



# 2020

## Synthèse générale Cartographie des métiers de l'immobilier

Une étude réalisée par



Avec l'appui de l'



**MÉTIERES  
DE L'IMMOBILIER**  
Commission paritaire emploi formation

# SOMMAIRE

---

Objectifs de l'étude

•

Synthèse de l'état des lieux de la  
branche de l'immobilier

•

Constats prospectifs pour  
la branche de l'immobilier

•

Fiches métiers

# Objectifs de l'étude

# Objectifs de l'étude

Réaliser une cartographie à jour des métiers de l'immobilier

## Objectifs

- 1 Actualiser le référentiel des métiers et compétences de la branche en adoptant une vision prospective
- 2 Accompagner les premières actions de mise à jour des métiers repères de la convention collective
- 3 Favoriser les passerelles entre métiers, en regroupant les compétences par blocs
- 4 Dégager des pistes d'action pour accompagner les entreprises de la branche dans l'appropriation du référentiel métiers et l'anticipation de la transformation des métiers concernés

## Avant-propos

### L'épidémie de Covid-19 rebat les cartes et laisse l'avenir incertain sur certains points

*La crise sanitaire actuelle et les probables tensions économiques qui en découlent modifient la donne pour le secteur de l'immobilier. Certaines pratiques peuvent être durablement remises en cause, des certitudes peuvent évoluer et la tendance positive de ces dernières années pourrait ralentir, voire exploser en plein vol...*

*Les experts interrogés n'excluent pas un retournement total du marché, et les conséquences de la crise actuelle ne peuvent encore être déduites.*

### Marché des transactions

- Les crédits vont-ils remonter fortement, et quel impact sur les comportements d'achat, ainsi que les volumes ?
- La crise économique probable va-t-elle impacter durablement les revenus des ménages, et quel sera l'impact sur les transactions immobilières ? Un ralentissement des ventes et un afflux de biens à vendre ?
- La crise sanitaire modifiera-t-elle le profil des transactions ? Recherche de maisons avec jardin, migration des grandes villes vers les villes moyennes ou les villes de banlieue, plus de petites surfaces suite aux séparations ?

### Marché de l'immobilier commercial et lieux publics

- Les consommateurs vont-ils revenir dans les centres commerciaux ou les hôtels, et à quelles conditions sanitaires ?
- La sécurité sanitaire deviendra-t-elle un critère de différenciation ?
- Quel impact financier et commercial des précautions sanitaires à mettre en place ?
- Quel impact sur les comportements de consommation de la crise économique probable ?

# Synthèse de l'état des lieux de la branche de l'immobilier

# Etat des lieux de la branche

Une branche de petites entreprises dans un secteur en croissance



## Chiffres d'affaires

≈ **77 Mds€** (+ 7% en un an)

Source INSEE 2017 : codes NAF 6831Z, 6832A, 6820A, 6820B et 6810Z

La branche connaît ces dernières années une croissance soutenue par le dynamisme des transactions de l'immobilier résidentiel ancien et neuf, mais également dans l'immobilier de bureaux et commercial.

L'immobilier de bureaux français bénéficie du renouvellement des quartiers d'affaires. En 2019, l'immobilier de bureau a dépassé le seuil record des **34 Mds€ investis**.

Après des années de baisse, l'immobilier commercial a connu **+6% d'investissements entre 2018 et 2019**, grâce à de grandes opérations, mais aussi au dynamisme des rues commerçantes et boutiques de luxe de la capitale.

## Évolution des ventes dans l'existant (en milliers)

Source FNAIM



Après la crise de 2008, et quelques années difficiles, le secteur des activités immobilières connaît depuis environ 5 ans une croissance continue qui s'est clôturée en 2019 par un nombre record de ventes sur l'année.

## Évolution de l'indice du CA des entreprises (mois de sept)

Source DARES ESANE – Evolution par rapport à l'indice 2015



Les activités d'administration et d'exploitation de biens suivent la même tendance positive que la transaction. Après un coup d'arrêt lié à la crise sanitaire début 2020, le niveau de CA connaît un rattrapage rapide.

## Une croissance économique qui induit une hausse du nombre d'entreprises et de l'effectif salarié



**144 400 salariés**

+13% vs 2018



**28 500 entreprises**

+ 4% vs 2018

Source : OPCO EP - Panorama de branche 2019

## Répartition des entreprises par taille d'entreprise...

Source : OPCO EP - Panorama de branche 2019



Un tissu d'entreprises principalement composé de petites agences

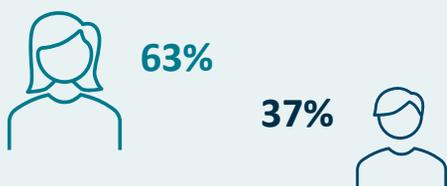
48% des salariés de la branche sont salariés d'une TPE (par comparaison, ce chiffre oscille généralement autour d'un tiers dans le reste de l'économie), essentiellement dans les agences immobilières.

# Etat des lieux de la branche

Une branche féminisée, offrant des conditions de travail attractives

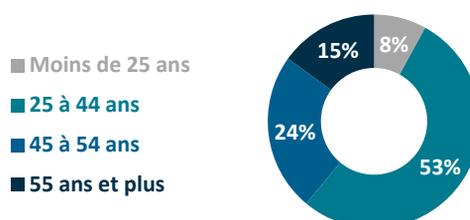
## Répartition des salariés par genre

Source DADS 2016



## Répartition des salariés par tranches d'âge

Source DADS 2016



### Une pyramide des âges équilibrée et une majorité de femmes dans la branche

61% des salariés ont moins de 45 ans et 63% sont des femmes. Selon l'enquête sociale « Loi Hoguet » 2019, les femmes représentent d'ailleurs 70% des embauches réalisées sur cette année.

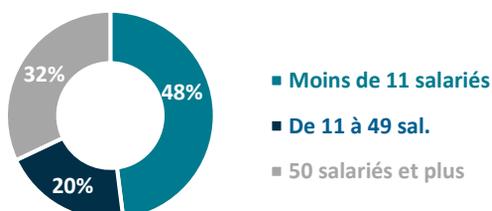
### Des conditions de travail attractives

82% des salariés travaillent à temps complet dans la branche. Le CDI est la norme et concerne 88% des contrats de travail.

L'ancienneté moyenne des salariés de la branche est relativement faible (environ 5 ans). En effet, seuls 40% des salariés ont plus de 6 ans d'ancienneté (source : enquête sociale « Loi Hoguet » 2018).

## Répartition des salariés par taille d'entreprise...

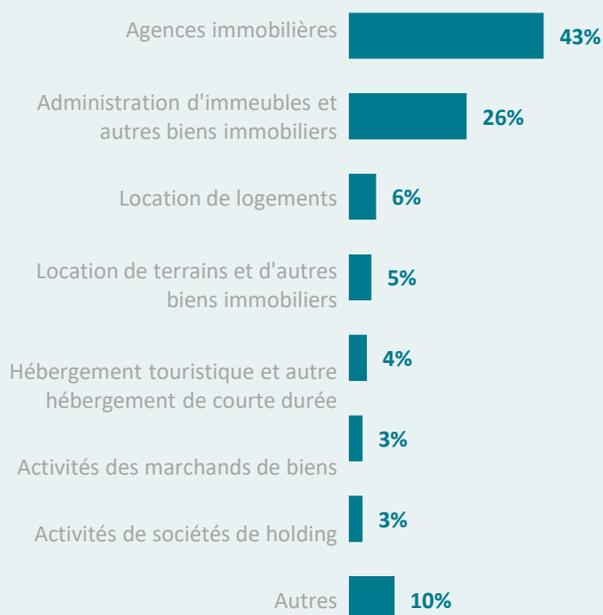
Source : OPCO EP - Panorama de branche 2019



## Les agences immobilières et les administrateurs de biens représentent près des 3/4 des employeurs.

### Répartition des salariés par activité

Source: AGEFOS PME au 31 décembre 2013



# Etat des lieux de la branche

## Des salariés qualifiés et bien formés

### Un bon niveau de qualification, avec un fort taux d'encadrement

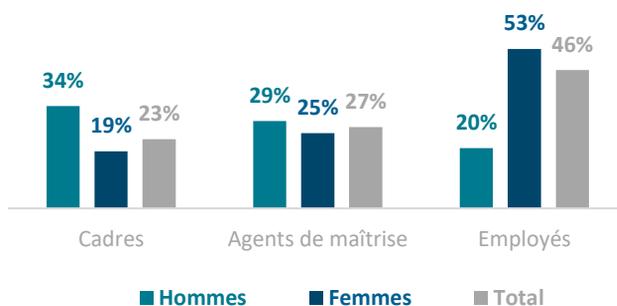
Deux tiers des effectifs des salariés de la branche de l'immobilier ont un **niveau supérieur au baccalauréat** et **36% des effectifs ont un niveau Bac+2**. Cela est à relier à la forte proportion de professionnels diplômés d'un BTS professions immobilières ;

La **proportion de cadres dans la branche est plus importante que dans l'économie française** (23% à 18%). À noter le taux de cadre dans les foncières FSIF atteint 76%.

Les **cadres sont d'ailleurs plus nombreux chez les hommes (34%) que chez les femmes (19%)**.

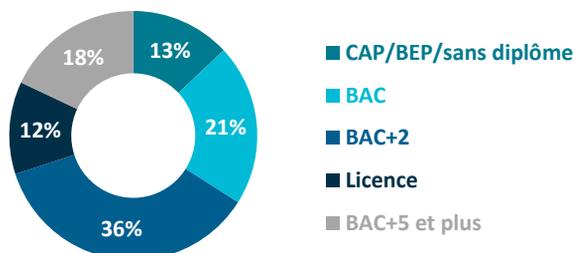
### Répartition des salariés par CSP

Source : AGEFOS PME au 31 décembre 2015



### Niveau de formation initiale des salariés de la branche

Source Enquête sociale « Loi Hoguet » 2019



**35 000**

salariés formés en 2019 en formation continue

soit 11% de plus qu'en 2018

## 4 GRANDES FAMILLES DE MÉTIERS



### Transaction

Location et vente de biens immobiliers



### Administration de biens

Gestion locative ou de copropriétés



### Valorisation immobilière

Achat et valorisation de biens fonciers



### Exploitation

Gestion quotidienne et maintenance de résidences de service ou établissements recevant du publics

# Cartographie des métiers

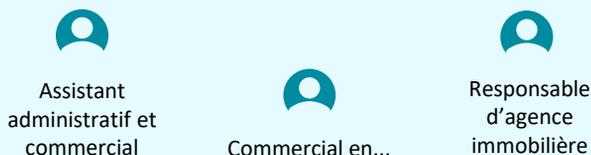
18 métiers cœur et 5 métiers complémentaires

## Métiers « cœur de branche »

Ce sont les métiers les plus typiques de la branche, qui bénéficient de ce fait d'une fiche dédiée dans cette cartographie.

### Transaction

Location et vente de biens immobiliers résidentiels ou professionnels.



-  vente d'immobilier résidentiel
-  location d'immobilier résidentiel
-  vente et location d'immobilier professionnel  
*(commercialisation des espaces de l'actif : emplacements commerciaux, appartements de tourisme, bureaux)*

### Administration de biens

Gestion de l'organisation administrative, du fonctionnement et de la maintenance d'immeubles résidentiels ou professionnels, en propre ou pour le compte de tiers.



### Valorisation immobilière

Achat et valorisation de biens fonciers



### Métiers transverses

Accompagnement des métiers cœur de branche



### Exploitation

Gestion quotidienne et maintenance de résidences de service ou établissements recevant du public



## Parmi les métiers complémentaires

En plus des métiers supports communs à tous les secteurs d'activité, l'immobilier propose d'autres métiers proches de l'hôtellerie, de l'événementiel, de la maintenance et de la promotion immobilière

### Administration de biens

-  Technicien de maintenance

### Valorisation immobilière

-  Specialty leaser
-  Chargé des relations avec les enseignes

### Résidences de tourisme

-  Yield manager
-  Responsable des réservations
-  Réceptionniste

# Constats prospectifs pour la branche de l'immobilier

# Constats prospectifs

Des évolutions qui transforment les besoins en compétences de demain

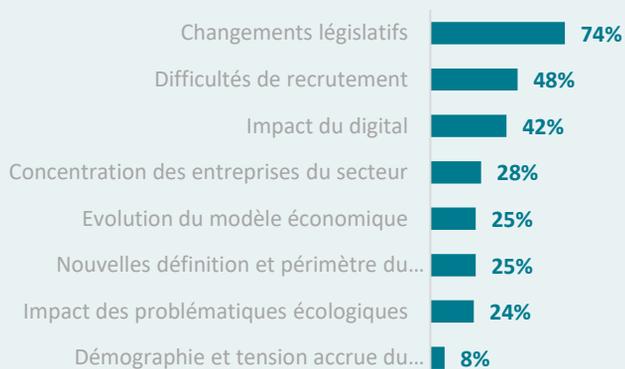
## Développement durable

- Prise de conscience écologique des clients
- Evolutions de la réglementation vers une meilleure attention au développement durable
- Diversification de l'offre de solutions plus durables dans la construction, la maintenance, les services...

**51% des acheteurs/  
vendeurs de biens  
ont tenté une transaction de  
particulier à particulier**

## Principaux défis pour les professionnels de l'immobilier dans les années à venir

Source : IPSOS pour UNIS 2019



## Développement de nouvelles pratiques et attentes des clients, dans un paysage concurrentiel dense

- Multiplication des services dématérialisés, directement liés ou non au secteur de l'immobilier
- Image dégradée ou incomplète des métiers du conseil en immobilier et de la gestion
- Intensification de la concurrence (nouveaux acteurs, plus d'agences, indépendants...)
- Des attentes d'expérience et d'émotionnel, un immobilier commercial attendu comme un lieu de vie et de services

## Digitalisation des outils de travail et des bâtiments

- Solutions digitales globales pour la gestion des agences et du contenu des annonces
- Services de gestion digitaux autonomisant le client
- Bâtiments connectés, renouvelant la pratique de la maintenance et de la gestion

## Durcissement et complexification réglementaire

- Métiers de l'administration de biens de plus en plus complexes et encadrés
- Transactions immobilières également plus réglementées
- Foncier cher et rare, qui oblige à des montages juridiques et financiers qui complexifient la gestion

## IMPACTS DE CES ÉVOLUTIONS SUR LES MÉTIERS

Domaines de compétences et d'aptitudes à mobiliser pour la branche demain

**1** → Approfondir la culture digitale à tous les niveaux

**2** → Miser sur l'expertise technique

**3** → Renforcer l'attention à la relation client

**4** → Développer la capacité à s'adapter

# Constats prospectifs

Domaines de compétences à développer par enjeu et par famille de métier

## Approfondir la culture digitale à tous les niveaux

### Transaction

- Culture et pratique de la communication digitale, utilisation des réseaux sociaux pour vendre et communiquer avec les prospects et les clients
- Utilisation de logiciels globaux de gestion des annonces et suivi des dossiers

### Administration de biens

- Pédagogie et transparence : savoir valoriser son métier et sa valeur ajoutée auprès des clients
- Utilisation de logiciels globaux de gestion des prestations et de relations clients, suivi dématérialisé
- Recueil et analyse de données connectées et de la maquette numérique

### Exploitation

- Maîtrise de l'installation et de la maintenance des objets et bâtiments connectés (programmation, coûts, prestations...)
- Utilisation de la maquette numérique
- Exploitation et analyse des données du Big Data

### Valorisation immobilière

- Compréhension de la maquette numérique
- Exploitation et analyse des données du Big Data pour une veille des opportunités ou évolutions du marché

## Miser sur l'expertise technique

### Transaction

- Culture juridique et technique à renforcer pour conseiller et apporter de la valeur ajoutée à l'accompagnement (financier ou fiscal par exemple)

### Administration de biens

- Culture juridique et technique à renforcer pour parer à la complexification réglementaire du métier
- Gestion de copropriétés regroupant des acteurs mixtes : commerciaux, résidents, propriétaires de terrain, bailleur social...

### Exploitation

- Culture juridique et technique notamment dans le suivi des évolutions réglementaires et normatives, de plus en plus présentes et complexes

### Valorisation immobilière

- Culture juridique et technique notamment dans le montage de projets complexes et mixtes, impliquant de nombreux acteurs
- Gestion d'actifs regroupant des acteurs mixtes : commerciaux, résidents, propriétaires de terrain, bailleur social...

# Constats prospectifs

Domaines de compétences à développer par enjeu et par famille de métier

## Renforcer l'attention à la relation client

### Transaction

- Pédagogie et transparence : savoir valoriser son métier et sa valeur ajoutée auprès des clients

### Administration de biens

- Pédagogie et transparence : savoir valoriser son métier et sa valeur ajoutée auprès des clients

### Exploitation

- Analyse et prise en compte de l'expérience client, valorisation des parties communes dans le sens financier et de l'expérience apportée.
- Personnalisation des services et formation des équipes in situ directement en contact avec les clients
- Prise en compte et traitement personnalisé des informations, réclamations
- Développement des compétences de recueil et analyse des attentes clients

### Valorisation immobilière

- Analyse et prise en compte de l'expérience client, valorisation des parties communes dans le sens financier et de l'expérience apportée.
- Relations publiques : relations auprès des élus, collectivités locales

## Développer la capacité à s'adapter et se renouveler

### Transaction

- Transactions de nouveaux types d'hébergements mixtes (intergénérationnels par exemple) ou durables

### Administration de biens

- Administration de nouveaux types d'hébergements mixtes (intergénérationnels par ex) ou durables ou regroupant plusieurs types de propriétaires

### Exploitation

- Suivi et prise en compte les impératifs de la réglementation environnementale
- Capacité à renouveler les services, animations...
- Adaptation à une politique tarifaire qui change rapidement

### Valorisation immobilière

- Positionnement et différenciation de l'actif, notamment par les services apportés, et l'intégration à l'environnement

# Constats prospectifs

3 grands enjeux pour la branche et un plan d'actions adapté

## Enjeu 1

Professionnaliser le métier et développer l'expertise pour une meilleure reconnaissance notamment face aux acteurs digitaux et « low cost »

## Enjeu 2

Accélérer la transition digitale et former les effectifs

## Enjeu 3

Développer la flexibilité et les capacités d'adaptation particulièrement dans un contexte de crise où les modes de travail changent

## Un plan d'action adapté pour les années qui viennent

	Action proposée	Public touché	Acteurs impliqués	Échéance
Diffusion des informations clés d'évolution de la branche et accompagner entreprises et salariés dans leur appropriation	<b>1</b> Publier 2 notes méthodologiques pour s'approprier la nouvelle classification, pour les entreprises et les salariés	• Entreprises • Salariés	• Branche • OPCO • Agence de communication	Dès la nouvelle classification réalisée
	<b>2</b> Créer et diffuser un document communiquant très visuel sur les évolutions du secteur de l'immobilier et les compétences clés à développer	• Entreprises • Salariés	• Branche • OPCO • Agence de communication	1er trimestre 2021
	<b>3</b> Diffuser aux entreprises le référentiel de compétences sous un format simple	• Chefs d'entreprises et RRH/DRH	• Organisations professionnelles • Branche	1er trimestre 2021
	<b>4</b> Mettre en place un outil numérique (référentiel dynamique) matérialisant les transversalités entre les métiers de la branche	• Grand public • Entreprises et salariés de la branche	• OPCO • Branche • Prestataires	2ème semestre 2021
Adapter la formation aux nouvelles réalités du secteur	<b>5</b> Réaliser un recensement et une analyse stratégique et opérationnelle de l'offre de formation disponible, initiale et continue, à tous les niveaux	• Entreprises • Salariés • Nouveaux entrants	• OPCO • Branche • Prestataires	1er semestre 2021
	<b>6</b> Mettre en place une stratégie de labellisation des formations, face à l'offre hétérogène disponible	• Ecoles et OF • Grand public • Professionnels	• Branche	2022
	<b>7</b> Structurer des parcours professionnels « type » par filière et doter la branche des outils de formation nécessaires pour les mener à bien	• Salariés • Entreprises • Orga. professionnelles	• Organisations professionnelles • OPCO	2022

# Fiches métiers



## Transaction

- Assistant(e) administratif (ve) et commercial (e)
- Commercial (e) en location d'immobilier résidentiel
- Commercial (e) en vente d'immobilier résidentiel
- Commercial (e) en vente et location d'immobilier professionnel
- Responsable d'agence



## Administration de biens

- Assistant (e) de copropriété
- Assistant (e) de gestion locative
- Chargé (e) de gestion locative
- Chargé (e) des relations avec les propriétaires
- Comptable mandant
- Gestionnaire de contentieux
- Gestionnaire de copropriété



## Valorisation immobilière

- Asset manager
- Expert(e) en évaluation immobilière
- Property manager



## Exploitation

- Responsable de site
- Responsable expérience client
- Responsable maintenance et sécurité
- Responsable des services généraux



## Transverse

- Juriste / fiscaliste immobilier



# Transaction

-  Assistant(e) administratif (ve) et commercial (e)
-  Commercial (e) en location d'immobilier résidentiel
-  Commercial (e) en vente d'immobilier résidentiel
-  Commercial (e) en vente et location d'immobilier professionnel
-  Responsable d'agence

# Assistant(e) administratif(ve) et commercial(e)

Employé(e) administratif (ve) et commerciale (e), employé(e) de bureau, secrétaire, adjoint(e) administratif (ve) et commercial (e)



OPCQ-E Cartographie métiers  
branche immobilière / Crédits photo  
stock / Décembre 2020

## Description du métier

L'assistant(e) administratif (ve) et commercial (e) gère les tâches commerciales (prospection client, relation client, suivi des dossiers, etc.) et administratives (émission des factures, réalisation des plannings, gestion des procédures RH, comptabilité, etc.) de premier niveau de l'agence immobilière. Polyvalent(e), il/elle fait l'interface entre l'agence et les clients, pour qui il/elle est souvent le premier contact. Selon l'agence et son niveau d'expérience, son implication dans les processus commerciaux peut être plus ou moins importante.



*J'apprécie beaucoup le côté humain de mon métier, il demande de vraies compétences de communication, c'est un métier de contact tout autant qu'un métier administratif !*

## Activités principales

- Gestion des tâches administratives de l'agence (planning, comptabilité, RH...)
- Participation aux réunions internes, prise de notes et comptes-rendu
- Transmission des informations administratives et commerciales à l'ensemble des professionnels de l'agence
- Préparation, traitement et suivi administratif et commercial des dossiers et courriers (location/achat/vente)
- Rédaction de documents administratifs (mandats, baux, compromis de vente...)
- Mise à jour des bases de données commerciales de l'agence
- Tenue et suivi des différents registres et répertoires
- Accueil et orientation des clients dans l'agence
- Prospection téléphonique
- Réponses aux demandes d'informations des clients

## Activités complémentaires

- Réalisation des reporting de l'activité de l'agence
- Gestion de l'envoi des éléments de communication/marketing de l'agence (publicité papier, newsletter...)
- Gestion des commandes de fournitures et autres

## Perspectives d'évolution



Commercial(e) en immobilier

Responsable d'agence

## Famille de métier

Transaction



Valorisation immobilière



Administration



Exploitation



## Profil d'employeur

L'assistant(e) administratif (ve) et commercial (e) est présent(e) dans les agences immobilières de toutes tailles



## Relations au quotidien

L'assistant(e) administratif (ve) et commercial (e) interagit avec son/sa responsable d'agence et les commerciaux de sa structure.



## Conditions de travail

L'assistant(e) administratif (ve) et commercial (e) travaille en agence, sur les horaires classiques d'ouverture de l'agence immobilière (du lundi au vendredi, voire le samedi, de 10h à 19h). Ses activités sont majoritairement sédentaires et réalisées sur un ordinateur.



## Rémunération

Statut salarié (des commissions peuvent éventuellement s'ajouter en fonction des opérations réalisées dans l'agence)

**Niveau de diplôme et formations fréquentes**

Bac à Bac +3 en gestion et assistantat ou en secrétariat

**Prérequis d'accès au métier**

Métier accessible aux débutants

**Niveau d'autonomie**

Exécution

 **Compétences pour le métier** **Savoirs**

- Relation clients
- Procédures d'achat et de vente
- Procédures de location de biens (état des lieux, collecte des loyers...)
- Droit de l'immobilier
- Marché de l'immobilier
- Secteur géographique
- Gestion d'entreprise
- Comptabilité

 **Savoir-être**

- Organisation et rigueur
- Réactivité
- Sens des priorités
- Ecoute et diplomatie
- Sens de la qualité de service
- Aisance relationnelle

 **Savoir-faire****Compétences techniques "cœur de métier"**

- Créer et suivre des dossiers sur le plan administratif
- Gérer l'administratif quotidien d'une agence (comptabilité, RH...)
- Gérer les plannings et les réunions internes de l'agence
- Transmettre des informations en interne
- Tenir à jour les indicateurs et tableaux de bord de l'activité commerciale
- Réaliser un reporting régulier de ses activités auprès de sa hiérarchie
- Effectuer des relances clients

**Compétences techniques administratives ou transverses**

- Utiliser des outils de la gestion de relation client (CRM)
- Vérifier des pièces administratives fournies par des locataires
- Utiliser des outils de communication omnicanaux

**Compétences relationnelles**

- Gérer une multitude d'interlocuteurs différents
- Interroger les besoins et les attentes des clients
- Apporter une réponse adaptée aux clients
- Anticiper les besoins des clients

**Compétences d'encadrement**

- Non requis

 **Quelles compétences pour demain ?**

- Utiliser les nouveaux outils digitaux de la gestion immobilière, de la gestion commerciale et de la gestion de la relation client (ERP, logiciels de gestion centralisée, CRM, réseaux sociaux...)
- Utiliser les outils de gestion des biens à distance (signatures de contrats à distance...)

# Commercial(e) en location d'immobilier résidentiel

Négociateur/négociatrice en immobilier,  
conseiller/conseillère en immobilier



OPCO EP Cartographie métiers  
branche Immobilier / Crédits photo :  
Istock / Décembre 2020

## Description du métier

La mission du/de la commercial(e) en location d'immobilier résidentiel est d'accompagner les propriétaires dans la mise en location de leur bien. Ses tâches vont de la diffusion de l'annonce du bien à louer à la réalisation de l'état des lieux d'entrée dans le bien, tout en passant par le choix du locataire et la gestion des démarches administratives liées aux procédures de location. Au cours du processus de location, le dossier est transmis au service de gestion locative. Le/la commercial(e) réalise également les démarches d'état des lieux de sortie. Parallèlement, il/elle développe son portefeuille de mandats de gestion locative.



*Je suis commerciale en immobilier : j'accompagne mes clients dans leur projet de logement, des projets souvent très intimes qui m'amènent à tisser de véritables liens avec eux. J'adore cet aspect relationnel. C'est ma motivation pour trouver le bien idéal pour mon client.*

## Activités principales

- Gestion d'un portefeuille commercial (propriétaires/locataires, particuliers/professionnels) (*recherche de client, présentation de l'offre, relance...*)
- Ecoute et renseignement des clients (propriétaires/locataires, particuliers/professionnels) et prospects
- Communication autour des biens confiés à l'agence (*rédaction d'annonces multicanales, poses de panneaux, affichages en vitrine...*)
- Organisation des visites de biens (*résidentiels, commerciaux, entreprises*)
- Réalisation de l'état des lieux d'entrée et de sortie dans le bien
- Vérification des documents fournis par le locataire candidat
- Réalisation des procédures administratives de mise en location (*rédaction des baux, encaissement des dépôts de garantie/premiers loyers, envoi des contrats au propriétaire, au locataire et à l'assurance de garantie des loyers impayés si nécessaire...*)

## Activités complémentaires

- Prospection de nouveaux biens (*résidentiels, commerciaux, entreprises*)
- Prospection de nouveaux clients (*propriétaires/locataires, particuliers/professionnels*)
- Reporting de son activité auprès de sa hiérarchie (*mandats conclus, clients rencontrés...*)
- Proposition d'amélioration de la stratégie commerciale de l'agence
- Veille juridique et réglementaire

## Perspectives d'évolution



Responsable d'agence

Prise en main de dossiers d'importance

## Famille de métier

Transaction



Valorisation immobilière



Administration



Exploitation



## Profil d'employeur

Structures mixtes vente/location ou spécialisées dans la location d'immobilier résidentiel



## Relations au quotidien

Le/la commercial(e) en immobilier interagit avec son ou sa responsable d'agence, les autres commerciaux et les assistant(e)s de sa structure. Il/elle peut aussi être amené(e) à échanger avec les équipes métiers de l'administration de biens et les métiers transverses (juriste).



## Conditions de travail

Le/la commercial(e) travaille en agence et se déplace fréquemment sur les lieux composant son portefeuille commercial. Son emploi du temps doit parfois s'adapter au rythme des clients (travail le soir ou le week-end).



## Rémunération

Statut salarié ou agent commercial + commissions en fonction des opérations réalisées dans l'agence et de ses propres ventes

**Niveau de diplôme et formations fréquentes**

Du Bac +2 en immobilier (BTS professions immobilières) au master spécialisé en immobilier

**Prérequis d'accès au métier**

Métier accessible aux débutants.

La détention d'un permis de conduire valide est souvent nécessaire.

**Niveau d'autonomie**

Autonomie partielle dans les prises de décision

 **Compétences pour le métier** **Savoirs**

- Marché de l'immobilier
- Secteur géographique
- Techniques de prospection commerciale
- Techniques de vente et de négociation en immobilier
- Relation clients
- Procédures d'achat et de vente
- Procédures de location de biens (état des lieux, collecte des loyers...)
- Droit de l'immobilier
- Fiscalité de l'immobilier

 **Savoir-être**

- Capacité d'argumentation et de persuasion
- Ponctualité
- Sens de la qualité de service
- Sens des affaires
- Aisance relationnelle
- Résistance au stress
- Adaptabilité et flexibilité
- Organisation et rigueur
- Pédagogie
- Réactivité
- Capacité à travailler en équipe

 **Savoir-faire****Compétences techniques "cœur de métier"**

- Fidéliser le client
- Analyser une situation financière et sociale
- Réaliser un état des lieux d'entrée ou de sortie dans un bien en location
- Promouvoir les offres de gestion de logement de l'agence
- Constituer et gérer un portefeuille clients (recherche, relances...)
- Interroger les besoins et les attentes des clients
- Accompagner des prospects dans la construction de leur projet immobilier, la négociation du bien, le montage du financement de celui-ci...
- Mettre en valeur les biens (pose de panneaux, rédaction d'annonces sur des supports multicanaux...)
- Organiser et réaliser des visites de biens
- Elaborer une stratégie commerciale

**Compétences d'encadrement**

- Non requis

**Compétences techniques administratives ou transverses**

- Vérifier des pièces administratives fournies par des locataires
- Constituer des dossiers de location
- Rédiger et signer des actes, contrats et autres documents à caractère juridique
- Réaliser un reporting régulier de ses activités auprès de sa hiérarchie
- Comprendre des textes juridiques et réglementaires
- Réaliser une veille juridique et réglementaire
- Utiliser des outils de la gestion de relation client (CRM)
- Utiliser des outils de communication omnicanaux

**Compétences relationnelles**

- Gérer une multitude d'interlocuteurs différents
- Anticiper les besoins des clients

 **Quelles compétences pour demain ?**

- Utiliser les nouveaux outils digitaux de la gestion commerciale (CRM évolués), de la relation client (réseaux sociaux, chatbot...) ou des biens à distance (signatures de contrats à distance...)
- Utiliser des outils connectés et de visualisation en 3D

# Commercial(e) en vente d'immobilier résidentiel

Négociateur/négociatrice en immobilier,  
conseiller/conseillère en immobilier



OPCO EP Cartographie métiers  
branche Immobilier / Crédits photo  
Istock / Décembre 2020

## Description du métier

La mission du ou de la commercial(e) en vente d'immobilier résidentiel est d'accompagner ses clients :

- soit dans la vente de leur bien immobilier, dans le cadre d'un mandat de vente. Dans ce cas, il/elle peut réaliser une estimation du bien et un accompagnement dans la vente de celui-ci.
- soit dans l'acquisition d'un nouveau bien immobilier. Dans ce cas, il/elle peut faciliter la relation immobilière en apportant des conseils adaptés aux clients, notamment dans la construction de leur projet immobilier, la négociation du bien, le montage du financement de celui-ci...



*Je suis commerciale en immobilier : j'accompagne mes clients dans leur projet de logement, des projets souvent très intimes qui m'amènent à tisser de véritables liens avec eux. J'adore cet aspect relationnel. C'est ma motivation pour trouver le bien idéal pour mon client.*

## Activités principales

- Gestion d'un portefeuille commercial (propriétaires/locataires, particuliers/professionnels) (*recherche de client, présentation de l'offre, relance...*)
- Communication autour des biens confiés à l'agence (*rédaction d'annonces multicanales, poses de panneaux, affichages en vitrine...*)
- Estimation et vente de biens immobiliers
- Recherche de biens immobiliers répondant aux attentes des acquéreurs
- Ecoute et renseignement des clients (propriétaires/locataires, particuliers/professionnels) et prospects
- Accompagnement des clients dans leurs démarches (*sélection de biens correspondants à la demande, négociation financière, appui administratif...*)
- Organisation des visites de biens (*résidentiels, commerciaux, entreprises*)

## Activités complémentaires

- Prospection de nouveaux biens (*résidentiels, commerciaux, entreprise*)
- Prospection de nouveaux clients (*propriétaires/locataires, particuliers/professionnels*)
- Reporting de son activité auprès de sa hiérarchie (*mandats conclus, clients rencontrés...*)
- Proposition d'amélioration de la stratégie commerciale de l'agence
- Veille juridique et réglementaire

## Perspectives d'évolution



Responsable d'agence

Prise en main de dossiers d'importance

## Famille de métier

Transaction



Valorisation immobilière



Administration



Exploitation



## Profil d'employeur

Structures mixtes vente/location ou spécialisées dans la location d'immobilier résidentiel

## Relations au quotidien

Le/la commercial(e) en immobilier interagit avec son ou sa responsable d'agence, les autres commerciaux et les assistant(e)s. Il/elle peut aussi être amené(e) à échanger avec les équipes métiers de l'administration de biens et les métiers transverses (juriste).

## Conditions de travail

Le/la commercial(e) travaille en agence et se déplace fréquemment sur les lieux composant son portefeuille commercial. Son emploi du temps doit parfois s'adapter au rythme des clients (travail le soir ou le week-end).

## Rémunération

Statut salarié ou agent commercial + commissions en fonction des opérations réalisées dans l'agence et de ses propres ventes

**Niveau de diplôme et formations fréquentes**

Du Bac +2 en immobilier (BTS professions immobilières) au master spécialisé en immobilier

**Prérequis d'accès au métier**

Métier accessible aux débutants.

La détention d'un permis de conduire valide est souvent nécessaire.

**Niveau d'autonomie**

Autonomie partielle dans les prises de décision

 **Compétences pour le métier** **Savoirs**

- Marché de l'immobilier
- Secteur géographique
- Techniques de prospection commerciale
- Techniques de vente et de négociation en immobilier
- Relation clients
- Procédures d'achat et de vente
- Procédures de location de biens (état des lieux, collecte des loyers...)
- Droit de l'immobilier
- Fiscalité de l'immobilier

 **Savoir-être**

- Capacité d'argumentation et de persuasion
- Ponctualité
- Sens de la qualité de service
- Sens des affaires
- Aisance relationnelle
- Résistance au stress
- Adaptabilité et flexibilité
- Organisation et rigueur
- Pédagogie
- Réactivité
- Capacité à travailler en équipe

 **Savoir-faire****Compétences techniques "cœur de métier"**

- Accompagner des prospects dans la construction de leur projet immobilier, la négociation du bien, le montage du financement de celui-ci...
- Réaliser des estimations de biens immobiliers
- Utiliser les logiciels de simulation financière
- Interroger les besoins et les attentes des clients
- Accompagner des prospects dans la construction de leur projet immobilier, la négociation du bien, le montage du financement de celui-ci...
- Mettre en valeur les biens (pose de panneaux, rédaction d'annonces sur des supports multicanaux...)
- Organiser et réaliser des visites de biens
- Constituer et gérer un portefeuille clients (recherche, relances...)
- Elaborer une stratégie commerciale

**Compétences d'encadrement**

- Non requis

**Compétences relationnelles**

- Gérer une multitude d'interlocuteurs différents
- Anticiper les besoins des clients

**Compétences techniques administratives ou transverses**

- Rédiger et signer des actes, contrats et autres documents à caractère juridique
- Réaliser un reporting régulier de ses activités auprès de sa hiérarchie
- Comprendre des textes juridiques et réglementaires
- Réaliser une veille juridique et réglementaire
- Utiliser des outils de la gestion de relation client (CRM)
- Utiliser des outils de communication omnicanaux

 **Quelles compétences pour demain ?**

- Utiliser les nouveaux outils digitaux de la gestion commerciale (CRM évolués), de la relation client (réseaux sociaux, chatbot...) ou des biens à distance (signatures de contrats à distance...)
- Utiliser des outils connectés et de visualisation en 3D

# Commercial en vente et location d'immobilier professionnel

Négociateur/Négociatrice en immobilier,  
Conseiller/Conseillère en immobilier

OPCO EP Cartographie métiers  
branche immobilier / Crédits photo  
Istock / Décembre 2020



## Description du métier

Le/la commercial(e) en vente et location d'immobilier professionnel (bureaux, entrepôts, usines, locaux d'activité...) travaille soit avec les futurs acquéreurs/locataires, soit avec des intermédiaires de l'immobilier spécialisés dans la location de bureaux (achat, vente, conseil).

Dans le cadre de location de bureaux, il/elle peut aussi être amené(e) à définir et suivre des dossiers d'appel d'offres et leur mise en œuvre par les prestataires. Enfin, il/elle peut participer à l'établissement des budgets marketing et honoraires de commercialisation et à la mise en œuvre (plaquette, panneaux, espaces témoins, films, et événements...), en lien avec les différentes parties prenantes et sa hiérarchie.



*Je suis commerciale en immobilier : j'accompagne mes clients dans leur projet de logement, des projets souvent très intimes qui m'amènent à tisser de véritables liens avec eux. J'adore cet aspect relationnel. C'est ma motivation pour trouver le bien idéal pour mon client.*

## Activités principales

- Gestion d'un portefeuille commercial (propriétaires/locataires, particuliers/professionnels) (*recherche de client, présentation de l'offre, relance...*)
- Conseil aux professionnels dans leurs recherches d'implantation (*auprès d'asset managers par exemple*) ou d'achat/vente
- Communication autour des biens confiés à l'agence (*rédaction d'annonces multicanales, poses de panneaux, affichages en vitrine...*)
- Ecoute et renseignement des clients (propriétaires/locataires, particuliers/professionnels) et prospects
- Accompagnement des clients dans leurs démarches (*sélection de biens correspondants à la demande, négociation financière, appui administratif...*)
- Organisation des visites de biens (*résidentiels, commerciaux, entreprises*)
- Gestion des biens sur le plan juridique, technique et administratif (*rédaction des baux, réception et traitement des pièces administratives, perception des loyers, gestion courante des imprévus...*)

## Activités complémentaires

- Prospection de nouveaux biens (*résidentiels, commerciaux, entreprise*)
- Prospection de nouveaux clients (*propriétaires/locataires, particuliers/professionnels*)
- Reporting de son activité auprès de sa hiérarchie (*mandats conclus, clients rencontrés...*)
- Proposition d'amélioration de la stratégie commerciale de l'agence
- Veille juridique et réglementaire

## Famille de métier

Transaction



Valorisation immobilière



Administration



Exploitation



## Profil d'employeur

Toute agence immobilière spécialisée ou non dans l'immobilier professionnel. Les grandes structures sont plus courantes dans ce domaine.

## Relations au quotidien

Le/la commercial (e) en immobilier interagit avec son/sa responsable d'agence, les autres commerciaux et les assistant(e)s de sa structure. Il/elle peut aussi être amené(e) à échanger avec les équipes métiers de l'administration de biens et les métiers transverses (juriste).

## Conditions de travail

Il/elle travaille en agence et se déplace fréquemment sur les lieux composant son portefeuille commercial. Son emploi du temps doit parfois s'adapter au rythme des clients (travail le soir ou le week-end).

## Rémunération

Statut salarié ou agent commercial + commissions en fonction des opérations réalisées dans l'agence et de ses propres ventes

## Perspectives d'évolution



Responsable d'agence

Prise en main de dossiers d'importance

**Niveau de diplôme et formations fréquentes**

Du Bac +2 en immobilier (BTS professions immobilières) au master spécialisé en immobilier

**Prérequis d'accès au métier**

Métier accessible aux débutants.

La détention d'un permis de conduire valide est souvent nécessaire.

**Niveau d'autonomie**

Autonomie partielle dans les prises de décision

 **Compétences pour le métier** **Savoirs**

- Marché de l'immobilier professionnel
- Droit des baux commerciaux
- Secteur géographique
- Techniques de prospection commerciale
- Techniques de vente / négociation en immobilier
- Relation clients
- Procédures d'achat et de vente
- Procédures de location de biens (état des lieux, collecte des loyers...)
- Droit de l'immobilier
- Fiscalité de l'immobilier
- Marketing

 **Savoir-être**

- Capacité d'argumentation et de persuasion
- Ponctualité
- Sens de la qualité de service
- Sens des affaires
- Aisance relationnelle
- Résistance au stress
- Adaptabilité et flexibilité
- Organisation et rigueur
- Pédagogie
- Réactivité
- Capacité à travailler en équipe

 **Savoir-faire****Compétences techniques "cœur de métier"**

- Réaliser des estimations de biens immobiliers
- Réaliser des études de rentabilité
- Conseiller ses clients dans leurs recherches d'implantation
- Organiser des réunions de négociation financière
- Traiter avec des intermédiaires spécialisés de locations de bureaux
- Mener une procédure d'appel d'offres
- Piloter un projet en immobilier professionnel
- Mettre en œuvre un projet marketing
- Constituer et gérer un portefeuille clients
- Interroger les besoins et les attentes des clients
- Accompagner des prospects dans la construction de leur projet immobilier, la négociation du bien, le montage du financement de celui-ci...
- Mettre en valeur les biens (pose de panneaux, rédaction d'annonces sur des supports multicanaux...)
- Organiser et réaliser des visites de biens
- Elaborer une stratégie commerciale

**Compétences relationnelles**

- Gérer une multitude d'interlocuteurs différents
- Anticiper les besoins des clients

**Compétences techniques administratives ou transverses**

- Rédiger et signer des actes, contrats et autres documents à caractère juridique
- Réaliser un reporting régulier de ses activités auprès de sa hiérarchie
- Comprendre des textes juridiques et réglementaires
- Réaliser une veille juridique et réglementaire
- Utiliser des outils de la gestion de relation client (CRM)
- Utiliser des outils de communication omnicanaux

**Compétences d'encadrement**

- Non requis

 **Quelles compétences pour demain ?**

- Utiliser les nouveaux outils digitaux de la gestion commerciale (CRM évolués), de la relation client (réseaux sociaux, chatbot...) ou des biens à distance (signatures de contrats à distance...)
- Utiliser des outils connectés et de visualisation en 3D

# Responsable d'agence immobilière

Directeur/directrice d'agence immobilière



## Description du métier

Le/la responsable d'agence définit la stratégie commerciale de son agence et assure la gestion et la croissance de son portefeuille commercial. Professionnel(le) expérimenté(e), il/elle peut être amené(e) à prendre en charge personnellement les clients les plus importants de l'agence. De plus, il/elle gère son agence au quotidien sur le plan managérial (recrutement et animation de l'équipe commerciale), administratif, budgétaire et juridique. Il/elle veille aussi à la notoriété et la visibilité de l'agence, via une stratégie de communication et de partenariats adaptée. Dans le cadre d'un groupe, il/elle doit veiller au respect des procédures prédéfinies par le siège et des objectifs fixés, pour lui/elle-même et ses collaborateurs.



*Je dirige mon agence immobilière depuis quelques années. Notre métier est de trouver la perle rare pour des clients aux besoins variés... pas toujours facile de s'adapter pour les plus jeunes collaborateurs, alors je les aiguille sur les ficelles du métier que je connais bien après une grande expérience terrain, tout en gérant mon agence par ailleurs.*

## Activités principales

- Définition et analyse de la stratégie commerciale (*partenariats, activités...*) et de communication de l'agence pour assurer sa visibilité
- Création et gestion d'un portefeuille commercial (*propriétaires/locataires, particuliers/professionnels*)
- Gestion de l'agence sur le plan économique, administratif (planning, comptabilité, RH...), budgétaire, juridique et commercial
- Prospection de nouveaux biens (*résidentiels, commerciaux, entreprise*) et de nouveaux clients (*propriétaires/locataires, particuliers/professionnels*)
- Recrutement, management, formation et animation de l'équipe commerciale de l'agence
- Gestion des tâches administratives de l'agence

### Dans le cas d'un réseau d'agences

- Veille au respect des procédures prédéfinies par le siège et des objectifs fixés
- Veille au respect des procédures par l'ensemble des collaborateurs

## Activités complémentaires

- Suivi des clients phares de l'agence
- Ecoute et renseignement des clients (*propriétaires/locataires, particuliers/professionnels*) et prospects
- Accompagnement des clients dans leurs démarches (*sélection de bien correspondants à la demande, négociation financière, appui administratif...*)
- Veille juridique et réglementaire

## Perspectives d'évolution

Responsable de groupe d'agences

Directeur/directrice de groupe immobilier

## Famille de métier

Transaction



Valorisation immobilière



Administration



Exploitation



## Profil d'employeur

Le/la responsable d'agence est présent(e) dans les agences immobilières de toutes tailles

## Relations au quotidien

Le/la responsable d'agence interagit avec les commerciaux et les assistant(e)s et commerciaux de sa structure, qu'il/elle doit encadrer. Il/elle peut aussi être amené(e) à échanger avec les équipes métiers de l'administration de biens et les métiers transverses (juriste). Dans le cas d'un réseau franchisé, il/elle interagit fréquemment avec les fonctions support de la structure mère (service communication, marketing, RH...).

## Conditions de travail

Le/la responsable d'agence travaille en agence et peut se déplacer directement sur les lieux composant le portefeuille commercial de l'agence. Son emploi du temps doit parfois s'adapter au rythme des clients (travail le soir ou le week-end).

## Rémunération

Statut salarié, avec commissions en fonction des opérations réalisées dans le cadre d'un réseau, ou statut indépendant.



**Niveau de diplôme et formations fréquentes**

Bac +3 à Bac +5 dans le domaine de l'immobilier

**Prérequis d'accès au métier**

5-10 ans d'expérience minimum

La détention d'un permis de conduire valide est souvent nécessaire

**Niveau d'autonomie**

Autonomie totale dans les prises de décision

 **Compétences pour le métier** **Savoirs**

- Marché de l'immobilier
- Secteur géographique
- Techniques de prospection commerciale
- Techniques de vente et de négociation en immobilier
- Droit de l'immobilier
- Procédures d'achat et de vente
- Procédure de location de biens (état des lieux, collecte de loyers...)
- Relation clients
- Techniques de management
- Droit du travail
- Fiscalité de l'immobilier
- Comptabilité
- Gestion d'entreprise

 **Savoir-être**

- Capacités d'argumentation et de persuasion
- Capacité à prendre des décisions
- Sens de la qualité du service
- Sens des affaires
- Aisance relationnelle
- Adaptabilité
- Organisation et rigueur
- Réactivité
- Capacité à travailler en équipe
- Pédagogie
- Capacité à actualiser ses connaissances

 **Savoir-faire****Compétences techniques « cœur de métier »**

- Elaborer une stratégie commerciale
- Promouvoir les offres de l'agence
- Constituer et gérer un portefeuille clients
- Fidéliser le client
- Accompagner des prospects dans la construction de leur projet immobilier, la négociation du bien, le montage du financement de celui-ci...
- Réaliser des estimations de biens immobiliers
- Négocier les conditions de vente ou de location d'un bien
- Elaborer et utiliser des outils de reporting
- Interroger les attentes des clients et anticiper leurs besoins

**Dans le cas d'une appartenance à un réseau**

- Veiller au respect des procédures prédéfinies par le siège et des objectifs fixés
- S'assurer du respect des procédures par l'ensemble des collaborateurs
- Réaliser un reporting régulier de ses activités auprès de sa hiérarchie

**Compétences relationnelles**

- Gérer une multitude d'interlocuteurs différents
- Gérer les situations conflictuelles

**Compétences techniques administratives ou transverses**

- Veiller à la bonne tenue de l'agence immobilière dans son ensemble
- Rédiger et signer des actes, contrats et autres documents à caractère juridique
- Utiliser les nouveaux outils digitaux de la gestion de la relation client (*réseaux sociaux, chatbot...*) et de la gestion immobilière (*ERP, logiciels de gestion centralisée*)
- Comprendre des textes juridiques et réglementaires
- Réaliser une veille juridique et réglementaire

**Compétences d'encadrement**

- Recruter des collaborateurs
- Encadrer et animer une équipe
- Mettre en œuvre les nouvelles techniques de management de la performance

 **Quelles compétences pour demain ?**

- Alors que la relation client évolue (clients de plus en plus informés et exigeants), les agences immobilières doivent pouvoir proposer une expérience client améliorée, que ce soit dans le suivi du client (réponse au besoin initial, relance...) ou dans la mise en place de nouvelles solutions de communication (plus fluides, visuelles et numériques...). Dans ce cadre, une gestion améliorée de l'agence permet de fluidifier l'ensemble des processus de travail de l'agence.
- Utiliser les nouveaux outils digitaux de la gestion commerciale (CRM évolués)
- Utiliser des outils connectés et de visualisation en 3D
- Utiliser les outils de gestion des biens à distance (signatures de contrats à distance...)



# Administration de biens

-  Assistant (e) de copropriété
-  Assistant (e) de gestion locative
-  Chargé (e) de gestion locative
-  Chargé (e) des relations avec les propriétaires
-  Comptable mandant
-  Gestionnaire de contentieux
-  Gestionnaire de copropriété

# Assistant(e) de copropriété

Assistant( e ) de gestion de copropriété



## Description du métier

L'assistant(e) de copropriété effectue toutes les tâches administratives en lien avec la gestion des lots qui lui sont confiés. En collaboration avec le gestionnaire de copropriété, il/elle assure le suivi opérationnel des travaux d'entretien ainsi que l'élaboration, la transmission et le traitement des documents de base des syndicats (convocations et PV d'assemblée générale, appels de charge, états datés...). Il/elle assure également la communication de premier niveau avec les copropriétaires et autres interlocuteurs du syndic : accueil, réponses aux questions et demandes courantes, traitement des réclamations simples... Le suivi des dossiers de contentieux peut également relever de ses fonctions.



*C'est un métier qui requiert de la rigueur et une bonne gestion des priorités, avec une forte dimension relationnelle, en lien avec la satisfaction client.*

## Activités principales

- Rédaction et transmission des convocations et PV d'assemblées générales
- Suivi des travaux d'entretien ou dépannage des copropriétés, récurrents ou ponctuels (planification, devis, facturation...)
- Suivi des contrats de prestation et d'assurance, déclaration et suivi des sinistres
- Suivi des mutations de propriété dans les résidences
- Traitement et suivi du contentieux : réclamations, plaintes
- Communication avec les copropriétaires : information, réponse aux questions
- Accueil téléphonique et physique
- Traitement des demandes courantes : renouvellement ou ajout de badges, production des états datés...
- Gestion du courrier et des documents concernant les copropriétés dont il a la charge

## Activités complémentaires

- Information sur l'actualité du syndic
- Missions d'archivage ou de rangement
- Participation aux conseils syndicaux et assemblées générales
- Gestion de l'agenda du gestionnaire de copropriétés

## Perspectives d'évolution

### Gestionnaire de copropriétés



*Prendre en charge des lots plus importants à la gestion complexe*

## Famille de métier

### Administration de biens



Valorisation immobilière



Transaction



Exploitation



## Profil d'employeur

Ce métier se retrouve dans des entreprises de toutes tailles.

Il s'exerce principalement dans des cabinets spécialisés en gestion de copropriété, en agences immobilières, mais également dans certaines résidences de tourisme fonctionnant en copropriété

## Relations au quotidien

L'assistant(e) de copropriété travaille essentiellement avec le/la gestionnaire de copropriété auquel il/elle est rattaché(e), mais peut aussi interagir avec les équipes de maintenance le cas échéant, et les copropriétaires.

## Conditions de travail

Le poste est essentiellement sédentaire.

## Rémunération

Statut salarié

**Niveau de diplôme et formations fréquentes**

Bac + 2 ou 3 - BTS ou licence en professions immobilières ou droit de l'immobilier, ou dans les métiers de l'assistanat

**Prérequis d'accès au métier**

Ce métier est accessible aux jeunes diplômés

**Niveau d'autonomie**

Exécution

 **Compétences pour le métier** **Savoirs**

- Droit de l'immobilier
- Réglementation des copropriétés
- Techniques de communication
- Copropriétés
- Marché des travaux et des prestations
- Bâtiment connecté
- Relation clients
- Comptabilité des

 **Savoir-être**

- Organisation et rigueur
- Aisance relationnelle
- Sens de la qualité de service

 **Savoir-faire****Compétences techniques "cœur de métier"**

- Suivre simultanément de nombreux chantiers
- Rédiger les principaux documents administratifs liés à la gestion de copropriétés (PV d'assemblée générale, état daté...)
- Répondre de manière adéquate aux demandes courantes des copropriétaires
- Comprendre des comptes de copropriété
- Communiquer sur ses réalisations et celles de son syndic
- Comprendre un montage juridique complexe

**Compétences techniques administratives ou transverses**

- Apporter une réponse adaptée aux clients
- Transmettre les informations importantes au bon interlocuteur
- Négocier un contrat de prestation
- Respecter des échéances multiples
- Comprendre des textes juridiques et réglementaires

**Compétences relationnelles**

- Non requis

**Compétences d'encadrement**

- Non requis

 **Quelles compétences pour demain ?**

Dans un contexte de dématérialisation et de complexification croissante, l'assistant (e) de copropriété devra savoir :

- Travailler avec une interface client digitalisée
- Intégrer rapidement les évolutions complexes et rapides du droit des copropriétés, ainsi que des nouveaux types de copropriétés mixtes en développement (professionnels/particuliers, habitat social/habitat privé, locations de vacances...)

# Assistant(e) de gestion locative

Assistant(e) gestionnaire immobilier, assistant(e) de gérance locative



## Description du métier

L'assistant(e) de gestion locative accompagne les chargé(e)s de gestion locative dans toutes les tâches courantes de gestion du patrimoine immobilier et de la relation client. Assurant un rôle polyvalent, il/elle est en charge de l'accueil des locataires et propriétaires. Il/elle se charge des démarches administratives de base, constitue les différents dossiers liés au processus de location et prend contact avec les différents prestataires ou les assurances. Il/elle organise des réunions, planifie les déplacements des membres de son équipe et prend en charge la diffusion des informations au sein du service.



*En tant qu'assistant(e) de gestion locative, j'assiste mon gestionnaire dans les tâches courantes, ce qui nécessite des compétences et connaissances très variées. L'organisation et la rigueur constituent des qualités indispensables. Ce métier offre par ailleurs des possibilités d'évolution nombreuses!*

## Activités principales

- Assistance aux chargé(e)s de gestion locative dans le suivi administratif du patrimoine (assurances, commande d'interventions, préavis et relance...)
- Accueil physique et téléphonique des locataires et des propriétaires
- Préparation de la rédaction et du renouvellement des baux
- Recueil des demandes et réclamations des propriétaires et des locataires et y apporter un premier niveau de réponse

## Activités complémentaires

- Suivi des impayés et relance des locataires
- Dans de rares cas, participation aux états des lieux d'entrées et de sorties
- Suivi des dossiers de sinistres et contact avec les prestataires

## Perspectives d'évolution



Chargé(e) de gestion locative

Assistant(e) de copropriété

## Famille de métier

### Administration de biens



Valorisation immobilière



Transaction



Exploitation



## Profil d'employeur

Agences immobilières, offices publics de logement, entreprises possédant un patrimoine immobilier, sociétés foncières

## Relations au quotidien

Nombreuses interactions en interne avec les membres de l'équipe administrative et en externe avec les locataires, propriétaires, assurances, syndicats, etc.

## Conditions de travail

Activités majoritairement sédentaires et réalisées sur un ordinateur

## Rémunération

Statut salarié

**Niveau de diplôme et formations fréquentes**

Bac+2 (BTS, DUT) dans une formation professions immobilières, commerce, secrétariat ou Bac avec une expérience professionnelle

**Prérequis d'accès au métier**

Métier accessible aux jeunes diplômés

**Niveau  
d'autonomie**

Exécution

 **Compétences pour le métier** **Savoirs**

- Droit de l'immobilier
- Droits et obligations du locataire et du propriétaire
- Gestion budgétaire
- Marché de l'immobilier
- Procédures de location de biens (état des lieux, collecte des loyers...)
- Gestion de travaux
- Relation clients

 **Savoir-être**

- Organisation et rigueur
- Réactivité
- Sens des priorités
- Aisance relationnelle
- Qualités rédactionnelles
- Esprit d'initiative
- Capacité à travailler en équipe
- Sens de la confidentialité
- Ecoute et diplomatie

 **Savoir-faire****Compétences techniques "cœur de métier"**

- Maîtriser les logiciels de gestion locative
- Vérifier des pièces administratives fournies par des locataires
- Vérifier la conformité d'un bail d'habitation
- Réaliser une veille juridique et réglementaire
- Comprendre des textes juridiques et réglementaires
- Gérer des procédures contentieuses

**Compétences techniques administratives ou transverses**

- Réaliser un reporting régulier de ses activités auprès de sa hiérarchie
- Gérer des échéances et obligations multiples

**Compétences relationnelles**

- Gérer une multitude d'interlocuteurs différents

**Compétences d'encadrement**

- Non requis

 **Quelles compétences pour demain ?**

- Maîtriser les outils digitaux collaboratifs de gestion immobilière sur les plans comptable, financier, administratif et juridique

# Chargé(e) de gestion locative

Gestionnaire de gestion locative, Agent(e) de gestion locative, Agent(e) de relations locataires, Conseiller/conseillère en logement, Chargé(e) de clientèle logement, Gestionnaire de gérance locative



OPCO EP Cartographie métiers  
branche Immobilier / Crédits photo :  
Istock / Décembre 2020

## Description du métier

Le/la chargé(e) de gestion locative assure toutes les opérations de gestion courante sur un portefeuille de biens immobiliers mis en location par leurs propriétaires en conformité avec la législation en vigueur afin de valoriser le patrimoine qui lui est confié. Ses missions sont variées et comprennent notamment le suivi du paiement des avis d'échéance, le traitement des réclamations des locataires et propriétaires et des procédures précontentieuses. Il/elle est le garant de la cohérence et de la qualité des services rendus aux clients et des bonnes relations entretenues avec le bailleur.



*En tant qu'interlocuteur quotidien privilégié des locataires et des propriétaires, je suis le garant d'une bonne qualité de service et de leur satisfaction. Mon suivi attentif permet d'anticiper les demandes et les problèmes éventuels.*

## Activités principales

- Contrôle de la cohérence et la conformité des dossiers de candidature aux logements
- Gestion des entrées et sorties des logements et les formalités administratives associées (rédaction des baux, planification de l'état des lieux...)
- Attribution des logements en fonction des dossiers recueillis
- Valorisation et développement du portefeuille locatif
- Traitement des demandes et réclamations des propriétaires et des locataires
- Suivi du paiement des loyers
- Planification et suivi des travaux de rénovation et de maintenance
- Propose parfois des améliorations de l'habitat (confort, énergie, aménagement)
- Assure parfois l'état des lieux d'entrée et de sortie
- Assure le suivi des sinistres et le pré-contentieux

## Activités complémentaires

- Participation à la rédaction de rapports d'activité pour son équipe
- Mesure de la satisfaction des locataires et des propriétaires (enquêtes, visites de courtoisie...)

## Perspectives d'évolution



Responsable de service de gestion locative

Responsable d'agence

## Famille de métier

### Administration de biens



Valorisation immobilière



Transaction



Exploitation



## Profil d'employeur

Agences immobilières, offices publics de logement, entreprises possédant un patrimoine immobilier, sociétés foncières

## Relations au quotidien

Nombreuses interactions en interne avec les membres de l'équipe administrative et en externe avec les locataires, propriétaires, huissiers, notaires, assurances, artisans et fournisseurs...

## Conditions de travail

Déplacements réguliers dans le cadre de visites de logement ou d'états des lieux, horaires réguliers

## Rémunération

Statut salarié, parfois part variable liée à des objectifs qualitatifs et quantitatifs

**Niveau de diplôme et formations fréquentes**

Bac+2 (BTS PI, DUT) à Bac+3 (Licence PI) professions immobilières, commerce, droit ou gestion

**Prérequis d'accès au métier**

Métier accessible aux jeunes diplômés

**Niveau d'autonomie**

Autonomie partielle dans les prises de décision

 **Compétences pour le métier** **Savoirs**

- Droit de l'immobilier
- Droits et obligations du locataire et du propriétaire
- Gestion budgétaire
- Marché de l'immobilier
- Procédures d'attribution des logements
- Gestion de travaux
- Relation clients
- Procédures de location de biens (*état des lieux, collecte des loyers...*)

 **Savoir-être**

- Organisation et rigueur
- Réactivité
- Sens des priorités
- Aisance relationnelle
- Qualités rédactionnelles
- Esprit d'initiative
- Capacité à travailler en équipe
- Sens de la confidentialité
- Ecoute et diplomatie

 **Savoir-faire****Compétences techniques "cœur de métier"**

- Maîtriser les logiciels de gestion locative
- Piloter la réalisation de travaux
- Interroger les besoins et les attentes des clients
- Réaliser un état des lieux d'entrée ou de sortie dans un bien en location
- Vérifier la conformité d'un dossier de candidature
- Gérer des procédures contentieuses

**Compétences techniques administratives ou transverses**

- Gérer des échéances et obligations multiples
- Comprendre des textes juridiques et réglementaires
- Réaliser une veille juridique et réglementaire

**Compétences relationnelles**

- S'adapter à des profils d'interlocuteurs différents

**Compétences d'encadrement**

- Encadrer un ou plusieurs assistant(s) de gestion locative en fonction du poste et de la taille de l'entreprise

 **Quelles compétences pour demain ?**

Une réglementation des baux de plus en plus contraignante et l'accroissement de l'exigence des locataires vis-à-vis de la qualité et de la gamme des services rendus impliquent de :

- Connaître et s'adapter à des obligations réglementaires multiples
- Développer ses compétences en relation client

# Chargé (e) des relations avec les propriétaires

Responsable du service propriétaires



OPCO ER Cartographie métiers  
branche Immobilier / Crédits photo :  
Istock / Décembre 2020

## Description du métier

Le/la chargé(e) des relations avec les propriétaires exerce le plus souvent dans une structure exploitant des résidences de services ou de tourisme, constituées de logements appartenant à des propriétaires, particuliers ou sociétés. Il/elle assure à la fois le suivi administratif du contrat (*bail commercial ou mandat de gestion*) entre le propriétaire et l'exploitant, le respect des droits et obligations des propriétaires (*versement des loyers, bonne utilisation de ses droits d'occupation, mise à disposition par le propriétaire d'un logement respectant des normes locatives...*) et assure les relations commerciales avec les propriétaires durant toute la durée du contrat et au moment de son renouvellement. Il/elle encadre l'équipe constituant le service propriétaires.



*Mon métier demande des compétences variées, ce qui en fait sa complexité, mais aussi sa richesse et son intérêt. Le panel des propriétaires qui nous confient leurs biens est aussi très intéressant puisque les attentes de chacun sont différentes. Il est très important de tisser des relations commerciales de confiance.*

## Activités principales

- Rédiger le mandat et/ou le bail en accord avec la réglementation et les conditions commerciales de l'exploitant
- Suivre et renouveler les contrats le cas échéant
- Informer et répondre aux questions de toute nature des propriétaires
- S'assurer du versement des loyers aux propriétaires
- S'assurer du respect de l'utilisation des droits d'occupation des propriétaires, suivre leurs réservations personnelles dans leur logement ou en Bourse d'Echange
- Faire le lien avec les équipes du syndic en charge des parties communes
- Faire le lien avec les compagnies d'assurance en cas de sinistre
- Encadrer l'équipe du service propriétaires

## Activités complémentaires

- Informer les propriétaires des travaux nécessaires pour maintenir l'usage et le standing de l'appartement, les planifier et les suivre
- Assurer le suivi des sinistres survenant dans les appartements (dégâts des eaux...)

## Famille de métier

### Administration de biens



Valorisation immobilière



Transaction



Exploitation



## Profil d'employeur

Exploitant de résidences de tourisme

## Relations au quotidien

Le/la chargé (e) des relations avec les propriétaires est en interaction fréquente avec les propriétaires, la direction exploitation, les responsables de sites et les responsables régionaux, les syndicats qui gèrent les parties communes des résidences

## Conditions de travail

Déplacements possibles sur site

## Rémunération

La rémunération est constituée d'un salaire fixe

## Perspectives d'évolution



Direction d'exploitation

**Niveau de diplôme et formations fréquentes**

De Bac +2 à Bac +5 (formation en hôtellerie-restauration, en droit privé ou en gestion administrative)

**Prérequis d'accès au métier**

Une expérience au sein d'un service propriétaires est nécessaire. Une formation juridique est très appréciée.

**Niveau d'autonomie**

Autonomie partielle dans les prises de décision

 **Compétences pour le métier** **Savoirs**

- Droit de l'immobilier
- Relation clients
- Droit des baux commerciaux
- Principes de gestion locative

 **Savoir-être**

- Aisance relationnelle
- Organisation et rigueur
- Sens de l'anticipation

 **Savoir-faire****Compétences techniques « cœur de métier »**

- Analyser les attentes et besoins des propriétaires
- Rédiger un mandat de gestion et/ou bail commercial adapté au statut juridique des locaux gérés
- Proposer un mode d'exploitation adapté du bien
- Organiser l'utilisation des droits d'occupation
- Repérer et évaluer les travaux et réparations nécessaires pour l'entretien des parties privées, les négocier avec les propriétaires

**Compétences relationnelles**

- Communiquer auprès des propriétaires sur tous les points relatifs à la gestion de leur bien
- Assurer le relationnel avec le personnel sur site et en région

**Compétences techniques administratives ou transverses**

- Organiser le versement des loyers
- Organiser la fin ou le renouvellement du contrat

**Compétences d'encadrement**

- Encadrer l'équipe du service propriétaires

 **Quelles compétences pour demain ?**

- Utiliser toutes les fonctionnalités des outils digitaux de relation clients et de gestion administrative (production de statistiques et suivi d'indicateurs, évaluation de la satisfaction...)
- Réagir rapidement aux évolutions de l'occupation des biens qu'il gère
- Evaluer et réaliser des travaux impliquant du matériel connecté

# Comptable mandant

Comptable spécialisé en comptabilité mandante



OPCO EP Cartographie métiers  
branche Immobilier / Crédits photo :  
Istock / Décembre 2020

## Description du métier

Le/la comptable mandant(e) est chargé(e) d'assurer la comptabilité courante et financière d'un portefeuille de copropriétés (recettes et dépenses réalisés dans le cadre du fonctionnement, de l'entretien et de la maintenance du bâtiment). Il/elle peut également assurer la même fonction en gérance, pour des biens loués.

Sa fonction implique également la répartition des charges selon les règles en vigueur et la préparation des documents administratifs liés. Il/elle peut être amené(e) à renseigner des copropriétaires ou les locataires sur les charges qui leur sont affectées. Il n'existe pas de formation spécifique.



*Je dois faire preuve d'une grande rigueur au quotidien, et assurer aux propriétaires dont je gère les lots la transparence de toutes les opérations. J'aime l'idée d'être garant d'une équité de traitement entre les copropriétaires.*

## Activités principales

- Accompagnement des équipes dans les questions d'ordre comptable
- Répartition du montant des charges locatives ou de copropriété
- Réalisation des appels à règlement (loyers ou charges)
- Enregistrement et vérification du règlement des loyers (locataires) et/ou des charges (copropriétaires)
- Opérations fiscales en vigueur
- Analyse des comptes travaux
- Vérification et saisie de chaque facture et dépense du syndic ou des dépenses concernant les lots gérés
- Rapprochements bancaires
- Reporting régulier des activités et comptes
- Vérification et édition des garanties locatives
- Règlement des fournisseurs et des tiers
- Préparation des comptes-rendus de gérance

## Activités complémentaires

- Régularisation des mutations avec les notaires et huissiers ou les propriétaires
- Préparation et réalisation des virements bancaires
- Archivage des documents comptables
- Suivi du recouvrement des impayés

## Perspectives d'évolution

Fonctions de management



Prise en charge de dossiers mandants plus techniques

## Famille de métier

Administration de biens



Valorisation immobilière



Transaction



Exploitation



## Profil d'employeur

Ce métier se retrouve dans les syndicats de copropriété ou dans les agences immobilières exerçant les activités de syndicat et/ou de gestion

## Relations au quotidien

Le/la comptable mandant(e) est en fréquente relation avec les gestionnaires et assistant(e)s de copropriété, ou de gestion locative. En externe, il/elle communique principalement avec la clientèle les banques, et les prestataires de service missionnés par le syndicat.

## Conditions de travail

Travail sédentaire essentiellement

## Rémunération

Statut salarié

**Niveau de diplôme et formations fréquentes**

Bac +2/3 minimum (BTS, licence, comptabilité et gestion)

Diplôme de Comptabilité et de Gestion (DCG) - Licence comptabilité et gestion

**Prérequis d'accès au métier**

Métier accessible aux débutants

**Niveau  
d'autonomie**

Exécution

 **Compétences pour le métier** **Savoirs**

- Gestion d'entreprise
- Comptabilité mandante
- Analyse financière
- Réglementation des copropriétés
- Fiscalité de l'immobilier

 **Savoir-être**

- Organisation et rigueur
- Aisance relationnelle
- Capacité à actualiser ses connaissances
- Probité et éthique
- Adaptabilité et flexibilité
- Sens de la qualité de service

 **Savoir-faire****Compétences techniques "cœur de métier"**

- Etablir les différentes démarches et déclarations sociales et fiscales
- Utiliser les logiciels de comptabilité
- Codifier et saisir des titres et des factures
- Connaître et appliquer les procédures de calcul et répartition des charges et charges récupérables
- Rédiger des documents comptables

**Compétences techniques "cœur de métier" copropriétés**

- Préparer et présenter des comptes de copropriété en fonction des règles en vigueur
- Maîtriser les procédures de gestion d'une copropriété

**Compétences techniques "cœur de métier" gérance (locations)**

- Maîtriser les procédures de gestion locative

**Compétences techniques administratives ou transverses**

- Comprendre des textes juridiques et réglementaires
- Réaliser un reporting régulier de ses activités auprès de sa hiérarchie

**Compétences relationnelles**

- Conseiller ses collaborateurs sur son domaine d'expertise

**Compétences d'encadrement**

- Non requis

 **Quelles compétences pour demain ?**

La complexification régulière de la réglementation de la comptabilité des copropriétés pour une meilleure transparence, ainsi que les bâtiments de plus en plus modernes et connectés impliquent de savoir :

- Utiliser des outils dédiés et procéder à des contrôles plus rigoureux
- Appréhender des dépenses nouvelles liées à la digitalisation et au développement durable

# Gestionnaire de contentieux

Gestionnaire de contentieux et de recouvrement, gestionnaire d'impayés, Chargé(e) de contentieux et de recouvrement



OPCO EP Cartographie métiers  
branche Immobilier / Crédits photo :  
Istock / Décembre 2020

## Description du métier

Le/la gestionnaire de contentieux prend en charge les procédures contentieuses en gestion locative (loyers impayés, infractions au bail...) ou en gestion de copropriété (charges impayées, litiges liés à des sinistres...) dans lesquelles l'entreprise est impliquée. Il/elle ouvre les dossiers, les suit et s'assure de leur solution en accord avec les intérêts qu'il /elle représente. Il/elle s'assure du recouvrement des impayés le cas échéant. En charge également du précontentieux, il/elle cherche à trouver une solution amiable avant toute procédure judiciaire lorsque cela est possible.



*Mon métier consiste essentiellement à trouver un équilibre dans la gestion du contentieux : la procédure n'intervient qu'en fin de processus, quand toutes les voies amiables ont été épuisées. Je suis là pour représenter les intérêts des propriétaires, mais aussi pour trouver des solutions qui conviennent à tous dans la gestion d'un litige*

## Activités principales

- Conseil aux équipes concernant la déclaration de procédures contentieuses et coordonne les actions du recouvrement
- Lancement et suivi des procédures amiables de précontentieux (échéanciers...)
- Création des dossiers de contentieux, suivi des procédures en lien avec les prestataires (avocats, huissiers) en vue du recouvrement des impayés ou de la défense des intérêts de la copropriété
- Préparation du dossier juridique des audiences
- Suivi des exécutions de jugements, et notamment des recouvrements d'impayés
- Constitution des demandes de passage en pertes et profit
- Reporting des procédures et des impayés

## Activités complémentaires

- Règlement des factures des prestataires
- Représentation des intérêts de l'entreprise lors des audiences si l'entreprise n'a pas de service juridique
- Saisie administrative des données de suivi de contentieux

## Famille de métier

### Administration de biens



Valorisation immobilière



Transaction



Exploitation



## Profil d'employeur

Agences immobilières, offices publics de logement, entreprises possédant un patrimoine immobilier, sociétés foncières

## Relations au quotidien

Le métier s'exerce principalement au siège de l'entreprise, parfois en agence, mais des déplacements sont régulièrement nécessaires pour les audiences ou rencontrer les prestataires

## Conditions de travail

Le/la gestionnaire de contentieux travaille principalement avec les gestionnaires locatifs ou de copropriété, et les membres du service juridique (juristes, responsable juridique...)

## Rémunération

Statut salarié

## Perspectives d'évolution



Gestionnaire de contentieux

Responsable d'agence

**Niveau de diplôme et formations fréquentes**

De Bac+2/3 (DUT, licence pro) à Bac+5 (Master) en professions immobilières et en droit et carrières juridiques

**Prérequis d'accès au métier**

Poste ouvert à des débutants disposant d'une formation juridique adaptée

**Niveau d'autonomie**

Autonomie partielle dans les prises de décision

 **Compétences pour le métier** **Savoirs**

- Réglementation des copropriétés
- Procédures civiles et pénales : précontentieuses, contentieuses, voies d'exécutions
- Réglementation du recouvrement
- Techniques de médiation des conflits
- Droit des baux commerciaux
- Droit de l'immobilier
- Procédures de location de biens (état des lieux, collecte des loyers...)

 **Savoir-être**

- Organisation et rigueur
- Probité et éthique
- Capacité à actualiser ses connaissances
- Réactivité
- Capacités de synthèse
- Capacités d'analyse
- Ecoute et diplomatie

 **Savoir-faire****Compétences techniques "cœur de métier"**

- Gérer des procédures contentieuses
- Préparer une audience
- Mettre en œuvre une démarche précontentieuse
- Elaborer et utiliser des outils de suivi et présentation d'activité
- Utiliser les logiciels de gestion de copropriété
- Ouvrir et suivre un dossier de procédure civile et pénale

**Compétences techniques administratives ou transverses**

- Respecter des obligations réglementaires multiples
- Réaliser une veille juridique et réglementaire

**Compétences relationnelles**

- Communiquer dans des situations conflictuelles

**Compétences d'encadrement**

- Non requis

 **Quelles compétences pour demain ?**

- Utiliser des objets connectés dans le suivi des performances et de l'entretien des bâtiments
- Mettre en place des procédures de médiation et gestion des conflits pour les précontentieux
- Sensibiliser les équipes de commerciaux à l'importance du recouvrement des loyers

# Gestionnaire de copropriété

Principal(e) de copropriété, Responsable de copropriété



OPCO EP Cartographie métiers  
branche Immobilier / Crédits photo :  
Istock / Décembre 2020

## Description du métier

Le/la gestionnaire de copropriété assure la gestion administrative, technique, juridique et comptable d'un portefeuille de copropriétés. Il/elle traite les demandes et réclamations des copropriétaires et les informe des démarches entreprises pour l'immeuble. Chaque année, il/elle les réunit en assemblée générale pour leur présenter les comptes sur l'année écoulée et planifier la maintenance et les éventuels travaux sur l'année qui vient. Il/elle est chargé(e) de veiller ensuite à la bonne application des décisions prises à l'issue de cette réunion. En parallèle, il/elle peut aussi mener des missions plus globales de valorisation de son portefeuille, notamment par la préconisation de travaux d'économie d'énergie, d'embellissement, de modernisation...



*Le métier de gestionnaire de copropriété nécessite d'être polyvalent et d'avoir des compétences techniques, juridiques et commerciales. C'est un métier complet et passionnant : chaque journée est différente !*

## Activités principales

- Contrôle de la mise en conformité des immeubles (entretien, maintenance...)
- Suivi et traitement des demandes et réclamations courantes des copropriétaires, en lien avec son assistant(e) de copropriété
- Pilotage des travaux définis lors des assemblées générales afin de garantir la sécurité des immeubles dont il/elle a la responsabilité
- Préparation et animation des assemblées générales et des conseils syndicaux, rédaction des comptes rendus
- Suivi de l'exécution du règlement de copropriété et des décisions issues des assemblées générales
- Tenue du conseil syndical et communication aux copropriétaires de toutes les démarches entreprises pour le compte de l'immeuble

## Activités complémentaires

- Elaboration et contrôle des budgets pour l'entretien de la copropriété, si l'agence n'a pas de comptable mandant
- Développement de relations avec un réseau de partenaires (collectivités locales, gardiens, etc.)
- Médiation occasionnelle dans des conflits de voisinage

## Perspectives d'évolution

**Directeur/directrice de copropriété**, après une expérience confirmée



*Il/elle peut également évoluer vers les métiers de la gestion locative, de la gestion de clientèle, voire de la gestion de patrimoine après une formation adaptée.*

## Famille de métier

Administration de biens



Valorisation immobilière



Transaction



Exploitation



## Profil d'employeur

Tous les syndicats de copropriété et agences qui exercent cette activité emploient des gestionnaires de copropriété

## Relations au quotidien

Nombreuses interactions avec le conseil syndical, les copropriétaires, les prestataires de service et de travaux, qui impliquent parfois une bonne gestion du stress

## Conditions de travail

De nombreux déplacements dans les copropriétés gérées, des réunions en fin de journée qui demandent de la disponibilité

## Rémunération

La rémunération est en général constituée d'un salaire mensuel fixe complété, parfois, d'une part variable ou d'un pourcentage sur certaines prestations facturées

**Niveau de diplôme et formations fréquentes**

Bac+2 (BTS, DUT) à Bac+5 (Masters, diplômes d'écoles spécialisés) en professions immobilières, management de l'immobilier ou en carrières juridiques

**Prérequis d'accès au métier**

Le/la gestionnaire de copropriété doit être doté(e) d'une carte professionnelle de gestion immobilière et avoir suivi une formation dans l'immobilier

**Niveau d'autonomie**

Autonomie partielle dans les prises de décision

 **Compétences pour le métier** **Savoirs**

- Procédures de gestion d'une copropriété
- Marché des travaux et des prestations
- Droit de l'immobilier
- Gestion de travaux
- Techniques de négociation
- Droit de la construction
- Relation clients
- Maintenance et entretien technique de bâtiments
- Comptabilité mandant
- Normes et standards de sécurité dans les bâtiments
- Réglementation des copropriétés

 **Savoir-être**

- Organisation et rigueur
- Capacité d'argumentation et de persuasion
- Sens des priorités
- Qualités rédactionnelles
- Ecoute et diplomatie
- Sens de la qualité de service
- Réactivité
- Pédagogie

 **Savoir-faire****Compétences techniques "cœur de métier"**

- Piloter la réalisation de travaux
- Répondre de manière adéquate aux demandes courantes des copropriétaires
- Comprendre des comptes de copropriété
- Présenter des comptes
- Etablir et piloter un budget

**Compétences techniques administratives ou transverses**

- Animer des réunions
- Gérer des prestataires

**Compétences relationnelles**

- S'adapter à des profils d'interlocuteurs différents

**Compétences d'encadrement**

- Encadrer le travail d'un ou plusieurs assistant(e)s de copropriété en fonction de son niveau d'expérience et de la taille de l'entreprise

 **Quelles compétences pour demain ?**

- Utiliser des objets connectés dans le suivi des performances et de l'entretien des bâtiments
- Maîtriser les outils digitaux collaboratifs de gestion immobilière sur les plans comptable, financier, administratif et juridique



# Valorisation immobilière



Asset manager



Expert (e) en évaluation immobilière



Property manager

# Asset manager

Gestionnaire d'actifs immobiliers, Gestionnaire d'investissements, Responsable des investissements immobiliers, Responsable du patrimoine



## Description du métier

L'asset manager gère d'un point de vue patrimonial et cherche à optimiser le portefeuille immobilier dont il a la charge. Pour cela, il/elle doit définir des stratégies de valorisation patrimoniale (optimisation du taux d'occupation). Il/elle se charge de les mettre en place et de surveiller les variations du marché pour opérer les investissements les plus opportuns en fonction des évolutions législatives, des besoins clients, des marchés, etc. Il/elle doit aussi prévoir leurs impacts sur les biens qui lui sont confiés en gestion, pour anticiper les arbitrages à réaliser (achat, cession d'actifs, rénovations, transformation, réaménagement...).



*Véritable chef d'orchestre, j'accompagne mes clients dans la définition de leur stratégie immobilière, puis je les aide à la mettre en œuvre. Mon principal objectif est d'assurer la valorisation d'un portefeuille d'actifs. Cela comporte une part de risques c'est sûr, contrebalancée par une rigueur d'analyse et de l'anticipation. Il faut sentir les coups venir !*

## Activités principales

- Définition de la stratégie de valorisation des portefeuilles d'actifs immobiliers de ses clients (*investisseurs*)
- Evaluation de la valeur des biens (*performances opérationnelles, financières et environnementales*), de leur potentialité d'appréciation ou de dépréciation (*évolution des marchés immobiliers, des normes, etc.*)
- Gestion au quotidien des biens sur le plan juridique et financier (*tableaux d'amortissement, échéances d'emprunt...*)
- Réalisation d'un reporting régulier de son activité auprès de la hiérarchie et des clients
- Entretien d'un réseau de partenaires en interne et en externe
- Participation/contribution aux réunions du comité d'investissement

## Activités complémentaires

- Prospection de nouveaux clients
- Accompagnement des clients dans leurs démarches (*sélection de bien correspondants à la demande, négociation financière, appui administratif...*)
- Proposition d'amélioration de la stratégie commerciale de l'entreprise
- Veille juridique et réglementaire

## Perspectives d'évolution



Responsable  
patrimoine

## Famille de métier

Valorisation  
immobilière



Transaction



Administration



Exploitation



## Profil d'employeur

L'asset manager peut intervenir dans toutes tailles d'entreprises de type foncières d'immobilier

## Relations au quotidien

En interne, l'asset manager interagit avec le/la ou les property manager de sa structure et les services internes divers (comptabilité, juridique, assurances, etc.) qui l'accompagnent dans la gestion de ses actifs au quotidien.

En externe, l'asset manager interagit directement avec ses clients.

## Conditions de travail

L'asset manager dispose d'un cadre de travail sédentaire.

## Rémunération

Statut salarié

**Niveau de diplôme et formations fréquentes**

Bac +5 en finance (école de commerce, d'ingénieur ou formation universitaire...) ou management de immobilier

**Prérequis d'accès au métier**

2 à 5 ans d'expérience dans les foncières d'immobilier ou la promotion immobilière au minimum

**Niveau d'autonomie**

Autonomie totale dans les prises de décision

 **Compétences pour le métier** **Savoirs**

- Marché de l'immobilier
- Méthodes de valorisation immobilière
- Fiscalité de l'immobilier
- Droit de l'immobilier
- Relation clients
- Techniques de prospection commerciale
- Culture économique, financière et technique
- Procédures d'achat et de vente

 **Savoir-être**

- Argumentation et de persuasion
- Capacité à prendre des décisions
- Capacités d'analyse
- Aisance relationnelle
- Organisation et rigueur
- Réactivité
- Sens des affaires
- Adaptabilité et flexibilité

 **Savoir-faire****Compétences techniques "cœur de métier"**

- Elaborer une stratégie commerciale
- Analyser des données de reporting et en tirer les conséquences opérationnelles
- Effectuer le suivi administratif, financier et juridique des biens immobiliers
- Elaborer et utiliser des outils de reporting
- Réaliser des estimations et des études de performance (opérationnelle, financière et environnementale) de biens immobiliers
- Maîtriser les logiciels d'évaluation immobilière et de simulation financière
- Constituer et gérer un portefeuille clients (recherche, relances...)
- Utiliser les nouveaux outils digitaux de la gestion immobilière (ERP, logiciels de gestion centralisée)
- Interroger les besoins et les attentes des clients
- Anticiper les besoins des clients
- Fidéliser le client
- Utiliser des outils de la gestion de relation client (CRM)
- Négocier les conditions de vente ou de location d'un bien

**Compétences techniques administratives ou transverses**

- Comprendre des textes juridiques et réglementaires
- Réaliser une veille juridique et réglementaire
- Maîtriser l'anglais
- Rédiger et signer des actes, contrats et autres documents à caractère juridique
- Réaliser une veille économique et commerciale

**Compétences relationnelles**

- Gérer une multitude d'interlocuteurs différents
- Animer des réunions

**Compétences d'encadrement**

- Encadrer et animer une équipe

 **Quelles compétences pour demain ?**

- Anticiper de manière poussée les évolutions (économiques, réglementaires...) de son portefeuille immobilier et gagner en productivité
- Contribuer à la mise en place et à l'évolution d'outils d'asset management
- Utiliser les nouvelles techniques de management de la performance

# Expert(e) en évaluation immobilière

Expert(e) en immobilier

OPCO EP Cartographie métiers  
branche immobilier / Crédits photo :  
Istock / Décembre 2020



## Description du métier

L'expert(e) en évaluation immobilière évalue la valeur de biens immobiliers précis (résidentiels, commerciaux, terrains, etc.). Après avoir collecté et analysé les documents et informations nécessaires, il/elle détermine et argumente une valeur pour le bien concerné. Pour enrichir et affiner ses évaluations, il/elle développe une connaissance pointue des tendances de l'immobilier, tant qualitatives que quantitatives, au niveau national, mais aussi par secteurs géographiques : niveau de prix, attractivité, tendances d'évolution...

S'il /elle est indépendant(e), l'expert(e) peut intervenir auprès des tribunaux pour des expertises judiciaires.



*Mon métier demande de grandes qualités de rigueur et d'analyse, pour être le plus juste possible dans mes évaluations à partir des éléments dont je dispose.*

## Activités principales

- Définition de la méthodologie d'estimation la plus appropriée pour le bien concerné
- Recueil et vérification des informations et documents nécessaires à l'estimation du bien : diagnostics, plans, mobilisation d'experts...
- Visite en détail du bien à estimer
- Rédaction de rapports d'expertise estimant le bien au plus juste, réactualisés sur demande ultérieure
- Vérification de la concordance de l'estimation grâce à une veille ciblée des prix de l'immobilier dans le secteur
- Recueil et analyse des informations qualitatives et quantitatives nécessaires à l'évaluation en fonction de la méthodologie d'estimation retenue

## Activités complémentaires

- Maintien des relations avec des acteurs économiques impactant l'immobilier (élus, promoteurs, bailleurs sociaux...)

## Famille de métier

Valorisation immobilière



Transaction



Administration



Exploitation



## Profil d'employeur

L'expert(e) est présent dans les foncières et cabinets d'administrateurs de biens, mais aussi les réseaux de grande importance réalisant des activités de valorisation de biens immobiliers, ou proposant des services d'estimation experte à ses clients.

## Relations au quotidien

L'expert(e) intervient en appui des équipes de commerciaux ou d'administrateurs de biens pour appuyer une offre de vente/un appel à projet, ou à la demande des asset managers.

En externe, les relations avec des acteurs économiques comme les élus sont régulières.

## Conditions de travail

Ce métier demande des déplacements réguliers sur les biens à évaluer ou dans les différents lieux de consultation de documents importants pour les estimations (cadastre, mairie...)

## Rémunération

Statut salarié - s'il/elle est indépendant, facturation en honoraires à la prestation

## Perspectives d'évolution



Asset manager

Gestionnaire de patrimoine

**MÉTIER DE L'IMMOBILIER**  
Commission paritaire emploi formation

DOCUMENT NON CONTRACTUEL

**Niveau de diplôme et formations fréquentes**

Master 2 en droit de l'immobilier ou école spécialisée en immobilier ou en bâtiment/construction

**Prérequis d'accès au métier**

Une expérience de quelques années en immobilier, comme commercial(e) ou administrateur/trice de bien est importante. Une bonne connaissance des secteurs géographiques concernés est indispensable.

**Niveau d'autonomie**

Autonomie partielle dans les prises de décision

 **Compétences pour le métier** **Savoirs**

- Marché de l'immobilier
- Techniques d'estimation financière d'un bien immobilier
- Analyse financière
- Droit de l'immobilier
- Droit de l'urbanisme
- Fiscalité de l'immobilier

 **Savoir-être**

- Probité et éthique
- Capacité d'analyse
- Capacité de synthèse
- Organisation et rigueur
- Objectivité et neutralité

 **Savoir-faire****Compétences techniques "cœur de métier"**

- Mobiliser des experts et travailler avec eux
- Identifier et appliquer la méthodologie d'évaluation la plus pertinente
- Recueillir, synthétiser, et analyser des données quantitatives et qualitatives
- Rédiger un rapport d'expertise en termes simples et précis
- Argumenter une estimation financière

**Compétences techniques administratives ou transverses**

- Comprendre des textes juridiques et réglementaires

**Compétences relationnelles**

- Créer des relations de confiance pour obtenir les renseignements nécessaires à l'évaluation

**Compétences d'encadrement**

- Non requis

 **Quelles compétences pour demain ?**

L'importance croissante du développement durable dans les préoccupations et la réglementation, ainsi que la digitalisation et la connexion de plus en plus fréquentes dans les nouveaux bâtiments impliquent de :

- Savoir analyser la valeur des économies d'énergie ou investissements à réaliser dans la valeur du bâtiment (impact écologique, niveau d'isolation, labels...)

# Property manager

Gestionnaire immobilier



OPCO EF - Cartographie métiers  
branche immobilier / Crédits photo :  
Istock / Décembre 2020

## Description du métier

Le/la property manager représente les propriétaires des biens qui lui sont confiés. Il/elle s'assure de l'état des biens, de la nécessité d'opérer des travaux (vétusté, décoration...) et fait des propositions adaptées aux propriétaires, tout en prenant en compte leurs besoins et ceux de leurs locataires. Il/elle contribue également à la gestion juridique (établissement et renouvellement des baux, traitement des convocations aux assemblées générales...), administrative (perception des loyers...) et financière (gestion budgétaire, paiement des taxes) du bien. Enfin, il/elle peut être amené(e) à veiller au taux d'occupation des biens confiés et recherche le cas échéant de nouveaux locataires avec lesquels il/elle négocie les détails du bail.



*Dans le cadre de la prise en charge d'un portefeuille d'actifs, je gère et agis en lieu et place du propriétaire (en fonction du mandat de gérance) et en conformité avec la législation en vigueur afin d'optimiser le patrimoine qui m'est confié. Je suis le contact référent des locataires ce qui implique des grandes responsabilités.*

## Activités principales

- Définition de la stratégie de gestion de maintenance et d'entretien des biens dont il/elle a la charge
- Gestion des biens sur le plan technique (*perception des loyers, contrôle de la réédition des charges, suivi des budgets de loyers impayés...*), commercial (*suivi des réclamations...*) et administratif (*vérification de la conformité des baux et de leur renouvellement, souscription aux assurances nécessaires...*)
- Définition, suivi d'indicateurs et proposition d'axes d'amélioration dans la gestion des biens (*optimisation des revenus locatifs et baisse des taux d'impayés, pilotage des données de précontentieux...*)
- Coordination des relations avec les prestataires externes (*agents d'entretiens, conducteurs de travaux, huissiers, assurances, notaires...*)
- Suivi des contentieux et des sinistres

## Activités complémentaires

- Réalisation des reporting à la hiérarchie sur la stratégie de gestion des biens proposée et sa mise en œuvre
- Réalisation des reporting au mandant sur la gestion des biens
- Animation du processus de consultation d'un projet (*rédaction du cahier des charges, organisation des soutenances, validation du choix du prestataire...*)
- Conduite de travaux, de la conception de l'ouvrage à sa livraison (*respect des coûts, délais, de la réglementation, qualité...*)
- Suivi de l'après-vente des chantier (*réclamations, passation des contrats...*)

## Perspectives d'évolution



Responsable de service

## Famille de métier

Valorisation immobilière



Transaction



Administration



Exploitation



## Profil d'employeur

Le/la property manager intervient dans les foncières immobilières de toutes tailles

## Relations au quotidien

En interne, il/elle interagit avec les équipes métiers qu'il/elle encadre (chargés des moyens généraux...) et avec son/sa responsable de service. Il/elle peut aussi échanger avec les équipes métiers de l'asset management et les métiers transverses.

En externe, le/la property manager interagit avec les clients, prestataires, chefs de chantier et les équipes métiers présents sur les chantiers.

## Conditions de travail

Le/la property manager travaille en foncière et se déplace fréquemment sur les lieux composant son portefeuille commercial. Son emploi du temps doit parfois s'adapter au rythme des clients (travail le soir ou le week-end).

## Rémunération

Statut salarié

**Niveau de diplôme et formations fréquentes**

De Bac +2 à Bac +5 en immobilier, urbanisme, génie civil ou bâtiment

**Prérequis d'accès au métier**

2 à 5 ans d'expérience dans les fonctions d'immobilier ou la promotion immobilière au minimum

**Niveau d'autonomie**

Autonomie totale dans les prises de décision

 **Compétences pour le métier** **Savoirs**

- Droit de l'immobilier
- Maintenance et entretien technique de bâtiments
- Techniques de construction
- Nouvelles normes environnementales et leurs impacts sur les constructions
- Solutions d'optimisation de coûts dans le cadre des projets de construction/maintenance
- Gestion de travaux
- Procédures de location de biens (état des lieux, collecte des loyers...)
- Techniques de management
- Relation clients
- Marché de l'immobilier
- Comptabilité
- Secteur géographique
- Fiscalité de l'immobilier

 **Savoir-être**

- Capacité d'argumentation et de persuasion
- Aisance relationnelle
- Organisation et rigueur
- Capacité à prendre des décisions
- Capacités d'analyse
- Esprit d'initiative
- Adaptabilité et flexibilité
- Réactivité

 **Savoir-faire****Compétences techniques "cœur de métier"**

- Elaborer une stratégie de gestion
- Gérer les budgets d'exploitation de l'immeuble
- Définir et analyser des indicateurs de performance
- Piloter la réalisation de travaux
- Effectuer le suivi administratif, financier et juridique des biens immobiliers
- Analyser des données de reporting et en tirer les conséquences opérationnelles
- Mener une procédure d'appel d'offres
- Utiliser les nouveaux outils digitaux de la gestion commerciale (CRM évolués)
- Mettre en œuvre les nouvelles techniques de management de la performance
- Utiliser les outils de gestion des biens à distance (signatures de contrats à distance...)

**Compétences techniques administratives ou transverses**

- Réaliser un reporting régulier de ses activités auprès de sa hiérarchie
- Comprendre des textes juridiques et réglementaires
- Utiliser les nouveaux outils digitaux de la gestion immobilière (ERP, logiciels de gestion centralisée)

**Compétences relationnelles**

- Gérer une multitude d'interlocuteurs différents
- Anticiper les besoins des clients

**Compétences d'encadrement**

- Encadrer et animer une équipe

 **Quelles compétences pour demain ?**

- Mettre en place et actualiser une data room par bien (gestion du bien)
- Utiliser les nouveaux outils digitaux de la gestion de la relation clients (réseaux sociaux, chatbot...)
- Utiliser des outils connectés et de visualisation en 3D



# Exploitation

-  Responsable de site
-  Responsable de l'expérience client
-  Responsable maintenance et sécurité
-  Responsable des services généraux

# Responsable de site

Directeur/directrice de site, Directeur/directrice de centre commercial, Gestionnaire de résidence étudiante, Building manager



branche immobilière / Crédits photos : istock / Décembre 2020

## Description du métier

En charge d'un ou plusieurs bâtiments tertiaires (centre commercial, immeubles de bureaux...) ou résidentiels, le/la responsable de site assure la vie quotidienne du site, ainsi que sa valorisation, souvent dans un objectif de rentabilité. Il/elle suit les performances du site, définit les actions, services ou installations à mettre en place pour mieux le valoriser, améliorer l'occupation, ou répondre aux besoins et attentes de ses usagers. Dans ce cadre, il/elle gère le budget du site, et est garant de ses résultats. Le bien être et la sécurité des usagers sont également sous sa responsabilité, impliquant la prévention et le suivi des sinistres ainsi que l'entretien du site. En fonction du site géré, il/elle peut assurer le management d'équipes de collaborateurs (marketing, commercial, sécurité...).



*En tant que responsable de site, je suis le contact de référence pour les clients. Mon métier est passionnant car il intègre de multiples dimensions : le marketing, l'administratif, la maintenance, la stratégie... Je peux accompagner et orienter la croissance et le développement d'un site selon mes analyses et c'est valorisant !*

## Activités principales

- Définition d'une stratégie de développement, d'occupation et de valorisation pour le site
- Elaboration et actualisation du budget du site
- Valorisation du site en utilisant les leviers à sa disposition (*politique tarifaire, travaux, nouveaux services, activités, communications...*)
- Actualisation et suivi des indicateurs de performance du site
- Encadrement et orientation des stratégies de maintenance et entretien du site
- Veille sur les innovations technologiques, marketing, commerciales, de service... potentiellement bénéfiques
- Vérification du respect des règles de sécurité
- Surveillance de la réputation du site sur les différents canaux de communication
- Formation de collaborateurs
- Veiller à la satisfaction client

## Activités complémentaires

- Mesure et analyse de la satisfaction des usagers
- Recrutement et animation des équipes de cadres du site
- Déclarer et suivre les sinistres

## Perspectives d'évolution



*Evolution vers des fonctions internes*

*Direction d'un site plus important*

## Famille de métier

Exploitation



Valorisation immobilière



Administration



Transaction



## Profil d'employeur

Ce poste se retrouve principalement dans les foncières, qui construisent et ou exploitent des actifs accueillant du public et proposant des services, comme des bureaux, des centres commerciaux, des résidences étudiantes ou des résidences de tourisme

## Relations au quotidien

Le/la responsable de site étant le "représentant" du site, il/elle est le contact privilégié des équipes de direction de l'entreprise employeuse, des usagers du site, des prestataires et des salariés.

## Conditions de travail

Ce poste est souvent sédentaire ou à proximité des sites pilotés

## Rémunération

Le salaire est en général constitué d'un salaire fixe et d'un salaire variable (sur objectifs)

**Niveau de diplôme et formations fréquentes**

De Bac +3 à Bac +5 (école de commerce, diplôme en gestion et administration des entreprises, diplôme en management de l'hôtellerie-restauration)

**Prérequis d'accès au métier**

Métier accessible après une expérience de quelques années en management, en gestion de point de vente, ou en hôtellerie

**Niveau d'autonomie**

Autonomie totale dans les prises de décision

 **Compétences pour le métier** **Savoirs**

- Techniques de management
- Gestion d'entreprise
- Droit commercial
- Techniques de communication
- Marketing
- Comptabilité
- Normes et standards de sécurité dans les bâtiments
- Relation clients
- Gestion budgétaire
- Gestion de travaux
- Droit de l'immobilier
- Techniques des différents corps d'état du bâtiment
- Planification et programmation de travaux

 **Savoir-être**

- Capacité d'analyse
- Capacité de synthèse
- Capacité d'argumentation et de persuasion
- Sens de la qualité du service
- Capacité à gérer de multiples tâches
- Sens de l'anticipation
- Organisation et rigueur

 **Savoir-faire****Compétences techniques « cœur de métier »**

- Planifier et assurer le suivi de travaux de rénovation et de maintenance
- Définir et piloter une stratégie de valorisation d'un actif immobilier
- Relever et analyser les attentes des usagers
- Définir et analyser des indicateurs de performance
- Anticiper et budgéter des travaux

**Compétences relationnelles**

- S'adapter à des profils d'interlocuteurs différents

**Compétences techniques administratives ou transverses**

- Définir et respecter des procédures de sécurité
- Etablir et piloter un projet
- Travailler en mode projet

**Compétences d'encadrement**

- Recruter des collaborateurs
- Encadrer et animer une équipe
- Etablir un planning de travail pour les équipes

 **Quelles compétences pour demain ?**

- La communication digitale généralisée implique pour le responsable de site une attention croissante à la réputation virtuelle de son actif
- Pour les résidences de tourisme ou étudiantes, l'évolution au jour le jour des tarifs, pilotés par une équipe spécifique, implique de comprendre les principes du yield management et de piloter un budget avec des ressources fluctuantes
- Connaissance des nouvelles normes environnementales

# Responsable de l'expérience client

Directeur/directrice de l'expérience client, Responsable du parcours client, Responsable de la qualité de service, CX designer, Chief customer officer



© PC A H Cartographie métiers  
branche Immobilier / Crédits photo :  
15741 / Décembre 2020

## Description du métier

En charge d'analyser et augmenter la satisfaction des clients, le/la responsable de l'expérience client dispose de plusieurs leviers d'action. Il/elle met en place les dispositifs adaptés de mesure, de suivi et d'analyse de la satisfaction et de l'expérience vécue dans les sites dont il/elle a la charge, mais également à toutes les étapes du parcours clients. Il/elle détecte et évalue les besoins et attentes, et propose les mesures opérationnelles adaptées pour améliorer l'expérience des clients. Il/elle contribue également à la mise en place de services ou animations apportant plus de valeur ajoutée aux sites.



*Mon métier consiste avant tout à me mettre à la place des visiteurs et à comprendre ce qui pourrait leur plaire, mais également leur déplaire, les frustrer, les incommoder... afin que leur expérience soit la plus fluide et la plus agréable possible. Cela demande de s'appuyer sur beaucoup d'indicateurs, mais également d'avoir un bon sens de l'anticipation. Il faut prévenir et surprendre, et non pas guérir !*

## Activités principales

- Contribution à la définition des orientations stratégiques du site concernant la relation client
- Identification des différents points d'interaction entre les clients et les sites (*réservation en ligne, plateforme téléphonique, accueil, parking...*)
- Mise en place d'indicateurs et évaluation de la satisfaction clients (*enquêtes, observation, tables rondes, analyse statistique des outils digitaux de l'entreprise...*)
- Information des équipes d'exploitation de l'évolution des indicateurs et des orientations à prendre
- Visite régulière des sites (*échanges avec les clients et les équipes*)
- Echanger avec les équipes responsables des étapes digitales du parcours client pour améliorer les interfaces
- Veille concurrentielle (*dernières évolutions technologiques ou tendances sociales pouvant impacter l'expérience client*)
- Contribution à l'élaboration de services, animations, aménagements sur le site, allant dans le sens de l'amélioration de l'expérience clients
- Evaluation de la valeur ajoutée/rentabilité des solutions mises en place

## Activités complémentaires

- Sélection et suivi des éventuels prestataires l'accompagnant dans sa tâche (*rédaction du cahier des charges, sélection et suivi*)
- Sensibilisation des équipes de ses sites à l'importance de la satisfaction client

## Perspectives d'évolution



Directeur/directrice marketing

Responsable de la stratégie et de l'innovation

## Famille de métier

Exploitation



Valorisation immobilière



Administration



Transaction



## Profil d'employeur

Foncières et entreprises exploitant des locaux accueillant des clients ou proposant des services

## Relations au quotidien

Le/la responsable de l'expérience client interagit régulièrement avec l'ensemble des équipes des sites dont il/elle a la charge, sa mission étant transverse : la direction du site, les équipes digitales, le marketing et la communication, les chargés des relations avec les propriétaires, les commerciaux...

## Conditions de travail

Ce poste est souvent sédentaire ou à proximité des sites pilotés

## Rémunération

La rémunération est en général un salaire fixe

**Niveau de diplôme et formations fréquentes**

Bac +5 (école de commerce, diplôme universitaire en marketing, communication, commerce, institut d'études politiques)

**Prérequis d'accès au métier**

Une expérience de plusieurs années en relation client, marketing ou dans une fonction études est indispensable, dans l'immobilier ou l'hôtellerie

**Niveau d'autonomie**

Autonomie totale dans les prises de décision

 **Compétences pour le métier** **Savoirs**

- Techniques de marketing
- Relation clients
- Droit de l'immobilier
- Droit des baux commerciaux
- Stratégie digitale
- Gestion de projets opérationnels
- Méthodologies d'études qualitatives et quantitatives
- Achat média
- Analyse statistique

 **Savoir-être**

- Sens de l'anticipation
- Créativité
- Capacité d'analyse
- Capacité de synthèse
- Organisation et rigueur

 **Savoir-faire****Compétences techniques « cœur de métier »**

- Elaborer une stratégie commerciale
- Définir des axes d'amélioration et solutions fonctionnelles
- Recueillir, synthétiser, et analyser des données quantitatives et qualitatives
- Définir et analyser des indicateurs de performance
- Comprendre et matérialiser un parcours client
- Séquencer et suivre la réalisation d'un projet opérationnel

**Compétences relationnelles**

- Interagir avec des équipes de spécialistes de l'IT
- Interagir avec des profils d'interlocuteurs de différentes familles de métiers

**Compétences techniques administratives ou transverses**

- Animer des réunions
- Rédiger un cahier des charges
- Gérer des prestataires
- Réaliser une veille concurrentielle et technologique

**Compétences d'encadrement**

- Non requis

 **Quelles compétences pour demain ?**

La concurrence grandissante entre les différents sites commerciaux et de service, ainsi que la révolution numérique, impliquent de :

- Savoir recueillir et analyser les données du big data
- Imaginer des solutions digitales d'expérience utilisateur

# Responsable des services généraux

Responsable des services généraux, Responsable des installations et des équipements, Directeur/directrice des moyens généraux, Directeur/directrice des services généraux, Responsable équipe technique des moyens généraux, Facility manager



OPCO EP Cartographie métiers  
branche Immobilier / Crédits photo :  
Istock / Décembre 2020

## Description du métier

Le/la responsable des moyens généraux coordonne les activités relatives à la gestion et à l'entretien des infrastructures qu'il/elle a à sa charge. Dans cette optique, il/elle détermine, suit et veille à la qualité des marchés d'entretien et de maintenance des sites dont il a la charge (bâtiments et extérieurs). Il/elle coordonne les équipes métiers qui interviennent sur les sujets liés aux moyens généraux. Ses actions doivent répondre aux exigences en matière de responsabilité sociétale et de développement durable.



*Je suis responsable des moyens généraux, cela signifie que je m'occupe de la définition et de la stratégie d'entretien/maintenance des biens dont j'ai la charge avec mes équipes et mes prestataires. C'est un travail de coordination entre une multitude d'acteurs, pour que les biens soient toujours entretenus et sécurisés.*

## Activités principales

- Définition des stratégies, budgets et politiques de gestion, de maintenance et d'entretien courant des sites (*bâtiments et extérieurs*) dont il/elle a la charge
- Suivi de la réalisation et de la qualité des activités de gestion, d'approvisionnement, de maintenance et d'entretien courant des sites (*bâtiments et extérieurs*) dont il/elle a la charge
- Animation et formation des équipes techniques
- Réalisation des opérations d'audit, de contrôle sur site et mise en place d'actions correctives
- Rapport d'avancement des plans de gestion, de maintenance et d'entretien auprès de la hiérarchie
- Proposition d'améliorations à la politique de gestion, de maintenance et d'entretien courant de la structure
- Coordination des relations avec les prestataires externes

## Activités complémentaires

- Participation à l'organisation des opérations de maintenance et d'entretien de grande échelle
- Elaboration des cahiers des charges, appels d'offres et sélection des prestataires de maintenance
- Veille juridique et réglementaire

## Perspectives d'évolution



Responsable de site

## Famille de métier

Exploitation



Valorisation immobilière



Administration



Transaction



## Profil d'employeur

Le/la responsable des moyens généraux peut travailler dans des structures de toutes tailles.

## Relations au quotidien

En interne, le/la responsable des moyens généraux interagit avec les équipes métiers de la structure, voire la direction. En externe, le/la responsable des moyens généraux interagit avec les prestataires d'entretien et de maintenance et/ou les fournisseurs.

## Conditions de travail

Le/la responsable des moyens généraux travaille généralement au siège de sa structure. Des déplacements sur les sites gérés par le siège sont à prévoir.

## Rémunération

Statut salarié

**Niveau de diplôme et formations fréquentes**

Bac +5 (maintenance, facility management)

**Prérequis d'accès au métier**

Le poste est accessible après un master spécialisé ou une expérience significative dans les services généraux (&lt; 5 ans)

**Niveau d'autonomie**

Autonomie totale dans les prises de décision

 **Compétences pour le métier** **Savoirs**

- Maintenance et entretien technique de bâtiments
- Marché des travaux et des prestations
- Gestion de prestataires
- Planification et programmation de travaux
- Techniques de négociation
- Techniques de management
- Relation clients
- Normes et standards de sécurité dans les bâtiments
- Finance et contrôle de gestion

 **Savoir-être**

- Capacités d'analyse
- Sens de la qualité de service
- Esprit d'initiative
- Organisation et rigueur
- Réactivité
- Sens des priorités
- Capacités d'argumentation et de persuasion
- Aisance relationnelle
- Ecoute et diplomatie

 **Savoir-faire****Compétences techniques « cœur de métier »**

- Définir la politique de maintenance et d'entretien d'une structure
- S'assurer du respect des procédures par l'ensemble des collaborateurs
- Piloter la réalisation de travaux
- Définir et analyser des indicateurs de performance
- Analyser des données de reporting et en tirer les conséquences opérationnelles
- Réaliser un reporting régulier de ses activités auprès de sa hiérarchie
- Négocier un contrat de prestation

**Compétences relationnelles**

- Gérer des prestataires

**Compétences techniques administratives ou transverses**

- Comprendre des textes juridiques et réglementaires
- Réaliser une veille juridique et réglementaire

**Compétences d'encadrement**

- Encadrer et animer une équipe

 **Quelles compétences pour demain ?**

- Connaître et utiliser les nouvelles solutions de gestion et d'entretien des bâtiments, dans un contexte où la prise en compte de l'impact environnemental du bâtiment augmente.
- Utiliser des objets connectés dans le suivi des performances et de l'entretien des bâtiments.

# Responsable sécurité

Chef/cheffe de secteur sécurité, Manager/manageruse sécurité, Chargé(e) de la sécurité, Responsable sécurité et maintenance, Responsable sécurité incendie



Crédits photo : Istock / Décembre 2020

## Description du métier

Le/la responsable sécurité est chargé(e) de garantir la sécurité des biens et des personnes (salarié(e)s et client(e)s) de la structure dans laquelle il/elle exerce. Pour cela, il/elle définit la politique de sécurité de la structure et veille à sa mise en place, en choisissant les prestataires de sécurité et en formant les collaborateurs/collaboratrices sur le site. Dans certains cas, le/la responsable de sécurité peut prendre en charge la sécurité incendie, de la maintenance et/ou les moyens généraux de la structure.



*Je suis responsable sécurité. Mon travail est de garantir la sécurité des biens et des personnes dans les locaux dont j'ai la charge. C'est un travail de responsabilité, pour lequel il faut anticiper le pire... Pour qu'il n'arrive pas ! Pour moi, c'est un véritable métier tourné vers le public et les clients. C'est pour leur sécurité que je fais ce travail.*

## Activités principales

- Définition de la politique de sécurité (incendie, anti-vol et dégradation, comportements à risques...) de la structure, en lien avec la direction du site
- Supervision de la mise en place de la politique de sécurité de la structure (matériel de vidéo surveillance, EPC et EPI, suivi des normes par les collaborateurs/collaboratrices...)
- Réalisation des opérations d'audit, de contrôle sur site et mise en place d'actions correctives
- Proposition d'améliorations à la politique de sécurité de la structure
- Veille au respect des consignes de sécurité des biens et des personnes par les collaborateurs/collaboratrices, prestataires et client(e)s sur site

## Activités complémentaires

- Formation (ou recours à des prestataires externes) des collaborateurs et prestataires aux normes de sécurité (sécurité du site, gestes premiers secours, sûreté incendie...) de la structure
- Elaboration des cahiers des charges, appels d'offres et sélection des prestataires de sécurité
- Veille juridique et réglementaire en matière de santé, d'hygiène et de sécurité

## Perspectives d'évolution



Responsable des moyens généraux

Directeur/directrice de magasin

## Famille de métier

Exploitation



Valorisation immobilière



Administration



Transaction



## Profil d'employeur

Le/la responsable sécurité peut travailler dans des structures de toutes tailles.

## Relations au quotidien

En interne, le/la responsable de sécurité interagit avec les équipes métiers de la structure.

En externe, le/la responsable de sécurité interagit avec les prestataires de sécurité. Il/elle peut aussi être amené(e) à interagir avec les client(e)s de la structure.

## Conditions de travail

Le/la responsable sécurité travaille en centre commercial ou en établissement de tourisme. Son emploi du temps doit parfois s'adapter au rythme d'ouverture de sa structure (travail en soirée ou le week-end).

## Rémunération

Statut salarié

**Niveau de diplôme et formations fréquentes**

Bac+2 (BTS, DUT). Formation en hygiène et prévention, HSE, SSIAP 3

**Prérequis d'accès au métier**

Le métier est accessible aux débutants, mais est plus fréquemment exercé par des personnes ayant 2 à 5 ans d'expérience

**Niveau d'autonomie**

Autonomie partielle dans les prises de décision

 **Compétences pour le métier** **Savoirs**

- Techniques de sûreté, de protection et de sécurité des biens et des personnes
- Réglementation en matière de sécurité
- Normes et standards de sécurité dans les bâtiments
- Gestion de prestataires
- Méthodes d'intervention dans les situations à risques/conflictuelles
- Marchés des travaux et des prestations
- Techniques de management
- Relation clients

 **Savoir-être**

- Capacités d'argumentation et de persuasion
- Capacités d'analyse
- Esprit d'initiative
- Organisation et rigueur
- Réactivité
- Sens des priorités
- Probité et éthique
- Aisance relationnelle
- Ecoute et diplomatie

 **Savoir-faire****Compétences techniques « cœur de métier »**

- S'assurer du respect des procédures par l'ensemble des collaborateurs
- Définir et analyser des indicateurs de performance
- Définir et respecter des procédures de sécurité
- Analyser des données de reporting et en tirer les conséquences opérationnelles
- Réaliser un reporting régulier de ses activités auprès de sa hiérarchie
- Former ses collaborateurs/collaboratrices en matière de sécurité (sécurité du site, gestes premiers secours...)
- Anticiper les risques juridiques ou plus largement des activités de l'entreprise
- Négocier un contrat de prestation

**Compétences relationnelles**

- Gérer des prestataires

**Compétences techniques administratives ou transverses**

- Comprendre des textes juridiques et réglementaires
- Réaliser une veille juridique et réglementaire

**Compétences d'encadrement**

- Encadrer et animer une équipe

 **Quelles compétences pour demain ?**

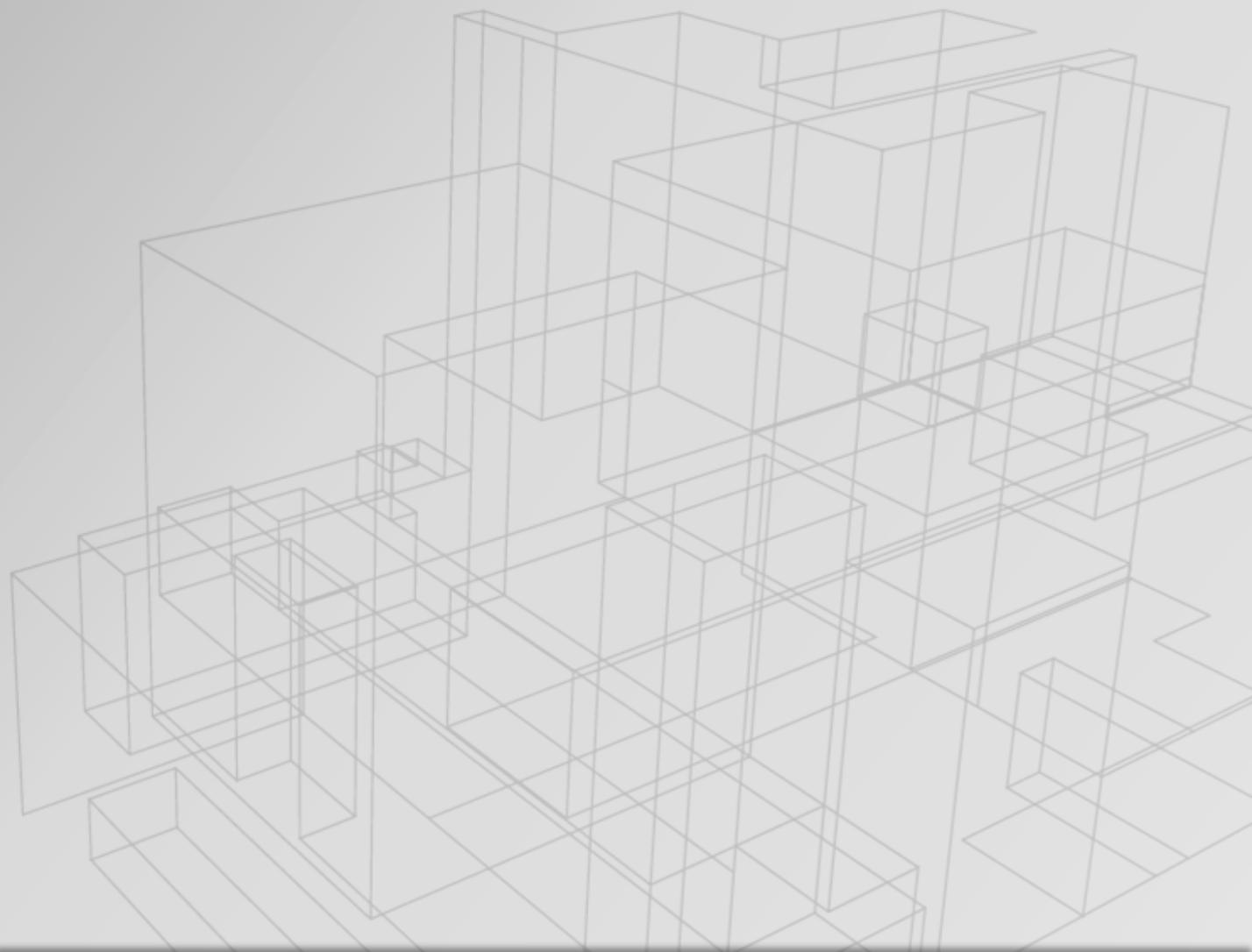
- Les métiers de la sécurité sont aujourd'hui impactés quotidiennement par les évolutions des technologies de sécurité
- Intégrer les nouveaux outils de sécurité (processus d'ouverture et de fermeture automatisée des magasins, contrôles basés sur la reconnaissance faciale...) dans les compétences métier



# Transverse



Juriste / fiscaliste immobilier



# Juriste/fiscaliste

Chargé(e) des affaires juridiques, Chargé(e) des activités juridiques



OPCO EP Cartographie métiers  
branche Immobilier / Crédits photo :  
Istock / Décembre 2020

## Description du métier

Le/la juriste assure un rôle de conseil et d'accompagnement sur les points légaux et réglementaires, et assure le suivi des dossiers qui lui sont confiés, en lien avec les partenaires nécessaires (avocats...). Il/elle intervient sur l'établissement de baux commerciaux, le transfert de propriété, le contentieux avec les locataires, ou encore la gestion des aspects légaux des copropriétés. Il/elle rédige ou accompagne la rédaction de documents à caractère juridique et intervient dans les éventuelles procédures contentieuses, les recours et les recouvrements.

Dans certaines entreprises comme les foncières, le/la juriste interviendra plus précisément sur des problématiques d'optimisation fiscale.



*Mon rôle est avant tout de garantir le respect des lois et réglementations, qui sont nombreuses et complexes dans l'immobilier, mais également de protéger les intérêts de mon entreprise ou des propriétaires ou locataires que je représente.*

## Activités principales

- Analyse des activités et opérations de l'entreprise d'un point de vue juridique et fiscal, ou faire intervenir les experts nécessaires le cas échéant
- Rédaction des actes ou documents à caractère juridique
- Conseil aux équipes sur les points légaux, fiscaux, et réglementaires à respecter ou surveiller
- Vérification de la légalité et la bonne forme de toutes les démarches de l'entreprise
- Proposition et négociation des montages adaptés pour les opérations immobilières
- Pilotage des procédures précontentieuses ou contentieuses
- Réalisation d'une veille réglementaire et information régulière de ses collaborateurs sur des points à prendre en compte
- Liaison avec les avocats, huissiers et autres tiers concernés dans les procédures contentieuses

## Activités complémentaires

- Le cas échéant, gestion des contrats d'assurances et du suivi des sinistres, ainsi que du recouvrement des charges et loyers impayés
- Réalisation d'une analyse des risques
- Secrétariat juridique
- Suivi de son activité

## Perspectives d'évolution

Management d'équipe (responsable juridique)



Spécialisation dans un domaine

Evolution vers les ressources humaines

## Famille de métier

Métier  
transverse



Valorisation  
immobilière



Administration  
de biens



Transaction



Exploitation



## Profil d'employeur

Le/la juriste se retrouve essentiellement dans des structures d'une certaine taille, dans toutes les spécialités du droit liées à l'immobilier. Il/elle peut exercer dans un domaine en particulier en fonction de l'activité de l'entreprise, mais aussi de sa taille, les entreprises les plus importantes ayant seules les ressources et l'activité pour employer des spécialistes d'un point du droit en particulier.

## Relations au quotidien

En tant que spécialiste du droit, il/elle peut accompagner toutes les équipes de l'entreprise sur un point en particulier. Il/elle dépend en général du responsable juridique ou directeur/trice de l'agence et peut travailler main dans la main avec d'autres spécialistes du droit en interne ou en externe, comme des avocats, huissiers, experts...

## Conditions de travail

Poste plutôt sédentaire, nécessitant parfois des déplacements pour des audiences

## Rémunération

La rémunération est en général constituée d'un salaire fixe

**Niveau de diplôme et formations fréquentes**

Bac +5 (Master 2 en droit de l'immobilier ou généraliste)

**Prérequis d'accès au métier**

Ce métier est accessible aux débutants

**Niveau d'autonomie**

Autonomie totale dans les prises de décision

 **Compétences pour le métier** **Savoir**

- Droit de l'immobilier
- Droit des données personnelles
- Droit des baux commerciaux
- Droit des baux d'habitation
- Réglementation des copropriétés
- Gestion de prestataires
- Fiscalité de l'immobilier
- Droit de la construction
- Droit de l'urbanisme
- Droit des assurances
- Droit des contrats
- Droit de la consommation

 **Savoir-être**

- Organisation et rigueur
- Pédagogie
- Adaptabilité et flexibilité
- Réactivité
- Aisance relationnelle
- Probité et éthique
- Capacités d'analyse
- Capacités de synthèse

 **Savoir-faire****Compétences techniques « cœur de métier »**

- Réaliser une analyse juridique
- Rédiger et valider des documents à caractère juridique (mandats, contrats, bail commercial ou résidentiel, promesse de vente, réponse aux appels à projets...)
- Gérer des procédures contentieuses
- Réaliser une veille juridique et réglementaire
- Anticiper les risques juridiques ou plus largement des activités de l'entreprise

**Compétences relationnelles**

- Mobiliser des experts et travailler avec eux
- Traduire des textes juridiques complexes en termes compréhensibles et parlants pour des opérationnels, à l'écrit ou à l'oral

**Compétences techniques administratives ou transverses**

- Définir et analyser des indicateurs de performance

**Compétences d'encadrement**

- Non requis

 **Quelles compétences pour demain ?**

Le développement de la maquette numérique et des outils digitaux dans les entreprises de l'immobilier implique de savoir :

- Anticiper et gérer des risques liés à la sécurité des données, la responsabilité et la propriété intellectuelle
- Intégrer à ses procédures de travail les outils de validation digitaux (signature électronique par exemple)



## Contacts

### Branche professionnelle de l'immobilier

- Céline VENERONI  
Responsable de mission  
[veneroni.celine@hotmail.com](mailto:veneroni.celine@hotmail.com)

### OPCO EP

- Marine M'BEDI  
Cheffe de projets  
[marine.mbedi@opcoep.fr](mailto:marine.mbedi@opcoep.fr)

### KYU Lab

- Bernard ALBERTI  
Associé  
[bernard.alberti@kyu.fr](mailto:bernard.alberti@kyu.fr)
- Alix DE GALBERT  
Cheffe de projets  
[alix.galbert@kyu.fr](mailto:alix.galbert@kyu.fr)
- Justine SOBIECK  
Consultante senior  
[justine.sobieck@kyu.fr](mailto:justine.sobieck@kyu.fr)

  
**MÉTIERS  
DE L'IMMOBILIER**  
Commission paritaire emploi formation

<https://www.branchedelimmobilier.fr/>



Une étude réalisée par

Avec l'appui de l' 