

# ACCORD CADRE REGIONAL POUR L'EMPLOI ET LA FORMATION

## SECTEUR IMMOBILIER A LA REUNION 2017 – 2022



VU le code général des collectivités territoriales ;

VU le code du travail ;

VU la loi n°83-663 du 22 juillet 1983, modifiée, complétant la loi n°83-8 du 7 janvier 1983 relative à la répartition des compétences entre les Communes, les Départements, les Régions et l'Etat, et de façon plus générale l'ensemble des textes légaux et réglementaires relatifs à la décentralisation, notamment dans le domaine de la formation professionnelle ;

VU l'article 22 de la loi n°87-572 du 23 juillet 1987 relative à l'apprentissage, complétant l'article 84 de la loi de 1983 et créant les Contrats d'Objectifs ;

VU la loi n°89-486 du 10 juillet 1989 sur l'orientation et l'éducation ;

VU l'accord national interprofessionnel du 3 juillet 1991 soulignant l'intérêt qui s'attache à la conclusion entre l'Etat, les Régions et les branches professionnelles de contrats d'objectifs relatifs aux premières formations technologiques et professionnelles ;

VU la loi n° 92-675 du 17 juillet 1992 relative à l'apprentissage, à la formation professionnelle et modifiant le code du travail et le décret n°93-51 du 14 janvier 1993 relatifs au contenu des contrats d'objectifs ;

VU la loi n°92-678 du 20 juillet 1992 relative à la validation des acquis professionnels ;

VU la loi quinquennale n°93-1313 du 20 décembre 1993 modifiée, relative à l'emploi, au travail et à la formation professionnelle ;

VU la loi n°96-376 du 6 mai 1996 portant réforme du financement de l'apprentissage et ses textes d'application ;

VU la loi 2002-73 du 17 janvier 2002 de modernisation sociale relative au développement de la formation professionnelle et de la Validation des Acquis et de l'Expérience (VAE) ;

VU la loi de démocratie de proximité du 27 février 2002 ;

VU l'accord-cadre national interprofessionnel du 20 septembre 2003 relatif à l'accès des salariés à la formation tout au long de la vie professionnelle ;

VU la loi 2004-391 du 4 mai 2004 relative à la formation professionnelle tout au long de la vie et au dialogue social ;

VU l'encadrement communautaire des aides à la formation défini dans le règlement CE n° 363/2004 de la Commission du 25 février 2004 modifiant le règlement CE n°68/2001 du 12 janvier 2001 ;

VU la loi n°2004-809 du 13 août 2004 sur les responsabilités et les libertés locales ;

VU l'ordonnance n°2005-731 du 30 juin 2005 – Article 5 de l'aide technique et financière que peut apporter l'Etat à des organisations professionnelles de branches ou à des organisations interprofessionnelles dans le cadre des Engagements de Développement de l'Emploi et des Compétences ;

VU le décret n° 2006-54 du 16 janvier 2006 relatif aux modalités d'application de l'article L.5121-1 du code du travail ;

VU la circulaire DGEFP n°2006/18 du 20 juin 2006 relative à la mise en œuvre d'une politique de soutien au développement de l'emploi, des compétences et de la qualification des territoires ;

VU l'accord interprofessionnel du 5 octobre 2009 et la loi n°2009-1437 du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie ;

VU la circulaire DGEFP du 29 juin 2010 relative au développement de la dynamique territoriale de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences;

VU la circulaire DGEFP n°2011/12 du 1er avril 2011 relative à la mise en œuvre d'une politique de soutien au développement de l'emploi, des compétences et de la qualification sur les territoires ;

VU l'encadrement communautaire des aides aux entreprises et à la formation, et plus particulièrement celui enregistré par la Commission sous la référence X64/2008 ;

VU les articles L.5121-1 et suivants du code du travail relatifs à l'aide au développement de l'emploi et des compétences ;

VU le Contrat de Plan Régional de Développement de la Formation Professionnelle (CPRDFP) adopté le 28 octobre 2011, portant sur la période 2011/2015 ;

VU l'accord national interprofessionnel relatif à la formation professionnelle du 14 Décembre 2013 ;

VU la loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale ;

VU la loi travail n° 2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels ;

VU la délibération du Conseil Régional de La Réunion en date du 7 novembre 2017

Entre les soussignés,

**L'Etat,**

*représenté par le Préfet de La Réunion*

**Le Conseil Régional de La Réunion,**

*représenté par le Président du Conseil Régional de La Réunion*

**L'Académie de La Réunion,**

*représentée par le Recteur de l'académie de La Réunion*

**L'Université de La Réunion,**

*représentée par le Président de l'Université de La Réunion*

**Pôle emploi Réunion**

*représenté par le Directeur régional*

Et les organisations représentatives des employeurs :

**La Fédération Nationale de l'Immobilier (FNAIM),**

*représentée par le Président de la Chambre de l'océan Indien*

Monsieur André LADEVEZE

**Le Syndicat National des Professionnels de l'Immobilier (SNPI),**

*représenté par le Secrétaire départemental*

Monsieur Philippe DAVROUX

Et les organisations représentatives des salariés :

**La Confédération Générale du Travail de La Réunion (CGTR)**

*représentée par*

Monsieur Gilles FONTAINE

**LA CFDT Réunion**

*représentée par*

Monsieur Joël DALLEAU

**L'Union Régionale et Départementale CFTC de La Réunion**

*représentée par*

Monsieur Alain DALLEAU

**L'Union Départementale des syndicats FO**

*représentée par*

Madame Gisèle FABREGUE

**L'Union Régionale et Départementale CFE-CGC de La Réunion**

*Représentée par*

Madame Marie-Hélène ETHEVE

---

## PREAMBULE

Le secteur de l'immobilier à La Réunion a connu différentes phases importantes d'évolution. **Après la départementalisation et l'urbanisation des territoires**, la priorité est mise sur l'habitat social dans le cadre de la lutte contre l'habitat insalubre et dans le but de permettre aux plus démunis d'accéder à la propriété.

**Dans les années 80**, les lois de défiscalisation, et notamment les lois Paul et Girardin, vont structurer le paysage de l'immobilier et faire de La Réunion une niche. **Entre 2003 et 2008**, L'île connaît un véritable essor des constructions collectives et individuelles et les professionnels se spécialisent : les activités de promotion, de transaction et de gestion se structurent, les activités de syndic se développent.

**La crise de 2006**, des subprimes aux Etats Unis et la crise économique qui s'ensuit, bouleversent cet équilibre. Parallèlement la loi Scellier, dispositif national de défiscalisation remplaçant les lois Robien et Borloo, rend l'outre-mer moins attractif et précipite le secteur dans une crise sans précédent.

Depuis 10 ans, le secteur peine à se relever...

**En fin d'année 2014**, les professionnels du secteur de l'immobilier, regroupés au sein de La Fédération Nationale des Agences Immobilières (FNAIM) et du Syndicat National des Professionnels de l'Immobilier (SNPI), ont sollicité la DIECCTE et la Région Réunion afin de présenter les difficultés rencontrées par le secteur immobilier en termes d'activité, d'emplois et de formations.

**En 2016**, mandaté par l'Etat, la Région Réunion et les professionnels, le CARIF-OREF mène une étude afin d'analyser la pertinence et la faisabilité d'un accord cadre visant à accompagner les professionnels sur ces problématiques emploi – formation.

Ces travaux ont permis d'identifier les principaux enjeux auxquels se trouve confronté le secteur aujourd'hui :

- Le marché présente un **déficit d'offres**, en partie compensée par la reprise de l'habitat social mais parallèlement la loi PINEL Dom n'apporte toujours pas les effets escomptés dans le secteur de la construction. Les activités de promotion et de transaction stagnent. Les activités de gestion sont convoitées.
- Le secteur est soumis à de nouvelles formes de **concurrences** et les **comportements des clients changent** : plus exigeants, ils réclament à la fois réactivité et qualité. Parallèlement l'accès facilité à l'information et la recherche d'économies, les poussent à s'affranchir des agences.
- **La société réunionnaise évolue** : La Réunion poursuit sa transition démographique, le marché de l'habitat présente des opportunités intéressantes compte tenu de la structure de la population. Les modes de vie et de consommation sont des données importantes à prendre en compte dans la conception d'un bien ou d'un service.
- **Les évolutions réglementaires** se succèdent impactant autant le secteur de la construction et de la promotion que ceux de la transaction et de la gestion (Loi PLU, Loi PINEL...). Ces évolutions importantes se répercutent sur l'activité commerciale, l'organisation interne des agences, mais aussi les métiers.
- **Les nouvelles technologies** interviennent sur plusieurs dimensions : elles facilitent l'accès du plus grand nombre à l'information, accélèrent et fiabilisent les processus de communication, transforment les processus de gestion...

**En 2017, pour répondre à ces enjeux**, les professionnels et les pouvoirs publics locaux décident de travailler ensemble sur des questions cruciales telles que la stratégie d'entreprise, la mise en œuvre de services de qualité, l'attractivité de la profession, la gestion des emplois et des compétences.... C'est au travers de la signature de cet **Accord Cadre** que se formalise cette volonté commune d'accompagner la structuration et le développement du secteur de l'immobilier privé et intermédiaire à La Réunion.

## CONTEXTE REGIONAL

### Un secteur en difficulté depuis 10 ans

En 2015, le secteur compte 2 656 établissements (37% de plus qu'en 2009), dont 19% d'entreprises individuelles, 68% de sociétés commerciales et 13% des sociétés civiles. 85% des établissements ne comptent aucun salarié.

L'augmentation du nombre d'établissements s'est principalement faite par la progression de la part des établissements sans salariés (soit + 5 points en 5 ans).

A partir de 2009, le secteur s'est modifié ; les entreprises ont dû évoluer et développer des stratégies d'adaptation face à la situation économique :

- Recherche d'économies dans l'organisation interne de l'entreprise,
- Réduction de la masse salariale par le non remplacement des départs, voire les licenciements,
- Sous-traitance de certaines activités,
- Regroupement ou mutualisation avec d'autres structures similaires,
- Développement d'autres activités.

### Transfert d'activités : du neuf vers l'ancien

En 2015, le secteur de l'immobilier représente 2 442 emplois salariés. Malgré une reprise annoncée, le secteur de la promotion se relève difficilement. Outre les cessations d'activité, ce secteur a dû réduire ses effectifs salariés pour se concentrer sur son cœur de métier et a pu, en attendant une reprise sensible de l'immobilier privé, se positionner en sous-traitance du secteur de l'immobilier social.

Ainsi, en 2015, 1 établissement sur 2 intervient spécifiquement dans le domaine de la location. 38 % des établissements se répartissent à l'intérieur des activités immobilières pour compte de tiers, c'est-à-dire sur des activités de gestion ou de transaction, généralement au sein d'une agence immobilière classique.

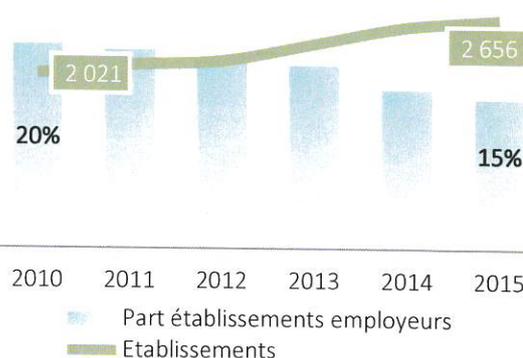
La réduction des effectifs dans les entreprises de promotion au plus fort de la crise s'est traduite notamment par la sous-traitance des activités juridiques, indispensables au suivi de l'activité. Ainsi le suivi des programmes de promotion des années fortes de la défiscalisation a engendré la création de pôles de supports aux clients sur les défiscalisations, souvent complètement détachés des entreprises de promotion.

Tableau 1 : Evolution récente du nombre d'établissements

Secteurs d'activité	Etab.	%	Evol / 2009
Location et exploitation de biens immobiliers propres ou loués	1 427	54%	50%
Activités immobilières pour compte de tiers	777	29%	32%
Activités des marchands de biens immobiliers	227	9%	14%
Promotion immobilière	225	8%	15%
<b>Secteur immobilier</b>	<b>2 656</b>	<b>100%</b>	<b>37%</b>

Source : INSEE, Sirene, fichier détail, dénombrement des établissements et des établissements, champ total au 1er janvier 2015 - Traitement CARIF-OREF Réunion

Graphique 1 : Evolution du nombre d'établissements – 2010-2015



Source : INSEE, Sirene, fichier détail, dénombrement des établissements et des établissements, champ total au 1er janvier 2015 - Traitement CARIF-OREF Réunion

Tableau 2 : Evolution récente des emplois salariés

Secteurs d'activité	Salariés	%	Evol / 2009
Location et exploitation de biens immobiliers propres ou loués	1 284	53%	4%
Activités immobilières pour compte de tiers	918	38%	24%
Promotion immobilière	206	8%	12%
Activités des marchands de biens immobiliers	34	1%	-26%
<b>Total général</b>	<b>2 442</b>	<b>100%</b>	<b>10%</b>

Source : Acooss-Urssaf - Données brutes au 31/12/2015 - Traitement CARIF-OREF Réunion

### Nécessité de faire évoluer l'offre de formation aux regards des évolutions métiers du secteur

L'offre de formation initiale n'est pas forcément spécifique aux métiers de l'immobilier. Les professionnels disent recruter principalement -pour ce qui concerne les diplômés- des jeunes titulaires d'un BTS Assistant de gestion PME PMI, Négociation Relation Client ou Management des Unités Commerciales.

A ce jour, on recense principalement trois formations spécifiques aux professions immobilières :

- BTS Professions immobilières, dispensé par le GRETA et le Lycée des Avirons,
- CAP gardien d'immeuble au CFA du Port,
- Titre professionnel Responsable de programme immobilier au CNAM.

Tableau 3 : Offre de formation initiale liée au secteur immobilier à La Réunion

Action de formation	Année d'étude	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
BTS professions immobilières	Première année	25	22	21	24	24	24	20
	Dernière année	14	12	11	12	15	23	19
CAP gardien d'immeubles	Première année				18	10		11
	Dernière année					35	10	
<b>Total</b>		<b>39</b>	<b>34</b>	<b>32</b>	<b>54</b>	<b>84</b>	<b>57</b>	<b>50</b>

Sources : Académie de La Réunion, Direction de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Forêt, Enquêtes écoles – DRESS Université de La Réunion – PROFIL, CCI Île de La Réunion - Pôle Formation, traitement CARIF-OREF Réunion

Aujourd'hui **les activités de gestion** et de **syndic** ont un véritable challenge à relever, en cohérence avec le contexte juridique et réglementaire et afin de répondre au mieux aux exigences des clients en termes de qualité de service, de transparence et de proximité. Les emplois d'assistant commercial devront **appuyer les fonctions de gestion et de transaction et participer à l'amélioration des services au client**. Revoir les modes d'organisation, les formations commerciales et les processus de vente ou de gestion pour répondre encore mieux aux besoins des clients et aux exigences réglementaires, tels seront les enjeux de demain.

La fonction d'agent commercial (principalement sur les activités de transaction) représente la principale activité exercée en indépendant. Source d'inquiétude quant aux règles de concurrence qu'il modifie, ce phénomène nouveau illustre parfaitement la nécessaire émergence d'un nouveau modèle économique. Ainsi, les professionnels réunionnais répondent à ce phénomène par **une volonté de structurer et développer la formation des commerciaux, le contrôle de leurs pratiques et la clarification des règles de déontologie**.

Les métiers **du juridique immobilier** présentent aujourd'hui des perspectives fortes aussi bien en appui des activités de promotion que sur les actes de transaction et de gestion.

L'offre de formation continue n'est pas toujours explicite quant aux publics cibles, aux prérequis ou au type de formation (réglementaire ou technique). Le « réflexe formation » n'étant pas acquis au sein de la profession, les professionnels ne savent pas toujours où trouver l'information.

## Enjeux et opportunités

Le secteur de l'immobilier est **impacté par de nombreuses lois et dispositions réglementaires** tant au niveau de l'exercice du métier que de son environnement technique, fiscal...

Ce contexte juridique et réglementaire nécessite :

- De s'adapter à la complexité fiscale,
- De répondre aux contraintes environnementales et aux nouvelles normes,
- De prendre en compte les impacts sur les coûts de construction et de rénovation,
- De se conformer aux obligations légales en matière d'information sur les financements et les assurances (formation des négociateurs et des agents commerciaux).

**La population réunionnaise poursuit sa croissance**, la demande de logement est encore aujourd'hui plus importante que l'offre disponible :

- Avec le développement et la modernisation de l'offre de formation supérieure initiale sur le territoire, la population étudiante se développe et, avec elle, les besoins en logements et en services spécifiques.
- Toute une part de la population, âgée de plus de 65 ans, risque de se trouver en décalage avec les évolutions technologiques et automatisations des services. Il apparaît important de maintenir des services de proximité adaptés à ces populations.
- Les besoins des ménages évoluent avec leur structure et le développement des familles monoparentales, des familles reconstituées.
- La société évolue, se modernise, les codes et modes de communication changent, le secteur doit en tenir compte.

Avec la crise, ce sont les établissements les plus faibles et les moins structurés qui ont été les premiers à disparaître du paysage immobilier. Si le secteur s'est apuré en laissant la place aux structures les plus solides, **de nombreux défis subsistent** :

- Les clients sont mieux informés et plus exigeants,
- La concurrence se fait plus agressive, moins respectueuse de la déontologie,
- Les TPE voire les PME résistent difficilement à la pression des gros groupes et des mandataires,
- Les TPE réunionnaises souffrent aujourd'hui d'un manque de productivité et de coûts de fonctionnement élevés.

Malgré ce contexte morose, le marché de l'immobilier réunionnais a devant lui des perspectives intéressantes. La part de marché détenue par les professionnels réunionnais ne dépasse pas 25% alors qu'en France métropolitaine elle est estimée à 60%, **ce qui représente une marge de progression de plus de 40% de part de marché à conquérir.**

---

## ARTICLE 1 : OBJET

Le secteur de l'immobilier, *via* ses représentants professionnels, la FNAIM, le SNPI et les organisations syndicales de salariés signataires du présent accord, entend maintenir une impulsion à ce qu'il considère comme une priorité absolue :

La structuration du secteur et l'accompagnement des entreprises à travers la montée en compétences des salariés, indépendants et dirigeants d'entreprises dans le but de développer et consolider les emplois.

Le secteur se fixe comme axe prioritaire l'accompagnement des entreprises du secteur dans :

- La structuration de l'offre de formation initiale et continue à travers l'ouverture de diplôme permettant l'élévation des niveaux de qualifications locales,
- L'adaptation aux évolutions majeures de son environnement (réglementaire, technologique, social, environnemental, sociologiques...),
- La valorisation du secteur et des professionnels de l'immobilier,
- La reconnaissance des compétences et de l'expérience professionnelle.

---

## ARTICLE 2 : FINALITES ET OBJECTIFS

Les partenaires signataires conviennent d'une collaboration étroite et active en vue de permettre la mise en œuvre des actions relevant des axes d'intervention suivants :

---

### AXE 1 AGIR SUR SA STRATEGIE

S'interroger sur les comportements d'achat et de vente des clients, dans un environnement de plus en plus concurrentiel.

- **MIEUX CONNAITRE LE MARCHE, LES CLIENTS, LEURS BESOINS**

Les concurrents attaquent massivement les portefeuilles. Ils ont une stratégie purement offensive et basée sur des objectifs principalement quantitatifs aujourd'hui. Sur un marché prometteur, il s'avère important de définir les moyens à mettre en œuvre pour améliorer la productivité des agences, et leur permettre de regagner des parts de marché qui leur échappent.

- **DEVELOPPER UNE CULTURE DE SERVICE AU CLIENT**

Les exigences des clients augmentent. D'autres besoins émergent, liés aux évolutions démographiques, des modes de vie, liés à l'histoire et la culture réunionnaise... D'autres besoins sont traductibles en services associés...

- **REGULER LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES**

Le consommateur dispose avec Internet d'une richesse d'informations qui lui permet de penser qu'il en sait plus que le professionnel, de comparer les tarifs et les prestations qui lui sont proposés. Avec l'appui de la réglementation, un véritable travail sur les prix et sur la valeur ajoutée est à apporter à des consommateurs plus exigeants.

---

### AXE 2 ADAPTER SON ENTREPRISE AUX MUTATIONS DE SON ENVIRONNEMENT

- **DEFINIR SA POLITIQUE ET SA STRATEGIE D'ENTREPRISE EN REPONSE AUX EXIGENCES DE SON ENVIRONNEMENT**

Il s'agit pour le secteur d'intégrer les risques et les opportunités pour mettre en place un véritable système de management de la qualité. Cela signifie, pour chaque entreprise, d'être en capacité de définir sa politique et sa stratégie de développement sur un marché fortement réglementé et fortement concurrentiel mais où les possibilités sont réelles pour développer des expertises, des services nouveaux, la qualité et la satisfaction des clients.

#### - **POURSUIVRE LES ACTIONS D'ADAPTATION A LA REGLEMENTATION**

Le secteur de l'immobilier est impacté par de nombreuses lois et dispositions réglementaires dans de nombreux domaines. Ce contexte juridique et réglementaire nécessite de s'adapter à la complexité fiscales, de répondre aux contraintes environnementales et aux nouvelles normes et de prendre en compte les impacts sur la réhabilitation du parc ancien (gain énergétique, traitement déchets dangereux,...)

La réglementation s'impose dans les secteurs de la promotion, de la transaction et de la gestion de manière différenciée. Les réponses et les adaptations face aux évolutions s'organisent différemment selon le secteur. L'effort doit se poursuivre et rester constant. Les acteurs déjà en place ont en leur possession toutes les clés pour permettre ces adaptations. A titre d'exemple, la CCI Réunion constitue un relai pédagogique sur les diagnostics énergétiques, l'accessibilité, la gestion des déchets...

#### - **DEVELOPPER DES OFFRES REpondant A DES DEMANDES EMERGENTES**

Le secteur a tout à gagner à faire preuve d'innovation dans sa stratégie de développement, à imaginer les besoins de demain (des étudiants, de la population sénior autonome, des familles monoparentales, des touristes...), à concevoir des services dédiés (Résidences câblées, conciergerie, espaces collectifs, proximité des commerces,...) et à développer des expertises complémentaires.

Tels sont les enjeux forts pour l'avenir du secteur. Les dispositifs de gestion prévisionnelle des emplois et compétences, les actions d'accompagnement à l'optimisation des processus, la mise en place de systèmes de management de la qualité sont autant d'actions possibles pour accompagner les entreprises dans une démarche de pérennisation. Ces actions engendreront nécessairement une évolution des compétences et des qualifications nécessaires au développement qualitatif et quantitatif des services et des actes professionnels.

---

### AXE 3 DECIDER D'UNE POLITIQUE D'EMPLOI ET DE REMUNERATION

Le secteur doit aujourd'hui se pencher sur sa politique de rémunération y compris sur les métiers indépendants, permettant de valoriser les savoir-faire.

#### - **MIEUX ORGANISER ET GERER LES BESOINS ET LES RECRUTEMENTS**

Aujourd'hui, les professionnels sont confrontés à un manque de productivité, un turn-over important de collaborateurs, des difficultés à proposer un véritable plan de carrière, des difficultés à recruter des négociateurs compétents...

Une politique de gestion des ressources humaines (recrutement, gestion des compétences...) est à structurer. Sur ces questions, des partenaires tels que Pôle Emploi et les OPCA peuvent apporter des solutions concrètes en matière de recrutement, d'adaptation au poste (AFPR, POE) et de formation tout en réduisant les coûts.

#### - **FORMALISER ET COMMUNIQUER UNE POLITIQUE DE REMUNERATION COHERENTE**

Une rémunération acceptable à la hauteur des services fournis, et des compétences exercées doit être défini. Le secteur souffre d'un déficit de visibilité, malgré l'existence d'une convention collective.

Il peut paraître également nécessaire de mettre à plat la rémunération des négociateurs salariés pour lesquels la rémunération fixe rétribue la bonne exécution des tâches, la variable récompense les performances réalisées.

#### - **MANAGER, MOTIVER ET FIDELISER SES SALARIES**

Cela relève de la compétence des chefs d'entreprise pour les TPE ne disposant pas d'encadrement intermédiaire et de la compétence des cadres pour les structures plus importantes. Manager des équipes est une compétence qui

s'acquiert, en formation et sur le terrain et qui relève pour partie de la compétence de chacun à communiquer efficacement et de manière positive.

---

#### AXE 4 AMELIORER LA COMMUNICATION INTRA ET EXTRA SECTORIELLE

- **COMMUNIQUER SUR LE SECTEUR POUR AMELIORER L'IMAGE DES PROFESSIONS ET DU SECTEUR**

Développer une image de qualité, de services, communiquer sur les recrutements y compris ceux des commerciaux indépendants.

- **COMMUNIQUER AU SEIN DU SECTEUR**

Communiquer sur les dispositifs de formation et de financement des formations, après échanges avec les professionnels, devient une condition indispensable, la mise à disposition des informations via internet ne suffit pas. Un vrai travail de communication de proximité devrait permettre d'apporter tous les éléments de décision nécessaires pour que les chefs d'entreprise puissent identifier ce qui répondra à leurs attentes et besoins. La création d'un espace d'échanges et d'informations pourrait constituer un véritable centre de ressources pour les professionnels et préviendrait l'isolement des petites entreprises.

- **MAITRISER LES NOUVELLES TECHNOLOGIES**

Les réseaux traditionnels et les réseaux de mandataires disposent d'un outil internet performant. Les agences isolées ne pourront survivre si elles ne maîtrisent pas ces évolutions technologiques.

---

#### AXE 5 FORMER LES MANAGERS ET LES COLLABORATEURS, QUEL QUE SOIT LEUR STATUT

La formation devra permettre, à terme, d'harmoniser les pratiques et participerait à favoriser une meilleure qualité de service, redorer l'image de la profession et développer les bonnes pratiques.

- **ACCOMPAGNER LES ENTREPRISES DANS LEUR GESTION PREVISIONNELLE DES EMPLOIS ET DES COMPETENCES**

Elaborer les référentiels métiers, l'évaluation des besoins en formation et les plans de formation.

- **STRUCTURER L'OFFRE DE FORMATION CONTINUE**

Adapter les contenus et modalités des formations aux fonctions (gestionnaires, commerciaux, managers) concernées par la formation, aux niveaux d'expertises de départ et souhaité, aux objectifs visés sur le terrain (quelle plus-value attendue ?) Cela signifie de concevoir des dispositifs de formation pour les dirigeants, pour les négociateurs indépendants et pour les salariés.

---

### ARTICLE 3 : ACTIONS ELIGIBLES

- Les actions d'information
- Les actions de sensibilisation des professionnels sur les objectifs et actions du présent accord
- Les actions de positionnement, d'accompagnement, de conseil et de formation nécessitées par la mise en œuvre des plans d'actions joints en annexe
- Les actions et parcours de formation aboutissant à une certification (titre, diplôme, qualification ou certification de branche)
- Les actions visant l'acquisition et/ou le développement de compétences et permettant d'accroître la performance opérationnelle des entreprises et des salariés
- Les actions visant l'acquisition de savoirs de base, constituant un prérequis pour l'accès à des formations professionnelles qualifiantes ou non
- Les mesures d'ingénierie nécessitées par la mise en œuvre des actions citées ci-dessus
- Les actions d'évaluation

---

### ARTICLE 4 : PUBLICS PRIORITAIRES

- Jeunes demandeurs d'emploi ou primo-entrants
- Salariés nécessitant une évolution du niveau de qualification par la formation continue pour permettre leur maintien en emploi
- Seniors
- Travailleurs handicapés en emploi ou demandeurs d'emploi
- Travailleurs non-salariés et chefs d'entreprise
- Agents commerciaux indépendants évoluant sur le secteur

---

### ARTICLE 5 : CHAMP D'APPLICATION

Le territoire considéré est le département de La Réunion (974).

Les entreprises du secteur immobilier se répartissent à l'intérieur de trois grands domaines : la promotion immobilière, la transaction immobilière et la gestion des biens immobiliers.

Le champ s'applique sur :

- Les entreprises sont celles comprises dans le périmètre des codes :
  - PROMOTION IMMOBILIERE
    - 41.10A-Promotion immobilière de logements
    - 41.10B-Promotion immobilière de bureaux
    - 41.10C-Promotion immobilière d'autres bâtiments
    - 41.10D-Supports juridiques de programmes
  - ACTIVITÉS IMMOBILIÈRES
    - 68.10Z-Activités des marchands de biens immobiliers
    - 68.20A-Location de logements
    - 68.20B-Location de terrains et d'autres biens immobiliers
    - 68.31Z-Agences immobilières
    - 68.32A-Administration d'immeubles et autres biens immobiliers
    - 68.32B-Supports juridiques de gestion de patrimoine immobilier

16 métiers cadres sont identifiés dans le secteur et sont regroupés en six grandes familles les métiers de montages d'opération immobilières, de la transaction et de la commercialisation, de la gestion et l'administration, de l'expertise, l'investissement et de l'aménagement.

---

### ARTICLE 6 : ACTIONS A METTRE EN ŒUVRE

Les actions à mettre en œuvre sont détaillées en annexe du présent accord-cadre.

---

## ARTICLE 7 : CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE

La signature et l'exécution du présent accord-cadre sont soumises à des conditions préalables.

### Art. 7 - 1 : Condition générale

Le présent accord-cadre ne pourra être valide qu'à la condition expresse mais non unique, que l'ensemble des signataires aient, en amont de sa signature, défini et formalisé les modalités de mise en œuvre des plans d'actions joints en annexe. Pour cela, ils auront préalablement identifié les pilotes de chaque plan d'action, les échéances de réalisation et de suivi.

### Art. 7 - 2 : Les instances de mise en œuvre

La mise en œuvre du présent accord relève des 4 instances mentionnées ci-dessous :

- a. **Les porteurs** : les représentants professionnels signataires sont responsables du respect des engagements pris dans le présent accord. Ils prennent à ce titre toutes les mesures nécessaires pour diffuser l'information au sein de la profession sans aucune discrimination. Ils prennent l'attache des organismes relais, animateurs, ainsi que tous les intervenants potentiels. Ils répondent aux demandes de précisions de toute nature de la part des institutions publiques cofinçant les plans d'actions. Ils s'assurent du bon fonctionnement des différentes instances citées ci-dessous.
- b. **Le comité de pilotage** : instance de concertation, coordination et de suivi du contrat. Il est composé des partenaires signataires du contrat ou de leurs représentants dûment désignés. Il se réunit à minima 1 fois par an pour faire le point sur les actions mises en œuvre et, le cas échéant, procéder aux ajustements nécessaires.
- c. **L'animateur** : choisi par l'ensemble des signataires du projet, il aura pour charge de mettre en œuvre les moyens nécessaires à la mise en œuvre des plans d'actions définis par cet accord-cadre, de coordonner au plan technique et méthodologique les différents intervenants, de préparer pour le compte du porteur les différents éléments nécessaires au pilotage, au suivi et à l'évaluation, en s'appuyant, le cas échéant sur les prestataires désignés par les porteurs.
- d. **Les comités techniques** : le comité de pilotage pourra s'appuyer sur un comité technique, composé des techniciens et administratifs relevant des organisations signataires du présent accord-cadre, chargés de réunir les informations nécessaires et de préparer les décisions qui lui seront proposées.

### Art. 7 - 3 : Suivi-évaluations des actions

L'ensemble des instances assurent un suivi et une évaluation annuelle des actions qu'elles mettent en œuvre, sur la base des indicateurs qui auront été définis par le comité de pilotage. Ces informations sont notamment transmises à l'occasion des comités de pilotages réunissant les signataires du présent accord et dont le secrétariat est assuré par l'animateur.

Le dispositif d'évaluation s'articulera autour :

- d'une évaluation annuelle de l'accord-cadre sous l'égide du comité de pilotage. Réalisée pour mesurer l'impact des actions et les conditions de mise en œuvre, la coordination de l'évaluation sera réalisée par l'animateur. Il obtiendra à cette fin le concours de l'ensemble des porteurs, du comité de pilotage et des comités techniques.
- d'une réactualisation, si nécessaire, du contenu du présent accord afin de satisfaire aux évolutions possibles du secteur tant en terme de convention collective qu'en terme de législation,
- d'une évaluation finale réalisée au plan régional.

---

#### ARTICLE 8 : FINANCEMENT

Les moyens de financement, des différentes actions et mesures prévues dans le présent accord, pourront relever de la Branche au titre des fonds de formation, participation directe des entreprises et de financements publics de l'Etat, de la Région et du FSE. Les financements publics ne pourront être supérieurs à 80% du montant des dépenses éligibles, les 20% restant à charge de la branche et des entreprises qui pourront être valorisés au travers des moyens mis à disposition de l'accord cadre (humains, logistiques...).

Des conventions financières annuelles ou pluriannuelles fixeront les contenus du programme d'actions financé et les assiettes financières éligibles aux différents dispositifs financiers publics et privés, ainsi que leurs niveaux d'intervention, en fonction des crédits alloués.

---

#### ARTICLE 9 : DUREE

Le présent accord- cadre est conclu à sa signature jusqu'au 31 décembre 2022.

Il pourra être modifié par voie d'avenant et dénoncé par l'une ou l'autre des parties sur exposé des motifs avec un préavis de trois mois.

Fait à Saint-Denis de La Réunion, le 24 Avril 2018

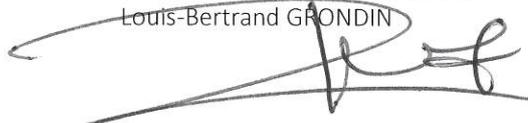
Entre les soussignés,

**L'Etat**  
Pour le Préfet, Le Secrétaire régional pour les affaires  
régionales  
Loïc ARMAND



**L'Académie de La Réunion**  
Le Recteur  
Vèlayoudom MARIMOUTOU

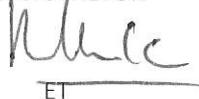
**Le Conseil Régional de La Réunion**  
Pour le Président, Le Conseiller régional  
Louis-Bertrand GRONDIN



**L'Université de La Réunion**  
Pour le Président, La Vice-Présidente  
Marceline DUCROCQ-GRONDIN



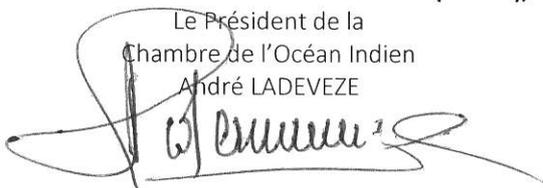
**Pôle Emploi**  
Le Directeur Régional  
Michel SWIETON



ET



**La Fédération Nationale de l'Immobilier (FNAIM),**  
Le Président de la  
Chambre de l'Océan Indien  
André LADEVEZE



**Le Syndicat National des Professionnels de l'Immobilier (SNPI),**  
Le Secrétaire départemental  
Philippe DAVROUX



ET

**La Confédération Générale du Travail de La Réunion (CGTR)**  
Le représentant  
Gilles FONTAINE



**La CFDT Réunion**  
Le représentant  
Joël DALLEAU



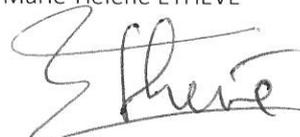
**L'Union Régionale et Départementale CFTC de La Réunion**  
Le représentant  
Alain DALLEAU



**L'Union Départementale des syndicats FO**  
La représentante  
Gisèle FABREGUE



**L'Union Régionale et Départementale CFE-CGC de La Réunion**  
La représentante  
Marie-Hélène ETHEVE



## ANNEXES

Fiches actions : 11 actions ont été déclinées en réponse aux 5 axes stratégiques et aux 14 objectifs.

Fiche action 0 : Animation de l'accord-cadre

FICHES ACTIONS 1 A 3 ANIMER ET ALIMENTER LES DEMARCHES STRATEGIQUES ET DE DEVELOPPEMENT (AXE 1 ET 3)

Objectif 1 : Mieux connaître le marché, les clients, leurs besoins

Objectif 2 : Développer une culture de service au client

Objectif 3 : Réguler les pratiques professionnelles

Objectif 7 : Mieux organiser et gérer les besoins et les recrutements

Objectif 8 : Formaliser et communiquer une politique de rémunération cohérente

Objectif 9 : Manager, motiver et fidéliser ses salariés

FICHES ACTIONS 4 A 5 ADAPTER SON ENTREPRISE AUX MUTATIONS DE SON ENVIRONNEMENT (AXE 2)

Objectif 4 : Définir sa politique et sa stratégie d'entreprise en réponse aux exigences de son environnement

Objectif 5 : Poursuivre les actions d'adaptation à la réglementation

Objectif 6 : Développer des offres répondant à des demandes émergentes

FICHES ACTIONS 6 A 7 AMELIORER LA COMMUNICATION INTRA ET EXTRA SECTORIELLE (AXE 4)

Objectif 10 : Communiquer sur le secteur pour améliorer l'image des professions et du secteur

Objectif 11 : Communiquer au sein du secteur

Objectif 12 : Maitriser les nouvelles technologies

FICHES ACTIONS 8 A 11 FORMER LES MANAGERS ET LES COLLABORATEURS, QUELQUE SOIENT LEUR STATUT (AXE 5)

Objectif 13 : Accompagner les entreprises dans leur gestion prévisionnelle des emplois et des compétences

Objectif 14 : Structurer l'offre de formation continue

## FICHE ACTION 0 : ANIMATION DE L'ACCORD-CADRE

### Objectifs :

- Assurer la maîtrise d'ouvrage de l'accord-cadre et du plan d'actions annexé, fournir au porteur un appui méthodologique au pilotage
- Veiller à ce que les actions du présent accord-cadre bénéficient à l'ensemble du secteur

### Contenu :

- Conduite de projet suite à un appel d'offre obligatoire
- Animation du réseau de partenaires
- Coordination des intervenants
- Organisation et secrétariat des travaux de suivi, d'évaluation et de pilotage
- Appui méthodologique au porteur

### Acteur :

Le porteur choisit *via* une consultation un animateur dont le choix sera validé par l'ensemble des financeurs.

Une convention de prestation définissant les objectifs et le calendrier opérationnel de mise en œuvre sera signée entre le porteur et le prestataire. Elle prévoira le budget prévisionnel alloué à cette mission.

### Critères d'évaluation :

- Respect des orientations de l'accord-cadre
- Mise en œuvre des moyens humains, techniques et financiers prévus par l'accord-cadre

FICHES ACTIONS 1 A 3 : ANIMER ET ALIMENTER LES DEMARCHES STRATEGIQUES ET DE DEVELOPPEMENT

AXE 1 AGIR SUR SA STRATEGIE		AXE 3 DECIDER D'UNE POLITIQUE D'EMPLOI ET DE REMUNERATION		
Objectif 1 : Mieux connaître le marché, les clients, leurs besoins		Objectif 7 : Mieux organiser et gérer les besoins et les recrutements		
Objectif 2 : Développer une culture de service au client		Objectif 8 : Formaliser et communiquer une politique de rémunération cohérente		
Objectif 3 : Réguler les pratiques professionnelles		Objectif 9 : Manager, motiver et fidéliser ses salariés		
CODE ACTION	ACTIONS	ACTEURS	METHODES / MOYENS	EVALUATION
ACTION 1 1_NEGO_année	Permettre aux professionnels de disposer des ressources nécessaires à l'observation de leur secteur (créations d'entreprises, données emplois salariés et non-salariés, formation) et aux négociations de branche avec les représentants des différentes professions libérales et salariées.	<b>Carif-Oref</b> Etat Région CCIR ADIL	Structuration d'une observation sectorielle des données emploi formation Elaboration de tableaux de bord Veilles réglementaires	Signature d'une convention de partenariat relative à la production/traitement de données du secteur Publication d'un tableau de bord annuel Liste de diffusion des données
ACTION 2 2_GPEC_année	Mettre en place un dispositif de diagnostic. Anticiper les évolutions, risques et opportunités, adapter sa stratégie d'entreprise et ses emplois et compétences à son environnement.	<b>Etat</b> Région Europe Entreprises OPCA POLE EMPLOI	Dispositif FSE GPEC Prestation Conseil RH gérée par la DIECCTE Mise en concurrence des cabinets de conseil sur la réalisation des diagnostics	Nombre d'entreprises ayant bénéficié du dispositif Bilan des actions menées
ACTION 3 3_SYSCO_année	Créer et mettre à disposition des agences et des agents commerciaux un système interactif de contrôle des activités des agents commerciaux.	<b>Fédérations et syndicats professionnels</b> Etat Entreprises	Rédaction d'un cahier des charges Création d'un outil numérique renseigné par les agents commerciaux, comportant la délégation de mandat, les règles déontologiques (charte universelle des agents commerciaux), tableau de suivi des contacts et visites clients, tableau de suivi des actions de publicité. Outil numérique cosigné agent commercial / client / agence.	Construction et livraison de l'outil Réunions d'accompagnement à l'utilisation de l'outil (présentations générales organisées sur l'ensemble du territoire et pour tous les professionnels. Taux de participation) 1 enquête annuelle de l'utilisation de l'outil (questionnaire) après diffusion

FICHE ACTIONS 4 A 5 : ADAPTER SON ENTREPRISE AUX MUTATIONS DE SON ENVIRONNEMENT

AXE 2 ADAPTER SON ENTREPRISE AUX MUTATIONS DE SON ENVIRONNEMENT

**Objectif 4 :** Définir sa politique et sa stratégie d'entreprise en réponse aux exigences de son environnement

**Objectif 5 :** Poursuivre les actions d'adaptation à la réglementation

**Objectif 6 :** Développer des offres et services répondant à des demandes émergentes

CODE ACTION	ACTIONS	ACTEURS	METHODES / MOYENS	EVALUATION
ACTION 4 4_ QUALIMMO _année	Promouvoir les initiatives individuelles visant à la mise en place de système de management de la qualité et permettant l'anticipation des exigences réglementaires et des clients.	<b>Etat</b> Europe Fédérations et syndicats professionnels OPCA	Aide au conseil (FRAC)	Suivi et bilan quantitatif des actions menées Nombre de démarches engagées Nombre d'entreprises certifiées...
ACTION 5 5_ INNOV _année	Mettre en place un fonds d'aide à l'acquisition de programmes ou logiciels directement attachés à la production. - Sites internet adaptables multi supports pour les TPE - Logiciels spécifiques d'activités immobilières dédiés aux entreprises en création ou récemment créées ou pas encore équipées (critères à définir)	<b>Fédérations et syndicats professionnels</b> Etat Région Europe	Mobilisation ou création d'un fond spécifique Mobilisation des aides européennes	Suivi des dossiers de demande de subvention

FICHE ACTIONS 6 A 7 : AMELIORER LA COMMUNICATION

AXE 4 AMELIORER LA COMMUNICATION INTRA ET EXTRA SECTORIELLE

Objectif 10 : Communiquer sur le secteur pour améliorer l'image des professions et du secteur

Objectif 11 : Communiquer au sein du secteur

Objectif 12 : Maitriser les nouvelles technologies

CODES ACTIONS	ACTIONS	ACTEURS	METHODES / MOYENS	EVALUATION
ACTION 6 6_COMEXT_année	<p>Etablir un plan de communication sur 3 axes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Spot TV sur la responsabilité des propriétaires et l'intérêt de faire appel à des professionnels</li> <li>Spot à destination des jeunes sur les métiers et les formations</li> <li>Organisation de manifestations sectorielles (salons, forums)</li> </ul>	<p><b>Fédérations et syndicats professionnels</b> Etat Région CCIR</p>	<p>Partenariats à envisager <b>CAMPAGNE GRAND PUBLIC</b> Campagne TV spots publicitaires grand public « Faites appel à votre agent immobilier » : campagne qui met l'accent sur les risques d'une transaction isolée. <b>CAMPAGNE JEUNE</b> Campagne ciblée jeunes « Les métiers et les formations de l'immobilier » Spot internet sur Facebook, sites chambres consulaires, site Formanoo, Partenariat à envisager avec les professionnels de l'audiovisuel</p>	<p>Bilan intermédiaire et final de la campagne (qualitatif et quantitatif) Manifestations organisées Participations</p>
ACTION 7 7_COMIN_année	<p>Mener des campagnes intra sectorielle et régulières de communication des professionnels de la formation vers tous les professionnels, agents immobiliers et agents commerciaux sans distinction d'adhésion</p>	<p><b>Pôle Emploi</b> <b>OPCA</b> CCIR ADIL FNAIM SNPI Fédération des promoteurs</p>	<p>2 campagnes mail par an sur les offres de formations disponibles Diffuser des contacts téléphoniques et mail pour faciliter les échanges avec les entreprises Centralisation de la diffusion, depuis un seul expéditeur (Agefos-PME par exemple) Organisation de manifestations des métiers et de la formation</p>	<p>Bilan intermédiaire et final de la campagne (qualitatif et quantitatif) Manifestations organisées Participations Tableau de bord de la FPC</p>

FICHE ACTIONS 8 A 11 : FORMER LES MANAGERS ET LES COLLABORATEURS

AXE 5 FORMER LES MANAGERS ET LES COLLABORATEURS, QUELQUE SOIENT LEUR STATUT

Objectif 13 : Accompagner les entreprises dans leur gestion prévisionnelle des emplois et des compétences

Objectif 14 : Structurer l'offre de formation continue

CODE ACTION	ACTION	ACTEURS	METHODES / MOYENS	EVALUATION
ACTION 8 8_FPRO_année	Créer une formation et continue équivalente de ce que fait le CNAM ICH en niveau 2 : Licence Immobilier option gestion, transaction, promotion, syndic de copropriété. L'alternance entreprise/formation permettra la spécialisation dans une des options précitées et garantira l'opérationnalité de la formation.	<b>Education nationale</b> (Rectorat, GIP FCIP,..) <b>Enseignement supérieur</b> (Université, CNAM,..) <b>Région</b> Etat	Cahier des charges de formation Mutualiser les initiatives passées (Université), présentes (CNAM ICH) et autres partenaires	Ouverture de la licence Nombre d'inscrits Nombre de reçus à l'examen final Nombre de personnes recrutées en fin de formation Tableau de bord Carif-Oref emploi formation
ACTION 9 6_CERTIF_année	Compléter l'offre de formation par <ul style="list-style-type: none"> <li>la mise en place d'un parcours de formation, comportant un stage obligatoire en entreprise et un module de formation spécifique à l'activité que l'on souhaite exercer (promotion, transaction, gestion locative, gestion d'immeubles, syndic de copropriété...).</li> <li>Le développement de l'offre modulaire de formation</li> </ul>	<b>Région</b> <b>OPCA</b> Etat <b>Education nationale</b> (Rectorat, GIP FCIP,..) <b>Enseignement supérieur</b> (Université, CNAM,..) Fédération et syndicats professionnels	Construction d'une carte de formation spécifique aux secteurs Construction d'une ingénierie de formation	Tableau de bord de la FPC Définition et mise en place d'indicateurs de suivi nombres de places offertes, nombre de parcours proposés...
ACTION 10 10_MALLETTE-IMMO_année	Pour les agents commerciaux indépendants et les chefs d'entreprise : Mettre en place une mallette de formation AGEFICE spécial métiers de l'immobilier. Renforcer les compétences commerciales des agents commerciaux.	<b>AGEFICE</b> Etat Région Fédération et syndicats professionnels Organismes de formation	Partenariat Appel à projet	Réunions d'information AGEFICE Suivi des inscriptions
ACTION 11 11_VAE_année	Pour valoriser les parcours des dirigeants et salariés et permettre la reconnaissance de leur expérience professionnelle et extraprofessionnelle, promouvoir et faciliter l'accès à la VAE.	<b>Certificateurs/CRIS-VAE</b> Etat Région Fédération et syndicats professionnels OPCA/AGEFICE	Campagne d'information VAE Métiers de l'immobilier	Suivi des dossiers VAE Mise en place et suivi des indicateurs : Nombre de diplômés, nombre de dossiers, parcours....