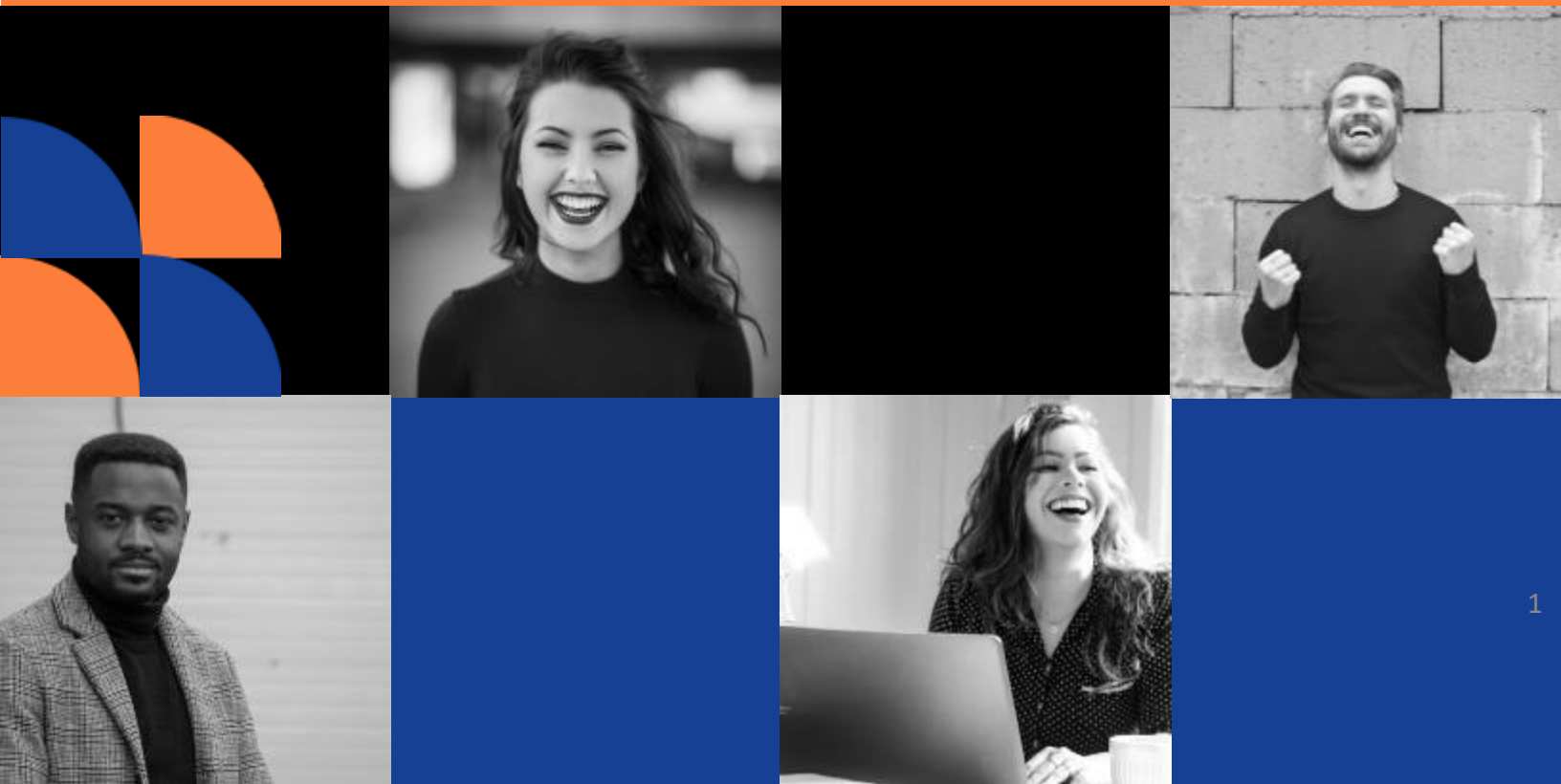


Mon Métier de Conseillère/Conseiller immobilier



Conseillère/Conseiller immobilier



VOS ROLES ET VOS ENJEUX

Vous mettez en œuvre la politique commerciale de la filiale dans le respect réglementaire. Vous développez les transactions immobilières sur votre secteur, en appui des réseaux. Vous assurez la prise de mandats, la commercialisation des biens et le suivi client. Vous êtes expert du marché immobilier, capable de répondre aux attentes spécifiques des clients dans un environnement concurrentiel. Vos compétences commerciales et votre connaissance du secteur sont essentielles pour développer le portefeuille et renforcer la position de la banque dans l'écosystème immobilier.

VOS RESPONSABILITÉS

- Mettre en œuvre la politique commerciale de la filiale immobilière de Crédit Mutuel Alliance Fédérale dans le respect de la réglementation en vigueur
- Développer l'activité de transactions immobilières sur son secteur en collaboration avec les réseaux d'agences de Crédit Mutuel Alliance Fédérale
- Prospecter activement pour obtenir des mandats de vente exclusifs et enrichir le portefeuille de biens à commercialiser
- Réaliser des estimations précises des biens immobiliers en s'appuyant sur sa connaissance approfondie du marché local
- Conseiller et accompagner les clients tout au long du processus d'achat ou de vente, en assurant un suivi personnalisé
- Négocier les conditions des transactions immobilières dans l'intérêt des clients et de Crédit Mutuel Alliance Fédérale
- Assurer la liaison entre les différents intervenants (notaires, agences bancaires, experts) pour faciliter la conclusion des transactions
- Veiller au respect des normes éthiques et déontologiques dans toutes les activités de transaction immobilière
- Contribuer à la notoriété et à l'image de marque de Crédit Mutuel Alliance Fédérale sur le marché immobilier local
- Se tenir informée des évolutions du marché immobilier et de la réglementation pour maintenir son expertise et sa compétitivité

Exemples de parcours pour y parvenir : Formation en immobilier ou expérience commerciale. Connaissance du marché immobilier et des réglementations.

Exemples d'opportunités à partir de ce métier : Pour découvrir les autres métiers, consultez la [Carte des métiers et parcours professionnels](#).





LES COMPÉTENCES		
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS	SAVOIR-ÊTRE
Analyse	Bâtiments	Apprendre à apprendre
Conseil	Conformité	Assertivité
Développement de marché	Droit	Être acteur du collectif
Gestion de portefeuille client	Durabilité	Être centré client
Gestion de risque	Finance	Être force de proposition
Maîtrise de risque	Langues	Être proactif
Négociation	Marketing et communication	Être responsable
Orientation client	Middle & back office	Faire preuve de courage
Vente immobilière	Offre	Faire preuve de flexibilité
Vente	Projet et innovation	Faire preuve d'esprit critique
	Qualité	Innovation
	Sécurité	Pédagogie
	Stratégie	Porter nos valeurs
		Savoir communiquer



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Analyse	• Détecter et recenser les informations, veiller à leur exhaustivité et prendre en compte la durée de vie de la donnée dans l'analyse • Combiner les sources d'informations, mener les études adéquates, mettre en perspective le sujet et son contexte et comprendre leurs enjeux • Faire preuve d'un regard critique dans l'étude du sujet, associer les parties prenantes concernées et évaluer les scénarii opportuns et leurs impacts • Formaliser et transmettre les conclusions et préconisations adéquates dans un objectif de qualité et de performance
Conseil	• Comprendre les besoins et l'environnement du client interne, intégrer les éventuels évolutions et impacts dans l'analyse • Apporter un accompagnement de qualité adapté aux besoins de chaque partie prenante • Partager son expertise, proposer les solutions adéquates et se placer au niveau de l'interlocuteur pour faciliter sa compréhension • Éclairer et faciliter la prise de décision au service du développement de l'activité et de la prévention des risques
Développement de marché	• Maîtriser son environnement, ses évolutions et la concurrence pour anticiper les besoins clients et les accompagner durablement dans une démarche proactive • Être présent sur le terrain, prospecter les nouvelles opportunités et développer l'activité commerciale • Entretenir un réseau professionnel de qualité au service de la relation client et de la dynamique commerciale • Être ambassadeur de la marque et des valeurs de l'entreprise sur son périmètre
Gestion de portefeuille client	• Recenser les sources d'informations nécessaires, récolter les données pertinentes et actualiser le système d'information pour développer la dynamique commerciale et l'expérience client sur son marché • Piloter l'activité du portefeuille au quotidien dans le système commercial, prendre en compte les spécificités du client et de son marché et mettre en place les traitements adéquats • Prioriser les tâches, apporter les réponses et l'accompagnement appropriés pour entretenir une relation client de qualité sur la durée
Gestion de risque	• Identifier la diversité des risques, leur complexité et leurs évolutions en fonction de l'environnement, mesurer leurs impacts et évaluer les stratégies de gestion des risques optimales • Peser les arbitrages dans une approche court, moyen et long termes, prioriser, définir les orientations adéquates et garantir leur mise en œuvre • Assurer une relation de confiance, conseiller et accompagner l'interlocuteur dans la stratégie d'exposition aux risques en lien avec les projets et les enjeux



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Maîtrise de risque	• Prendre en charge des missions de contrôle et de conformité des activités de l'entité et veiller au respect de la réglementation • Garantir l'intimité numérique et la sécurité des données, intégrer les exigences de sécurité informatique et signaler et prendre les mesures de prévention le cas échéant • Renseigner les outils de suivi des risques, participer à la mise à jour des dispositifs réglementaires et veiller à leur bonne intégration dans les procédures en vigueur • Accompagner l'équipe et le Management dans une gestion optimisée du risque à l'échelle de l'entité pour sécuriser l'activité
Négociation	• Intégrer l'ensemble des parties prenantes dans la discussion, comprendre les objectifs et scénarii et préparer les différentes solutions • Communiquer de manière positive et bienveillante et favoriser l'échange constructif • Adapter son argumentation à la situation et aux besoins, tenir ses positions, les exprimer avec clarté et les reformuler • Trouver un accord dans le respect des objectifs et des intérêts de chacun pour susciter une satisfaction mutuelle
Orientation client	• Entretenir une relation de proximité et mettre à disposition son expertise au service de son marché, développer son réseau et animer la relation multicanale au plus près de la vie locale • Intégrer les spécificités privées, professionnelles et/ou patrimoniales, orienter le client dans chaque étape de vie de la relation et l'accompagner au plus près de ses besoins, projets et objectifs • Mobiliser les expertises adaptées à la structuration de l'offre, proposer la solution personnalisée et démontrer la valeur ajoutée et la qualité du service apporté • Exploiter la connaissance du client, développer et faire vivre une relation d'équité centrée sur la qualité du partenariat et la satisfaction
Vente immobilière	• Déployer des stratégies de commercialisation multicanales adaptées au marché local • Utiliser des outils technologiques avancés pour optimiser la présentation des biens • Construire une relation de conseil durable avec vendeurs et acheteurs • Analyser les tendances du marché pour ajuster le positionnement des biens
Vente	• Maîtriser les enjeux du client et de son environnement, identifier les meilleures stratégies et opportunités avec une approche court et long termes • Mettre son expertise au service du client, l'accompagner et le conseiller dans ses réflexions et décisions • Garantir la relation de confiance par la qualité du partenariat

Conseillère/Conseiller immobilier



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
Bâtiments	• CAO/PAO/DAO	• AUTOCAD
	• Normes et réglementations techniques du bâtiment	• Accessibilité handicapé • Amiante • Labels • Normes de construction • Normes de rénovation • Réglementation électrique • Réglementation énergétique • Réglementation thermique
	• Techniques et matériaux de construction	
Conformité	• Conformité déontologie	• Conflits d'intérêts client/salarié • Corruption • Faculté de signalement • Listes de surveillance et d'interdiction • Suivi du personnel sensible
	• Conformité éthique	• Politique interne d'entrée en relation
	• Conformité LCB-FT	• Activités internationales • AMLFT • AMLFT expert - TACO • Déclaration de soupçon • Droits de communications • France • Maîtrise des outils de pilotage des experts • Outils de pilotage du réseau • Procédures LCB-FT-SFI - KYC • Procédures LCB-FT-SFI - KYT • Réglementation et normes LCB-FT-SFI • TRACFIN • TRACFIN, DGFIP

Conseillère/Conseiller immobilier



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
	• Conformité réglementaire	• Certifications et formations réglementaires • Conformité fiscale • Directive MIF / RG AMF • Externalisation • Finance durable - ESG • MICA • Prestations essentielles externalisées, IOBSP... • Protection des investisseurs et transparence de marchés • Règlement MAR • Réglementation américaine • Réglementation FATCA, EAI & QI • RGPD • Veille réglementaire • Volcker, Dodd Franck Act
	• Dispositifs tutélaires et de contrôle	• Collecte et interprétation de data • Contrôle de second niveau CINTMT • Contrôle des autorités de tutelle • Relations avec les autorités de tutelle • Reporting • Reporting interne et réglementaire
	• Risques	• Cartographie des risques • Risques de marchés • Risques de taux • Risques opérationnels
Droit	• Droit civil	• Clauses abusives • Inexécution contractuelle • Résiliation • Responsabilités professionnelles • Validité des contrats

Conseillère/Conseiller immobilier



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
	• Droit des affaires	• Droit commercial • Droit d'auteur • Droit de la concurrence • Droit de la distribution • Droit de la propriété intellectuelle • Droit de la protection des données • Droit de l'identité de marque • Droit des contrats • Droit des dessins • Droit des marques • Droit des sociétés • Gestion des contentieux • RGPD
	• Droit fiscal	• BIC • Comptabilité • Contrôle fiscal et contentieux fiscal • Conventions internationales • Directives européennes • Droits d'enregistrement • Droits d'enregistrement... • Droits des sociétés • Droits des successions • Fiscalité • Fiscalité corporate • Fiscalité internationale • Fiscalité patrimoniale • IFI • IR/PV des particuliers ou des entreprises (BIC, IS, BA, BNC) • IS • Procédures fiscales • PV • Successions • TVA

Conseillère/Conseiller immobilier



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
	• Droit immobilier	• Amiante • Assurance • Baux commerciaux • Construction • Copropriétés • Diagnostics immobiliers • DPE • Électricité • Gaz • Location • Loi Carrez • Plomb • Termites • Transaction • Urbanisme
Durabilité	• Critères ESG	• Critères de gouvernance • Critères environnementaux • Critères sociaux
	• Enjeux sociaux et sociétaux	• Culture • Diversité • Égalité • Handicap • Inclusion • Précarité • Vivre ensemble
	• Environnement	• Climat • Décarbonation • Écologie • Pollution • Ressources naturelles
	• Mutualisme	• Raison d'être et valeurs • Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions • Structure organisationnelle
	• Politique et ambitions Groupe	• Agora et vie mutualiste
Finance	• ISR	• Indicateurs ISR

Conseillère/Conseiller immobilier



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
	• Marchés financiers	• Cryptomonnaie • Flux taux et changes • Fonds à risque • Fonds sécuritaires • Marché actions • Marché obligataire • Marché produits dérivés • Matières premières • Places et cours • Produits cash • Produits complexes • Produits structurés • Réglementation AMF
	• Maths financières	
Langues	• Anglais	
Marketing et communication	• Communication de marque	
	• Communication digitale	
	• Communication externe	
	• Communication produit	
	• Etudes marketing	• Curation • Techniques d'analyse • Techniques de veille
	• Expérience client	
	• Marketing digital	• E-Commerce • Vente en ligne
	• Marketing opérationnel	
	• Marketing produit	
	• Marketing stratégique	

Conseillère/Conseiller immobilier



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
Middle & back office	• Bureautique Pack Office	• Gestion de données - ACCES • Messagerie - OUTLOOK • Publication - POWERPOINT • Tableur - EXCEL • Traitement de texte - WORD
	• Animation de la relation client	• Conduite d'entretien • Dispositifs de communication • Négociation • Outil de requêtage FOCUS • Outils de pilotage et de suivi clients • Prospection et développement • SI décisionnel
Offre	• Offre assurance	• Assurance vie • Automobile • Courtage • Emprunteurs • IRD • Prévoyance • Requêtes commerciales • Santé
	• Offre bancaire particulier	• Banque à distance • Bons et comptes à terme • Comptes courants • Crédits à la consommation • Crédits immobiliers • Critères d'octroi • Éléments constitutifs d'un projet immobilier • Épargne bancaire • Épargne logement • Gamme des crédit immobiliers • Gamme des crédits à la consommation • Livrets d'épargne non réglementés • Livrets d'épargne règlementés • Moyens de paiement • Outils de simulation • Outils de simulation et de souscription IDCHAB • Outils de simulation, de souscription IDCC • Procédures d'instruction et de gestion • Services bancaires aux particuliers • Services liés

Conseillère/Conseiller immobilier



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
	• Offre bancaire professionnel	• Crédits agri-viti • Crédits aux professionnels - associations - OBNL - collectivités • Financement internationaux • Financements d'acquisition d'entreprises • Financements du cycle d'exploitation • Financements moyen et long terme • Financements structurés • Gestion de trésorerie • Offre commerciale • Outils de simulation, de souscription IDCE • Procédures d'instruction et de gestion
	• Offre immobilière	• AGIMO • Déontologie des agents immobiliers • Gestion • Immobilier ancien • Immobilier neuf • Mandat de gestion • Négociateurs immobiliers • Offre produits et services immobilier • Outils de souscription et d'administration • PACLOC • Procédures • Réglementation • Souscription • TIMO

Conseillère/Conseiller immobilier



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
	• Services bancaires	• BAS (Bank as a service) • Communication bancaire • Flux • Franchises • Lissage de crédits immobiliers • Modes d'amortissement • Monétique • Outils de tarification TAC et de pilotage • Plan de financement • Regroupement de crédits • Solutions de paiement • Tarification des entreprises • Tarification des particuliers • Tarification des professionnels/agri • Tarification des services • Taux d'intérêt • Taux d'usure • Techniques de crédit
Projet et innovation	• Conduite de projet	• Construction et gestion de budget • Gestion du changement • Méthodologie de construction de projet • Outils et méthodes de reporting • Planification
Qualité	• Pilotage qualité	• Gestion de la qualité • Normes et systèmes qualité • Reporting qualité
Sécurité	• Réglementation HSE	• Normes HSE
	• Secours à la personne	• Consignes de sécurité • N° d'urgence • SST • Techniques et procédures d'évacuation
	• Sécurité des biens et des personnes	• Conditions d'accès dans les locaux • Discrétion • Dispositif d'urgence • Dispositifs de protection • Environnement de travail • N° d'appel CRITEL ou PC Sécurité • Vigilance • VIGIPIRATE

Conseillère/Conseiller immobilier



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
	• Sécurité incendie	• Alerte incendie • Cheminement d'évacuation • Manipulation extincteurs
Stratégie	• Stratégie commerciale	• Stratégie de développement de business • Stratégie de distribution • Stratégie de vente
	• Stratégie marketing	• Analyses concurrentielles • Plan de communication • Politique de marque • Positionnement produit • Segmentation cible • Stratégie de contenu



SAVOIR ETRE	Définitions
Apprendre à apprendre Capacité à rechercher et mobiliser en permanence les moyens de se développer et d'apprendre. Faire évoluer ses pratiques en fonction de ses nouveaux acquis	• J'associe les feedbacks et mes analyses personnelles afin de disposer d'une vision objective de mes forces et faiblesses et définir les méthodes les plus adaptées à mon apprentissage • Je modifie les comportements que j'adopte habituellement en phase d'apprentissage
Assertivité Capacité à exprimer ses pensées et ses besoins sans agressivité, sans passivité, sans manipulation	• Je mets en œuvre des attitudes d'expression et d'affirmation de soi sur un mode serein • J'adopte une communication non violente, un langage corporel, verbal et paraverbal facilitant l'échange dans un esprit de coopération
Être acteur du collectif Capacité à s'inscrire et à participer activement à une dynamique collective, à développer une relation de confiance avec les autres personnes de son équipe et fédérer dans un objectif commun	• Je sais travailler et construire avec plusieurs interlocuteurs • J'adhère à un projet de groupe
Être centré client Capacité à mettre le client externe comme interne au centre de notre attention, à être force de proposition pour répondre au mieux à ses besoins et à ses attentes au service de la performance	• Je suis proactif avec le client externe comme interne • Je lui propose les solutions adaptées • Je concilie l'intérêt du client et de l'entreprise
Être force de proposition Capacité à proposer une solution réalisable en fonction du temps, des moyens et des outils mis à disposition	• Je conçois une proposition cohérente en tenant compte des besoins de l'interlocuteur • Je crois en la solution et la supporte • Je convaincs les interlocuteurs de passer à l'action
Être proactif Capacité à anticiper et agir de manière proactive pour atteindre un objectif ou résoudre un problème - Capacité à prendre des initiatives, à être prévoyant et à ne pas attendre que les choses se passent avant de réagir	• J'identifie les opportunités de croissance et d'expansion pour l'organisation • J'élabore des plans stratégiques pour atteindre les objectifs à long terme • J'établis des partenariats pour maximiser les résultats
Être responsable Capacité à utiliser les moyens à disposition pour atteindre ses objectifs, à prendre de la hauteur et à être responsable de ses choix pour améliorer la performance de son activité et avancer dans un esprit de confiance	• J'analyse les situations et fais des choix en conséquence • Je suis autonome • Je prends de la hauteur sur les situations



SAVOIR ETRE	Définitions
Faire preuve de courage Capacité à affronter résolument les questions difficiles et dire ce qui doit être dit	• Je partage mes idées et points de vue ouvertement, indépendamment de toutes critiques • Je fais preuve de conviction face à l'adversité et aux défis • Je soulève des sujets controversés pour être certain de les aborder de manière constructive et positive
Faire preuve de flexibilité Capacité à s'adapter rapidement et efficacement à des situations changeantes ou imprévues - Capacité à remettre en question ses propres certitudes et de trouver des solutions créatives à des problèmes complexes	• J'anticipe les changements potentiels et prépare des plans d'actions pour y faire face • Je gère efficacement les situations de tensions et de résistance au changement et trouve des solutions acceptables pour toutes les parties prenantes • J'évalue les risques et les avantages des changements potentiels et prends des décisions réfléchies • Je gère les paradoxes et incertitudes dans mon quotidien
Faire preuve d'esprit critique Capacité à identifier l'ensemble des aspects d'un sujet et les examiner d'une manière critique pour formuler un point de vue étayé - Être poussé par le désir d'en savoir plus sur les choses, les personnes ou les événements	• Capacité à mobiliser ses savoirs, en autonomie, sur des opérations avancées dans un contexte stable • Capacité à analyser et transmettre à un niveau supérieur
Innovation Capacité à sortir du cadre existant en proposant des idées nouvelles qui conviennent aux clients et/ou à l'organisation - Se montrer ouvert et curieux à de nouvelles tendances - Développer des moyens nouveaux ou plus performants pour la réussite de l'organisation	• Je fais preuve d'ouverture à l'égard de nouvelles idées et de la façon de voir les choses • J'emprunte une approche différente pour aborder un problème • J'innove dans ma façon d'agir afin d'apporter d'avantage de succès à l'entreprise
Pédagogie Capacité à transmettre ses connaissances et ses expériences d'une manière structurée, cohérente et adaptée aux interlocuteurs pour leur permettre de les mettre en pratique	• J'adapte les méthodes d'apprentissage aux besoins de mes interlocuteurs • Je facilite l'apprentissage en faisant réfléchir mes interlocuteurs de la manière la mieux adaptée à la situation
Porter nos valeurs Capacité à s'inscrire dans les valeurs portées par le groupe en tant qu'entreprise à mission – diversité, inclusion, équité, exemplarité, droit à l'erreur – et à les diffuser dans ses pratiques et à ses collaborateurs	• Je vise l'exemplarité • Je mets en avant les valeurs du Groupe



SAVOIR ETRE	Définitions
Savoir communiquer Capacité à écouter et comprendre - Savoir appréhender les différentes techniques de communication (écrit, oral, non-verbal), adapter sa communication et faire preuve de pédagogie	• Je sais faire preuve d'empathie • Je m'adapte à mon interlocuteur • Je choisis le canal de communication pertinent