

DES MÉTIERS POUR CONSTRUIRE SON AVENIR



OBSERVATOIRE PROSPECTIF DES MÉTIERS
ET DES QUALIFICATIONS DE LA

BRANCHE PROFESSIONNELLE
DE LA PROMOTION CONSTRUCTION

OBSERVATOIRE PROSPECTIF DES MÉTIERS ET DES QUALIFICATIONS DE LA BRANCHE PROFESSIONNELLE DE LA PROMOTION CONSTRUCTION

RECHERCHE DU TERRAIN ET CONCEPTION DU PROGRAMME IMMOBILIER



Le promoteur constructeur recherche des terrains à bâtir en se fondant sur les études de marché et l'analyse des besoins de l'agglomération concernée. Il étudie le contexte juridique, commercial, technique, financier et fiscal de l'opération projetée. Il établit alors le programme de l'opération et définit des objectifs à l'architecte et aux différents partenaires : nature, nombre et typologie des locaux, niveau des prestations et des équipements, budget de construction, calendrier de l'opération.

COMMERCIALISATION ET VENTE DU PROGRAMME IMMOBILIER

Le promoteur constructeur détermine son offre commerciale (plans, grille de prix, prestations, documents commerciaux) et met en place une stratégie de commercialisation, soit directe (bureau de vente, appartement témoin), soit avec le concours de partenaires (agents immobiliers, réseaux spécialisés).



Les logements sont généralement vendus en l'état futur d'achèvement (dite vente sur plan ou VEFA).

RÉALISATION ET CONSTRUCTION DU PROGRAMME IMMOBILIER

Le promoteur constructeur confie la construction proprement dite à des entreprises de travaux. Il choisit de travailler en corps d'état séparés ou en entreprise générale. Avant d'engager les travaux,



il vérifie les polices d'assurance souscrites par les entreprises, signe les marchés de travaux avec elles et leur délivre les ordres de service.

Le maître d'œuvre d'exécution désigné par le promoteur constructeur valide l'organisation du chantier, suit l'exécution des travaux prévus et des modifications apportées et fait contrôler la conformité réglementaire et contractuelle de la réalisation. Il procède à la réception de l'ouvrage et signifie aux entreprises d'éventuelles réserves. Il veille alors à la levée de ces réserves.

SUIVI CLIENT ET SERVICE APRÈS-VENTE (SAV)





Depuis la réservation du logement le promoteur constructeur suit le client, lui apporte toutes les précisions utiles sur son achat et l'assiste pour le financement de son projet. Il examine les modifications souhaitées par les acquéreurs. Après la vente devant notaire, il procède aux appels de fonds auprès des acquéreurs au fur et à mesure de l'avancement des travaux.

Enfin, le promoteur constructeur procède à la livraison des locaux aux clients, à une date qu'il aura préalablement portée à leur connaissance. Il informe les acquéreurs sur l'utilisation et l'entretien des locaux qu'ils ont acquis et sur les trois garanties de droit dont ils jouissent : parfait achèvement (un an), bon fonctionnement (deux ans) et garantie décennale. Il recueille leurs réserves et met en œuvre les moyens pour les lever.



CARTOGRAPHIE DES MÉTIERS

DOMAINES D'ACTIVITÉ

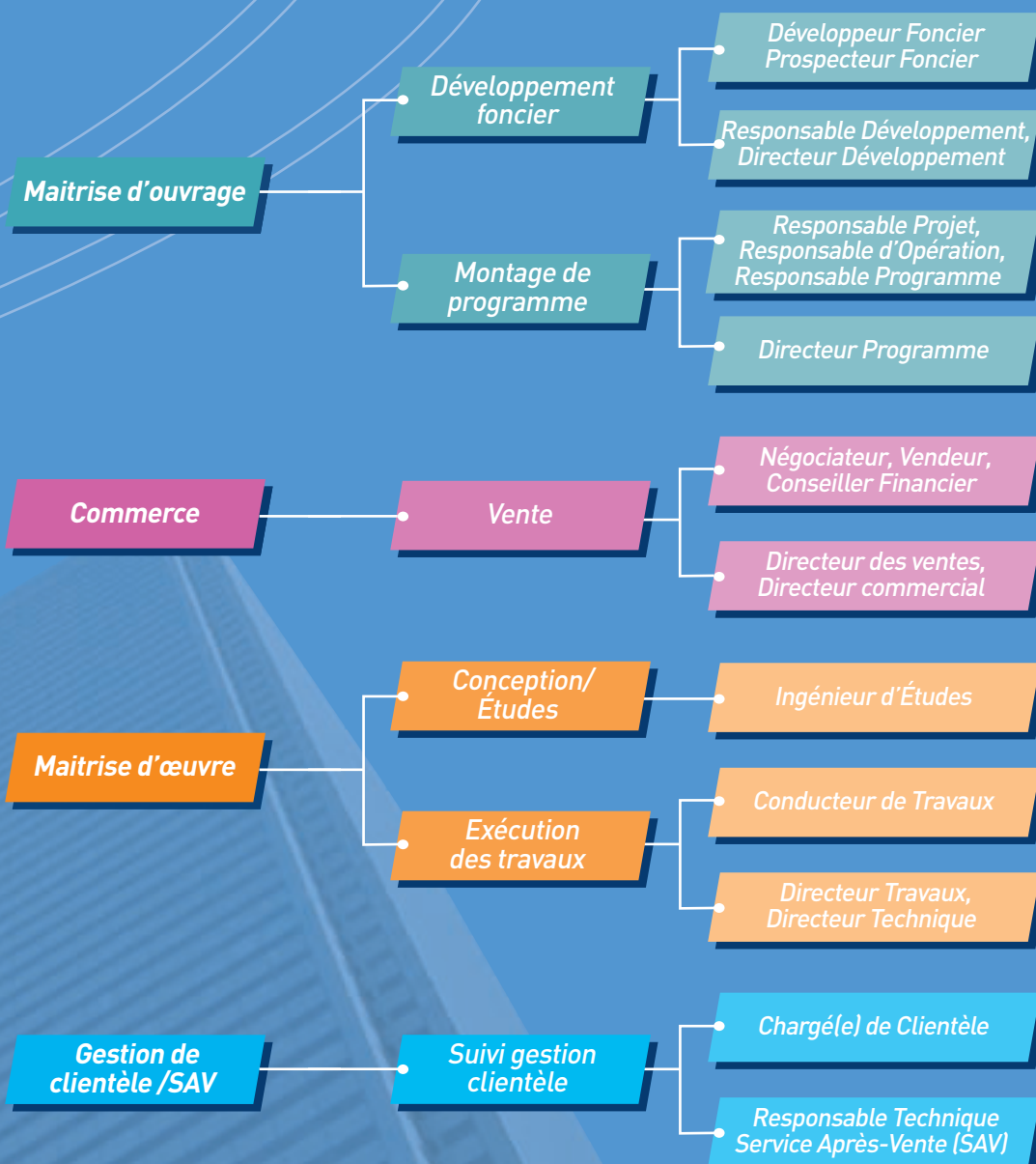
-  Maitrise d'ouvrage
-  Commerce
-  Maitrise d'œuvre
-  Gestion de clientèle/SAV

Le métier de promoteur constructeur consiste à prendre l'initiative de réalisations immobilières.

Le promoteur constructeur choisit, dirige et coordonne l'ensemble des professionnels de la construction pour livrer des réalisations immobilières destinées à loger les familles et

les entreprises. Il intervient dans tous les domaines de l'immobilier : logements collectifs ou individuels groupés, résidences de loisirs, résidences étudiants, résidences avec services, hôtels, bureaux, locaux commerciaux et industriels, parcs d'activités, aménagement, rénovations, etc.

Il assume les risques de cette activité et inscrit son action dans le cadre d'une organisation permanente. C'est le cœur de son métier qui sera décrit, c'est-à-dire la réalisation d'immeubles de logements neufs.



Développeur Foncier

MISSION :

Prospecter des zones foncières afin de détecter et analyser les opportunités foncières en vue du montage de l'opération sous la responsabilité du responsable de développement

FORMATION

- Ingénieur urbaniste
- Ingénieur travaux publics
- Juriste spécialisé (droit de l'urbanisme, droit de l'immobilier)
- École supérieure de commerce

Nota : La combinaison de deux ou plusieurs formations est souhaitée.

EXPÉRIENCE

- Métier accessible à des débutants

ACTIVITÉS PRINCIPALES

FONCTION : PROSPECTION

- Détection des opportunités foncières : approche directe
- Mobilisation d'un réseau local : avocats, notaires, agences immobilières...
- Mobilisation et recherche de toutes les informations susceptibles d'aider dans la prospection
- Étude de la faisabilité financière de l'acquisition
- Rencontres avec les acteurs locaux
- Recherche d'informations sur les procédures administratives, techniques, juridiques s'appliquant au terrain repéré

FONCTION : ÉLABORATION D'UN PRÉ-PROJET DE DÉVELOPPEMENT

Nota : Parfois l'activité s'arrête à la prospection. Dans ce cas, cette fonction est dévolue au directeur développement

- Diagnostic sur la faisabilité technique du projet d'acquisition
- Étude de faisabilité (prise en compte des aspects techniques, financiers, juridiques, administratifs)
- Réalisation d'un pré-projet de montage
- Préparation d'un argumentaire (présentation au responsable développement, préparation du comité d'engagement) pour validation
- Négociations pour obtenir une promesse de vente



ANALYSE DES COMPÉTENCES

On demande d'être capable de : **COMPÉTENCES TECHNIQUES** **CŒUR DE MÉTIER**

- Techniques de marketing
- Techniques de prospection foncière
- Techniques de négociation
- Techniques de lobbying
- Techniques d'analyse financière
- Techniques de gestion de l'information
- Techniques de gestion de projet

L'apprentissage et la maîtrise de ces techniques doivent permettre de :

- Analyser le marché et la concurrence (prix du terrain, produits existants, projets sur zone...)
- Optimiser l'ensemble des informations à disposition
- Détecter une zone foncière et analyser les indicateurs de faisabilité, les opportunités
- Identifier les différents acteurs susceptibles de produire, d'exploiter des informations utiles et d'aider à l'avancée du projet
- Produire des analyses multicritères (techniques, financières, etc.)
- Entretenir et exploiter un réseau relationnel productif
- Optimiser les techniques et outils de la gestion de projet
- Élaborer un budget prévisionnel et l'argumenter

COMPÉTENCES MÉTHODOLOGIQUES

- Analyser, en utilisant des techniques diversifiées, la faisabilité d'un projet
- Capitaliser des informations provenant de sources diverses, et en extraire ce qui est utile à l'activité de prospection
- Élaborer une stratégie d'approche des acteurs pouvant peser sur les décisions
- Prendre en compte les stratégies d'acteurs, leurs intérêts, leur statut...
- Identifier les leviers d'action, les freins
- Concevoir des argumentations en anticipant les objections
- Élaborer des stratégies de négociation
- Travailler en résolution de problème

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Planifier son activité et gérer son temps
- Optimiser les temps de déplacement
- Hiérarchiser l'importance des différentes démarches

COMPÉTENCES RELATIONNELLES

- Adapter son comportement à la diversité des interlocuteurs, à leur stratégie, à leur mode de fonctionnement
- Optimiser son réseau relationnel, le développer, l'actualiser, le qualifier
- Négocier pour emporter la décision

Directeur Développement

MISSION :

Détecter et exploiter les opportunités foncières sur une zone en fonction de la stratégie de développement de l'entreprise et monter l'opération jusqu'à la promesse de vente et le dépôt du permis de construire.

FORMATION

- Ingénieur urbaniste
- Ingénieur travaux publics
- Juriste spécialisé
(droit de l'urbanisme, droit de l'immobilier)
- Ecole supérieure de commerce

Nota : La combinaison de deux ou plusieurs formations est souhaitée

EXPÉRIENCE

- Collaborateurs expérimentés dans la prospection, dans l'immobilier
- Expérience de négociation auprès d'interlocuteurs de haut niveau



ACTIVITÉS PRINCIPALES

FONCTION : PROSPECTION

- Détection des opportunités foncières : approche directe
- Mobilisation d'un réseau local : avocats, notaires, agences immobilières...
- Mobilisation et recherche de toutes les informations susceptibles d'aider dans la prospection
- Étude de la faisabilité financière de l'acquisition
- Rencontres avec les acteurs locaux
- Recherche d'informations sur les procédures administratives, techniques, juridiques s'appliquant au terrain repéré
- Réponse aux appels d'offre de cession de terrain...

FONCTION : ÉLABORATION D'UN PRÉPROJET DE DÉVELOPPEMENT

- Diagnostic sur la faisabilité technique du projet d'acquisition
- Étude de faisabilité (prise en compte des aspects techniques, financiers, juridiques, administratifs et marketing)
- Réalisation d'un préprojet de montage (y compris budgétaire)
- Négociations pour obtenir une promesse de vente
- Préparation d'un argumentaire (présentation au responsable développement, préparation du comité d'engagement) pour validation
- Élaboration finale du dossier de maîtrise foncière pour transmission au programme

FONCTION : MANAGEMENT

- Encadrement de développeurs
- Animation du réseau de développeurs «free lance»

ANALYSE DES COMPÉTENCES

COMPÉTENCES TECHNIQUES CŒUR DE MÉTIER

- Techniques marketing
- Techniques de prospection foncière
- Techniques de négociation
- Techniques de lobbying
- Techniques d'analyse financière
- Techniques de gestion de l'information
- Techniques de gestion de projet
- Techniques de management

L'apprentissage et la maîtrise de ces techniques doivent permettre de :

- Analyser le marché et la concurrence (prix du terrain, produits existants, projets sur zone...)
- Optimiser l'ensemble des informations à disposition
- Détecter une zone foncière et analyser les indicateurs de faisabilité et les opportunités
- Identifier les différents acteurs susceptibles de produire, d'exploiter des informations utiles et d'aider à l'avancée du projet
- Produire des analyses multicritères (techniques, financières, etc.)
- Entretenir et exploiter un réseau relationnel productif
- Optimiser les techniques et outils de la gestion de projet
- Élaborer un budget prévisionnel et l'argumenter

COMPÉTENCES MÉTHODOLOGIQUES

- Analyser, en utilisant des techniques diversifiées, la faisabilité d'un projet
- Concevoir et argumenter une stratégie de développement
- Capitaliser des informations provenant de sources diverses, et en extraire ce qui est utile à l'activité de prospection
- Élaborer une stratégie d'approche des acteurs pouvant peser sur les décisions
- Prendre en compte les stratégies d'acteurs, leurs intérêts, leur statut...
- Concevoir des argumentations en anticipant les objections
- Élaborer des stratégies de négociation
- Identifier les leviers d'action, les freins
- Travailler en résolution de problème

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Planifier son activité et celle de ses collaborateurs
- Optimiser les temps de déplacement
- Hiérarchiser l'importance des différentes démarches

COMPÉTENCES RELATIONNELLES

- Adapter son comportement à la diversité des interlocuteurs, à leur stratégie, à leur mode de fonctionnement
- Optimiser son réseau relationnel, le développer, l'actualiser, le qualifier
- Négocier pour emporter la décision
- Manager en situation non hiérarchique

COMPÉTENCES MANAGÉRIALES

- Optimiser les ressources allouées
- Fixer des objectifs en fonction des compétences disponibles et des contraintes de l'entreprise
- Contrôler et valider les méthodes de travail
- Évaluer les performances et les compétences
- Animer au quotidien l'équipe
- Motiver ses collaborateurs sur des objectifs partagés

Responsable Programme

MISSION :

Assurer le montage et finaliser un projet immobilier, en assurer la coordination, le suivi et l'administration en cohérence avec les obligations de la maîtrise d'ouvrage. Garantir le respect du budget.

FORMATION

- Diplôme Universitaire de Technologie (DUT) Génie Civil
- Maîtrise de Sciences de Gestion (MSG)
- BAC+5 immobilier,
- Ingénieur en bâtiment,
- Ecoles supérieures de commerce
- Ingénieur de l'École Spéciale des Travaux Publics, du bâtiment et de l'industrie (ESTP)

EXPÉRIENCE

- Une expérience en tant que conducteur de travaux est souhaitable
- Métier accessible aux conducteurs de travaux et aux débutants



ACTIVITÉS PRINCIPALES

CONCEPTION DU PROJET

- Apport d'informations sur les études de constructibilité (cette activité peut éventuellement être prise en charge par le développement)
- Définition des prestations
- Élaboration de la notice descriptive en relation avec les directions concernées
- Vérification de l'obtention des diverses autorisations administratives (permis de construire, déclaration d'ouverture de chantier, conformité...)
- Informations réglementaires de procédure d'ouverture de chantier et validation

PILOTAGE DU PROGRAMME

- Animation de la force de vente affectée au programme
- Mise au point de la matrice des actes de vente en relation avec le service juridique et le notaire de l'opération
- Mise au point du règlement de la copropriété
- Mise en place des garanties financières
- Définition des éléments permettant le lancement commercial (mode de commercialisation, moyens, supports, documentation) éventuellement avec la direction commerciale
- Gestion (élaboration, suivi, contrôle) du budget de l'opération
- Centralisation des informations de différentes natures (juridique, administrative, financière...)
- Contrôle du déroulement global de l'opération
- Garantie de l'application des obligations du maître d'ouvrage (hygiène, sécurité, droit de l'urbanisme)
- Pilotage des préreceptions et de la livraison
- Désignation du premier syndic de copropriété
- Organisation de la réception des parties communes
- Suivi de la levée des réserves (peut être pris en charge par le service après-vente)
- Coordination des acteurs internes et externes
- Gestion des contentieux

ANALYSE DES COMPÉTENCES

COMPÉTENCES TECHNIQUES

CŒUR DE MÉTIER

- Techniques de maîtrise d'ouvrage
- Techniques de conception de programme (dont planification)
- Techniques de construction
- Techniques de gestion de Projet
- Techniques de montage juridique d'un programme
- Techniques de gestion administrative, financière...

L'apprentissage et la maîtrise de ces techniques doivent permettre de :

- Contribuer à la faisabilité des études de constructibilité
- Concevoir et décrire les prestations offertes dans le programme
- Mettre son expertise technique au service d'un projet fiable et finalisé
- Mettre en cohérence les différents aspects du projet
- Coordonner l'activité des différents acteurs du projet
- S'assurer de l'obtention des autorisations liées à l'administration du projet
- Garantir l'application de l'ensemble des obligations du maître d'ouvrage (hygiène, sécurité, droit de l'urbanisme, législation de la construction...)
- Piloter l'ensemble des activités du programme
- Coordonner les étapes, les activités, les acteurs jusqu'à la commercialisation et la levée des réserves
- Garantir la gestion et la marge financière

COMPÉTENCES MÉTHODOLOGIQUES

- Avoir une vision d'ensemble de l'opération
- Concevoir, superviser, contrôler l'ensemble d'un process, son déroulement, son efficacité
- Mutualiser des informations provenant de différentes sources
- Anticiper les dysfonctionnements, les conflits
- Gérer les aléas
- Prendre du recul pour évaluer
- Argumenter pour convaincre

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Travailler en complémentarité avec les différents services et les différents acteurs
- Travailler en autonomie dans les limites de ses compétences et de ses délégations
- Se donner des indicateurs de suivi, élaborer des tableaux de bord
- Piloter les plannings et les ajuster le cas échéant
- Organiser, contrôler, évaluer chaque étape du programme
- Se montrer disponible et mettre son expertise technique au service de l'organisation du programme
- Faire circuler l'information

COMPÉTENCES RELATIONNELLES

- Assurer un rôle de représentation de l'entreprise et de ses responsabilités
- Être reconnu pour son expertise technique et son objectivité
- S'entourer des expertises et compétences nécessaires
- Délimiter et prendre en compte le champ d'intervention de chaque acteur du programme
- Adapter son mode de communication à la diversité des interlocuteurs
- Arbitrer en cas de conflit, de contentieux

Directeur Programme

MISSION :

Concevoir et finaliser un ou plusieurs projets immobiliers, en assurer la coordination, le suivi et l'administration en cohérence avec les obligations de la maîtrise d'ouvrage. Superviser une équipe de responsables programme.

FORMATION

- Diplôme Universitaire de Technologie (DUT) Génie Civil
- Maîtrise de Sciences de Gestion (MSG)
- BAC+5 immobilier
- Ingénieur en bâtiment
- Écoles supérieures de commerce
- Ingénieur de l'École Spéciale des Travaux Publics, du bâtiment et de l'industrie (ESTP)

EXPÉRIENCE

- Expérience confirmée dans le montage d'opérations



ACTIVITÉS PRINCIPALES

Nota : Il n'y a pas de différence significative dans les activités techniques avec le responsable programme mais éventuellement, le directeur programme peut être responsable de programmes plus complexes.

CONCEPTION DU PROJET

- Apport d'informations sur les études de constructibilité (cette activité peut éventuellement être prise en charge par le développement)
- Définition des prestations
- Élaboration de la notice descriptive en relation avec les directions concernées
- Vérification de l'obtention des diverses autorisations administratives (permis de construire, déclaration d'ouverture de chantier, conformité...)
- Informations réglementaires de procédure d'ouverture de chantier et validation
- Prise en charge de programmes complexes

PILOTAGE DU PROGRAMME

- Animation de la force de vente affectée au programme
- Mise au point de la matrice des actes de vente en relation avec le service juridique et le notaire de l'opération
- Mise au point du règlement de la copropriété
- Mise en place des garanties financières
- Définition des éléments permettant le lancement commercial (mode de commercialisation, moyens, supports, documentation...) éventuellement avec la direction commerciale
- Gestion (élaboration, suivi, contrôle) du budget de l'opération
- Centralisation des informations de différentes natures (juridique, administrative, financière...)
- Contrôle du déroulement global de l'opération
- Garantie de l'application des obligations du maître d'ouvrage (hygiène, sécurité, droit de l'urbanisme...)
- Organisation des réceptions entreprises et de la livraison client
- Représentation de l'entreprise au syndicat de copropriété
- Suivi de la levée des réserves (peut être pris en charge par le service après-vente)
- Coordination des acteurs internes et externes
- Gestion des contentieux

ANALYSE DES COMPÉTENCES

COMPÉTENCES TECHNIQUES

CŒUR DE MÉTIER

- Techniques de Maîtrise d'ouvrage
- Techniques de conception de programme
- Techniques de construction
- Techniques de gestion de projet
- Techniques de montage juridique d'un programme
- Techniques de planification
- Techniques de gestion administrative, financière...
- Techniques de management

L'apprentissage et la maîtrise de ces techniques doivent permettre de :

- Contribuer à la faisabilité des études de constructibilité
- Concevoir et décrire les prestations offertes dans le programme
- Mettre son expertise technique au service d'un projet fiable et finalisé
- Mettre en cohérence les différents aspects du projet
- Coordonner et contrôler l'activité des différents acteurs du projet
- S'assurer de l'obtention des autorisations liées à l'administration du projet
- Garantir l'application de l'ensemble des obligations du maître d'ouvrage (hygiène, sécurité, droit de l'urbanisme, législation de la construction...)
- Piloter l'ensemble des activités du programme
- Coordonner et contrôler les étapes, les activités, les acteurs jusqu'à la commercialisation et la levée des réserves

COMPÉTENCES MÉTHODOLOGIQUES

- Concevoir, superviser, contrôler l'ensemble d'un process, son déroulement, son efficacité
- Concevoir un projet complexe
- Mutualiser des informations provenant de différentes sources

- Anticiper les dysfonctionnements, les conflits
- Réagir en temps réel
- Gérer les aléas
- Gérer le temps alloué
- Avoir une vision d'ensemble de l'opération
- Prendre du recul pour évaluer
- Argumenter pour convaincre

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Travailler en complémentarité avec les différents services et les différents acteurs
- Travailler en autonomie dans les limites de ses compétences et de ses délégations
- Se donner des indicateurs de suivi, élaborer des tableaux de bord
- Piloter les plannings et les ajuster le cas échéant
- Organiser, contrôler, évaluer chaque étape du programme immobilier
- Se montrer disponible et mettre son expertise technique au service de l'organisation du programme
- Faire circuler l'information

COMPÉTENCES RELATIONNELLES

- Assurer un rôle de représentation de l'entreprise et de ses responsabilités
- Être reconnu pour son expertise technique et son objectivité
- S'entourer des expertises et compétences nécessaires
- Délimiter et prendre en compte le champ d'intervention de chaque acteur du programme immobilier
- Adapter son mode de communication à la diversité des interlocuteurs
- Arbitrer en cas de conflit, de contentieux

COMPÉTENCES MANAGÉRIALES

- Motiver l'équipe autour d'objectifs communs
- Élaborer des profils de postes en cohérence avec les besoins en nombre et en compétences
- Évaluer les besoins en formation
- Transmettre son savoir-faire
- Faire reconnaître son autorité

Négociateur Vendeur

MISSION :

Assurer l'ensemble des activités commerciales depuis l'accueil et l'information du client jusqu'à la signature du contrat de réservation (en fonction de sa délégation).

FORMATION

- Bac + 2 vente
- Brevet de technicien supérieur (BTS) nouvelles relations commerciales
- Certificat de qualification professionnelle (CQP) négociateur immobilier

EXPÉRIENCE

- Métier accessible à des débutants



ACTIVITÉS PRINCIPALES

AVANT-VENTE

- Prospection téléphonique (appels entrants ou utilisation de centres d'appels)
- Prise de rendez-vous avec le prospect
- Contrôle de l'état des stocks sur les programmes
- Accueil et information sur le programme
- Analyse du projet du prospect
- Évaluation de ses ressources
- Réalisation de simulations
- Mise à disposition des informations et documents nécessaires à la vente (plans, notices, contrat, toute documentation)
- Alimentation de la base de données prospects

VENTE

- Calcul de la capacité d'achat du client
- Conseil et vérification du financement
- Conseil fiscal, patrimonial
- Élaboration d'une simulation financière
- Présentation des plans des logements
- Éventuellement visite des logements témoins
- Calcul des remises commerciales
- Préparation du contrat de réservation
- Éventuellement signature du contrat (si délégation)

REPORTING

- Reporting sur les ventes effectuées, au directeur commercial, au responsable programmes ou au P.-D.G. (petites structures)
- Reporting des informations pouvant avoir un impact sur la politique commerciale

LOGISTIQUE COMMERCIALE

- Gestion du bureau de vente
- Gestion de la documentation commerciale
- Contrôle des prestations des sociétés de service
- Coordination de la logistique avec les autres vendeurs, hôtessees etc.

ANALYSE DES COMPÉTENCES

COMPÉTENCES TECHNIQUES

CŒUR DE MÉTIER

- Techniques de réglementations juridiques et fiscales
- Techniques de vente
- Techniques d'analyse du besoin client
- Techniques de négociation
- Techniques de gestion de la relation client / commerciale
- Techniques de communication

L'apprentissage et la maîtrise de ces techniques doivent permettre de :

- Analyser correctement le besoin du client
- Utiliser les logiciels de simulation informatique
- Tirer le meilleur parti des informations fournies en amont (centres d'appel...)
- Prendre en compte la spécificité du programme dans son argumentaire
- Évaluer la capacité d'achat, le potentiel et la motivation du prospect
- Mettre en œuvre une relation commerciale conforme à la culture de l'entreprise et aux attentes du client
- Élaborer et analyser un plan de financement
- Conseiller le client
- Valoriser les avantages de l'achat pour le client
- Appliquer les grilles de prix
- Finaliser la vente en montant les dossiers administratifs et financiers

COMPÉTENCES MÉTHODOLOGIQUES

- Analyser une situation professionnelle
- Analyser un comportement d'achat
- Personnaliser, adapter des argumentaires standards pour convaincre
- Décrypter le verbal et le non verbal, le non-dit
- Anticiper et traiter les objections
- Évaluer le niveau de compréhension et d'adhésion de son interlocuteur
- Évaluer le niveau d'acceptabilité d'une proposition

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Veiller à la bonne tenue des lieux de vente
- Gérer son agenda
- Se coordonner avec les différents acteurs de la vente
- Organiser ses rendez-vous en fonction des attentes, des contraintes de chacun
- Organiser et rendre accessible l'information
- Organiser le suivi administratif
- Appliquer les procédures de reporting
- Actualiser une base de données prospects
- Mettre à jour l'information commerciale en fonction des consignes

COMPÉTENCES RELATIONNELLES

- Représenter l'image, la culture et les intérêts de l'entreprise
- Instaurer un climat de confiance
- Mettre en œuvre des techniques d'accueil
- Établir une relation commerciale adaptée au client
- Faire preuve d'empathie (compréhension du projet du client)
- Vérifier régulièrement le niveau de compréhension : reformuler, faire reformuler
- Piloter l'entretien de vente
- Prendre en compte les réactions de l'interlocuteur
- Prendre en compte la dimension « conseil » de l'acte de vente
- Traiter les objections en temps réel
- Instaurer une relation dans le temps

Directeur Commercial

Directeur des Ventes

MISSION :

Concevoir et mettre en œuvre la politique commerciale de l'entreprise globalement et pour chacun des programmes immobiliers. Animer une équipe de négociateurs.

FORMATION

- École supérieure de commerce
- Formation supérieure en marketing et/ou management

EXPÉRIENCE

- Expérience confirmée



ACTIVITÉS PRINCIPALES

ANALYSE MARKETING

- Exploitation des études de marché, clientèle, sites, produits, concurrence
- Exploitation des bases de données existantes
- Production d'analyses marketing
- Validation des études de faisabilité

POLITIQUE COMMERCIALE

- Définition de la stratégie commerciale
- Validation des caractéristiques commerciales du produit
- Élaboration des plans commerciaux annuels (gammes de produits, circuits de distribution, politique promotionnelle, publicité...)
- Définition des procédures d'évaluation de la politique commerciale (enquêtes de satisfaction...)
- Actualisation des gammes de prestations
- Chiffrage de la politique commerciale
- Déclinaison de la politique commerciale en plans commerciaux annuels

LANCEMENT COMMERCIAL ET ANIMATION COMMERCIALE

- Sélection des prestataires
- Mise en place des lieux de vente
- Suivi de la réalisation des outils de vente
- Mise en place des plans média...
- Définition de la politique de prix
- Choix de l'équipe de vente
- Détermination des objectifs commerciaux
- Mise en place de la politique de rémunération des vendeurs
- Coordination des opérations spécifiques
- Animation de la force de vente

ANALYSE DES COMPÉTENCES

COMPÉTENCES TECHNIQUES CŒUR DE MÉTIER

- Techniques de marketing
- Techniques de commercialisation
- Techniques de vente
- Techniques de communication commerciale
- Techniques de management de la force de vente
- Techniques financières et fiscales

L'apprentissage et la maîtrise de ces techniques doivent permettre de :

- Optimiser les démarches, études, outils d'analyse du marché, des produits et de la concurrence
- Concevoir la politique commerciale la mieux adaptée au marché et au produit, ainsi qu'à la cible client
- Concevoir et mettre en place l'ensemble des plans commerciaux et les outils de leur évaluation
- Analyser les résultats économiques des actions commerciales préconisées et mises en œuvre
- Négocier avec des prestataires, des agences de communication
- Concevoir une politique de prix
- Concevoir une politique de rémunération pour la force de vente
- Évaluer le budget commercial des opérations

COMPÉTENCES MÉTHODOLOGIQUES

- Concevoir une politique et une stratégie commerciales
- Analyser, synthétiser des études, des paramètres économiques, commerciaux
- Évaluer la pertinence et l'efficacité d'une action envisagée ou écoulée
- Argumenter pour convaincre

- Démontrer la validité d'études, d'actions, d'objectifs
- Adapter la stratégie à la politique de développement de l'entreprise
- Intégrer les spécificités d'un produit dans un argumentaire commercial

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Définir les phases, composantes et outils de la politique de commercialisation
- Organiser le travail de la force de vente
- Choisir les circuits de distribution adaptés
- Organiser les lieux de vente
- Organiser les plans média
- Allouer les ressources et compétences en fonction de la spécificité des produits à commercialiser

COMPÉTENCES RELATIONNELLES

- Établir une synergie entre les différents acteurs
- Adapter son comportement à la diversité des interlocuteurs internes et externes

COMPÉTENCES MANAGÉRIALES

- Prendre en compte la spécificité des équipes à encadrer
- Mettre en place une organisation permettant de créer des liens réguliers avec l'entreprise
- Mettre en place des outils de communication et de reporting
- Proposer et argumenter une politique de rémunération
- Mettre son expérience et son expertise au service des équipes de vente
- Évaluer les besoins en formation
- Dynamiser et motiver la force de vente
- Fixer des objectifs commerciaux et les évaluer

Ingénieur d'études

MISSION :

Valider la faisabilité technique de l'opération.
Évaluer les coûts et les moyens à mettre en œuvre pour la réalisation du programme décidé.
Réaliser la consultation des entreprises et suivre les entreprises du bâtiment de manière à atteindre les objectifs de construction : coût, qualité, délais.

FORMATION

- Brevet de technicien supérieur (BTS) économie de la construction
- Ingénieur

EXPÉRIENCE

- Expérience confirmée en achats



ACTIVITÉS PRINCIPALES

CONCEPTION TECHNIQUE

- Définition des caractéristiques techniques de l'opération
- Validation de la faisabilité technique de l'opération (avec le responsable développement)
- Validation du descriptif des travaux (avec le responsable programmes)
- Mise au point technique des plans
- Contrôle du respect de la réglementation de construction (avec bureau d'études)
- Rédaction du cahier des clauses techniques particulières
- Coordination des plans entre le bureau d'études et les entreprises
- Planification et suivi des études et du dessin
- Suivi de l'évolution éventuelle des plans

ÉVALUATION ET CONTRÔLE DES COÛTS

- Réalisation des études de prix de revient des produits bâtiment
- Chiffrage prévisionnel et validation des coûts construction
- Contrôle et respect des objectifs budgétaires

SÉLECTION DES ENTREPRISES DU BÂTIMENT

- Étude et contrôle de la validité des plans DCE (Dossier de consultation des entreprises)
- Lancement des appels d'offres
- Analyse des propositions
- Sélection des entreprises selon différents critères (prix, délais, références...)
- Négociation avec les entreprises
- Préparation des marchés, signature des contrats
- Établissement des ordres de services
- Transfert du dossier DCE au service travaux

ANALYSE DES COMPÉTENCES

COMPÉTENCES TECHNIQUES CŒUR DE MÉTIER

- Techniques de construction tous corps d'état
- Techniques d'achats
- Techniques gestion budgétaire
- Techniques de management de projet
- Techniques de communication
- Technique de gestion des marchés d'appels d'offres
- Techniques de négociation

L'apprentissage et la maîtrise de ces techniques doivent permettre de :

- Valider la faisabilité technique du programme
- Concevoir et finaliser le projet sous ses aspects techniques, conformément à la réglementation de la construction
- Analyser, contrôler, valider les descriptifs techniques des travaux
- Conduire/sous-traiter et exploiter les études préalables
- Évaluer les coûts, les optimiser
- Garantir l'application des coûts prévisionnels
- Négocier avec les prestataires

COMPÉTENCES MÉTHODOLOGIQUES

- Appliquer des normes réglementaires
- Concevoir un projet technique
- Traduire un projet en descriptifs et plans finalisés
- Avoir une vision d'ensemble du projet
- Coordonner l'activité de différents intervenants
- Gérer les aléas
- Procéder à des simulations de coûts
- Comparer des devis, des propositions etc.
- Argumenter et arbitrer entre des interlocuteurs aux intérêts pouvant être divergents
- Faire évoluer un projet
- Contrôler l'avancée d'un projet technique

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Piloter les appels d'offre et leur traitement
- Monter un cahier des charges
- Ordonner les études en fonction des besoins
- Concevoir et mettre en œuvre les plans d'exécution
- Organiser le contrôle de l'avancée des travaux
- Maîtriser les techniques rédactionnelles en rapport avec son activité
- Faire circuler l'information

COMPÉTENCES RELATIONNELLES

- Mettre son expertise technique au service d'un projet multiacteurs
- Travailler en synergie avec les différents services internes et les prestataires externes
- Être reconnu comme expert technique et comme conseil
- Argumenter pour convaincre

Conducteur de Travaux

MISSION :

Piloter les entreprises de travaux sur les chantiers et contribuer ainsi à garantir la qualité des ouvrages dans le strict respect des coûts, des délais et de la réglementation en vigueur.

FORMATION

- BAC+2 Génie Civil avec expérience
- Ingénieurs Travaux Publics

EXPÉRIENCE

- Deux ans en entreprise générale du bâtiment
- Ouvert aux jeunes diplômés

ACTIVITÉS PRINCIPALES

SUIVI DES TRAVAUX

- Étude de faisabilité des plans d'exécution fournis par les entreprises
- Tenue des plannings de travaux tous corps d'état
- Contrôle des entreprises pendant la durée des travaux (tenue des délais, coût, qualité)
- Suivi des travaux modificatifs
- Conduite des réunions de chantier et rédaction des comptes-rendus
- Coordination des différents intervenants
- Contrôle de la conformité des travaux (plans, normes...)
- Contrôle de la sécurité sur les chantiers

PRÉRÉCEPTION, LIVRAISON

- Validation des paiements aux entreprises du bâtiment
- Organisation des opérations préalables à la réception
- Suivi du chantier jusqu'à l'obtention du quitus de levée des réserves
- Contrôle de la conformité de l'exécution à la notice descriptive client



ANALYSE DES COMPÉTENCES

COMPÉTENCES TECHNIQUES CŒUR DE MÉTIER

- Techniques de construction bâtiment
Tous Corps d'Etat
- Techniques de gestion de chantier
(dont planification)
- Technique de conduite de réunion
- Techniques de communication
(en situation non hiérarchique, orale et écrite)

L'apprentissage et la maîtrise de ces techniques doivent permettre de :

- Coordonner l'activité des différents intervenants
- Garantir le respect des délais, coûts, qualité
- Animer les réunions de chantier
- Garantir la conformité des travaux réalisés
- Garantir la réglementation du travail, l'hygiène et la sécurité sur un chantier
- Garantir la qualité des prestations des entreprises
- Organiser les différentes étapes jusqu'à la levée des réserves
- Proposer et argumenter des actions correctives
- Anticiper les dysfonctionnements et gérer les aléas

COMPÉTENCES MÉTHODOLOGIQUES

- Évaluer les ressources matérielles et humaines à mobiliser
- Concevoir des plannings
- Appliquer des procédures, une réglementation, des consignes
- Analyser des dysfonctionnements

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Gérer son temps afin d'assurer une présence quotidienne sur les chantiers
- Organiser son travail en fonction des contraintes du chantier, du programme et des différents intervenants
- Garantir la fiabilité et l'exhaustivité des dossiers liés à leur activité
- Organiser la transmission d'information
- Animer les réunions de chantier

COMPÉTENCES RELATIONNELLES

- Faire reconnaître son autorité en situation non hiérarchique
- Adapter son comportement à la diversité de ses interlocuteurs
- Alerter les entreprises et/ou la hiérarchie en cas de dysfonctionnement
- S'assurer de la prise en compte des remarques, consignes par les prestataires
- Argumenter des propositions d'action corrective
- Argumenter pour convaincre

Directeur Technique

MISSION :

Contrôler et garantir l'exécution des travaux dans le strict respect des coûts, des délais, de la réglementation et de la qualité depuis la conception du projet jusqu'au décompte définitif.

FORMATION

- Ingénieur travaux publics ou expérience équivalente

EXPÉRIENCE

- Expérience confirmée



ACTIVITÉS PRINCIPALES

CONCEPTION

- Conseil dans la conception du projet avant le dépôt du permis de construire
- Validation de la faisabilité technique avec les ingénieurs d'études
- Définition du coût de construction
- Définition des spécificités avec l'architecte
- Définition des activités de la maîtrise d'œuvre
- Validation des documents destinés à la vente
- Contrôle du lancement des appels d'offre, du traitement des marchés
- Conclusion des marchés de travaux

CONDUITE DES TRAVAUX

- Maîtrise du coût des travaux et des marchés de travaux
- Planification et contrôle des travaux tous corps d'état
- Contrôle des intervenants externes
- Contrôle de la sécurité sur le chantier
- Contrôle de l'application des procédures qualité
- Suivi de la diffusion aux entreprises du bâtiment des rapports émanant des bureaux d'étude, bureaux de contrôle, intervenants extérieurs etc.
- Supervision des conducteurs de travaux
- Validation des ordres de service
- Validation des appels de fonds (en fonction de l'avancement des travaux)

RÉCEPTION DES TRAVAUX

- Contrôle des opérations préalables à la réception des travaux
- Contrôle de la planification des livraisons clients
- Vérification de la levée des réserves
- Etablissement des procès verbaux de réception des travaux

MANAGEMENT

- Animation des réunions internes
- Visites de chantier
- Suivi quotidien, supervision des conducteurs de travaux

ANALYSE DES COMPÉTENCES

COMPÉTENCES TECHNIQUES CŒUR DE MÉTIER

- Techniques de construction tous corps d'état
- Techniques de management
- Techniques de gestion de projet
- Techniques de communication
- Techniques de négociation
- Techniques de suivi budgétaire

L'apprentissage et la maîtrise de ces techniques doivent permettre de :

- Apporter son expertise technique à la conception du projet
- Garantir la faisabilité technique
- Élaborer un budget prévisionnel prenant en compte le coût de la construction
- Contrôler le budget
- Collaborer en tant qu'expert avec les autres acteurs (architectes, ingénieurs d'étude...)
- Concevoir les cahiers des charges de la maîtrise d'œuvre
- Piloter les appels d'offre en s'appuyant sur son expérience du marché
- Se porter garant de la véracité des documents administratifs
- Garantir la qualité et la conformité des travaux réalisés
- Contrôler l'application de la législation du travail
- Contrôler le bon déroulement des différentes phases du chantier
- Encadrer une équipe de conducteurs de travaux

COMPÉTENCES MÉTHODOLOGIQUES

- Concevoir un projet sous ses aspects techniques
- Évaluer des coûts
- Anticiper les dysfonctionnements
- Contrôler l'application des normes et procédures réglementaires
- Argumenter pour convaincre
- Concevoir et valider des méthodes de travail

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Planifier les activités en prenant en compte les contraintes du projet et des différents intervenants
- Piloter des activités et des intervenants multiples
- Gérer les aléas
- Évaluer les ressources, temps, délais nécessaires
- Organiser les activités de la maîtrise d'œuvre

COMPÉTENCES RELATIONNELLES

- Exercer et faire reconnaître son autorité hiérarchique
- Évaluer la performance de la maîtrise d'œuvre
- Développer un réseau relationnel d'entreprises prestataires fiables
- Arbitrer entre différents interlocuteurs
- Adapter son comportement à la diversité des interlocuteurs et des situations
- Allouer les ressources en fonction des contraintes du projet
- Motiver les équipes autour d'objectifs partagés
- Adapter son style de management à la diversité des individus
- Manager en situation non hiérarchique (entreprises prestataires)
- Argumenter en cas de dysfonctionnement d'une entreprise prestataire

Chargé(e) de Clientèle

MISSION :

Effectuer le suivi et la gestion administrative du dossier client en relation avec les différents acteurs et services du promoteur constructeur.

FORMATION

→ Formation commerciale et/ou administrative

EXPÉRIENCE

→ Métier accessible à un débutant

ACTIVITÉS PRINCIPALES

- Vérification des éléments du contrat de réservation
- Vérification, avec les services commerciaux, de la fiabilité et de l'exhaustivité du dossier de financement
- Enregistrement, dans le dossier client, des modifications commerciales (travaux supplémentaires...)
- Suivi du dossier et optimisation des délais
- Suivi des appels de fonds et des encaissements
- Transmission du dossier finalisé aux différents acteurs (client, notaire...)
- Centralisation de toutes les demandes client de la réservation à la livraison



ANALYSE DES COMPÉTENCES

COMPÉTENCES TECHNIQUES CŒUR DE MÉTIER

- Techniques rédactionnelles
- Techniques d'organisation du travail
- Techniques de gestion de la relation clientèle
- Techniques de communication orale et écrite

L'apprentissage et la maîtrise de ces techniques doivent permettre de :

- Assurer un suivi du dossier client conforme aux exigences réglementaires et commerciales
- Entretien un contact optimal avec les clients
- Assurer la bonne coordination des différentes interventions sur le dossier client
- S'assurer de la conformité et de l'exhaustivité de toutes les pièces du dossier
- Garantir la conformité des appels de fonds et des réceptions de fonds

COMPÉTENCES MÉTHODOLOGIQUES

- Analyser une pièce administrative (fiabilité, exhaustivité, conformité)
- Comprendre l'amont et l'aval de son poste
- Détecter des actes non conformes
- Appliquer les consignes et modes opératoires

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Organiser son travail en fonction des plannings
- Se rendre disponible pour les appels des clients
- Hiérarchiser les urgences
- Organiser la présentation d'un dossier en conformité avec les consignes et procédures

COMPÉTENCES RELATIONNELLES

- Donner au client une image compatible avec la culture commerciale de l'entreprise
- Faire preuve d'écoute active
- S'assurer de la bonne compréhension
- Travailler en synergie avec les autres services

Responsable Technique SAV

MISSION :

Traiter les réclamations clients et piloter les interventions techniques en conciliant au mieux les intérêts de l'acquéreur et ceux du promoteur constructeur.

FORMATION

- Le responsable technique SAV étant un métier émergent, il n'existe à l'heure actuelle aucune formation initiale spécifique menant à ce métier.
- La formation technique bâtiment est parfois requise.

EXPÉRIENCE

- Expérience demandée dans le bâtiment



ACTIVITÉS PRINCIPALES

RÉCEPTION ET TRAITEMENT DES DEMANDES CLIENTS

- Réception des réclamations des acquéreurs
- Analyse de la pertinence des réclamations (déplacement sur site et analyse technique du problème)
- Réponse à l'acquéreur : soit refus argumenté, soit reconnaissance du problème et recherche d'une solution technique dans le cadre des garanties légales
- Prise en compte du cadre juridique du contrat

PILOTAGE DES INTERVENTIONS

- Élaboration de la solution technique
- Chiffrage du coût des interventions envisagées
- Soit gestion en direct des entreprises lors de leurs interventions (par le SAV)
- Soit gestion par la maîtrise d'œuvre (le SAV opère un suivi des réalisations)
- Identification des entreprises devant intervenir
- Réalisation d'un tableau de bord permettant de suivre le règlement progressif des problèmes à traiter

SUIVI QUALITÉ

- Travail du SAV en relation étroite avec le service qualité (norme ISO)
- Mise en place d'actions préventives dans le cadre de la démarche qualité

SUIVI ADMINISTRATIF

- Gestion des courriers acquéreurs
- Gestion des courriers des entreprises (relances, mises en demeures...)

SUIVI DES GARANTIES BIENNALES ET DÉCENNALES

- Suivi effectué par le service assurances en liaison avec le SAV

ANALYSE DES COMPÉTENCES

COMPÉTENCES TECHNIQUES CŒUR DE MÉTIER

- Techniques du bâtiment
- Techniques de négociation
- Techniques juridiques (assurance et responsabilité)
- Techniques d'analyse des coûts
- Techniques de relation clientèle
- Techniques de gestion administrative

L'apprentissage et la maîtrise de ces techniques doivent permettre de :

- Analyser le bien fondé d'une réclamation
- Rechercher et argumenter une solution technique
- Argumenter auprès de l'acquéreur au mieux des intérêts du client et de l'entreprise
- Négocier un arrangement technique ou financier
- Optimiser une solution technique
- Optimiser son portefeuille d'entreprises prestataires
- Fidéliser le client

COMPÉTENCES MÉTHODOLOGIQUES

- Analyser une situation potentiellement conflictuelle
- Capitaliser sur son expérience technique
- Argumenter pour convaincre
- Inscrire son activité dans un cadre réglementaire
- Affirmer son autorité
- Coordonner des interventions techniques

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Organiser les interventions techniques
- Organiser le suivi administratif des dossiers relevant du SAV technique

COMPÉTENCES RELATIONNELLES

- Asseoir son autorité sur son expertise technique
- Gérer la relation client au mieux des intérêts de l'entreprise et du client
- Travailler en relation avec différents services (service juridique, service assurances...)

LA CRÉATION DE L'OBSERVATOIRE PROSPECTIF DES MÉTIERS ET DES QUALIFICATIONS

- La **branche professionnelle de la promotion construction** a signé, le 10 novembre 2005, un accord relatif à la formation professionnelle dont le titre IV prévoit la **création d'un observatoire prospectif des métiers et des qualifications**.
- Cet observatoire est **conduit par un comité paritaire de pilotage**, composé de représentants issus de la **Fédération des promoteurs constructeurs** et des Organisations Syndicales représentatives des salariés suivantes : **CFTC-CSFV, FEC-FO, SNUHAB-CFE-CGC**.

LE CONTEXTE ET LES OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

- En 2007/2008, le comité paritaire de pilotage de l'observatoire a défini comme chantier prioritaire la réalisation des missions suivantes :
 - recenser les métiers présents dans les entreprises de la promotion construction, quelle que soit la taille de la structure,
 - classer ces métiers par grand domaine d'activités et par famille professionnelle,
 - détailler, pour chaque métier, les activités et les compétences requises pour les exercer.
- Le présent document est une synthèse du rapport détaillé issu de cette étude.

- Pour toute demande de plaquette ou d'information complémentaire, merci de vous adresser au service juridique de la :
Fédération des promoteurs constructeurs de France (FPC)
106, rue de l'Université - 75007 PARIS
Email : contact@fpcf.fr
Tél. : 01 47 05 44 36 - Fax : 01 47 53 92 73

- La plaquette est également consultable en téléchargement sur le site de la Fédération des promoteurs constructeurs de France à l'adresse suivante : www.fpcf.fr ou sur le site de l'AGEFOS PME, à l'adresse suivante : www.agefos-pme.com



CFTC-CSFV
251 rue du Faubourg
Saint-Martin
75010 PARIS
Tél. : 01 46 07 04 32
Fax : 01 40 05 91 10
www.csfv.fr



FEC-FO
28 rue des Petits Hôtels
75010 PARIS
Tél. : 01 48 01 91 91
Fax : 01 48 01 91 92
www.fecfo.fr



CFE CGC SNUHAB
26 rue de la Pépinière
75008 PARIS
Tél. : 01 45 22 17 69
Fax : 01 42 80 68 41
www.cfecgc.org



FPC
106, rue de l'Université
75007 PARIS
Tél. : 01 47 05 44 36
Fax : 01 47 53 92 73
www.fpcf.fr



AGEFOS PME
187, quai de Valmy
75010 PARIS
Tél. : 01 44 90 46 46
Fax : 01 44 90 46 47
www.agefos-pme.com