

MANAGER'IMMO

Lettre du Club Manager UNIS LCSN



Edito

Chers Amis

Tout d'abord je tiens à remercier les 600 chefs d'entreprise de l'immobilier qui ont apprécié et soutenu mon initiative de créer un blog pour réagir face à l'injustice faite à vos métiers sur le magazine (Capital). Je m'insurge contre l'amalgame qui fait de vous des entreprises malhonnêtes. Vous faites un métier difficile, avec des expertises multiples qui nécessite la reconnaissance de votre utilité à la société française. Ces métiers sont nés d'une histoire qui est propre à notre pays. Quand nous ne savons plus vers quoi il faut aller, il faut se tourner pour voir d'où l'on vient.

Sommaire

- Edito
- Portrait chinois
- Mieux comprendre les origines et l'avenir du métier d'ADB
- Astuce management
- Côté culture

Cette newsletter va aller sonder le passé pour extraire les fondements de ces métiers et nous éclairer sur les chemins possibles que nous devons emprunter ensemble dans ces moments instables. Acceptons ce qui s'impose à nous mais soyons responsables de ce que nous en faisons. L'histoire a toujours montré que les moments de changement offrent de grandes opportunités. A vous, les managers, de les saisir et d'en faire profiter vos clients, vos partenaires et vos salariés,

Je vous souhaite à toutes et à tous pour cette rentrée de trouver l'imagination, la force et le courage de construire votre futur et celui de la profession.

Toujours à vos côtés.

Amicalement.

Malik BACHAMMAR

MIEUX VOUS CONNAITRE

Portrait chinois, Si j'étais...



Retrouvez le portrait original d'un membre du Club Manager UNIS LCSN



Éric Degueldre

Président / Cabinet Degueldre

Q: Si j'étais un animal?

R: un bélier

Q: Si j'étais une planète?

R: une étoile (pas sûr que ce soit une planète)

Q: Si j'étais un des 7 péchés capitaux?

R: la vaine gloire

Q: Si j'étais un livre?

R: une comédie (beaucoup d'efforts pas toujours couronnés de succès en raison notamment de quiproquos et malentendus)

MANAGER'IMMO

Lettre du Club Manager UNIS LCSN

Mieux comprendre : origines et avenir du métier d'ADB

Pourquoi, malgré son utilité avérée depuis des millénaires, le métier d'administrateur de biens est aujourd'hui peut-être en danger. Quelles sont les voies de sortie de ce climat morose ? D'où proviennent les professions immobilières ? Sachez que nous en trouvons la trace dès l'Egypte ancienne. En effet, les scribes recevaient des loyers pour le compte du pharaon ou d'autres propriétaires fonciers. À l'origine, les scribes étaient recrutés parmi les privilégiés formés dans l'entourage de la famille royale.

À Babylone et en Perse, on retrouve aussi trace d'opérations d'intermédiation immobilière, telles qu'elles sont pratiquées de nos jours. En France, jusqu'au 18^{ème} siècle, ce sont les notaires qui sont chargés de l'intégralité des transactions immobilières et souvent de la gestion des immeubles qu'ils partagent avec les banques. Bien entendu, le développement de la propriété et l'urbanisation à partir du 19^{ème} siècle ont encouragé la création des agences immobilières en France. Les plus anciennes de France ont été créées par des anglais : John Arthur & Tieffen. Certains cabinets d'administrateurs de biens ont été créés avant même la Révolution ; les plus anciens, toujours en activité, étant : le cabinet Dauchez et le cabinet Bazin.

Alors pourquoi un métier qui existe depuis l'Egypte ancienne peut-il aujourd'hui être menacé, quelles sont ces menaces ? Elles proviennent d'une incertitude légale, d'une mauvaise image du métier renforcée par les médias et de la peur d'une nouvelle concurrence en ligne low cost qui reste pour l'instant périphérique. La vraie menace réside dans la part trop importante prise par les activités secondaires dans le business model. Notamment la transaction immobilière et les produits financiers issus du placement des importantes sommes détenues en caisse qui sont en déclin. De plus, on constate une baisse de la rentabilité (due à une stagnation des honoraires et une augmentation salariale), ainsi qu'un retard dans la mutation numérique.

Mais ce climat peut être vu comme une opportunité pour les petits cabinets. La seule solution étant donc de recréer un lien de proximité, de valoriser sa petite taille comme un gage de qualité, d'expert, d'artisan de la relation et de la gestion immobilière, de spécialiste, de mettre en avant sa valeur ajoutée, sa différence. Et il ne serait ainsi pas interdit d'augmenter les honoraires pour offrir une prestation haut de gamme, à un prix que les clients seraient disposés à payer pour profiter d'un service garanti et apprécié. On voit en effet que c'est la tendance qui se dégage dans bon nombre de professions. Citons pour exemple les bars et les restaurants : les gens sont prêts à consommer à l'extérieur mais uniquement pour des bons produits. Et pour cela, ils peuvent mettre le prix. Autrement, ils préfèrent rester chez eux. La tendance est donc à la qualité, seule voie de sortie pour les professions de service. Une hausse des tarifs de l'ordre de 20% serait alors nécessaire, selon l'étude Xerfi Precepta de 2013 qui indique clairement : « *Délaissée pendant de trop nombreuses années au profit des activités plus juteuses, la gestion de copropriété doit redevenir centrale dans le modèle économique des administrateurs de biens. De nombreux leviers existent pour rendre cette activité lucrative, à condition de proposer une offre compétitive, claire et différenciante. L'échec du modèle basé sur la survalorisation des activités secondaires laissera mécaniquement davantage de place à une croissance plus mesurée et surtout plus ciblée sur le cœur de métier.* »

Il serait aussi capital de redorer le blason de la profession pour limiter le turn-over et dégager une attractivité plus importante pour les jeunes générations. Et n'oublions pas que les professions d'administrateurs de biens ne souffrent que peu de la concurrence. La menace de prise en charge de l'activité par les copropriétaires eux-mêmes n'est vraie que dans les toutes petites copropriétés, et les nouveaux entrants ont peine à démarrer, les barrières à l'entrée étant plus importantes qu'elles n'y paraissent.

Chiffres Clés du secteur

- Selon l'INSEE, 5 177 entreprises avaient pour activité principale l'administration d'immeubles au 1er janvier 2012. D'après cette même source, 87 % d'entre elles employaient moins de 10 salariés au 1er janvier 2011.
- En 2012, l'administration de biens a été le seul secteur de la filière immobilière à voir ses revenus progresser: +2,8 %.
- D'après les données des greffes des tribunaux de commerce, le chiffre d'affaires moyen d'une société exerçant une activité d'administration d'immeubles s'établissait à 974 036 euros en 2012.

MANAGER'IMMO

Lettre du Club Manager UNIS LCSN

L'ASTUCE MANAGEMENT DU TRIMESTRE

Gestion préventive des conflits interpersonnels dans l'entreprise
 Quelle que soit la taille d'un cabinet, il n'est pas rare de rencontrer des conflits de personnes... Vous avez découvert, dans la lettre précédente de juillet, comment un manager peut gérer ces incidents à chaud. Aujourd'hui, vous allez découvrir comment mettre en place une gestion préventive. Examinons tout d'abord les causes, sur lesquelles vous pouvez agir :

- L'absence de périmètre et/ou de tâches clairement définis pour le collaborateur.
- Une charge de travail sous ou surdimensionnée...
- Un manque de reconnaissance.
- Une absence d'évaluations régulières et objectives.
- Une culture de seigneurs à manants entre différents services ...
- L'état général des locaux, leur fonctionnalité et la surface dédiée aux collaborateurs.
- Un stress induit par :
 - Un reporting inadéquat et un abus de mails et de SMS.
 - Un système informatique et des outils bureautiques désuets et / ou une maîtrise partielle de ces outils et des comportements « ubuesques » vis-à-vis de ces mêmes outils (« Nous étions bien plus tranquilles sans messagerie ... »)
 - L'évolution de leur environnement : exemple ALUR.

La liste n'est pas exhaustive, loin de là. Mais la conséquence est claire : un manque de résultats ! La réponse ? Vous l'avez naturellement compris, elle est de votre ressort de dirigeant :

« Must have »

1. Formulez et communiquez la mission / les domaines de responsabilité / les objectifs à chacun de vos collaborateurs une fois par an.
2. Évaluez régulièrement vos salariés pour leur indiquer leurs points forts et d'efforts. Une base trimestrielle est une bonne périodicité pour cette évaluation.
3. Communiquez-leur votre « projet » d'entreprise surtout en ce moment avec l'impact d'ALUR sur leur métier.
4. Managez chacun d'entre eux selon leur profil OPR.
5. Assurez-vous de leur performance informatique et bureautique.
6. Instaurez une culture de changement notamment vis-à-vis de l'informatique, base du travail collaboratif.

Vous gagnez en performances et en « tranquillité » personnelle en mettant en œuvre :

- A court terme les cinq premiers points.
- A moyen terme le sixième point.

Vous pouvez compléter ces 6 points clé, là encore ce n'est pas exhaustif ...

« Nice to have »

1. Arrêtez des principes de bonne conduite : utilisation du prénom, du tutoiement, salutations quotidiennes avec poignée de main, pas de mails / SMS en dehors des heures ouvrables, etc...
2. Organisez des événements festifs : défilé de mode réalisé par les salariés, fête des voisins au travail.
3. Réalisez des séminaires de team building.
4. Formez vos salariés à la relation interpersonnelle.

Cet article a été rédigé par :

Alain Orsini



MANAGER'IMMO

Lettre du Club Manager UNIS LCSN

Côté culture ...

En ces temps difficiles, l'optimisme : une nécessité traduite en poésie par Éric Emmanuel Schmitt dans le texte ci-dessous, que nous avons tenu à partager avec vous. Connaissez-vous cet auteur ? Né en 1960, normalien et docteur en philosophie, il s'est d'abord fait connaître au théâtre avec *Le Visiteur*, devenu un classique du répertoire international. Ses pièces ont été récompensées par plusieurs Molière et le Grand Prix du théâtre de l'Académie française. Sa carrière de romancier, initiée par *La Secte des Égoïstes*, connaît un succès international. Sa dernière pièce '*Si on recommençait*' sera à l'affiche du 27/09/14 au 30/12/14 à la Comédie des Champs-Élysées à Paris. Voici son ode à l'optimisme !

« Je suis optimiste parce que je trouve le monde cruel, injuste, indifférent. Je suis optimiste parce que j'estime que la vie est trop courte, limitée, douloureuse.

Je suis optimiste parce que j'ai fait le deuil de la connaissance, que je sais désormais que je ne saurai jamais.

Je suis optimiste parce que je pense que tout équilibre est fragile et provisoire.

Je suis optimiste parce que je ne crois pas qu'il y ait des progrès automatiques, nécessaires, inéluctables, je ne crois pas qu'il y ait de progrès sans moi, sans nous, sans notre volonté et notre sueur.

Je suis optimiste parce que je crains que le pire n'arrive et que je ferai tout pour l'éviter.

Je suis optimiste parce que c'est la seule proposition intelligente que le tragique m'inspire.

Je suis optimiste parce que c'est la seule action cohérente que le désespoir me souffle.

Je suis optimiste parce que c'est le seul pari logique que mon esprit peut faire. Si le destin me prouve que j'ai eu raison d'avoir confiance, j'aurais gagné, et si le destin me prouve que j'ai eu tort, je n'aurais rien perdu, mais j'aurais eu une meilleure vie, plus utile, plus généreuse. »



Ce numéro est offert dans le cadre de votre adhésion au club manager UNIS LCSN.

Rédactrice en chef: Linda Bachammar

Merci à Bruno Savoyat, Alain Orsini, Malik Bachammar et Eric Degueldre pour leur participation à ce numéro.

Pour contacter la rédaction, nous proposer des sujets

ou témoigner de vos expériences: formation@coursaintnicolas.fr