFESSIONNELLES (P+1)

- Directeur de la réhabilitation
- Responsable de l'aménagement
- Directeur de la promotion immobilière

—TÉMOIGNAGES—

AUDE HEYDACKER, CHEF DE PROJETS URBAINS

« Depuis six ans, je pilote des projets d'aménagement dans leurs différentes composantes urbaine, sociale, environnementale, technique et juridique. »

Suite à des études en sciences sociales appliquées à l'environnement, la consommation et les relations interculturelles à l'université Paris 5, Aude Heydacker choisit de se spécialiser à travers un DESS d'urbanisme, qu'elle obtient en 2003 à l'Institut d'urbanisme de Paris. « Pour mon premier poste, j'ai intégré le service en charge de la politique de la ville dans la commune pour laquelle je travaille en tant que chargée de mission amélioration du cadre de vie. Mon rôle était notamment d'animer la gestion urbaine de proximité sur ces secteurs. » Pendant trois ans, Aude Heydacker travaille à la coordination des acteurs de proximité, les copropriétés, les associations et les différentes directions de la commune. Forte de cette expérience, elle devient, sur le même secteur, chef de projets urbains à la direction de l'urbanisme. « Ma sous-direction a pour mission de piloter les projets d'aménagement, elle a pour tâche de conduire les études, d'élaborer des projets, de mettre en œuvre les procédures nécessaires (enquêtes publiques, ZAC, concertation, etc.) et de suivre des opérations dont la réalisation est souvent confiée à des aménageurs. »

Dans le cadre du projet de renouvellement urbain dont elle s'occupe, Aude Heydacker assure le pilotage administratif de l'opération. Son métier l'amène à mener en parallèle différentes opérations urbaines, à des stades d'avancement variables.

Elle coordonne par exemple depuis son lancement une opération de démolition/reconstruction initiée par la commune : « Le calendrier prévisionnel de la ZAC prévoit sa réalisation sur 10 ans. Mon rôle est de m'assurer du bon déroulement de différentes étapes aboutissant à la définition du projet puis à sa réalisation. Les aspects urbains, financiers, juridiques et opérationnels m'incombent avec l'appui de prestataires, des services internes à la sous-direction tels que la cellule financière ou le bureau des affaires juridiques, les autres directions de la ville ou le secrétariat général en cas d'arbitrage nécessaire. » Les projets font bien sûr l'objet de concertation avec les élus et également avec la population concernée. Le chef de projets urbains est garant de la tenue du calendrier du projet, ainsi que de la mobilisation des multiples acteurs concernés. L'aspect technique du projet débute par le lancement de différentes études : géomètre, géotechnique, pollution des sols, qualité de l'air, déplacements, réseaux... Pour Aude Heydacker, il s'agit par la suite d'élaborer et de suivre le marché de maîtrise d'œuvre urbaine qui

concerne la programmation, la conception des espaces publics et l'élaboration des prescriptions urbanistiques et architecturales. Le projet est ainsi défini dans toutes ses composantes (urbaine et programmatique) en lien avec les différentes directions de la ville (voirie, espaces verts, etc.) et les élus ou leurs représentants.

« Selon les montages juridiques nécessaires ou retenus pour l'opération, nous devons respecter les obligations légales correspondantes, comme l'obligation de concertation préalable à la création d'une ZAC ou la tenue d'une enquête publique relative à une déclaration de projet nécessitant la mise en compatibilité du Plan local d'urbanisme. Cela ajoute une autre phase dans le déroulement du projet et de nouveaux délais à respecter. » Lorsque ces étapes sont franchies, Aude Heydacker aborde la phase administrative relative à la création du statut juridique de l'opération. Celle-ci est présentée au conseil des élus de la commune afin qu'elle soit décidée. « Puis il est temps de désigner l'aménageur, de rédiger un traité de concession, un contrat entre la ville et l'aménageur. C'est ce dernier qui désigne ensuite le maître d'œuvre des espaces publics. Mon rôle, à ce moment-là, est de piloter cette phase, d'assurer la transmission des informations entre l'aménageur et la ville, en m'appuyant sur ma bonne connaissance du projet. Enfin, une fois l'aménageur désigné, j'ai pour mission de le contrôler et de faire valider les décisions qui seront nécessaires au bon déroulement du projet. »

Pour ces projets urbains à long terme, Aude Heydacker mobilise des connaissances très variées. Elle doit maîtriser un certain nombre d'aspects techniques, même si elle fait appel à des interlocuteurs internes ou externes : « Parler de dépollution, d'architecture, de réseaux ou même de paysage, c'est ce qui fait la diversité de ce métier. » Ses compétences portent aussi sur le volet financier et juridique des projets. Mais les deux principaux enjeux du métier sont, pour Aude Heydacker, la coordination et la mobilisation des acteurs. « Tenir compte des usages des habitants, interpellier les pouvoirs décisionnaires et savoir maîtriser les enjeux techniques ou juridiques... tout cela fait de mon métier un poste intéressant et très stimulant intellectuellement. » ●

**SARAH RAVALET,
CHEF DE PROJET AMÉNAGEMENT,
ÉTABLISSEMENT PUBLIC
D'AMÉNAGEMENT DU MANTOIS SEINE
AVAL (EPAMSA)**

« Mon activité consiste à piloter un projet urbain dans son ensemble. Pour cela, je planifie et mets en œuvre le déroulement du projet en anticipant les changements et en m'entourant des compétences clés. »

Diplômée d'un DESS en sociologie du développement, Sarah Ravalet commence son parcours professionnel en 1997 au Credoc, en tant que chargée d'études : elle travaille alors principalement sur l'évaluation de dispositifs de politiques sociales. Elle part ensuite à Mayotte où elle fait le choix d'occuper un poste de terrain. Elle devient chargée de mission politique de la ville à la préfecture de Mayotte et travaille sur deux axes principaux : l'habitat et l'insertion pour l'activité économique.

En 2004, Sarah Ravalet déménage : elle choisit l'île de La Réunion et intègre une SEM à Saint-Denis de La Réunion. Responsable d'opérations d'aménagement, Sarah Ravalet œuvre à la conception de projets, la mise en œuvre opérationnelle et l'aménagement de quartiers. Elle manage une équipe projet, dont les compétences vont des travaux à l'accompagnement social des familles. Restructuration urbaine, ingénierie foncière et financière, habitat, périmètre d'intervention, concertation, information... telle est la palette des thématiques abordées dans le cadre des projets d'aménagement. *« Grâce à une formation interne organisée autour d'un travail en binôme et de formations intra sur le suivi de projet ou encore le droit de l'urbanisme, j'ai pu cerner rapidement ce métier de l'aménagement. J'ai compris que nous n'exécutons pas le projet, mais que nous en étions les chefs d'orchestre : nous faisons la mise en musique. »*

En effet, les procédures foncières, financières, juridiques, techniques sont toutes de la responsabilité de la responsable d'opérations d'aménagement, qui doit s'entourer des bons interlocuteurs afin de concevoir un plan guide (logements, équipements, commerces...) ayant pour objectif final de répondre aux besoins des habitants et de connecter au mieux le nouveau quartier à la ville existante.

De retour en métropole, Sarah Ravalet suit une nouvelle formation à l'Institut d'urbanisme de Paris : elle obtient en 2010 un master en urbanisme et aménagement à Créteil. *« Je souhaitais actualiser les compétences apprises sur le terrain, les structurer et opérer une mise à jour plus métropolitaine de mes connaissances. »* Fraîchement diplômée, Sarah Ravalet décroche un nouveau poste à l'EPAMSA, où elle devient chef de projet aménagement. Dans cet établissement public d'aménagement, la vision du territoire lui semble globale et stratégique en termes d'aménagement. Dans une perspective de rééquilibrage du territoire,

l'EPAMSA met en œuvre le projet de territoire de l'Opération d'intérêt national Seine Aval sur 51 communes situées le long de la Seine. Les interventions de cet établissement public sont nombreuses : création de 2 500 logements par an, développement économique, desserte du territoire en transports, opérations sur des friches industrielles...

« Le rôle d'une chef de projet aménagement est de mener de front les procédures administratives et juridiques d'une part et la démarche opérationnelle d'autre part. Il est important d'avoir des relations très fréquentes avec les élus dans une optique de co-production de projets. »

L'objectif central de Sarah Ravalet est le développement urbain à travers l'aménagement d'espaces publics et la viabilisation de terrains et avec la réalisation de programmes immobiliers de logements, d'activités économiques d'équipements en cédant des droits à construire à un promoteur. Pour cela, elle participe à la conception des espaces publics, à la rédaction des fiches de lots qui tiennent compte de toutes les exigences en termes urbanistique, social, architectural, environnemental... Les interlocuteurs de ces projets sont multiples, allant du directeur de l'aménagement et des services supports (marchés, juridique, foncier...) en interne, aux architectes-urbanistes coordinateurs de ZAC, aux bureaux d'études techniques VRD... en externe. Ces derniers assistent le chef de projet dans les procédures réglementaires, formulent des préconisations urbaines, architecturales, paysagères et conçoivent le plan guide, les espaces publics. Sarah Ravalet a aussi des échanges avec les élus, les intercommunalités... Il est donc incontournable pour elle de maîtriser le vocabulaire de chaque interlocuteur, de mobiliser les partenariats stratégiques et de comprendre les différents contextes : urbain, semi-rural... Au cœur de questions très politiques, la chef de projet aménagement fait preuve d'adaptabilité et de polyvalence.

« Le temps du projet est très long, il faut faire preuve de patience mais aussi d'empathie, d'écoute, d'imagination et de projection dans l'avenir. » ●

EXEMPLE D'OFFRE

Chef de projet aménagement confirmé H/F Grenoble (38)

Les sociétés interviennent dans le domaine de l'aménagement urbain et de la construction, principalement pour le compte des collectivités publiques et de leurs actionnaires. Le poste à pourvoir est celui de chef de projet, intégré au secteur « Aménagement » composé d'environ douze personnes : chefs de projet et assistantes opérationnelles, en charge d'opérations d'aménagement pour l'essentiel. La personne recrutée prendra dans son portefeuille d'activités plusieurs opérations d'aménagement et accompagnera le groupe dans son positionnement d'acteur d'agglomération.

Poste et missions :

- Assurer le rôle de maître d'ouvrage d'opérations d'aménagement dans le cadre de concessions d'aménagement, mais également de mandats de réalisation d'infrastructure ou d'espaces publics; à ce titre, en lien étroit avec les collectivités, vous aurez en charge le montage et le pilotage, de tout ou partie, des phases opérationnelles (études, montage, réalisation de travaux, commercialisation, clôture d'opérations) sous tous les aspects, juridiques, financiers et techniques, tout en coordonnant les partenaires et intervenants concernés.
- Réaliser des études et expertises ponctuelles, en matière de programmation et de faisabilité technique et financière de projets urbains pour le compte de collectivités locales, seul ou en cotraitant, dans le cadre de prestations intellectuelles ou d'assistance à la maîtrise d'ouvrage confiées à la société.

Il (elle) sera placé(e) sous la responsabilité du responsable de l'aménagement et disposera d'une large autonomie dans la conduite de la partie du projet qui lui sera confiée. Il (elle) travaillera en collaboration avec une assistante opérationnelle et pourra le cas échéant animer une équipe composée d'autres chefs de projet moins expérimentés.

Profil : de formation supérieure en aménagement et urbanisme (Bac +5 minimum), vous justifierez d'une expérience significative dans la conduite de projets d'aménagement et d'études de faisabilité, notamment urbains, et éventuellement de construction d'équipements publics. Maîtrise des procédures administratives et des réglementations particulières dans les domaines considérés (ZAC, permis d'aménager...), ainsi que le management de projet complexe de renouvellement urbain. Maîtrise des outils de *reporting*. Vous appréciez le travail en équipe. L'utilisation des outils bureautiques est indispensable.

Source : Apec

EXEMPLE D'OFFRE

Chef de projet aménagement H/F Noisiel (77)

Dans le cadre de leur mission d'aménageur, deux établissements publics d'aménagement de l'État (EPIC) ouvrent le poste de chef de projet au sein de la Direction de l'aménagement du secteur ouest pour prendre en charge un projet de ZAC (projet en phase opérationnelle ayant une programmation mixte à dominante de logements mais aussi de commerces et d'activité.)

Poste et missions : le chef de projet aura la responsabilité du montage et du suivi des opérations d'aménagement sur ces périmètres. Il pilotera le travail de l'équipe projet et conduira à ce titre les études d'urbanisme et techniques, les procédures d'aménagement, la conception et la réalisation des voiries et des réseaux. Il contribuera à la commercialisation des lots de bureau, commerce et activité en lien avec les directions concernées de l'établissement. Il établira des propositions de budget annuel et pluriannuel et suivra l'exécution budgétaire ainsi que le planning des opérations. Par ailleurs, le chef de projet représentera l'établissement public au sein des instances de pilotage de ces projets.

Le chef de projet travaillera avec une équipe projet pluridisciplinaire (urbanisme, infrastructures et superstructures, commercial), sur laquelle il aura une autorité fonctionnelle concernant la conduite des opérations dont il aura la charge. Il veillera à développer les relations transversales avec les autres directions de l'établissement, tant au profit du projet qu'à celui de travaux prospectifs et méthodologiques.

Profil : Formation supérieure : école d'ingénieurs (ENPC, ITPE, ESTP, etc), IEP, école de commerce, 3^e cycle universitaire. L'expérience requise est d'au minimum dix ans de contribution à la conduite de grands projets, de préférence dans le domaine de l'aménagement du territoire.

Source : Apec

À LIRE AUSSI

> Les Fiches Fonctions

Sur www.apec.fr, rubrique « Marché de l'emploi »

> Les Fiches Secteurs

Sur www.apec.fr, rubrique « Marché de l'emploi »

> L'Annuaire des métiers

Sur www.apec.fr, rubrique « Ma carrière »

POUR ALLER PLUS LOIN

- P. **130** Organismes institutionnels
- P. **132** Associations et fédérations professionnelles
- P. **134** Syndicats professionnels
- P. **135** Établissements de formation
- P. **138** Publications et sites internet

ORGANISMES INSTITUTIONNELS

ADEME (AGENCE DE L'ENVIRONNEMENT ET DE LA MAÎTRISE DE L'ÉNERGIE)

27 rue Louis Vicat
75015 Paris

www.ademe.fr

L'Ademe exerce des missions d'animation, de recherche, de conseil technique, de sensibilisation et d'incitation financière dans les domaines suivants : maîtrise de l'énergie et des matières premières, développement des énergies renouvelables, élimination et valorisation des déchets, lutte contre la pollution de l'air et des sols, développement des technologies propres...

ANAH (AGENCE NATIONALE DE L'HABITAT)

8 avenue de l'Opéra
75001 Paris

www.anah.fr

L'Anah a pour mission de mettre en œuvre la politique nationale de développement et d'amélioration du parc de logements privés existant. Pour ce faire, elle encourage l'exécution de travaux en accordant des subventions aux propriétaires occupants, aux propriétaires bailleurs de logements locatifs et aux copropriétaires.

ANRU (AGENCE NATIONALE POUR LA RÉNOVATION URBAINE)

69 bis rue de Vaugirard
75006 Paris

www.anru.fr

Depuis 2004, l'Agence nationale pour la rénovation urbaine met en œuvre, avec ses partenaires des programmes globaux et pluriannuels d'intervention, afin de transformer ces quartiers stigmatisés en quartiers ordinaires intégrés à la ville. À travers le Programme National de Rénovation Urbaine et le Programme Quartiers Anciens, l'ANRU intervient sur les logements, la voirie et les espaces publics, les établissements scolaires, les commerces, les crèches, les centres multi-activités.

DÉLÉGATION INTERMINISTÉRIELLE À L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE ET À L'ATTRACTIVITÉ RÉGIONALE (DATAR)

8 rue de Penthièvre
75800 Paris cedex 8

www.datar.gouv.fr

La Datar impulse et coordonne les politiques d'aménagement du territoire menées par l'État. Dans une perspective de développement durable, l'action de la Délégation est guidée par un double objectif : renforcer l'attractivité des territoires, et assurer leur cohésion et leur équilibre dans une Europe élargie et dans un cadre partenarial avec les collectivités territoriales et les autres acteurs du développement local.

**MINISTÈRE DE L'ÉGALITÉ
DES TERRITOIRES ET DU LOGEMENT**

Hôtel de Castries
72 rue de Varenne
75007 Paris

www.territoires.gouv.fr

Le ministère de l'Égalité des territoires et du Logement prépare et met en œuvre la politique du gouvernement en matière de développement équilibré du territoire. Il assure la cohésion économique et sociale de la région capitale et des autres territoires, à laquelle concourent les grandes infrastructures et les services publics. Il veille à la réduction des inégalités territoriales, notamment en matière de logement.

**DIRECTIONS RÉGIONALES
DE L'ENVIRONNEMENT,
DE L'AMÉNAGEMENT ET
DU LOGEMENT (DREAL)**

www.developpement-durable.gouv.fr

Cette nouvelle structure régionale pilote les politiques de développement durable résultant notamment des engagements du Grenelle de l'environnement ainsi que celles du logement et de la ville.

**DIRECTIONS DÉPARTEMENTALES
DES TERRITOIRES (DDT)**

www.developpement-durable.gouv.fr

Les DDT mettent en œuvre les politiques publiques d'aménagement et de développement durable des territoires.

ASSOCIATIONS ET FÉDÉRATIONS PROFESSIONNELLES

ASSOCIATION DES ÉTUDES FONCIÈRES (ADEF)

7 avenue de la République
75011 Paris
www.adef.org

ASSOCIATION DES DIRECTEURS IMMOBILIERS (ADI)

5 rue de l'Amiral-Hamelin
75016 Paris
www.adi-france.fr

ASSOCIATION NATIONALE D'INFORMATION SUR LE LOGEMENT (ANIL)

4 rue Marbeuf
75008 Paris
www.anil.org

ASSOCIATION PROFESSIONNELLE DES SOCIÉTÉS CIVILES DE PLACEMENT IMMOBILIER (ASPIM)

18 rue de Vienne
75008 Paris
www.aspim.fr

CERCLE DES FEMMES DE L'IMMOBILIER

www.femmes-immobilier.com

CHAMBRE SYNDICALE DES EXPERTS IMMOBILIERS DE FRANCE (SCEIF)

5 bis rue Kepler
75016 Paris
www.cseif-com.micrologiciel.com

CLUB DES DÉVELOPPEURS IMMOBILIERS ET FONCIERS (CDIF)

36 avenue Hoche
75008 Paris
www.cdif.info

COMPAGNIE DES ARCHITECTES CHARGÉS DE LA GESTION ET DE L'ENTRETIEN DES IMMEUBLES (CARGIM)

27 rue de Lisbonne
75008 PARIS
www.cargim.com

CONFÉDÉRATION DES ORGANISMES PROFESSIONNELS DE PRÉVENTION ET DE CONTRÔLE (COPREC)

10 rue du Débarcadère
75852 Paris cedex 17
www.coprec.com

CONSEIL SUPÉRIEUR DU NOTARIAT

60 boulevard de la Tour-Maubourg
75007 Paris
www.notaires.fr

FÉDÉRATION DES ENTREPRISES PUBLIQUES LOCALES (EPL)

95 rue d'Amsterdam
75008 Paris
www.lesepl.fr

FÉDÉRATION DES ENTREPRISES SOCIALES POUR L'HABITAT (ESH)

14 rue Lord-Byron
75384 Paris cedex 08
www.esh.fr

FÉDÉRATION DES PROMOTEURS IMMOBILIERS (FPI)

106 rue de l'Université
75007 Paris
www.fpi-france.fr

FÉDÉRATION DES SOCIÉTÉS IMMOBILIÈRES ET FONCIÈRES (FSIF)

46 rue de Rome
75008 Paris
www.fsif.fr

**FÉDÉRATION INTERNATIONALE
DES PROFESSIONS IMMOBILIÈRES
(FIABCI)**

17 rue Dumont-d'Urville
75116 Paris

www.fiabci.org

**FÉDÉRATION NATIONALE
DE L'IMMOBILIER (FNAIM)**

129 rue du Faubourg-Saint-Honoré
75407 Paris cedex

www.fnaim.fr

**FÉDÉRATION NATIONALE DES
SOCIÉTÉS COOPÉRATIVES D'HLM**

14 rue Lord-Byron
75384 Paris cedex 08

www.hlm.coop

FONDATION PALLADIO

60 avenue Charles-de-Gaulle – CS 60076
92573 Neuilly-sur-Seine cedex

www.fondationpalladio.fr

ORDRE DES GÉOMÈTRES EXPERTS

40 avenue Hoche
75008 Paris

www.geometre-expert.fr

UNION DES MAISONS FRANÇAISES

3 avenue du Président-Wilson
75116 Paris

www.uniondesmaisonsfrançaises.org

**UNION SOCIALE POUR L'HABITAT
(USH)**

14 rue Lord-Byron
75384 Paris cedex 08

www.union-habitat.org

**THE EUROPEAN GROUP OF VALUER'S
ASSOCIATIONS (TEGOVA)**

www.tegovafrance.org

**ROYAL INSTITUTION OF CHARTERED
SURVEYORS (RICS)**

www.joinricsineurope.eu

La RICS est une organisation internationale qui a pour objectif de réguler la profession immobilière à travers la mise en place de normes déontologiques et des standards. Les membres de la RICS peuvent appartenir à plusieurs groupes professionnels (immobilier d'entreprise et commercial, évaluation...) ou à des groupes régionaux.

— SYNDICATS PROFESSIONNELS —

FÉDÉRATION COMMUNICATION, CONSEIL, CULTURE CFTD

47 avenue Simon-Bolivar
75950 Paris cedex 19
www.f3c-cfdt.fr

FÉDÉRATIONS CGT (BANQUE, ASSURANCE, FINANCE, COMMERCE, DISTRIBUTION, SERVICES, ENCADREMENT DU COMMERCE, CONSTRUCTION, BOIS ET AMEUBLEMENT)

263 rue de Paris
93514 Montreuil cedex
www.cgt.fr

SYNDICAT NATIONAL DES AMÉNAGEURS LOTISSEURS (SNAL)

5 rue de Vienne
75008 Paris
www.snal.fr

SYNDICAT NATIONAL DES EXPERTS IMMOBILIERS (SNEI)

12 square Desnouettes
75015 Paris
www.snei.org

SYNDICAT NATIONAL DES PROFESSIONNELS IMMOBILIERS (SNPI)

26 avenue Victor-Hugo
75116 Paris cedex
www.snpi.com

SYNDICAT NATIONAL DES RÉSIDENCES DE TOURISME (SNRT)

177 avenue Achille-Peretti
92200 Neuilly-sur-Seine
www.snrt.fr

SYNDICAT PROFESSIONNEL DES ENTREPRISES DE MULTISERVICE IMMOBILIER ET DE *FACILITIES MANAGEMENT* (SYPEMI)

Fédération des services
énergie environnement (fedene)
28 rue de la Pépinière
75008 Paris
www.sypemi.com

UNION DES SYNDICATS DE L'IMMOBILIER (UNIS)

60 rue Saint-Lazare
75009 Paris
www.unis-immo.fr

UNION NATIONALE DE LA PROPRIÉTÉ IMMOBILIÈRE (UNPI)

11 quai Anatole-France
75007 Paris
www.unpi.org

ÉTABLISSEMENTS DE FORMATION

De nombreux établissements publics et privés dispensent des formations supérieures, initiales et continues, dans les métiers de l'immobilier. Les établissements et les diplômes cités sont donnés à titre indicatif.

FORMATION INITIALE

DIPLÔMES UNIVERSITAIRES

DU diplôme d'études supérieures immobilières
DU droit et politiques publiques de l'habitat
DU évaluation immobilière
DU gestion de la copropriété

FORMATIONS DE NIVEAU BAC +2/3

BTS professions immobilières
BTS notaire
Licence professionnelle activités immobilières
Licence professionnelle négociation et promotion immobilières
Licence professionnelle gestion et transaction immobilières
Licence professionnelle management du logement social

VHS Business-school/Université Paris Ouest Nanterre La Défense

Licence professionnelle Transactions et gestion immobilières
26 avenue Victor-Hugo
75116 Paris cedex
www.vhs-business-school.com

EXEMPLES DE FORMATIONS DE NIVEAU BAC +5

• UNIVERSITÉS

Université de Lyon III

Master droit immobilier
15 quai Claude-Bernard - BP 0638
69238 Lyon cedex 02
www.univ-lyon3.fr

Université de Bordeaux IV

Master droit de l'urbanisme, de la construction et de l'immobilier
166 cours de l'Argonne
33000 Bordeaux
www.univ-bordeaux.fr

Université d'Angers

Master maintenance et exploitation des patrimoines immobiliers
7 allée François-Mitterrand - BP 40455
49004 Angers cedex 01
www.univ-angers.fr

Université de Lille II

Master droit, spécialité professions immobilières, construction et urbanisme
1 place Déliot - BP 629
59024 Lille cedex
www.droit.univ-lille2.fr

Université de Paris Est Créteil

Master d'ingénierie immobilière
Faculté de Sciences économiques et gestion
61 avenue du Général-de-Gaulle
94010 Créteil cedex
www.fseg.u-pec.fr

Université de Paris Ouest Nanterre La Défense

Master sciences de l'immobilier et licence professionnelle immobilière
200 avenue de la République
92001 Nanterre
www.u-paris10.fr

Université Paris 13

Master 2 droit immobilier et management
du logement social
Faculté de Droit, Sciences politiques et Sociales
99 avenue Jean-Baptiste-Clément
93430 Villetaneuse
www.univ-paris13.fr

Institut d'études politiques (IEP)

Master urbanisme
27 rue Saint-Guillaume
75007 Paris
www.sciences-po-urbanisme.fr

• ÉCOLES SPÉCIALISÉES

Institut de la construction et de l'habitat (ICH)

2 rue Conté
75003 Paris
www.ichplus.com

École spéciale des professions immobilières (ESPI)

www.espi.asso.fr

ESPI Paris

20-22 rue du Théâtre
75015 Paris

ESPI Ouest Atlantique

Tour Bretagne
Place de Bretagne
44047 Nantes cedex 1

ESPI Marseille

108 boulevard de Paris
13003 Marseille

École supérieure de l'immobilier (ESI)

Master 2 management et développement
de patrimoines immobiliers
Tour Ellipse, 41 avenue Gambetta
92928 Paris La Défense cedex
www.groupe-esi.fr

Institut du management des services immobiliers (IMSI)

12 rue Alexandre-Parodi
75010 Paris
www.imsi-formation.com

• ÉCOLE DE COMMERCE

ESSEC

Master management immobilier
Master spécialisé management urbain,
environnement et services
CNIT - BP 230
92 053 Paris La Défense
www.essec.fr

• ÉCOLES D'INGÉNIEURS

École supérieure de travaux publics (ESTP)

Mastère spécialisé management de l'immobilier
et des services
Mastère spécialisé management de l'immobilier
tertiaire
Mastère spécialisé maîtrise d'ouvrage et gestion
immobilière
2-4 rue Charras
75009 Paris
www.estp.fr

École centrale Paris

Mastère spécialisé aménagement et construction
durables
Grande Voie des Vignes
92 295 Châtenay-Malabry cedex
www.ecp.fr

École des ponts Paristech

Mastère spécialisé aménagement et maîtrise
d'œuvre urbaine
Mastère spécialisé immobilier, bâtiment, énergie
6-8 avenue Blaise-Pascal
77455 Champs-sur-Marne
www.enpc.fr

Institut national des sciences appliquées (INSA) Strasbourg

Mastère spécialisé en *facilities management*
24 boulevard de la Victoire
67084 Strasbourg cedex
www.insa-strasbourg.fr

FORMATION CONTINUE

Association pour la formation professionnelle des organismes de logement social (Afpols)

L'Afpols est l'organisme de formation co-gouverné par les organisations professionnelles et syndicales du mouvement Hlm, qui accompagne, depuis 40 ans, les organismes Hlm dans leurs évolutions. Elle accompagne les fonctions formation et ressources humaines des organismes partout en métropole et dans les départements d'outre-mer.

www.afpols.fr

École de l'accession sociale à la propriété (EASP)

L'École de l'accession sociale à la propriété a été créée à l'initiative du mouvement Hlm, avec le soutien de la Caisse des Dépôts. Sa finalité : renforcer la qualification professionnelle des collaborateurs des organismes Hlm et de ceux des collectivités locales pour développer l'accession sociale à la propriété. L'EASP accompagne l'émergence de métiers liés aux mutations techniques et réglementaires.

www.ecoledelaccessionsocialealapropriete.fr

Institut de formation de la maîtrise d'ouvrage (Ifmo) et Écoles de la rénovation urbaine et de la gestion des quartiers

Depuis une trentaine d'années, l'Ifmo propose des formations anticipant les besoins en compétences des acteurs du logement pour répondre au mieux aux attentes du secteur. Aujourd'hui, à travers l'école de la rénovation urbaine et de la gestion des quartiers, l'Ifmo aide les professionnels de la ville et des quartiers à réussir la rénovation urbaine. Les formations sont proposées aux collectivités locales, aux organismes de logement social et aux services de l'État.

www.ecoledelarenovationurbaine.com

Les écoles spécialisées dans l'immobilier (ESI, ESPI, ESTP, ICH...) proposent aussi une offre de formation continue importante.

PUBLICATIONS ET SITES INTERNET

ARTICLES

Immobilier et société en mutation : éléments de réflexion sur la ville de demain

Les Cahiers de la chaire immobilier et développement durable de l'ESSEC, n°1, 2013

Fonction immobilière et entreprises

Le Moniteur, n°5689, 2012

ÉTUDES-RAPPORTS

Propositions pour une réforme des métiers de l'immobilier

Livre blanc, Fnaim/UNIS, 2012

Les dernières tendances du recrutement en immobilier

Robert Walters

Dossier spécial immobilier

Xerfi (extrait d'études), 2011

Les chiffres du logement neuf, Observatoire de l'immobilier de la FPI

Bilan 2012

Rapport annuel 2012 Programme national de rénovation urbaine

ANRU 2013

GUIDES ET FICHES METIERS

Les métiers de l'immobilier

L'Étudiant - Collection : Les guides de l'Étudiant - 2012

Les métiers du droit : domaine judiciaire, bancaire, immobilier...

L'Étudiant - Collection : Les guides de l'Étudiant - 2010

Les métiers de l'immobilier

Dossier du site les métiers.net

REVUES SPECIALISÉES

Le Moniteur

17 rue d'Uzès
75108 Paris cedex 02
www.lemoniteur.fr

Opérations immobilières

Groupe le Moniteur
www.lemoniteur.fr

Batiactu

202 rue de la Croix-Nivert
75015 Paris
www.batiactu.com

En dehors des sites des organismes cités, il existe d'autres sites sur l'immobilier et ses métiers. Cette liste n'est qu'une sélection.

SITES GÉNÉRALISTES

www.lavieimmo.com
www.fondationpalladio.fr
www.union-habitat.org
www.anru.fr

SITES PROPOSANT DES OFFRES D'EMPLOI

www.batiactuemploi.com
www.lemoniteur-emploi.com
www.union-habitat.org
www.snpi.com/emploi
www.fnaim.fr
www.carriere-btp.com
www.village-justice.com (pour les juristes immobiliers)

ANNEXES

- P. **140** Abréviations et sigles
- P. **141** Lexique

— ABRÉVIATIONS ET SIGLES —

ANRU : agence nationale pour la rénovation urbaine	RSE : responsabilité sociale des entreprises
APL : aide personnalisée au logement	RT2012 : réglementation thermique
BBC : bâtiment basse consommation	SAHLM : société anonyme d'habitations à loyer modéré
BEPAS : bâtiment à énergie passive	SAV : service après-vente
BEPOS : bâtiment à énergie positive	SCI : société civile immobilière
BTP : bâtiment travaux publics	SCPI : société civile de placement immobilier
CCMI : contrat de construction de maison individuelle	SEM : société d'économie mixte
CDAC : commission départementale d'aménagement commercial	SHON/SHOB : surface hors œuvre nette/surface hors œuvre brute
CEL : compte épargne logement	SIIC : sociétés d'investissement immobilier cotées
COS : coefficient d'occupation des sols	SRU : solidarité et renouvellement urbain
CPE : contrat de performance énergétique	TCE : tous corps d'état
DALO : droit au logement opposable	TEG : taux effectif global
DCE : dossier de consultation des entreprises	TIC : technologies de l'information et de la communication
DCF : <i>discounted cash-flow</i>	TLV : taxe sur les logements vacants
DDE : direction départementale de l'équipement	TRI : taux de rendement initial
DPE : diagnostic de performance énergétique	VEFA : vente en état futur d'achèvement
DPLG : diplômé par le gouvernement	VRP : voyageur représentant placier
EPHAD : établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes	ZAC : zone d'activité commerciale
EPIC : établissement public à caractère industriel et commercial	ZSP : zone de sécurité prioritaire
EPL : entreprises publiques locales	ZUS : zone urbaine sensible
FICP : fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers	
FPI : fédération des promoteurs immobiliers	
FSL : fond de solidarité logement	
HQE : haute qualité environnementale	
IOB : intermédiaire en opérations de banque	
LMNP : location en meublé non professionnel	
LMP : location en meublé professionnelle	
OPAC : office public d'aménagement et de construction	
OPHLM : organisme d'habitations à loyer modéré	
ORIAS : organisme pour le registre des intermédiaires en assurances	
PAP : prêt aidé pour l'accession à la propriété	
PC : permis de construire	
PEL : plan épargne logement	
PLU : plan local d'urbanisme	
PMR : personnes à mobilité réduite	
POS : plan d'occupation des sols	
PPP : partenariat public privé	
PTZ+ : prêt à taux zéro amélioré	
QHSE : qualité, hygiène, sécurité, environnement	

— LEXIQUE —

—A—

Acte authentique de vente

Acte rédigé par un officier public (notaire, huissier de justice) définissant les droits et les obligations des parties contractantes afin de formaliser la vente immobilière. Par opposition : acte sous seing privé.

Acte sous seing privé

Acte rédigé et signé par les parties ne nécessitant pas la validation d'un officier public. Ce terme s'oppose à acte notarié ou authentique.

Adjudication

Attribution par le juge ou par un officier public (notaire) d'un immeuble mis aux enchères.

Assemblée générale de copropriétaires

L'assemblée générale comprend tous les copropriétaires, chacun a un droit égal d'y participer.

À noter, le vendeur, qui est encore propriétaire, dispose du droit de vote pour les grosses réparations qui restent à sa charge et pour les actes de dispositions (ex. : vente d'une partie commune).

Asset management

Gestion stratégique d'un portefeuille immobilier et des investissements réalisés.

—B—

Bail

Document définissant les relations contractuelles entre propriétaire et locataire. Certains sont soumis à une réglementation particulière, d'autres relèvent de la libre volonté des parties dans le cadre des dispositions du Code Civil. Ils sont aussi appelés contrat de location.

—C—

Compte épargne logement (CEL)

Toute personne peut détenir à la fois un CEL et un PEL (Plan épargne Logement) à souscrire dans le même établissement, et rassembler les sommes pour une même opération. Cette formule d'épargne logement est très souple comparativement au PEL, mais elle est beaucoup moins performante.

Cadastre

Le cadastre est un document établi au niveau des communes qui recense toutes les propriétés foncières et qui fixe leur valeur locative servant de base aux impôts locaux. Chaque mairie dispose d'un service de cadastre qui met à votre disposition ce document. La consultation des documents cadastraux en mairie est gratuite.

Certificat d'urbanisme

Il constitue le principal document officiel de renseignement sur les possibilités d'utilisation d'un terrain, ainsi que sur les contraintes architecturales à respecter (formes des toitures, des fenêtres, couleur des tuiles), qu'il soit bâti ou non. Il peut être obtenu en mairie. Il est indispensable d'obtenir un certificat d'urbanisme avant toute opération immobilière.

Charges de copropriété

Il s'agit des frais et dépenses nécessaires au bon fonctionnement d'une copropriété. Chaque immeuble a ses caractéristiques propres.

Co-emprunteur

Un contrat de prêt peut être signé par un emprunteur unique ou par un emprunteur et un co-emprunteur. Dans ce cas, ils partagent solidairement les obligations du contrat de prêt.

Compromis de vente

Le compromis de vente (ou promesse synallagmatique) est un terme courant qui, sur un plan juridique, correspond à une promesse de vente. C'est le premier acte juridique qui relie et engage à la fois le vendeur et l'acheteur. Il correspond à une vente ferme. Il peut être soit un acte authentique signé chez le notaire, soit un acte sous seing privé.

Conditions suspensives

Contenues dans un avant-contrat (promesse de vente ou compromis de vente), les conditions suspensives suspendent l'exécution du contrat à la survenance d'un événement. Le contrat ne prendra effet que lorsque l'événement prévu se réalisera.

Conseil syndical

Il est composé de copropriétaires désignés par l'assemblée générale et il a pour objet la conservation de l'immeuble et l'administration des parties communes. Il assiste le syndic et contrôle sa gestion.

Contrat de performance énergétique (CPE)

Outil issu du droit communautaire, qui doit contribuer à faciliter la réalisation des objectifs du Grenelle en termes de réduction de consommation énergétique des bâtiments. De tels contrats sont passés entre des opérateurs professionnels du bâtiment et des consommateurs finaux.

Contrat de réservation

Contrat préliminaire signé entre l'acquéreur et le promoteur lors d'une vente en l'état futur d'achèvement ou d'un immeuble à construire.

Coopérative HLM

Entreprise privée à vocation sociale. Elle a pour objet de construire, gérer et améliorer des logements sociaux pour la location à des ménages sous condition de ressources.

Copropriété

Bien immobilier appartenant à plusieurs personnes séparément. Il est donc divisé en parties communes et en parties privatives.

—D—

Discounted cash-flow

Méthode de calcul sophistiquée utilisée par les analystes financiers, qui consiste à ramener à la valeur d'aujourd'hui les flux futurs de trésorerie.

Diagnostic de performance énergétique

Décret 1114 du 5 septembre 2006 relatif aux diagnostics immobiliers. Le diagnostic de performance énergétique doit être réalisé par des professionnels, il permet d'identifier les consommations prévisionnelles d'énergie des logements et des bâtiments mis en vente ou loués. La réalisation de ces diagnostics est obligatoire dès la mise en vente de chaque logement ou bâtiment en France métropolitaine depuis le 1^{er} novembre 2006, mais aussi lors de la signature d'un contrat de location depuis le 1^{er} juillet 2007.

Dispositif Besson

Le dispositif Besson vous permet d'investir dans l'immobilier (neuf ou ancien) à but locatif en bénéficiant de réels avantages fiscaux. L'une de ses grandes particularités est d'avoir une durée de vie illimitée. Pour prétendre au bénéfice de ce dispositif entré en vigueur depuis le 1^{er} janvier 1999, l'acheteur doit s'engager par convention avec l'État à louer le logement en respectant certaines obligations (statut du Bailleur Conventionné).

Dispositif Duflot

Dispositif gouvernemental en faveur de l'investissement immobilier locatif. La défiscalisation immobilière est applicable dans le cadre de la loi de finances 2013. La réduction d'impôt dite Duflot concerne les logements suivants :

- logement acquis neuf,
- logement en l'état futur d'achèvement,
- logement que vous faites construire,
- logement ancien faisant l'objet de travaux pour être transformé en logement neuf,
- logement ne satisfaisant pas aux caractéristiques de décence et faisant l'objet de travaux de réhabilitation,

- local affecté à un usage autre que l'habitation et faisant l'objet de travaux de transformation en logement.

Domotique

Ensemble des techniques de l'électronique, de physique du bâtiment, d'automatisme, de l'informatique et des télécommunications utilisées dans les bâtiments, et permettant de centraliser le contrôle des différents systèmes et sous-systèmes de la maison et de l'entreprise (chauffage, volets roulants, porte de garage, portail d'entrée, prises électriques, etc.). L'objectif est d'apporter des solutions techniques pour répondre aux besoins de confort (gestion d'énergie, optimisation de l'éclairage et du chauffage), de sécurité (alarme) et de communication (commandes à distance, signaux visuels ou sonores, etc.) que l'on peut retrouver dans les maisons, les hôtels, les lieux publics, etc.

Droit de mutation

Montant à verser à l'administration fiscale par une personne qui reçoit un bien par donation, succession ou à titre onéreux.

Droit de préemption

Faculté d'acquiescer un bien en priorité par rapport à tout autre acheteur.

—F—

Facility management

C'est le management et la réalisation intégrés d'un ensemble cohérent de services supports liés à l'immobilier, hors des activités du cœur de métier, pour le compte d'une organisation, par une entité interne ou externe, dans le cadre d'un engagement qui précise les niveaux de performance à atteindre.

Fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP)

C'est le fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers. Ce fichier est géré par la Banque de France qui centralise, d'une part, les incidents de paiement caractérisés liés aux crédits des particuliers, et d'autre part, les mesures adoptées par les commissions d'examen des situations de surendettement ainsi que les mesures de redressement judiciaire civil.

Frais d'agence

Ils sont calculés en pourcentage du montant de la transaction immobilière. Le tarif est libre et soumis à une obligation légale d'affichage en vitrine. S'ils sont intégrés dans le montant de la transaction immobilière, ils peuvent être financés par l'organisme prêteur.

Frais de mainlevée

Si vous devez revendre un logement avant la fin des remboursements du prêt ou moins de deux ans après la dernière échéance, il faut, si le bien est hypothéqué

ou garanti par le privilège de prêteur de deniers, obtenir la mainlevée auprès du conservateur des hypothèques.

—G—

Garantie biennale

La garantie biennale (ou garantie de bon fonctionnement) couvre les éléments d'équipement non incorporés, par opposition aux éléments de construction couverts par la garantie décennale. Sa durée est de deux ans, à compter de la date de réception des travaux.

Garantie de parfait achèvement

Elle couvre pendant une durée d'une année (à compter de la date de réception des travaux), les vices apparents ou malfaçons ayant fait l'objet de réserves inscrites au procès-verbal de réception, et/ou les désordres apparus après la réception quels qu'ils soient.

Garantie décennale

Cette garantie obligatoire couvre tous les vices de construction compromettant la solidité de l'ouvrage ou le rendant impropre à sa destination pendant dix années. Cette garantie couvre également tous les dommages qui affectent la solidité des éléments d'équipements indissociables du bâtiment. Le point de départ de la garantie décennale est la réception de la maison par le maître de l'ouvrage.

Grand Paris

Projet d'aménagement à l'échelle de l'agglomération parisienne. Il englobe les problématiques du logement, des transports, de l'économie, de la culture et de l'environnement.

Grenelle de l'environnement

Ensemble de rencontres politiques organisées en France en octobre 2007, visant à prendre des décisions à long terme en matière d'environnement et de développement durable.

—H—

Hypothèque

L'hypothèque sert à garantir le paiement d'une dette contractée sur un bien immobilier. C'est la garantie qui est la plus fréquemment demandée. Elle peut être prise quel que soit le bien. Si le bien sur lequel est prise la garantie existe (ancien ou neuf achevé), pour des raisons de coût, il est préférable d'inscrire un privilège de prêteurs de deniers.

—I—

Immeuble en blanc

Construction d'un programme lancé sans location ou vente préalable à un utilisateur.

Immeuble en gris

Programme établi avec un permis de construire obtenu qui n'est lancé qu'après la location ou la vente totale ou partielle à un utilisateur.

Immeuble neuf

Immeuble n'ayant jamais été occupé, construit depuis moins de cinq ans.

Immeuble récent

Immeuble de moins de dix ans, ayant déjà été occupé.

Immeuble rénové

Immeuble ou locaux ayant fait l'objet de travaux de rénovation sans entrer dans le champ du permis de construire.

Immeuble restructuré

Immeuble ayant fait l'objet de transformations affectant sa structure, soumises à permis de construire. Immeuble fiscalement assujéti à la TVA en cas de vente.

Immobilier pierre-papier

Terme qui désigne toute forme de placement financier ayant l'immobilier pour support. À la base utilisé pour les parts de SCPI, il a désormais une acception plus large englobant les actifs immobiliers des OPCI et des SIIC. Il bénéficie de l'avantage de la gestion déléguée et de la mutualisation des risques grâce à l'hétérogénéité des typologies d'actifs investis. Le caractère liquide de cet investissement permet une cession facilitée à la différence de celle d'un immeuble pierre traditionnelle.

Immobilier tertiaire

Bureaux, entrepôts, usines, commerces...

Indivision

Cette formule d'acquisition permet à des personnes avec ou sans lien de parenté de partager la propriété d'un logement. Elle est répartie soit à part égale (chacun en possède la moitié), soit de façon inégale (l'un possède 70%, l'autre 30% par exemple).

—L—

Location en meublé professionnel (LMP)

Les revenus issus de la location d'un ou plusieurs biens meublés sont taxés dans la catégorie des bénéfices industriels et commerciaux (BIC). Cela peut être le cas des locations ponctuelles, saisonnières ou d'appartements dans des résidences gérées avec services.

Location en meublé non professionnel (LMNP)

En cas d'investissement dans certaines résidences services meublées (résidences étudiantes, de tourisme, seniors, etc.), les loueurs non professionnels peuvent bénéficier d'une réduction d'impôt sur le revenu.

Loi Borloo

Avant sa disparition, le « Borloo populaire » était applicable aux biens immobiliers achetés à partir du 1^{er} septembre 2006. L'investisseur en « Borloo populaire » devait respecter des conditions :

- louer à des ménages dont les revenus sont inférieurs à un plafond ;
- respecter un loyer au m² (plafonné à environ 70% du prix du marché) ;
- louer pendant un minimum de neuf ans.

Loi Carrez (du 18 décembre 1996)

Cette loi vise à améliorer la protection des acquéreurs de lots en copropriété en instaurant une garantie de superficie. Elle oblige le vendeur à informer l'acquéreur sur la superficie du lot vendu par une mention devant apparaître dès le premier acte signé.

Loi de Robien pour l'investissement locatif (du 3 avril 2003)

Loi française en faveur de la location, qui s'est substituée au dispositif Besson de 1999, lui-même successeur de l'amortissement Périssol mis en place en 1996. Ce dispositif, qui vient à terme, a été remplacé fin 2008 par la loi Scellier.

La loi Robien a eu pour effet d'augmenter les nouvelles constructions, dans certaines villes moyennes bien au-delà des possibilités de location du marché. Cette loi instaure un dispositif qui régit des avantages fiscaux en faveur des propriétaires de logements faisant l'objet d'une location remplissant certaines conditions, et des souscripteurs de parts de SCPI.

Loi Demessine

Loi française destinée à dynamiser le tourisme dans certains territoires ruraux par un système de défiscalisation. Elle a pour but de soutenir l'activité de zones rurales à potentiels touristiques, en favorisant deux formes de tourisme : zones vertes et montagne. Ce dispositif a pris fin au 31 décembre 2010.

Loi Girardin (du 21 juillet 2003)

C'est un texte législatif français qui entend promouvoir le développement économique des territoires d'outre-mer et l'investissement dans l'immobilier pour les particuliers.

Loi logement et urbanisme : accès au logement et urbanisme rénové (ALUR)

Les principales mesures proposées dans ce projet de loi présenté à l'Assemblée nationale en septembre 2013 sont les suivantes :

- Encadrer la hausse des loyers : dans les aggloméra-

tions de plus de 50 000 habitants, l'augmentation des loyers ne pourra se situer au-delà du loyer médian de référence majoré de 20%.

- Créer une assurance publique pour garantir le paiement des loyers : l'objectif de cette assurance publique et obligatoire sur l'ensemble du parc privé est de protéger les propriétaires des impayés et de donner du temps aux locataires en difficulté financière pour trouver une solution.

- Simplifier les démarches à la location : la liste exhaustive des documents que le bailleur peut exiger du locataire sera définie par décret. Pour les demandeurs de logement social, un dossier unique sera mis en œuvre.

- Lutter contre les abus des propriétaires, des syndic et des agences immobilières ; renforcer la formation, la déontologie et le contrôle des professions de l'immobilier, accroître la régulation de ce secteur d'activités et restaurer, dans un contexte de crise économique et d'augmentation continue de la dépense de logement, la confiance du public à l'égard des professionnels de l'immobilier. Le projet de loi vise à augmenter les obligations de compétences et les modalités de contrôle permanent s'imposant aux professionnels de l'immobilier régis par cette même loi.

- Améliorer la vie des mal-logés.

Loi Malraux (du 4 août 1962)

Le dispositif Malraux permet aux propriétaires d'immeubles anciens situés dans certaines zones protégées, qui effectuent des travaux en vue de leur restauration, de déduire l'intégralité de leur coût de leur revenu imposable, s'ils s'engagent à louer ces immeubles en non meublés, pendant six ans, une fois la restauration achevée.

Loi Neiertz (du 31 décembre 1989)

Dans le cadre du surendettement des familles, la loi Neiertz regroupe trois objectifs : développer la prévention du surendettement, organiser une procédure de règlement des problèmes liés au surendettement des familles et responsabiliser davantage les prêteurs et les emprunteurs (cette loi s'applique uniquement pour les personnes physiques).

Loi Périssol (du 2 avril 1996)

Cette loi permet de réaliser un investissement dans l'immobilier (logements neufs achetés clés en main ou en VEFA) et ce, à but locatif. Ce dispositif permet à l'acheteur de bénéficier d'une réduction d'impôts. Attention, depuis le 1^{er} Janvier 1999, la loi Périssol est remplacée par le dispositif Besson avec une limitation des avantages fiscaux. Voir Dispositif Besson.

Loi Pons (du 17 juillet 1986)

Il s'agit d'un régime de défiscalisation. Cette loi s'adresse à des particuliers souhaitant acquérir un bien immobilier neuf, à but locatif (minimum six ans), dans les DOM-TOM. Les secteurs éligibles sont les suivants : Industrie, pêche, hôtellerie, tourisme, énergies nouvelles, agriculture, bâtiment et travaux publics,

transports, artisanat, maintenance au profit d'activités industrielles, production et diffusion audiovisuelles et cinématographiques ou réalisant des investissements nécessaires à l'exploitation d'une concession de service public local à caractère industriel ou commercial.

Loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées (du 11 février 2005)

Elle instaure entre autres l'accessibilité généralisée pour tous les domaines de la vie sociale (éducation, emploi, cadre bâti, transports).

Loi Scellier

Elle a pris fin au 31 mars 2013 et a été remplacée par le dispositif Duflot. La loi Scellier permettait une réduction d'impôt pour l'achat d'un bien immobilier neuf dans un programme BBC, d'une maison ou d'un appartement dans une grande ville, si ce bien était loué pendant neuf à quinze ans.

Loi Scrivener (du 13 juillet 1979)

Elle fait partie du Code de la Consommation (L.312-1 et suivants) et a pour but de protéger le consommateur contre les dangers du crédit. Elle pose des règles impératives qui limitent la liberté contractuelle en matière de crédit immobilier. Elle s'applique à tous les prêts concernant l'achat d'immeubles à usage d'habitation ou à usage professionnel et d'habitation, l'achat de terrains à construire, les travaux de rénovation, ou construction.

Loi Solidarité et renouvellement urbain (SRU) du 13 décembre 2000

Elle porte sur le cadre juridique de l'aménagement du territoire, en y intégrant des préoccupations de développement durable. La loi SRU ambitionne un meilleur équilibre urbain : l'offre d'habitations diversifiées et de qualité, la mixité sociale et une cohérence entre les politiques d'urbanisme et de déplacement. Les préoccupations de périurbanisation, de lutte contre le gaspillage d'espace, de favorisation des transports propres et d'économie énergétique sont prises en compte dans la loi SRU. Cette loi oblige notamment les communes de plus de 3 500 habitants de disposer de 20% de logements sociaux (et les communes de plus de 1 500 habitants en Île-de-France). La loi SRU préconise la mise en place d'un Schéma de cohérence territoriale (SCOT) à l'échelle du territoire, d'un plan local d'urbanisme (PLU), d'un projet d'aménagement et de développement durable (PADD), ainsi que d'un programme local d'habitat (PLH) et d'un plan de déplacement urbain (PDU).

—M—

Multi-technique

Ensemble des prestations de maintenance technique exercées sous la responsabilité d'un même opérateur.

Multiservice immobilier

Ensemble de prestations de service destinées aux occupants des bâtiments tertiaires, exercées sous la responsabilité d'un même opérateur dans le cadre d'un contrat global associant la recherche d'un résultat déterminé par des niveaux de qualité et des critères de performance.

—P—

Partenariat public privé (PPP)

Contrat global, souvent de longue durée, qui permet de confier à des entreprises privées, la conception, la réalisation, le financement et la gestion de certains équipements publics.

Plan épargne logement (PEL)

L'épargne logement a pour objet de favoriser l'épargne en vue de l'obtention d'un prêt immobilier à des conditions avantageuses, afin de réaliser un projet d'achat ou de construction d'un logement. Il peut s'agir d'une résidence principale ou secondaire, à la condition que celle-ci soit neuve et à usage personnel ou familial. Il peut également permettre de financer des travaux dans une résidence principale ou secondaire, cependant il est interdit de financer simultanément les travaux et l'achat.

Prêt à taux zéro plus (PTZ+)

Mis en place dans le cadre de la réforme des aides d'accession à la propriété entrant en application début 2011, ce prêt immobilier peut être contracté pour financer l'achat d'un premier bien immobilier au titre de résidence principale.

Plan d'occupation des sols (POS)

Le POS est un document consultable en mairie, qui fixe les règles d'urbanisme applicables au territoire d'une commune et permet d'organiser et de planifier son développement. En tant qu'acquéreur, il vous donne le moyen de savoir si un terrain est constructible ou non et il indique la destination future de chaque parcelle du territoire communal. Il est élaboré à l'initiative des communes mais la loi ne les oblige pas à se doter d'un tel document.

Pré-commercialisation

Engagement d'un utilisateur plus de six mois avant la livraison effective de l'immeuble.

Promesse de vente

La promesse de vente est le terme juridique pour le compromis de vente. Elle existe sous deux formes :

- un engagement bilatéral des deux parties appelé compromis ou promesse synallagmatique de vente,
- un engagement unilatéral de vente, seul le propriétaire s'engage à vendre le bien au bénéficiaire aux conditions proposées.

Property management

Ensemble des conseils et des services pratiques permettant d'administrer et de valoriser un patrimoine immobilier sur la durée (gérance, syndic, gestion technique, gestion des travaux...).

Protocole de Kyoto

Traité international visant à la réduction des émissions de gaz à effet de serre.

-R-

Règlement de copropriété

Il doit obligatoirement être établi pour tout immeuble en copropriété. Il a pour objet de fixer la destination des parties privatives comme des parties communes, de déterminer les conditions de leur jouissance et d'indiquer les règles relatives à l'administration des parties communes.

Responsabilité civile professionnelle

Dans le cadre de leur activité professionnelle, les agents immobiliers, les administrateurs de biens... doivent être assurés contre les conséquences de leurs fautes, causant des préjudices à des tiers. Il s'agit de l'assurance RCP (Responsabilité civile professionnelle).

Réserve spéciale de participation (RSP)

Elle est obligatoire pour les entreprises de plus de cinquante salariés et présentant des résultats positifs (bénéfice net après impôts supérieur à 5% des capitaux propres - Loi du 7 novembre 1990).

-S-

Société civile immobilière (SCI)

Société ayant un objet immobilier, sans but commercial et qui est constituée entre deux personnes au minimum.

SHON/SHOB

La Surface hors œuvre brute (entendre en dehors de l'œuvre) permet de calculer la Surface hors œuvre nette (SHON). Cette surface est à la base du calcul des droits à construire (permis de construire), ainsi que des différentes taxes liées au construit (taxe d'habitation, taxe locale d'équipement).

Société civile de placement immobilier (SCPI)

Société destinée à constituer et à gérer un parc immobilier à usage locatif (locaux commerciaux ou logements) à l'aide des capitaux déposés par les épargnants.

Sociétés d'investissement immobilières cotées (SIIC)

Statut créé par la loi de finances de 2003, dont une des caractéristiques essentielles est d'instaurer, pour les sociétés immobilières cotées, un système de taxation des bénéfices différent de celui applicable aux sociétés industrielles. L'entreprise n'est pas elle-même soumise à l'impôt sur les sociétés sur ses activités strictement immobilières (loyers et plus-values), mais un système de taxation des bénéfices est mis en place au niveau de l'actionnaire. Chaque année, la SIIC est tenue de distribuer 85% de son résultat à ses actionnaires.

Servitudes

Le droit de propriété a des limites que l'on appelle servitudes. La servitude est donc attachée à un immeuble et non au propriétaire d'un immeuble. Chaque propriétaire devra la respecter. Il pourra en profiter ou en supporter les conséquences.

-T-

Taux effectif global (TEG)

Il mesure le coût total d'un prêt. Il comprend les intérêts d'emprunt, les frais de dossier, les frais d'assurance et les frais qui peuvent intervenir directement ou indirectement dans l'opération.

Taux fixe

Taux d'intérêt du prêt ne subissant aucune variation pendant toute la durée du prêt.

Taux révisable (ou variable)

Taux d'intérêt de prêt qui évolue à la hausse comme à la baisse en fonction d'un indice défini. C'est un choix moins coûteux au départ, plus souple mais comportant un risque.

Taux de rendement locatif net

Revenu net sur un an (hors frais de gestion, de maintenance, des charges fixes et autres charges non récupérables) exprimé en pourcentage de la valeur des actifs immobiliers gérés durant l'année.

Taux de rendement initial (TRI)

Rapport entre le loyer net (hors charges et hors taxes) à la date de la vente et le prix de vente, tous frais inclus.

Taux de vacance

Ratio mesurant le rapport entre le stock immédiat et le parc total de bureaux existants.

Taxe foncière

Elle est due par la personne propriétaire au 1^{er} janvier de l'année d'imposition. En cas de vente de l'immeuble, le vendeur et l'acquéreur peuvent prévoir, dans l'acte de vente, le partage de cet impôt entre eux.

Taxe d'habitation

Elle est due en principe par tout occupant d'un logement meublé, que ce soit en qualité de propriétaire ou de locataire et vivant dans le logement au 1^{er} janvier de l'année d'imposition.

Transparence fiscale

Mécanisme qui fait référence aux sociétés dont les bénéfices ne sont pas directement imposés à leur niveau, mais directement sur les détenteurs de parts ou d'actions en fonction de leur propre régime fiscal (ex : SIIC).

-V-

Valeur verte

Valeur environnementale d'un bâtiment, c'est-à-dire ce que représente le potentiel d'économies d'énergie à terme sur la valeur marchande d'un bien immobilier.

Vente en l'état futur d'achèvement (VEFA)

Toute vente d'un immeuble à construire ainsi que du terrain doit être régie soit par un contrat de vente en l'état futur d'achèvement, soit par un contrat de vente à terme. Par la VEFA, l'acquéreur devient immédiatement propriétaire du sol et des constructions déjà réalisées et propriétaire des constructions à venir au fur et à mesure de l'avancement des travaux.

Vice caché

Un vice caché est un défaut qu'on ne peut pas déceler en examinant soigneusement le bien (meuble ou immeuble), sans avoir besoin de recourir aux services d'un expert. Lorsqu'un vice caché rend un bien impropre à l'usage auquel il est destiné ou qu'il en réduit considérablement l'usage, l'acheteur de ce bien peut avoir des recours contre son vendeur. Un vice caché peut affecter tant un bien meuble (automobile, électroménager) qu'un immeuble (maison, appartement).

LES PARTENAIRES DE L'ÉTUDE

- **Agefos PME (www.agefos-pme.com)**

1^{er} réseau gestionnaire des fonds de la formation professionnelle en France, Agefos PME couvre près de 370 000 entreprises, dont 88 % sont des entreprises de moins de 10 salariés, et plus de 5 600 000 salariés au plus près des enjeux de chaque territoire.

1 300 collaborateurs accompagnent les entreprises pour la formation et l'emploi de leurs salariés. Agefos PME agit auprès des entreprises adhérentes, dont 50 branches ou secteurs professionnels pour conseiller et informer les dirigeants sur l'ensemble des dispositifs dont ils peuvent bénéficier, mutualiser les moyens disponibles au service de la formation des salariés et mobiliser des financements régionaux, nationaux et européens pour aider l'investissement formation des TPE-PME.

- **La Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle de l'Immobilier (CEFI) a pour mission :**

- De veiller à la collecte et à la bonne utilisation des fonds formation de la branche professionnelle de l'immobilier ;
- De rechercher, avec les pouvoirs publics et les organisations intéressées (OPCA), les mesures propres à assurer la pleine

utilisation, l'adaptation et le développement de ces moyens ;

- De formuler à cet effet toutes observations et propositions utiles et notamment préciser les conditions d'évaluation des actions de formation ;

- De participer à l'étude des moyens de formation, de perfectionnement et de réadaptation professionnelle existant pour les différents niveaux de qualification.

- **L'Observatoire Prospectif des Métiers et des Qualifications de la branche professionnelle de la Promotion Immobilière (www.fpi-france.fr) a pour mission :**

- D'apporter, par ses travaux d'analyses et de préconisations, son concours à l'identification des changements qui peuvent affecter aussi bien les emplois que les qualifications et, par voie de conséquence, les besoins de formation des salariés exerçant dans les entreprises de la branche ;

- De rassembler les données et informations relatives aux emplois et aux qualifications et mettre à disposition des partenaires sociaux de la branche l'ensemble des données ainsi recueillies ;

- D'assurer une veille permanente sur l'évolution des métiers permettant d'enrichir le dialogue social.

ISBN 978-2-7336-0718-3
ISSN 1771-9275

**CETTE ÉTUDE A ÉTÉ RÉALISÉE PAR
LE DÉPARTEMENT ÉTUDES ET RECHERCHE
DE L'APEC**

Pilotage de l'étude : Sylvie Delattre
Analyse et rédaction : Lucie de Kerimel, Élodie Couratier
Direction de l'étude : Maïmouna Fossorier
Direction du département : Pierre Lamblin

ASSOCIATION POUR L'EMPLOI DES CADRES
51 BOULEVARD BRUNE – 75689 PARIS CEDEX 14

CENTRE DE RELATIONS CLIENTS
0810 805 805*
DU LUNDI AU VENDREDI DE 9H À 19H
*prix d'un appel local

Design graphique : Anne Bullat – www.voiture14.com

DANS LA MÊME COLLECTION

Dernière publication : Les métiers des ressources humaines (2013)
Les métiers en émergence, hors-série (2013)
Les métiers de la banque (2012)
Les métiers de l'Internet (2012)
Les métiers de la finance et de la comptabilité (2012)
Les métiers de l'environnement (2012)
Les métiers du domaine du *fundraising* (de la collecte de fonds) (2011)
Les métiers du secteur du commerce de détail et de la distribution (2011)
Les métiers du secteur de la construction
Les métiers du secteur de l'énergie
Les métiers de la fonction production industrielle
Les métiers de la fonction communication
Les métiers de la fonction études, recherche et développement
Les métiers du secteur sanitaire, social et médico-social
Les métiers de la fonction informatique
Les métiers de la fonction achats
Les métiers du secteur de l'assurance
Les métiers du secteur des télécoms
Les métiers du secteur de l'agroalimentaire
Les métiers de la fonction logistique et du transport
Les métiers des fonctions commerciale et marketing



www.apec.fr