

CURSUS DE FORMATION DE BASE METIER Reconversion professionnelle

Recrutement, formation et aide au placement

**Descriptif
Général**

La gérance d'immeubles vous intéresse ?

Devenez...

GESTIONNAIRE D'IMMEUBLES JUNIOR



1. PRÉAMBULE.....	3
2. CONTEXTE ET OBJECTIF.....	3
3. SPÉCIFICITÉS DU CURSUS.....	3
4. LA PROFESSION DE GESTIONNAIRE D'IMMEUBLES.....	3
A. RAISON D'ETRE, BUTS DE LA FONCTION, MISSION DU POSTE :	3
B. DESCRIPTIF DE FONCTION GÉNÉRIQUE D'UN GESTIONNAIRE D'IMMEUBLES.....	4
5. PUBLIC-CIBLE ET PARTICIPANTS.....	5
A. CIBLE :	5
B. NOMBRE DE PARTICIPANTS :	5
C. PRÉREQUIS ET CRITÈRES DE SÉLECTION :	6
D. COMPÉTENCES HUMAINES ET SOCIALES.....	7
6. PROGRAMME DE LA FORMATION.....	8
A. DURÉE :	8
B. CONTENU DE LA FORMATION « DUALE » (EN ALTERNANCE) :	8
C. STAGE EN GÉRANCE IMMOBILIÈRE :	9
D. LIEUX :	9
E. HORAIRES :	9
7. COÛTS, RÉMUNÉRATION ET CONDITIONS DE PARTICIPATION.....	10
8. RECRUTEMENT DES PARTICIPANTS.....	10
A. PROCESSUS DE RECRUTEMENT :	10
B. CONDITIONS CONTRACTUELLES :	10
9. CERTIFICATIONS - DÉBOUCHÉS.....	11
A. CERTIFICATIONS :	11
B. DÉBOUCHÉS :	11
10. PLANNING.....	11
11. CONTACTS.....	11

1. PREAMBULE

L'Union Suisse des Professionnels de l'Immobilier (USPI Suisse) est l'organisation faîtière romande des professionnels de l'immobilier. Elle se compose des associations cantonales de l'économie immobilière implantées dans les six cantons romands : Fribourg, Genève, Jura, Neuchâtel, Valais et Vaud. A ce titre, elle est le porte-parole de quelque 400 entreprises et de plusieurs milliers de professionnels de l'immobilier actifs notamment dans la gérance, le courtage, la promotion immobilière, l'expertise et le conseil.

2. CONTEXTE ET OBJECTIF

Afin de lutter contre la pénurie de profils qualifiés dans la profession de gestionnaires d'immeubles, l'USPI Vaud (Union Suisse des Professionnels de l'Immobilier du canton de Vaud) a conçu le cursus Immodéfi. Ce concept a été étendu à la Suisse romande, repris par l'USPI Suisse. Il se compose d'une phase de sélection des participants, puis d'une phase de formation théorique et pratique et d'une aide au placement.

Après le succès des huit premières volées (2011 à 2018), avec un taux de placement des plus réjouissants, une neuvième session de haut vol est en cours (septembre 2019 à juin 2020).

L'objectif de ce cursus est de devenir gestionnaire d'immeubles. Cependant, un peu de patience est de mise à l'issue du programme Immodéfi avant de pouvoir atteindre pleinement cet objectif et devenir un gestionnaire d'immeubles confirmé. **Selon le parcours et le bagage professionnel du candidat, il pourra débiter en tant qu'assistant technique/administratif ou gestionnaire junior technique/administratif, ou encore une fonction apparentée.** Cela lui permettra de poursuivre sa formation sur le terrain et d'acquérir l'expérience nécessaire à l'exercice de cette profession particulièrement riche et variée. Après quelques années, il pourra évoluer vers une fonction de gestionnaire d'immeubles, d'administrateur de PPE, etc. La terminologie des fonctions reste dépendante des cantons et des entreprises.

3. SPECIFICITES DU CURSUS

Le cursus Immodéfi se caractérise par les aspects suivants :

- c'est un cursus complet composé d'une phase de sélection des participants, d'une formation théorique et pratique (avec proposition de stage dans une gérance immobilière) et finalement des facilités de placement à l'issue de la formation ;
- il s'adresse à toute personne issue d'autres milieux que l'immobilier, offrant une reconversion vers le métier de gestionnaire d'immeubles ;
- il peut aussi s'adresser à des personnes en emploi, bénéficiant d'une promotion à la fonction de gestionnaire d'immeubles junior, et devant se former au métier de manière globale ;
- sa durée est relativement courte pour une reconversion à un nouveau métier, impliquant une formation théorique et pratique particulièrement dense et intense ;
- Immodéfi offre une formation globale aux principales compétences requises dans la profession de gestionnaire d'immeubles.

4. LA PROFESSION DE GESTIONNAIRE D'IMMEUBLES

a. Raison d'être, buts de la fonction, mission du poste :

Il s'agit d'assurer la gestion technico-administrative-commerciale-juridico-financière d'un parc immobilier défini et de ses locataires, en conformité avec les exigences des propriétaires, la législation et les directives de la gérance, afin de garantir la pérennité des biens immobiliers.

Un parc immobilier est composé d'immeubles (administratifs, industriels, commerciaux, d'habitation), avec leurs parties communes, mais aussi de lots de copropriété, de places de parc, etc.

Le gestionnaire d'immeubles est le responsable de la bonne exécution du mandat de gérance confié par le propriétaire. Il doit avoir la vue d'ensemble de son immeuble, pour en assurer la pleine et parfaite valorisation, étant précisé que la valorisation de l'entier du parc dépend d'une politique de gestion et d'investissement appropriée. Le gestionnaire conseille le propriétaire pour que son immeuble soit conforme aux exigences techniques, légales et énergétiques. Il assure les démarches commerciales en vue d'une pleine location. Il veille aussi au confort des locataires. La connaissance pratique du droit du bail est primordiale, tout en étant appliquée avec diplomatie.

Dans la majorité des gérances immobilières, les 50 à 70 % du temps de travail sont consacrés à la partie administrative et ont lieu à l'interne. Les 30 à 50 % restants se font à l'extérieur. Cependant, cette répartition dépend grandement de l'organisation et de la taille de la gérance.

Pluricompetences, polyvalence, rigueur, disponibilité et contact relationnel sont au cœur de ce métier qui offre une **diversité** enrichissante, tant au niveau des tâches que des interlocuteurs. C'est un travail de **généraliste autonome**, qui doit connaître de nombreux aspects et savoir les gérer, sans devenir un spécialiste. Il doit assumer les **responsabilités et les problématiques**, tant sur un plan matériel qu'humain !

b. Descriptif de fonction générique d'un gestionnaire d'immeubles

Ce descriptif correspond à une fonction type ; il doit être nuancé selon les gérances :

Entretien des immeubles, suivi de travaux et sinistres :

Faire procéder aux travaux d'entretien courant et périodique des immeubles (intérieur et extérieur) et valoriser le parc immobilier (rentabilité et vision à long terme) :

- Visiter périodiquement les immeubles et autres biens, recenser les besoins d'entretien et de réparation. Planifier, commander et coordonner les interventions nécessaires relatives à l'entretien courant des immeubles ainsi que des objets loués. Gérer les contrats d'entretien (révision + contrôle) et assurer la gestion et le suivi des entreprises et autres maîtres d'état.
- Etablir les demandes de devis, les bons de commande, les comparatifs de prix et conditions, puis vérifier la bienfaisance des travaux effectués et contrôler les factures des maîtres d'état.
- Traiter les sinistres (incendie, dégât d'eau, etc.) : déclaration, avis de sinistre, demande de devis, coordination et commande des travaux, décompte avec l'assurance, le locataire et le propriétaire.

Concierges et entretien courant :

Le gestionnaire d'immeubles est le répondant des concierges :

- Engager le concierge, surveiller son travail, fixer son salaire en accord avec le propriétaire, proposer son licenciement ou son remplacement. Etablir et quantifier son cahier des charges. Mener ses entretiens annuels d'évaluation. S'assurer que les tâches inhérentes à la conciergerie sont effectuées selon le cahier des charges.
- Etablir des contrats de surveillance ou d'entretien. Récolter les décomptes (buanderie, etc.).
- Prendre le relais lors de conflits entre locataires (non réglés par le concierge).
- Sensibiliser le personnel de conciergerie aux problèmes techniques et relationnels pouvant survenir.

Locataires :

Le gestionnaire assure les contacts avec les locataires et toutes les tâches techniques inhérentes aux mutations de locataires :

- Suivre l'évolution des logements vacants de son portefeuille et publier des annonces. Procéder aux visites d'appartements avec les candidats locataires.

- Procéder au choix des locataires sur la base de toutes pièces utiles pour s'assurer de la qualité du candidat et de sa solvabilité.
- Établir les baux et les avenants. Statuer sur les résiliations et mutations des baux.
- Procéder aux pré-constats / états des lieux préliminaires, lors de résiliations et aux états des lieux d'entrée et de sortie. Etablir les conventions de sortie et clôturer le dossier du client-locataire.
- Gérer la refacturation aux locataires (taux d'usure).
- Procéder aux contrôles de l'occupation des logements (sous-locations, occupations illicites, etc.).
- Gérer toute la correspondance courante et la gestion des demandes des locataires (dont les demandes de travaux sur lesquelles il s'agit de statuer + répartir les coûts) et les réclamations. Assurer le suivi des contentieux, des rappels, et informer les propriétaires.

Juridique - Propriétaires :

Le gestionnaire garde un contact régulier avec les propriétaires et les renseigne sur les aspects susmentionnés. Il s'agit aussi de :

- Conseiller le propriétaire pour les travaux d'entretien courant et périodique.
- Défendre les intérêts du propriétaire en cas de litige. Représenter/accompagner le propriétaire ou son mandataire auprès de la Préfecture ou du Tribunal des baux ou toute autre autorité. Le gestionnaire assure dans le cadre de la commission de conciliation, la représentation du propriétaire, en veillant aux divers aspects juridiques, en s'appuyant le cas échéant sur un juriste. Il participera à la construction du dossier en y apportant toutes pièces utiles.

Gestion financière :

Il s'agit de gérer le budget d'exploitation et d'entretien, selon planning et instructions des propriétaires :

- Effectuer toute facturation et contrôler l'encaissement. Contrôler, viser et imputer les factures d'exploitation des immeubles.
- Préparer les comptes pour les boucllements en respectant les délais. Renseigner le propriétaire s'agissant du suivi de ses comptes et de ses budgets.
- Analyser et proposer les prix des loyers, les adaptations, les augmentations, les indexations, les baisses et les ajustements.

5. PUBLIC-CIBLE ET PARTICIPANTS

a. Cible :

- Profils issus d'autres secteurs d'activités que l'immobilier souhaitant se reconvertir.
- Collaborateurs internes d'agences immobilières ou nouvellement engagés ou promus, souhaitant se doter des compétences d'une formation globale au métier de gestionnaire d'immeubles. Comme il s'agit d'une formation de base en gérance, nous ne pourrions accepter des profils de candidats ayant plus de 6 mois d'expérience dans ce domaine.

Participants de l'AI :

- Bénéficiaires de mesures de réadaptation de l'AI, devant se reconvertir suite à une problématique physique (accident, allergie, etc.) les empêchant de poursuivre l'exercice de leur profession, mais leur permettant l'exercice de ce métier.

b. Nombre de participants :

La nouvelle volée d'Immodéfi sera composée d'une classe de maximum de 24 participants. Ils devront correspondre aux prérequis suivants, puis seront sélectionnés (voir chapitre « Recrutement »).

c. Prérequis et critères de sélection :

Sexe	Femme / homme		
Age	Âge limite : 55 ans		
Expérience	Minimum 2 ans d'expérience professionnelle, hors apprentissage ou formation.		
Lieu de domicile	Suisse romande		
Permis conduire + voiture	Obligatoire		
Présentation	Soignée et habillement « business » (un homme gestionnaire d'immeubles doit revêtir un costume-cravate, dans bon nombre de gérances !)		
	Prérequis non négociable	Prérequis Souhaité	Prérequis idéal
Formation de base	CFC de tout métier ou toute autre formation de base supérieure ou équivalent d'acquis par l'expérience	CFC d'un métier du bâtiment / d'employé de commerce ou toute autre formation supérieure	CFC d'un métier du bâtiment / d'employé de commerce ou toute autre formation supérieure
Connaissances de branche (immobilier et construction)	Aucun, mais doit présenter un réel intérêt pour la branche et pour la technique	Notions (professionnelles ou privées) dans l'un des deux domaines	Quelques années d'expérience dans un métier technique en lien avec l'immobilier ou de la construction
Gestion administrative	Expérience administrative (professionnelle ou privée) : - aisance dans la dactylographie - maîtrise des notions de base de la correspondance commerciale - gestion de dossiers	Expérience administrative professionnelle : - aisance dans la dactylographie - maîtrise de la correspondance commerciale simple - gestion de dossiers	Expérience administrative professionnelle : - aisance dans la dactylographie - maîtrise de la correspondance commerciale complexe - gestion de dossiers de manière autonome, rapide et efficace !
Français NON NEGOCIABLE !	Oral : bon niveau et langage « soigné ». Ecrit : rédaction de manière autonome d'écrits simples avec bon niveau orthographique. Formulations et syntaxe simples mais maîtrisées.	Oral : très bon niveau et langage « soigné ». Ecrit : rédaction de manière autonome d'écrits de bon niveau orthographique. Formulations et syntaxe de bon niveau.	Oral : aisance et langage « soigné ». Ecrit : rédaction de manière autonome d'écrits complexes, démontrant l'aisance de la langue, une parfaite syntaxe et une orthographe sûre.
Autres langues			Anglais / allemand : exigé, -es par certaines gérances, selon leur clientèle et localisation.
Informatique NON NEGOCIABLE !	Aisance sur un ordinateur. Maîtrise des fonctions de base : Word - Excel - messagerie - Internet.	Aisance et rapidité sur un ordinateur. Maîtrise des fonctions de niveau moyen : Word - Excel - messagerie - Internet.	Aisance et rapidité sur un ordinateur. Maîtrise des fonctions avancées : Word - Excel - messagerie - Internet - autres logiciels.
Comptabilité	Apprécier les chiffres !	Notions de base comptables et avoir déjà travaillé avec des chiffres.	Notions de comptabilité simple (comptabilité / budget / reporting)
Compétences humaines et sociales NON NEGOCIABLE !	Ces compétences sont capitales ! Voir chapitre suivant.		

d. Compétences humaines et sociales

Compétences essentielles requises pour ce métier exigeant en terme relationnel autant qu'en organisation et précision :

Relations humaines :

- Aptitude marquée à coopérer avec les collègues de l'entier du service et avec tout partenaire.
- Aptitude à écouter et à converser avec les clients avec tact, courtoisie, entregent et impartialité.

Communication :

- Faculté de s'exprimer, oralement et par écrit, de manière claire et précise, avec diplomatie.
- Capacité à concilier et à parvenir à un accord.

Ouverture :

- Ouverture d'esprit, adaptabilité (aux méthodes et aux personnes) et souplesse.
- Savoir s'adapter aux circonstances et maintenir un rendement efficace dans des situations diverses, délicates ou contradictoires.

Implication personnelle :

- Savoir faire preuve d'engagement face aux responsabilités confiées et savoir assumer les conséquences de ses propres actions et décisions.
- Bonne affirmation de soi et maturité permettant de savoir prendre du recul et ne pas prendre les attaques de manière « personnelle ».
- Dynamisme, énergie, assiduité, patience et investissement sur le long terme.

Sens du service :

- Sens de la qualité de service et de satisfaction de tous les interlocuteurs.
- Aimer soigner les relations « clients » par une écoute et un traitement des demandes avec professionnalisme, respect et cordialité, tout en sachant mettre des limites et s'imposer.

Organisation du travail :

- Faculté d'organiser et de planifier son activité de manière rationnelle, rigoureuse et autonome.
- Capacité de coordination, de suivi et sens de recherche de l'efficacité.

Rigueur - précision :

- Méthodique, fiable, sens de la qualité.

Autonomie et responsabilité :

- Capacité à prendre des responsabilités et à réaliser son travail avec un minimum de supervision et de contrôles.
- Savoir prendre des initiatives, être innovant et créatif, oser agir.

Pour atteindre l'objectif et relever le défi de devenir gestionnaire d'immeubles junior, il faut surtout beaucoup **de motivation, de patience, de persévérance et d'humilité.**

6. PROGRAMME DE LA FORMATION

a. Durée :

<p>9 mois à 100 % Formation et stage en alternance <i>(y.c. 3 sem. de vacances à prendre en accord avec la gérance immobilière où le stage est effectué et le programme de formation)</i></p>

b. Contenu de la formation « duale » (en alternance) :

FORMATION (env. 20 % ; 1 jour par semaine)			
Domaines	Contenu	Détails	Moyens pédagogiques
Gérance technique	Connaissances techniques générales du bâtiment (construction, entretien et gestion), Sinistres, Conciergerie, Etat des lieux, etc	Cursus de formation spécialement créé pour Immodéfi, afin de répondre spécifiquement aux besoins et enjeux des participants.	Théorie Pratique Visites
Gérance administrative	Connaissances administratives générales de la gérance. Administration de PPE, droit du bail, contentieux, garanties, etc		
Connaissances générales immobilières	Connaissances générales de base de l'immobilier. Courtage, Estimation, Fiscalité, Registre foncier, Financement immobilier.		
Compétences humaines et sociales	Thématiques clés : <ul style="list-style-type: none"> - Intelligence collective - Situations difficiles - Efficacité personnelle - Innovation / Créativité - Arbitrage et régulation Projets collaboratifs en classe inversée		
STAGE (env. 80 % ; 4 jours par semaine)			
Contenu	Contenus	Détails	Moyens pédagogiques
Stage	Mise en pratique des connaissances et compétences acquises tout au long de la formation.	En gérance immobilière	Pratique avec le soutien et le suivi d'un mentor
Immersion dans des entreprises de construction + concierges	Suivre les principaux corps de métiers de la construction sur le terrain	Auprès d'entreprises avec lesquelles la gérance immobilière collabore	Découverte terrain

c. Stage en gérance immobilière :

Rôle du stage :

Le concept intègre un stage en gérance immobilière pendant les 9 mois du cursus, offrant un apprentissage sur le terrain et une mise en pratique des acquis théoriques. La formation et le stage se réalisent en alternance (environ 1 jour de formation en moyenne par semaine), tout au long des 9 mois.

Objectif à atteindre et organisation du stage :

Au terme du stage, le participant devra avoir acquis un niveau de compétences défini, maîtrisant les compétences de base de la gérance d'immeubles.

La gérance immobilière organisera librement le stage selon son fonctionnement, sa dimension et ses ressources.

Le stagiaire sera suivi et « coaché » par un collaborateur interne à l'entreprise, informé et formé à son rôle, nommé « mentor ». Tous deux seront également chapeautés et suivis par la responsable de la formation, tout au long du stage.

Places de stages :

Les candidats sélectionnés au terme du processus de recrutement sont proposés aux gérances offrant une place de stage. Ces gérances choisissent ensuite librement d'engager le stagiaire de leur choix. Afin d'offrir un nombre suffisant de candidats à chaque gérance, pour que chacune trouve le stagiaire adéquat en fonction de son contexte, un nombre légèrement supérieur de candidats sont sélectionnés et proposés aux gérances, par rapport au nombre de places de stages. **La sélection ne signifie donc pas une place de stage assurée.**

Cependant, les participants ayant été retenus au terme du processus de sélection, peuvent également chercher un stage dans toute gérance immobilière. Celle-ci doit s'engager à le former dans la gérance d'immeubles, en respectant les conditions d'Immodéfi. Ce stage devra être validé par la Direction de l'USPI Formation.

d. Lieux :

Formation :

- Toute la formation a lieu à l'USPI Formation, bâtiment de la CVCI, avenue d'Ouchy 47bis, 1006 Lausanne : <http://www.uspi-formation.ch/nous-trouver/>

Stage :

- Le stage a lieu dans une gérance mettant à disposition une place de stage, en Suisse romande.

e. Horaires :

Formation :

- Un jour par semaine, de 8h30 à 16h30.

Stage :

- Selon horaires de la gérance immobilière où le stage est effectué.

7. COÛTS, REMUNERATION ET CONDITIONS DE PARTICIPATION

Coûts et rémunération durant le stage :

Merci de vous référer au document « Annexe au descriptif général » de la prochaine édition ou au document « complément pour les conseillers » pour les conseillers AI ou prestataires sociaux.

Conditions de participation :

Pour être admis, il faut remplir les conditions **cumulatives** suivantes :

- être sélectionné au terme du processus de recrutement
- être au bénéfice d'un contrat de stage ou tout autre contrat couvrant au minimum les 9 mois de stage, dans une gérance assurant une formation de gestionnaire d'immeubles aux conditions d'Immodéfi
- s'être acquitté des coûts de formation selon les conditions générales de l'USPI Formation faisant foi.

8. RECRUTEMENT DES PARTICIPANTS

a. Processus de recrutement :

1. Candidatures :

Postulation uniquement via Jobup avec un dossier de candidature comprenant un CV avec photo + certificats (emplois + formations principales) + lettre de motivation indiquant clairement l'adéquation au cursus et au métier.

2. Processus de recrutement

composé des phases suivantes, avec des sélections et éliminations de candidats à chaque étape :

- a. Première sélection sur dossier
- b. Tests de :
 - i. Informatique : Word et Excel
 - ii. Correspondance commerciale : rédaction d'un courrier
 - iii. Bilan de personnalité
- c. Entretien de candidature
- d. « Assessment » : mise en situation typique d'un gestionnaire d'immeubles, afin d'évaluer l'adéquation du métier avec la personnalité et les compétences humaines et sociales du candidat.
- e. Envoi des dossiers des candidats retenus aux gérances offrant des places de stages (nombre de candidats légèrement supérieur aux places disponibles, afin de satisfaire toutes les gérances, selon leurs critères).
- f. Les gérances convoquent et rencontrent les candidats qui les intéressent, afin de procéder à leur choix.

3. Finalisation et confirmation des candidats

entre les gérances, les futurs participants / stagiaires et l'USPI, et établissement des contrats.

b. Conditions contractuelles :

1. Pendant le cursus et le stage :
 - a. Le participant est sous contrat de stage avec la gérance qui l'engage.
 - b. Une confirmation de participation est envoyée par l'USPI au participant, à retourner dûment signée, pour engagement.
2. Option au terme de la formation : contrat ferme d'engagement, si souhaité et confirmé par la gérance et le stagiaire.

NB : En cas d'abandon de la formation, la taxe d'inscription ne sera pas remboursée.

9. CERTIFICATIONS - DÉBOUCHÉS

a. Certifications :

Le cursus Immodéfi comporte un examen qui validera les connaissances et les compétences dans tous les domaines étudiés tout au long du cursus, voir détails point 6b, soit :

1. **Gérance technique**
2. **Gérance administrative**
3. **Connaissances générales immobilières**
4. **Compétences humaines et sociales**

Cet examen sera composé de tests intermédiaires écrits, de type QCM (Questions Choix Multiples) ou rédactionnel et une partie orale sous forme de jeux de rôles, répartis sur les 9 mois.
En fin de cursus, les participants seront amenés à produire un rendu écrit.

Le participant ayant réussi l'entier des modules et ayant suivi les 9 mois de stage dans la gérance d'immeubles, se verra remettre un « **Certificat de Gestionnaire d'immeubles Junior USPI Formation** », attestant la réussite du cursus.

b. Débouchés :

Si une place de travail fixe ne peut être proposée par la gérance où le participant a effectué son stage, le participant ayant obtenu son « Certificat Immodéfi » pourra être proposé à plusieurs dizaines d'entreprises membres d'une section cantonale de l'USPI Suisse, si tel est son souhait.

En raison de la pénurie de profils qualifiés de gestionnaires d'immeubles, un candidat formé et motivé a de fortes chances de trouver un emploi dans un délai raisonnable. Comme pour toute recherche d'emploi, son employabilité dépendra de sa flexibilité géographique, de ses compétences, de son expérience préalable et de sa personnalité.

10. PLANNING

Merci de vous référer au document « Annexe au descriptif général » de la prochaine édition.

11. CONTACTS

Votre personne de contact pour toute question :

USPI Formation
Sonia Cikić
Avenue d'Ouchy 47bis
Case postale 315
1006 Lausanne
<http://www.uspi-formation.ch>

Mail : sonia@uspi-formation.ch
Tél : +41 21 613 36 90

Responsable du cursus : Isabelle Diserens
Directeur de formations : Olivier Peyrot