



MANAGER'IMMO

Lettre du Club Manager UNIS LCSN

Edito

APPRENEZ A VOS SALARIES A AIMER VOTRE ENTREPRISE ...



Sommaire

- Edito
- Portrait de manager UNIS
- Pourquoi y a-t-il tant de difficultés à coordonner le travail des différents services d'un cabinet immobilier ?
- Culture: les conseils formation de Jérôme Beullard

Pour qu'un groupe de personnes forme une équipe, il doit être au service de quelque chose de plus haut, au service de quelque chose qui le dépasse, au service d'une mission ou d'une cause. Les personnes associent alors leurs compétences et leurs talents pour ne former qu'un seul corps interconnecté, vivant et formé de petites unités de productions responsables les unes des autres. Mais elles ne le font qu'au prix d'une vision qui donne du sens à leur travail et donc de quelque chose qui les motive et qui fait appel à la fois à leurs compétences mais surtout à leurs valeurs et donc à leurs émotions. Cette équipe aura le souci de rendre à la fois le meilleur service aux différents clients internes (collègues) mais surtout sera mobilisée et responsabilisée au cours de toute la chaîne de production du service jusqu'au client final .

Tous concentrés, tous compétents, tous heureux et surtout tous responsables de tout le circuit et donc du travail de chacun.

Pour obtenir ce résultat, la première solution est de communiquer tout le temps sur l'importance de chaque service et sur le fait que l'entreprise est quelque chose de fragile, qui n'existe que par la volonté de chacun d'entre eux de donner le meilleur de lui-même, pas seulement au client final, mais aussi au client interne, c'est à dire à leurs collègues .

Soyons inspirés et apprenons à nos salariés à s'apprécier entre collègues en valorisant les résultats de chacun et apprenons leur surtout à aimer leur entreprise.

Ça, c'est notre responsabilité de manager.

Amicalement. Malik BACHAMMAR

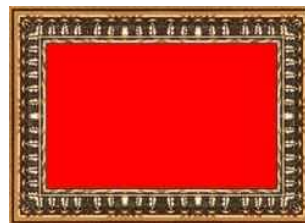
PORTRAIT DE MANAGER UNIS

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



Benjamin Robine

Si j'étais une œuvre d'art: Récolte de la tomate par des cardinaux apoplectiques au bord de la mer Rouge (Alphone Allais)



Si j'étais un gâteau: un mille-feuilles

Si j'étais un sport: le triathlon



Si j'étais une couleur: bleu profond

Si j'étais un élément: l'eau

Si j'étais une citation:

« Le monde contient bien assez pour les besoins de chacun, mais pas assez pour la cupidité de tous. »



MANAGER'IMMO

Lettre du Club Manager UNIS LCSN

Fêtons ensemble le 1er anniversaire du Club Manager UNIS!

BILAN DU CLUB MANAGER UNIS LCSN 2014-2015

- 10 membres permanents
- 4 rencontres en présentiel à la Cour Saint Nicolas Paris
- 14 web conférences sur plateforme du Club
- 1 site internet avec un espace d'échanges d'outils et d'idées dédié (50 pages)
- 5 newsletters
- Production d'outils : questionnaires de satisfaction client, plan de développement, un cahier des charges CRM, outils de recrutement
- Partage de réflexions et de bonnes pratiques: projet connectivité, projet lien social, livret d'accueil, optimisation du nouveau contrat de syndic, créativité et prospective sur l'évolution des métiers de l'immobilier et des nouveaux services

Merci aux membres du club pour leur participation, leur coopération, et leur production collective de qualité. Chaque membre du club a développé sa capacité à travailler en collaboration avec d'autres dirigeants et à se familiariser au travail à distance lors des web conférences. Ce club a permis à tous ses membres de partager les problématiques et les solutions liés à l'environnement du marché immobilier et ainsi rompre avec la solitude du dirigeant.

« Seul, je peux aller plus vite. Ensemble, nous pouvons aller plus loin. »

La rentrée 2015-2016 nous permettra de faire aboutir des projets évoqués ou commencés en 2015 et sera sous le signe de la communication externe: prendre la parole pour valoriser l'image de votre métier immobilier au cours d'évènements, médias, débats, conférences, etc..., éléments de langage, projection du métier et de son rôle dans la société.

BON ANNIVERSAIRE A TOUS LES MEMBRES DU CLUB MANAGER UNIS LCSN!!





MANAGER'IMMO

Lettre du Club Manager UNIS LCSN

MIEUX COMPRENDRE

Pourquoi y a-t-il tant de difficultés à coordonner le travail des différents services d'un cabinet immobilier?

par Bruno Savoyat

Parler des services d'un cabinet immobilier, c'est penser au service comptable, au service gérance, au service travaux, au service copro... La notion de service est souvent pensée comme un groupe de personnes travaillant sur une partie des activités de l'entreprise. D'une part trop souvent est oublié le terme « service » qui signifie « au service de » (de l'entreprise, du client...). D'autre part le service est contaminé par la notion de marquage de frontières entre territoires d'activités. La compréhension commune est la séparation, chacun son métier, chacun ses responsabilités, chacun ses objectifs; et c'est bien là que la compréhension commune est totalement faussée.

Pourquoi devons-nous impérativement passer à la notion d'équipes solidairement responsables au service du client ? Si le gestionnaire connaît les difficultés du comptable, il comprend et peut l'aider en ayant l'attitude adéquate. Si le comptable connaît les pressions du gestionnaire, il comprend mieux comment l'aider à rester serein avant son AG ou d'autres échéances cruciales. Si le chef d'entreprise est à l'écoute de ses équipes, il est à même de les comprendre et de les aider dans les zones rugueuses. Etc.

Penser équipe, c'est penser global, c'est penser à un objectif commun vers lequel tous contribuent, vers lequel tous aident les autres à bien jouer leurs partitions. Penser aux enjeux finaux, c'est être tous ensemble responsables de la réussite de l'entreprise, de la réussite de chaque groupe et de chaque salarié. C'est se rappeler que le but final est d'avoir des clients satisfaits et heureux maintenant et des clients confiants dans leur futur avec vous. Faites en sorte que votre personnel se voit comme une grande équipe composée de plus petites équipes solidairement responsables.

Pourquoi est-ce si difficile ?

Raison principale : chacun fait son travail le nez dans le guidon !

Expressions entendues : « Je travaille dur », « Je ne vois pas les autres », « Je vois les autres quand ils me bloquent le travail, quand ils m'empêchent d'être efficace parce qu'ils n'ont pas fait ce que j'attends, ne répondent pas, traînent... » « Du coup, je râle ouvertement, ou je bougonne, ou je ne dis rien mais n'en pense pas moins » « Je ne pense pas à demander d'aide aux autres » « Je ne regarde pas ce que l'autre attend de moi » « Nous travaillons chacun dans notre bulle à faire le gros travail que nous avons à faire, et c'est déjà bien »...

Commentaires : Cette raison est bien évidente. Chacun est déjà assez préoccupé avec son propre travail et doit le faire en étant très souvent dérangé. L'autre prend de l'importance quand il n'a pas fait ce qui est attendu ou quand il crée une situation de blocage. Sinon, chacun pense ne pas avoir trop le temps d'aller s'intéresser réellement au travail des autres. Je constate aussi que l'envie de respecter l'autre amène trop souvent une espèce de pudeur à demander à l'autre ce qu'il fait précisément, ou à discuter de comment la collaboration pourrait être rendue plus facile.

Autre raison : les processus de collaboration n'ont pas été suffisamment réfléchis

Expressions entendues : « Ici, c'est n'importe quoi ! » « Les comptables ne sont pas capables d'anticiper nos besoins. » « Les assistantes ne nous renseignent pas. » « Les gestionnaires font tout et n'importe quoi n'importe comment et n'importe quand ; et ils veulent tout et tout de suite » « Mais pourquoi n'anticipent-ils pas » « La direction ne voit rien venir »...

Commentaires : C'est bien la responsabilité de chacun, et bien sûr encore plus de ceux qui ont responsabilité d'équipe, d'apprendre à lever le nez, voir au-delà de son nombril et de son petit périmètre, percevoir l'entreprise comme un ensemble qui doit bien fonctionner ensemble (les collègues de la même équipe, les autres équipes, les clients, les fournisseurs, les partenaires...).



MANAGER'IMMO

Lettre du Club Manager UNIS LCSN

MIEUX COMPRENDRE (suite)

Pourquoi y a-t-il tant de difficultés à coordonner le travail des différents services d'un cabinet immobilier?

par Bruno Savoyat

Orchestrez !

Dans un orchestre, si chacun joue sa partition sans être lié aux autres, ce sera une parfaite cacophonie. C'est d'ailleurs cette cacophonie que l'on entend avant un concert quand chacun joue quelques mesures pour s'assurer du bon accordement de son instrument, pour s'échauffer ou échauffer son instrument... Lorsque le concert commence, tout change, chacun joue la bonne chose au bon moment, en excellente coordination avec les autres instrumentistes, sous la baguette du chef d'orchestre. Et c'est l'harmonie, la beauté musicale.

Qu'il en soit de même entre vos équipes ! Dans votre entreprise, si chacun joue sa participation de la bonne manière en excellente coordination avec les autres membres de son équipe ou des autres équipes, il y aura aussi cette beauté du travail bien accordé.

La première chose que l'on demande à un instrumentiste d'orchestre, c'est d'être bon dans son métier de musicien et de bien connaître sa partition. Ces deux composantes ne sont que l'indispensable pour être recruté. C'est ensuite que vient l'essentiel : savoir travailler en équipe, savoir interpréter une volonté qui n'est pas écrite, savoir suivre le chef d'orchestre, savoir être à l'écoute et à l'unisson des autres, savoir mettre les autres en valeur... Pourquoi ? pour qu'ensemble ce soit un magnifique résultat qui enchantera le public.

Voulez-vous que vos équipes enchantent vos clients ? Est-ce déjà le cas ? Si ce n'est pas encore le cas... voici quelques points sur lesquels j'aime travailler avec les équipes de l'immobilier que nous avons le plaisir d'accompagner vers plus d'efficacité (un meilleur service client en économie de moyens, et en se faisant plaisir):

- Réviser les habitudes quotidiennes individuelles de travail (beaucoup travaillent dur et s'épuisent, mais malheureusement pas de la bonne manière et pas sur les bonnes choses).
- Réviser les habitudes collectives de travail et de collaboration (beaucoup ont des collaborations, mais elles ne sont pas suffisamment pensées pour être fluides et faciles).
- Réviser les interactions avec les autres équipes (beaucoup ne se rendent pas suffisamment compte que tout travail est respectable et que les contributions de chaque spécialité va amener un ensemble qui sert bien le client ; ou les processus de communication et de flux du travail ne sont pas bien organisés et bien lissés, d'où trop d'irritations, de frustrations et de lacunes).
- Faire en sorte que les professionnels et leurs équipes soient bien coordonnés pour qu'ensemble productivité, qualité, bien-être soient au rendez-vous d'une efficacité bien comprise au service du client et du succès de l'entreprise.

Les bonnes questions à se poser sont :

- Comment communique-t-on entre nous ? Comment échange-t-on des données ? De quoi avons-nous besoin qui est créé par un autre ou une autre équipe ?
- De quoi les autres ont-ils besoin que nous sommes capables de leur fournir ? (et sous quelle forme ? dans quel temps ?)
- Comment fait-on savoir ce dont nous avons besoin ?
- Avant la coordination, il y a la simplification de tout. Que peut-on simplifier ? Comment anticiper un maximum de situations, de besoins, de délais... pour être en mesure de gérer dans la sérénité... même les crises.

Je vous invite à la chasse au gaspi ! Je vous invite à la quête d'une nouvelle ère du travail heureux !



MANAGER'IMMO

Lettre du Club Manager UNIS LCSN

MIEUX COMPRENDRE (suite)

Pourquoi y-a t-il tant de difficultés à coordonner le travail des différents services d'un cabinet immobilier?

par Bruno Savoyat

Une bonne harmonie au sein des équipes et entre les équipes est le secret d'un client bien servi et satisfait, et d'un employé heureux dans son travail, et donc d'une entreprise qui se développe positivement. Voulez-vous en être ?

Si vous avez besoin que nous vous aidions, nous vous ferons part avec plaisir de ce que nous savons faire dans les cabinets immobiliers à travers le PEP (Programme d'Efficacité Personnalisé). Nous pourrions vous aider à vous rapprocher de vos rêves d'entrepreneurs, même quand les circonstances sont difficiles et dans les périodes de mutation.

Une citation que je plagie un peu « **Une classe (ou une entreprise), ce n'est pas un régiment qui marche au pas ! C'est un orchestre qui joue la même symphonie** » ; d'après Daniel Pennac, écrivain français, dans son ouvrage « Chagrin d'école » (2007).

Une citation pour dirigeants : « **L'art de diriger consiste à savoir abandonner la baguette pour ne pas gêner l'orchestre** » (Herbert Von Karajan, chef d'orchestre 1908-1989). Quand le chef a bien joué son rôle, il a donné confiance à ses équipes, elles s'auto-dirigent.

Une autre citation captivante pour dirigeants : « **Il y a deux sortes de chefs d'orchestre : ceux qui ont la partition dans la tête, et ceux qui ont la tête dans la partition** » (Arturo Toscanini, 1867-1957). Ayez votre partition dans votre tête, tout sera plus simple. Sachez où vous voulez emmener vos équipes avec votre tête et votre cœur.

« **Si [le chef d'orchestre] utilise une baguette, la baguette elle-même doit être une chose vivante, chargée d'une espèce d'électricité, un instrument doté de signification dans ses plus infimes mouvements. Si le chef n'utilise pas de baguette, ses mains doivent faire le travail avec la même clarté. Mais baguette ou non, ses gestes doivent être avant tout et toujours chargés de sens par rapport à la musique.** » Leonard Bernstein, chef d'orchestre (dans « The Joy of Music », 1960). Est-ce que votre manière de diriger détient cette vie, cette espèce d'électricité, cette clarté, ce sens qui va animer tous vos groupes d'instrumentistes ?

Imaginez... Aimez-vous le moment de silence si spécial qui précède immédiatement le début d'un concert, ce moment magique où tout semble en suspens ?

Imaginez-vous, vous chef d'entreprise, dirigeant, vous êtes le chef d'orchestre. Votre orchestre devant vous, votre public derrière vous. Les projecteurs sont sur vous. Vous frappez 1 (ou 3) coup sur le pupitre. Et ... enchantement ! La cacophonie incompréhensible de vos équipes, de vos instruments, s'estompe. Tous leurs yeux se lèvent vers vous. Qu'attendent-ils ? Ils attendent votre geste ou votre expression qui apaise, qui rassemble les attentions de chacun, les efforts de chacun, les espoirs de chacun... Un grand silence. Un instant magique de suspens ! Vous donnez le signal du départ. Dans ce temps d'attente il y a l'espoir du musicien que vous lanciez d'un coup la magie du groupe où chacun va être dans le tempo, à l'unisson. Ils vous confient le lancement du miracle. Et votre cher public, vos clients, seront séduits.

Vous transmettez votre force, votre confiance, votre assurance... Tout est entre vos mains ! Votre nouveau concert est lancé avec une « équipe » solidaire et magnifique.

Pour en savoir plus, cliquez sur les liens :

[Lisez cet article](#)

[Comment vous faire aider pour accompagner vos équipes](#)

Bruno Savoyat, auteur de « Améliorer votre efficacité » (Techniques d'aujourd'hui pour en faire plus en moins de temps), Editions Maxima, 400 pages. Ce livre traite de l'efficacité des individus, de l'efficacité des équipes, de l'efficacité de l'entreprise.



MANAGER'IMMO

Lettre du Club Manager UNIS LCSN

CULTURE

Les conseils formation de Jérôme Beullard

2 lois vont changer l'approche de la formation pour les dirigeants. Premièrement, la loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale. Deuxièmement, les obligations de formation de la loi ALUR, qui ne sont pas encore mises à l'œuvre. L'UNIS participe activement aux travaux de réflexion de cette mise en œuvre au sein du CNPGL.

Une augmentation de l'obligation de formation

Nous parlerons donc de manière synthétique de **la loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale**. Elle comporte deux caractéristiques : un allègement de la fiscalité qui se matérialise par une baisse de la taxe formation continue que versent les entreprises tous les ans compensée par une augmentation de l'obligation de formation.

Avant, l'obligation de formation était pour sécuriser la santé et la performance. A présent, la nouvelle obligation est de sécuriser **l'employabilité** (former pour compenser l'absence de développement lié à l'emploi occupé. Par exemple : une standardiste avait peu de formations car son poste évolue peu mais maintenant tout le monde doit être formé). Pour vérifier que cela est mis en œuvre, la loi a créé des entretiens professionnels qui doivent être tenus tous les 2 ans pour tous les salariés. La première session d'entretien doit être faite avant le 7 mars 2016. L'objet de cet entretien est d'aborder l'évolution professionnelle du salarié en termes de qualification ou d'emploi. Au bout de 6 ans, l'analyse du parcours professionnel permet de vérifier que le salarié a suivi au moins une formation, son évolution au plan salarial ou professionnel et de vérifier l'obtention d'éléments de certifications (par la formation ou VAE). Si deux de ces 3 critères ne sont pas atteints, dans les entreprises de plus de 50 salariés, il y aura une pénalité qui sera un abondement de 100h sur le compte formation du salarié. Pour toutes les entreprises, nous ne sommes pas à l'abri du risque prudhommal.

Mieux comprendre le compte personnel de formation

Autre nouveauté de cette loi : le compte personnel de formation (CPF). Il s'agit d'un droit rechargeable qui permet d'accumuler des heures de droit à la formation avec un maximum de 150 heures à raison de 24h par an les 5 premières années et 12 heures par an les années suivantes.

L'avantage de ce CPF pour l'entreprise est que l'accrémentation d'heures se fait au vu des déclarations annuelles sociales transmises à la caisse des dépôts qui centralisent ces infos et les mets en ligne sur un portail internet auquel les salariés ont accès : Moncompteformation.gouv.fr

Toutes les formations qui peuvent être éligibles au CPF :

- ⇒ Seules celles qui sont dans **le socle de compétences** (7 domaines de compétences). Dans l'entretien d'embauche, il sera de bon ton de vérifier que le candidat a bien comme acquis ces 7 domaines de compétences.
- ⇒ Celles au titre de **la VAE**.
- ⇒ Celles inscrites sur la **liste Nationale Interprofessionnelle ou les listes régionales interprofessionnelles** : cursus qualifiant ou certifiant. La liste est transversale à tous les métiers.
- ⇒ **Les formations de l'inventaire**, 3 catégories d'habilitations ou de Certifications. A : obligations réglementaires qui découlent d'une obligation légale (seront peut-être incluses les obligations de formation de la loi ALUR) exemple habilitation électrique des gardiens d'immeuble, B : normes de marché (forte valeur d'usage par exemple attestations Microsoft, TOEIC, TOEFL, etc..), catégorie C : d'utilité économiques et sociales (tout ce qui ne rentre pas dans a et b, par exemple le tutorat).



MANAGER'IMMO

Lettre du Club Manager UNIS LCSN

CULTURE

Les conseils formation de Jérôme Beullard

⇒ **Celles inscrites sur la liste de branches** (partenaires sociaux de la branche professionnelle dont l'UNIS fait partie pour la branche immobilière qui définissent des cursus de formation destinés aux salariés de la branche). A ce jour pour l'immobilier sont inclus le BTS Professions immobilières, licences et masters spécialisés immos, et des certificats de qualification professionnel de la branche. Cliquez ci-après pour trouver sur l'intranet de l'UNIS, [un forum de discussion sur la formation afin de pouvoir échanger sur ce sujet.](#)

Le salarié peut mobiliser son CPF de 2 façons :

- ⇒ Il peut les mobiliser de droit et dans ce cas l'entreprise ne peut pas refuser sur son temps de travail (formation du socle de compétence, VAE accompagnement, s'il a eu un abondement de 100h). Il peut aussi utiliser son CPF de droit sans en informer l'entreprise en dehors de son temps de travail, sauf si l'entreprise finance une partie du coût de la formation.
- ⇒ Dans les faits, il y aura sûrement une co-construction de la mise en œuvre du CPF car les financements OPCA ne couvriront pas la totalité des frais et donc le salarié devra trouver une solution de financement.

POINTS-CLES : CE QUI CHANGE

1/ Il faut former tous ses salariés pour que dans les entretiens il n'y ait pas de pénalisations et de risques sociaux.

2/ Allègement de l'obligation de l'obligation fiscale

3/ Toutes les formations ne sont pas éligibles (ce qui n'était pas du DIF qui a été remplacé par le CPF au 1^{er} janvier 2015)



Ce numéro vous est offert dans le cadre de votre adhésion au :

CLUB MANAGER UNIS LCSN.

Rédactrice en chef: Linda Bachammar

Merci à Bruno Savoyat, Malik Bachammar, Benjamin Robine et Jérôme Beullard pour leur participation active à ce numéro.

Pour contacter la rédaction, nous proposer des sujets ou témoigner de vos expériences: formation@coursaintnicolas.fr