

ORGANISATION DES NATIONS UNIES

Monsieur Antonio GUTERRES
Secrétaire général
NEW-YORK – NY 10017
ETATS-UNIS

Paris, le jeudi 17 octobre 2019

Monsieur le Secrétaire général,

Par cette lettre, je suis heureux de vous confirmer que l'UNIS réaffirme les engagements pris par ses fondateurs en 2007 en soutenant les dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies concernant les droits de l'homme, les droits du travail, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption.

Nous vous confirmons de plus notre volonté de faire progresser ces principes dans notre domaine d'influence et nous nous engageons à les intégrer dans la stratégie de notre association, sa culture, et ses modes opératoires.

Vous trouverez ci-joint la description des actions engagées au titre des années 2018 et 2019

Je vous prie de croire, Monsieur le Secrétaire Général, en ma haute considération.



Christophe TANAY
Président

COMMUNICATION SUR L'ENGAGEMENT DE L'UNIS

Sommaire

A PROPOS DE L'UNIS : présentation, chiffres clés, actions	3
TABLEAU DE BORD	6
LES MESURES PRISES	7
LES UNIVERSITES DE LA COPROPRIETE : UNE DÉMARCHE POSITIVE, SOCIALE ET PÉDAGOGIQUE.....	7
« PROFESSION DIRIGEANT », le programme de formation des cadres.....	8
LE MANUEL DU MIEUX ETRE AU TRAVAIL	9
LE MANUEL DE TRANSFORMATION HUMANISTE DES ENTREPRISES	10
LA DEONTOLOGIE : PROGRAMME DE FORMATION LIEE A	11
LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT D'ARGENT	11
LUTTE CONTRE LA DISCRIMINATION DANS LE LOGEMENT	12

L'UNIS, est la première organisation de professionnels de l'immobilier qui représente tous les métiers du secteur : agents immobilier, gestionnaires, administrateurs de biens, experts, promoteurs-rénovateurs. Partout en France, les 2 200 entreprises adhérentes de l'UNIS (indépendants, réseaux et groupes) et leurs 20 000 salariés, font le choix de rejoindre une communauté de vision et de mettre en pratique une approche différente de l'immobilier : éthique, experte, engagée, afin de remplir pleinement leur rôle de conseil et de tiers de confiance auprès des Français. L'UNIS accompagne ses adhérents dans l'exercice de leur métier, en leur offrant une formation initiale et/ou continue, de qualité et met également à leur disposition un conseil juridique pertinent qui prend en compte les dernières évolutions réglementaires et numériques.

Force de proposition et de réflexion sur les enjeux et problématiques de l'immobilier en France,

l'UNIS collabore auprès des pouvoirs publics et siège au sein des principales instances dont le CNTGI (Conseil National De La Transaction et de la Gestion Immobilières).

Les chiffres clés de l'UNIS

1^{er} syndicat de la gestion immobilière (syndics de copropriétés, administrateurs de biens), 2^e syndicat de l'immobilier (24.79%)

1^{er} syndicat de la rénovation immobilière

Plus de 36% des entreprises adhérentes ont des effectifs supérieurs à 20 salariés. Effectif moyen d'un cabinet immobilier : 14,8 salariés

Chiffre d'affaires de 2,1 à 2,2 milliards €

Les effectifs de l'immobilier : 270.000 emplois

Syndic de copropriétés

1.700 entreprises

Gestionnaire locatif / Administrateur de biens

1.900 entreprises

Agents immobiliers / Transactionnaires

Dans un secteur composé de 30.000 acteurs, l'UNIS représente :

2.100 agences immobilières

16.000 agents commerciaux (réseaux de mandataires)

Marchands de biens / Promoteurs-rénovateurs

350 acteurs

Experts immobiliers

200 experts

Focus sur ce que l'UNIS a mis en place et fait depuis 10 ans

L'UNIS dans le débat public – les grandes dates

- **2009** : CONGRES FONDATEUR de l'UNIS, en présence du ministre du logement et du secrétaire d'Etat à la consommation
- **2010** : Organisation des Etats Généraux des Professionnels de l'Immobilier
- **2010** : CONGRES de Bordeaux : « Investissement immobilier : le rôle des professionnels »
- **2011** : Présentation du **Livre Blanc des propositions pour une réforme de la profession**, Congrès d'Angers « la nouvelle donne »
- **2012-2013** : élection présidentielle et législatives ; genèse du projet de loi ALUR
- **2012** : CONGRES de Lille : « La fierté d'entreprendre »
- **2013-2014** : **Les propositions du Livre Blanc sont reprises dans le titre II de la loi ALUR du 24 mars 2014** : Création d'un code de déontologie, Carte professionnelle spécifique aux syndicats de copropriété, Formation continue obligatoire, Institution du Conseil National de la Transaction et de la Gestion Immobilière (CNTGI), Institution d'une Commission de discipline (*en attente*)
- **2013** : CONGRES de Marseille : « L'immobilier de demain » ; discussions parlementaires sur la loi ALUR
- **2014** : **Mobilisation de l'UNIS** dans le contexte de la réforme des professions réglementées (loi Macron) : "*Et si l'on construisait, au lieu de tout détruire*"
- **Juillet 2014** : Le Conseil National de la Gestion de la Transaction Immobilières (CNTGI) est institué. L'UNIS y dispose de 2 sièges (sur les 7 attribués aux trois organisations professionnelles).
- **2014** : CONGRES de Paris ; « Changeons d'allure » en présence de la ministre du logement
- **18 mars 2015** : **Manifestation de l'UNIS "Stop à la folie réglementaire" aux abords de l'Assemblée Nationale**, concomitante aux élections départementales.
- **2015** : CONGRES de Strasbourg : « *La métamorphose, numérique et énergétique* »
- **Décembre 2015** : Elections régionales, réforme territoriale créant 13 régions et 13 métropoles
- **1er semestre 2016** : Suite à la réforme territoriale (*Loi Notre et loi Maptam*), l'UNIS organise un Tour de France de l'UNIS "ancrage" dans 10 métropoles auprès de plus de 60 acteurs publics territoriaux
- **13 octobre 2016** : CONGRES de Lyon. **Manifeste UNIS pour 2017** : propositions en vue des élections (présidentielle et législatives)
- **Manifeste UNIS pour 2017** : propositions en vue des élections (présidentielles et législatives)
- **22 mars 2017** > **Forum UNIS au CESE**. Débat sur la **politique du logement du prochain quinquennat** a confronté les propositions de l'UNIS aux représentants des trois candidats F.Fillon, B.Hamon. E.Macron : **Geoffroy DIDIER** vice-président du Conseil régional d'Ile-de-France en charge du Logement, **Daniel GOLDBERG** Député de Seine-Saint-Denis, **Christophe CASTANER** Député des Alpes de Haute-Provence.
- **19 octobre 2017** > CONGRES de Toulouse : Les professionnels, innov'acteurs indispensables
- **Février 2018** : Participation/contribution à la **Conférence de consensus sur le logement**, organisée par le Sénat
- **15 mars 2018** : **FORUM UNIS** au CESE, table ronde sur la politique du logement, projet de loi ELAN
- **14 novembre 2018** > CONGRES de Nantes : Business, les nouveaux usages
- **4 avril 2019** > **FORUM UNIS** au CESE : Grand Débat Immobilier, acteur majeur d'une France qui change. Intervention de **Julien DENORMANDIE**, ministre de la ville et du logement. Table ronde avec **M.Nogal**, député, **S.de la Provôté**, sénatrice, **E.Heyraud**, directeur France Urbaine. Echange avec **Jean-Christophe Fromantin**, maire de Neuilly-sur-Seine.
- 21-22 novembre 2019. Paris : **LE CONGRES DES 10 ANS** – « Changer, pour un nouveau regard sur l'immobilier »

Mise en place d'outils pour les adhérents de l'UNIS

Gestion locative

- Renforcement de **CLAMEUR**, observatoire des loyers agréé pour la transmission de données obligatoire dans les zones concernées
- Organisation des **journées des bailleurs**

Transaction

- Création de la **plateforme d'annonces** immobilières des professionnels **BIEN ICI**
- Déploiement du fichier partagé des mandats exclusifs **AMEPI**

Formation

- Lancement de modules en e-learning (synchrone et asynchrone) **UN+** pour répondre à l'obligation de **formation continue**

Copropriété

- Mise en place des **Universités de la Copropriété** ou journées des conseils syndicaux : 30.000 copropriétaires dans 28 villes
- **REVUES** : Administrer (mensuel) et Transversales (bimestriel)

L'UNIS siège dans les instances de concertation :

- CNTGI - Conseil National de la Transaction et de la Gestion Immobilière
- CNC – Commission nationale de concertation des rapports locatifs
- CNH – Conseil national de l'habitat
- ANAH – Agence nationale pour l'amélioration de l'Habitat

L'UNIS, syndicat patronal, est membre des instances paritaires et participe à la négociation des accords de la branche de l'immobilier :

- Convention collective nationale de l'immobilier (CCNI)
- Commission emploi formation de l'immobilier (CEFI)
- Commission collective nationale des gardiens, concierges et employés d'immeubles (CNGCEI)

L'UNIS soutient les instances de formation professionnelle initiale :

- ICH- Institut de la construction et de l'habitation
- ESPI – Ecole supérieure des professions immobilières
- AGEFOS-PME – section professionnelle paritaire immobilier, construction et promotion

Quelques engagements de l'UNIS

- **Plan Bâtiment Durable** : charte de mobilisation des syndicats de copropriété pour promouvoir les audits, et la formation
- **Pacte Mondial des Nations Unies** : Promotion du *Global Compact* et des 10 principes de la Charte.
- **Ahtop** : Pour que les logements en zones très tendues conservent leur vocation de résidence principale
- **I loge You** : soutenir les « projets d'action pour le mieux logement »

TABLEAU DE BORD

Actions	2011	2012	2013	2014	2015 - 2019
<p>LUTTE CONTRE LA CORRUPTION</p> <p style="text-align: center;">-</p> <p>TRANSPARENCE</p>	<p>Publication des propositions des Professionnels (ETATS GENERAUX°</p> <ul style="list-style-type: none"> -Conseil national des professions immobilier -Déontologie -Discipline, -Formation continue obligatoire -Cartes professionnelles 	<p>Projet de loi ALUR, comprenant un Livre II reprenant les propositions issues des Etats Généraux</p>	<p>Navettes parlementaires du projet de loi ALUR</p>	<p>Publication de la loi ALUR</p>	<p>Publication des décrets d'application :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Mise en place du Conseil National, -Code de déontologie -Conseil de discipline -Délivrance des cartes professionnelles -Contrat-type de syndic -Plafonnement des honoraires de location -décret sur la Formation continue obligatoire
<p>DROITS DE L'HOMME</p>					<p>2015-2019 Participation du comité de suivi des actions de lutte contre la discrimination dans le Logement, aux côtés du Défenseur des droits</p> <p>2019 – campagne « Pour l'UNIS, la discrimination c'est NON »</p>
<p>RESPONSABILITE ENVIRONNEMENT ALE :</p> <p>Universités de la copropriété (rénovation énergétique des Immeubles)</p>	<p>4.000 participants (13 régions, 19 villes) + Mise en ligne d'un jeu pédagogique (serious game)</p>	<p>5.510 participants (26 villes)</p>		<p>Signature de la Charte de la rénovation énergétique par les présidents de régions de l'UNIS</p>	<p>Signature de 300 syndicats au Congrès de Strasbourg</p> <p>2018-Conférence de consensus sur le logement (Sénat) ; Loi Elan, 2019 : loi énergie et climat</p> <p>Ordonnance sur la réforme de la copropriété : faire face aux enjeux de la rénovation (proposition de l'UNIS).</p>
<p>NORMES DU TRAVAIL ENVIRONNEMENT</p> <p>Programme national de formation à l'attention de nos adhérents et de leurs salariés</p> <p>+MANAGEMENT</p>	<p>189 actions de formation</p> <p>2.042 dirigeants et collaborateurs formés (34 % employés ; 11 % agents de maîtrise ; 35 % cadres ; 21 % chefs d'entreprise)</p> <p>65 % de femmes ont participé aux formations</p> <p>13 % des participants ont utilisé leurs DIF</p> <p>29 personnes ont été formées au Développement Durable</p>	<p>205 actions de formation</p> <p>2.090 dirigeants et collaborateurs formés (35 % employés ; 10 % agents de maîtrise ; 29 % cadres ; 17 % chefs d'entreprise)</p> <p>62 % de femmes ont participé aux formations</p> <p>23 % des participants ont utilisé leurs DIF</p>	<p>6.000 apprenants</p>	<p>190 stages</p> <p>26 villes</p> <p>2000 apprenants</p>	<p>2015 :</p> <p>223 formations réalisées</p> <p>2.161 personnes formées</p> <p>428 sociétés participantes</p> <p>21 villes</p> <p>2016</p> <p>Création d'une plateforme de formation en ligne : UN+</p> <p>137 stages 1352 apprenants</p> <p>2019</p> <p>1.600 sociétés inscrites</p> <p>12.000 personnes formées</p> <p style="text-align: center;">***</p> <p>Manuel du Mieux-être au Travail (2016)</p> <p>Manuel de la transformation humaniste des entreprises (2018)</p>
<p>Programme national de formation des gardiens, concierges et employés d'immeubles</p>	<p>319 actions de formation</p> <p>2.089 personnes formées</p>	<p>317 actions de formation</p> <p>2.497 personnes formées</p>	<p>2.300</p>	<p>2.300</p>	<p>2015: 447 stages, 3.484 apprenants</p> <p>2016 :266 stages, 2.138 apprenants</p>

LES MESURES PRISES

- Charte de rénovation énergétique des immeubles
- Les Universités de la copropriété
- Formations innovantes de l'UNIS
- Formation des dirigeants
- Manuel du mieux-être au travail
- Manuel de la transformation humaniste des entreprises
- La déontologie
- La lutte contre le blanchiment
- La lutte contre la discrimination dans l'accès au logement

CHARTE DE RENOVATION ENERGETIQUE DES IMMEUBLES EN COPROPRIETE

Avec plus de 8,5 millions de logements en copropriété au niveau national, la rénovation énergétique de ce segment du parc résidentiel constitue un enjeu majeur pour la mise en oeuvre des objectifs d'efficacité énergétique dans le secteur du Bâtiment.

Une démarche volontaire d'information et d'action pour la rénovation énergétique des copropriétés

Lancée le 24 mars 2015 à Paris, cette charte de mobilisation portée par le Plan Bâtiment Durable a permis la mise en mouvement des syndicats professionnels de Paris, Marseille, Lyon et sa région et aujourd'hui Strasbourg. Cette nouvelle déclinaison régionale confirme l'engagement des acteurs de la filière sur l'ensemble du territoire.

Par leurs signatures, les syndicats déclarent s'engager dans l'accompagnement de leurs membres afin que soit lancé un processus volontaire et coordonné de rénovation énergétique des immeubles collectifs en copropriété. Ils s'engagent également à informer les syndicats de copropriétaires des enjeux de la rénovation énergétique et de l'amélioration générale de la copropriété et proposer de manière anticipée la réalisation des audits énergétiques ou DPE collectifs obligatoires

Ce 2 octobre à Strasbourg, c'est dans le cadre du 7ème Congrès de l'Union des Syndicats de l'Immobilier, lieu de rencontre et d'échange des acteurs du secteur de l'Immobilier, que le Plan Bâtiment Durable a recueilli plus d'une trentaine de nouvelles signatures de la charte de mobilisation pour la rénovation énergétique des copropriétés.

Ces syndicats professionnels de Strasbourg et sa région ainsi que les présidents de pôles Unis des quatre coins de la France se sont engagés à promouvoir les enjeux de la transition énergétique et à la réalisation d'audits énergétiques ambitieux à l'occasion des prochaines assemblées générales de copropriété.

LES UNIVERSITES DE LA COPROPRIETE : UNE DÉMARCHÉ POSITIVE SOCIALE ET PÉDAGOGIQUE

Plus de 22 millions de Français vivent au quotidien au sein de 8 millions de logements gérés en copropriété.

Quand on leur pose la question, les Français sont dans une très large majorité satisfaits de « leur » syndic mais l'image négative véhiculée par les médias concerne « les » syndicats. Dans un environnement médiatique si facilement porté à critiquer sans mesure « les » syndicats, l'UNIS, qui s'inscrit depuis sa création en 2009 dans une démarche à la fois sociale et responsable vis-à-vis de ses adhérents comme des clients de ses adhérents, a choisi de prendre le contrepied en passant à l'offensive, de manière « positive ». Cela s'est traduit dès 2010 par le lancement de l'Université de la Copropriété dans le but de permettre aux copropriétaires, en particulier ceux qui siègent dans les conseils syndicaux et que rencontrent ses adhérents toute l'année, de s'informer et de se former, avec une idée force : **« Mieux comprendre pour mieux s'entendre »**

- ✓ Comprendre les devis : pourquoi ça coûte / combien ça coûte ?
- ✓ Comprendre la vraie relation entre les copropriétaires et leur conseil syndical,
- ✓ Comprendre la vraie relation entre leur conseil syndical et leur syndic,
- ✓ Comprendre tout simplement comment fonctionne une copropriété.

LES FORMATIONS INNOVANTES DE L'UNIS



Pour toujours mieux accompagner ses adhérents et répondre aux nouvelles obligations de formation continue, l'UNIS a créé un organisme de formation avec une plateforme de formation complète et innovante : **UN +**

Plus de 100 formations couvrant les 5 métiers de l'UNIS

- + Syndic de copropriété
- + Gestion locative
- + Transaction
- + Marchands de biens/ Promoteurs Rénovateurs
- + Experts

Acquérir, développer et perfectionner des compétences grâce aux conférences et congrès UNIS, à des formations en présentiel et à distance (formations en ligne & classes virtuelles) pour une plus grande liberté. Depuis sa création l'UNIS met l'accent sur la valeur ajoutée que les professionnels peuvent faire valoir auprès de leurs clients. Cela passe par une formation professionnelle qualitative, continue et flexible de ses adhérents. **UN +** est le moyen simple, pratique et innovant pour y parvenir. www.unplus.fr

« PROFESSION DIRIGEANT », le programme de formation des cadres

Le parcours Profession Dirigeant est un programme de formation exclusif qui a été créé pour tous les adhérents UNIS en charge d'une société ou d'une équipe, afin de leur permettre de maîtriser l'évolution et la progression de leurs résultats. La loi ALUR et ses contraintes opérationnelles, les nouveaux comportements des clients, la concurrence accrue, la difficulté de recruter de bons collaborateurs, le rapport des nouvelles générations au travail et la démotivation de certains collaborateurs nous obligent à acquérir des outils de direction et de management pour mieux comprendre et mieux maîtriser la situation et la mutation de nos métiers.

Recruter, intégrer, fidéliser, monter en compétence et coordonner l'ensemble de son équipe nécessite aujourd'hui des outils adaptés et appropriés que le parcours Profession Dirigeant UNIS met à votre disposition.

Cette formation, construite autour de vos contraintes et de vos besoins opérationnels au plus près du terrain, a déjà été enrichie par l'expérience acquise au cours de la formation de plus de 60 de vos consœurs et confrères.

Ces outils leur permettent aujourd'hui de s'adapter plus facilement aux évolutions du marché et à répondre aux besoins de leurs collaborateurs bousculés par la concurrence, les nouveaux comportements des clients et les contraintes de la nouvelle législation.

Ce parcours Profession Dirigeant, c'est : 2 X 2 jours de présentiel, une plateforme internet en ligne avec des vidéos, des contenus, et des exercices et le suivi d'un tuteur hebdomadaire sur Skype ou par téléphone pour acquérir la maîtrise de ces outils managériaux.

LE MANUEL DU MIEUX ETRE AU TRAVAIL

Congrès de LYON, 14 octobre 2016 → 500 congressistes
(dirigeants, collaborateurs)

Présentation du Petit Manuel du Mieux-Etre au travail

Un jour, deux jours, puis trois jours à venir au travail avec la «boule au ventre». L'appréhension de retrouver des collaborateurs peu motivés, des clients insatisfaits, une ambiance pesante. Le sentiment que la situation ne s'améliorera pas, qu'on a tout essayé, qu'employés et employeurs ne pourront jamais s'entendre tant leurs intérêts respectifs sont éloignés. Qu'en fuyant la confrontation, la discussion et l'échange, on s'isole peu à peu et la rupture du lien, du contrat de travail est proche. Réunions du personnel, petits déjeuners, repas de fin ou de début d'année, compensations financières permettent de maintenir ce lien fébrile et de m'apercevoir que nous sommes nombreux à éprouver les mêmes difficultés dans la relation humaine au travail. Toutefois, quand la crise devient aiguë, que les collaborateurs et l'employeur que je suis souffrent au point d'envisager de quitter le navire et de vendre l'entreprise, je prends conscience qu'il me faut agir... Dans les pages suivantes, j'ai tenu à vous livrer mon expérience de responsable d'une société de gestion immobilière au travers de conseils que j'ai tenté de synthétiser en 10 étapes, de lectures qui m'ont aidé et d'outils qui se sont avérés utiles lorsque j'étais dans l'impasse.

Inspiré par le philosophe Frère Samuel Rouvillois, cet opuscule est le fruit de l'expérience de chefs d'entreprise, de Directeurs de Ressources Humaines, de salariés, d'une stagiaire, tous issus de petites, moyennes et grosses structures, de consultants en management, d'un psychologue du travail, d'un conseiller prud'homal et d'un avocat en droit social. Il s'inscrit pleinement dans l'actualité du monde du travail et se révèle être un outil utile et pragmatique pour toute personne amenée à gérer une équipe. Absentéisme, épuisement professionnel (burn-out), suicide sur le lieu de travail, présentéisme (bore-out), sont des notions réelles qui ont engendré de nombreuses lois sur la santé au travail et le rôle que doit jouer un responsable pour instaurer durablement celle-ci au sein de son organisation devient primordial. Même si la prise de conscience est telle - par le biais d'actions sur la Qualité de Vie au Travail, l'Entreprise Libérée, le Management Humaniste, etc.- au final, chacun a le choix de vivre sa vie professionnelle comme un simple labeur ou comme une aventure pleine de sens dont le but est de renforcer la trame humaine des organisations.

SOMMAIRE

Quand ce petit manuel pourrait-il vous aider ?

- Chapitre I : Objectif aider le plus fragile de l'équipe
- Chapitre II : Réussir une nouvelle embauche ou l'accueil d'un stagiaire
- Chapitre III : Détecter les signaux faibles
- Chapitre IV : Gérer un conflit entre deux collaborateurs
- Chapitre V : Maintenir un lien durable avec ses collaborateurs
- Chapitre VI : Fixer les objectifs et les rémunérations avec équité
- Chapitre VII : Prendre des sanctions justes envers un collaborateur fautif
- Chapitre VIII : Réussir une rupture, un licenciement
- Chapitre IX : Favoriser l'autonomie
- Chapitre X : Favoriser la créativité

Annexes : Que faire dans les situations suivantes ?



LE MANUEL DE TRANSFORMATION HUMANISTE DES ENTREPRISES

Présenté lors du Congrès de Nantes, 2018.

Grâce à des conférences, des lectures, des expériences dans des groupes internationaux de services, des attentes en tant que client, à la suite de départs de collaborateurs et de clients, ou encore d'expériences précédentes avec des responsables provoquant souffrances et *burn-out*, nous avons décidé de placer l'humain au coeur de nos organisations.

Une étude réalisée en 2014 par le Cabinet Mozart Consulting pour APICIL (groupe français de protection sociale complémentaire) a évalué les coûts de la souffrance au travail à 12.000 € par salarié et par an.

Selon une autre étude de l'Université de Warwick en Angleterre, la productivité des salariés qui se disent « heureux au travail » est de 12% supérieure à celle des autres.

Une entreprise plus humaine participe au bien-être au travail, crée du sens et engendre de la performance.

C'est pourquoi la nécessité de s'adapter, de pérenniser nos organisations en responsabilisant le personnel, en l'intégrant aux évolutions du métier et en prenant plaisir à travailler au sein de l'entreprise, a déterminé l'ensemble de nos actions depuis plusieurs années et nous avons souhaité les partager avec vous dans ce livret.

Enfin, à l'instar de nombreux dirigeants d'entreprise leaders dans leur domaine d'activité cités par Jacques Lecomte dans son livre « *Les Entreprises Humanistes, comment elles vont changer le monde* », nous sommes convaincus qu'« *il est possible de construire une société fondée sur la coopération plutôt que sur la compétition, sur l'interdépendance plutôt que sur l'individualisme, sur la confiance plutôt que sur le contrôle, sur le service d'autrui plutôt que sur la loi du plus fort* ».

Plan du manuel :

1 INTRODUCTION

2 ETAPES CLES

- 2.1 Faire adhérer son équipe
- 2.2 Donner du sens pour impliquer le collaborateur
- 2.3 Etre digne de confiance et faire confiance
 - 2.3.1 Sincérité de la démarche
 - 2.3.2 Rendre autonome et responsabiliser ses collaborateurs
- 2.4 Impulser la coopération
 - 2.4.1 Libérer la parole
 - 2.4.2 Favoriser la libre expression des opinions divergentes
 - 2.4.3 Abandonner un peu de son pouvoir
- 2.5 Introduire la bienveillance
 - 2.5.1 Reconnaître ses salariés
 - 2.5.2 Savoir tirer profit de ses erreurs
- 2.6 Transformer les conflits en discussion
- 2.7 Diffuser cet humanisme au sein de l'écosystème de l'entreprise

3 CAS PRATIQUES

- 3.1 Comment partager les fruits de la croissance ?
- 3.2 Comment tirer parti de l'apport des jeunes générations pour transformer nos entreprises ?
- 3.3 Quelles questions poser lors des entretiens individuels pour libérer davantage la parole ?
- 3.4 Comment prendre soin des dirigeants et des collaborateurs ?
- 3.5 Que faire en cas de demande de télétravail ?
- 3.6 Comment préparer une cession d'entreprise et réussir l'intégration d'équipes ?
- 3.7 Quelle stratégie privilégier pour attirer et conserver les talents ?
- 3.8 Comment mettre à profit l'intelligence collective et émotionnelle
- 3.9 Pourquoi utiliser la « démarche appréciative » au quotidien ?
- 3.10 Quelles sont les actions sociétales et environnementales à explorer ?

4 PIÈGES À ÉVITER

5 DERNIÈRE RECOMMANDATION

6 TÉMOIGNAGES

7 CONCLUSION

8 SOURCES D'INSPIRATION

9 REMERCIEMENTS



LA DEONTOLOGIE : PROGRAMME DE FORMATION LIEE A

- 1 - Définition de l'éthique professionnelle.
- 2 - Le respect de lois et des règlements.
- 3 - La compétence du professionnel de l'immobilier.
- 4 - L'organisation et la gestion de l'entreprise.
- 5 - La transparence et la confidentialité.
- 6 - La défense des intérêts en présence.
- 7 - La gestion des conflits d'intérêts.
- 8 - La confraternité.
- 9 - Le règlement des litiges.
- 10 - La discipline.

LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT D'ARGENT

Le blanchiment est l'activité qui consiste à utiliser divers circuits pour dissimuler l'origine frauduleuse des capitaux et pour les affecter à des investissements d'apparence honorable. Le financement du terrorisme est le fait de fournir ou de réunir des fonds susceptibles d'être utilisés dans le cadre d'activités terroristes. Ces infractions constituent des délits pénaux. Il résulte que tout professionnel de l'immobilier qui concourt ou facilite une opération relevant de ces infractions s'expose à des sanctions pénales. Pour lutter contre ces pratiques, la législation a été durcie et renforce les obligations de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme. Les professionnels de l'immobilier doivent donc respecter ces nouvelles règles strictes de vigilance. **Seuls sont concernés les professionnels Loi HOGUET dans leurs activités de transaction, location et syndic de copropriété (est exclue l'activité de gestion immobilière).**

« *Know your customer* » (ou « KYC ») : telle est la devise que tout professionnel de l'immobilier doit avoir à l'esprit dans son obligation de respecter la réglementation de lutte contre le blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme. En effet, bien connaître son client permet d'appréhender la relation d'affaires qui va se nouer et déceler des éventuelles opérations « à risques » en matière de blanchiment de capitaux. Cette connaissance de la clientèle repose principalement, avant l'entrée en relation, sur son identification et la vérification de celle-ci (identité, domicile, activité, etc.) par tout document probant, sur le recueil de toute information relative à l'objet et à la nature de la relation afin de pouvoir déterminer le profil de risque du client. Cette connaissance du client fait partie d'une des obligations mises à la charge des professionnels de l'immobilier en matière de blanchiment de capitaux : l'obligation de vigilance.

Vous devez au préalable mettre en place une organisation interne et un système d'évaluation et de gestion des risques.

Mise en place d'une organisation et de procédures internes et d'un système d'évaluation et de gestion des risques

- Identifier vos clients
- Une vigilance normale
- Une vigilance simplifiée
- Une vigilance renforcée
- Une vigilance orientée

Communication régulière des informations et outils de **TRACFIN** à 3.000 professionnels

- Le questionnaire de la DGCCRF
- Lettre d'information TRACFIN
- Lignes directrices DGCCRF - TRACFIN
- Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme - volet 1
- Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme - volet 2
- Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme - volet 3

LUTTE CONTRE LA DISCRIMINATION DANS LE LOGEMENT

09/2019 - L'UNIS, s'engage dans la lutte contre la discrimination

Consciente de la nécessité de renforcer les dispositifs d'information, de persuasion et de formation, l'UNIS, première organisation de professionnels de l'immobilier, met en œuvre des mesures pour lutter contre les pratiques discriminatoires, qu'elles portent sur la race, l'origine, la religion, le sexe ou toute autre cause.

Pour l'UNIS, la discrimination c'est non !

Pour Christophe TANAY, Président de l'UNIS : « La discrimination est un fléau contre lequel il convient de lutter par tous les moyens possibles. »

C'est pourquoi l'UNIS promeut 3 actions :

1-L'affichage dans les locaux des professionnels d'un message fort et catégorique : « **Pour l'UNIS, la discrimination c'est NON !** »

2-Un renforcement de la formation continue obligatoire : mise à jour régulière des modules de gestion ; création d'un module dédié, en e-learning, pour gestionnaires locatifs et agents immobiliers.

3-L'insertion dans tous les mandats (location, gestion, vente) **d'une clause** – établie avec le Défenseur des droits - rappelant les principaux éléments législatifs et réglementaires afin d'attirer l'attention des signataires :

Clause de non-discrimination pour la location

« Aucune personne ne peut se voir refuser la location d'un logement pour un motif discriminatoire défini à l'article 225-1 du Code pénal (article 1er de la loi n°89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs).

Les parties prennent l'engagement exprès de n'opposer à un.e candidat.e à la location aucun refus fondé sur un motif discriminatoire au sens de l'article 225-1 du Code pénal.

Elles s'engagent en outre à ne pas refuser les personnes se portant caution pour la/le candidat.e à la location au motif qu'elles ne possèdent pas la nationalité française ou qu'elles ne résident pas sur le territoire métropolitain (article 22-1 de la loi n°89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs).

Toute discrimination commise à l'égard d'une personne est punie de 3 ans d'emprisonnement et 45 000 euros d'amende (article 225-2 du Code pénal) »

Clause de non-discrimination pour la vente

« Aucune personne ne peut se voir refuser l'acquisition d'un logement pour un motif discriminatoire défini à l'article 225-1 du Code pénal.

Les parties prennent l'engagement exprès de n'opposer à un.e candidat.e à la vente aucun refus fondé sur un motif discriminatoire au sens de l'article 225-1 du Code pénal.

Toute discrimination commise à l'égard d'une personne est punie de 3 ans d'emprisonnement et 45 000 euros d'amende (article 225-2 du Code pénal) »

Ce sont des engagements forts que l'UNIS incite à affirmer ; pour encourager tant les professionnels que les particuliers à manifester leur opposition à toute pratique discriminatoire, et à œuvrer pour que l'immobilier soit accessible à tous.

