

Accompagnement client et satisfaction dans les agences immobilières

Mémoire présenté pour l'obtention du B.U.T. 3 G.E.A.,
Parcours G.E.M.A. Généraliste, site de Rangueil

Par Clara NICODEME

Année universitaire : 2025-2026



Tuteur professionnel : Manon LAROUMES

Tuteur pédagogique : Nathalie BATIGNE

Remerciements

Je souhaite tout d'abord remercier toutes les personnes qui ont contribué à faire de cette année d'alternance une expérience aussi enrichissante, tant sur le plan professionnel que personnel.

Je tiens à remercier les directeurs de l'agence, Messieurs REGIS Julien et DEBRITO Olivier de m'avoir accordé leur confiance en me permettant d'intégrer Orpi Le Vrai Syndic. Lorsque j'ai commencé cette alternance, je connaissais très peu le secteur de l'immobilier. Cette année m'a permis de découvrir un univers qui m'a toujours attiré et dans lequel j'ai énormément appris. Merci de m'avoir donné l'opportunité de découvrir ces métiers et de grandir professionnellement au sein de votre agence.

Je souhaite adresser un remerciement tout particulier à Manon, ma tutrice en gestion locative. Merci pour ta patience, ton accompagnement, ta confiance et tout ce que tu m'as transmis au cours de cette année. Tu m'as appris bien plus que des procédures ou des méthodes de travail. Grâce à toi, j'ai gagné en autonomie, en confiance et en compétences. Tu as toujours pris le temps de répondre à mes questions, même lorsque les journées étaient chargées. Au-delà de l'aspect professionnel, ta bonne humeur et l'ambiance que tu apportais au quotidien ont largement contribué à faire de cette alternance une expérience dont je garderai un excellent bon souvenir.

Je remercie Aurore, qui m'a permis de découvrir l'univers du syndic. Merci pour le temps que tu as consacré à ma formation et pour toutes les connaissances que tu m'as transmises. Grâce à toi, j'ai pu découvrir un métier que je ne connaissais pas du tout et comprendre les nombreux enjeux liés à la gestion des copropriétés.

Je tiens à remercier Marie-Laurence pour sa gentillesse et sa disponibilité. Toujours prête à aider et à répondre aux questions, elle a largement participé à la bonne ambiance qui règne au sein de l'agence.

Merci à toute l'équipe transaction pour son accueil, j'ai eu la chance d'intégrer une équipe dynamique, bienveillante et toujours prête à échanger. Je souhaite aussi remercier les stagiaires que j'ai eu l'opportunité de pouvoir accompagner et leur transmettre à mon tour certaines connaissances acquises au fil des mois. Cette expérience m'a permis de prendre conscience du chemin parcouru depuis mon arrivée dans l'agence.

Je souhaite également adresser mes sincères remerciements à Madame Batigne, ma tutrice pédagogique à l'IUT. Merci pour votre accompagnement, votre disponibilité et votre soutien tout au long de cette année d'alternance. Vous avez toujours été présente pour répondre à mes interrogations, me conseiller et m'aider à prendre du recul sur les différentes situations rencontrées en entreprise. Votre suivi régulier m'a permis d'avancer sereinement dans cette expérience et de mener à bien cette année particulièrement enrichissante. Je vous remercie pour votre écoute, votre bienveillance et l'intérêt que vous avez porté à mon parcours tout au long de cette aventure.

Je remercie l'ensemble de l'équipe pédagogique du BUT Gestion des Entreprises et des Administrations pour les enseignements et les compétences transmis au cours de ces 3.

Enfin, merci à toutes les personnes qui ont participé, de près ou de loin, à cette belle expérience qui restera une étape importante de mon parcours.

Sommaire

Remerciements	2
Sommaire	3
INTRODUCTION	6
PARTIE 1 — Présentation de l'entreprise et de son fonctionnement	7
I. Présentation de l'entreprise	7
II. Secteur immobilier toulousain	9
III. Différents services proposés	10
PARTIE 2 – Mon alternance au sein d'Orpi Le Vrai Syndic.....	11
I. Mon intégration et l'évolution de mon poste	11
A. Alternance initialement orientée vers la gestion locative	11
B. Évolution vers le service syndic.....	12
II. Missions réalisées en gestion locative	12
A. Mise en location.....	12
B. États des lieux de sortie	14
III. Missions réalisées en syndic de copropriété	15
A. Gestion des sinistres	15
B. Suivi des impayés	16
C. Gestion des demandes des copropriétaires	18
PARTIE 3 – Accompagnement patrimonial : entre exigences croissantes des clients et contraintes du secteur immobilier.....	20
I. Évolution du rôle des agences immobilières vers un accompagnement patrimonial global	20
A. Transformation des attentes des clients	20
B. Valorisation du patrimoine : notion plus large que la valeur du bien	22
II. Comprendre les attentes des clients grâce au modèle de Kano.....	22
A. Présentation du modèle de Kano	23
B. Construction et diffusion du questionnaire	24
C. Analyse des résultats	26
1. La réactivité et le suivi : des attentes au cœur de la satisfaction.....	26
2. Les clients recherchent un accompagnement global et personnalisé	26

3. Le digital comme complément à la relation humaine	27
4. L'influence de l'âge sur certaines attentes.....	28
III. Contraintes limitant l'accompagnement patrimonial des clients.....	29
A. Contraintes organisationnelles et humaines.....	29
B. Contraintes réglementaires et juridiques	30
C. Contraintes économiques.....	31
IV. Digitalisation : solution ou nouvelle contrainte ?	32
A. Transformation profonde des pratiques immobilières.....	32
B. Outils améliorant l'expérience client	34
C. Digitalisation générant de nouvelles attentes.....	36
D. Numérique ne remplace pas l'humain	37
V. Quels leviers pour renforcer l'accompagnement patrimonial des clients ?.....	38
A. Renforcer la transparence grâce à une plateforme de suivi des sinistres	39
B. Développer un espace numérique dédié à la gestion du patrimoine	39
C. Créer une fonction de référent sinistre pour améliorer le suivi des dossiers	40
Conclusion	41
Annexe :.....	45
Annexe 1 : Emploi du temps partagé entre le Syndic et la Gestion Locative	45
Annexe 2 : Annonce.....	45
Annexe 3 : MILA : Candidat accepté	48
Annexe 4 : MILA : candidat refusé.....	49
Annexe 5 : Dossier Diagnostic Technique	49
Annexe 6 : BAIL	51
Annexe 7 : Récapitulatif des frais	53
Annexe 8 : État des lieux d'entrée.....	54
Annexe 9 : Récapitulatif pré-état des lieux	58
Annexe 10 : État des lieux de sortie	59
Annexe 11 : Tableau des sinistres.....	64
Annexe 12 : Déclaration sinistre à l'assurance.....	65
Annexe 13 : Rapport recherche de fuite	66
Annexe 14 : Relance impayé	67

Annexe 15 : Plan d'apurement	69
Annexe 16 : Tableau appel syndic	70
Annexe 17 : Interface Qeeps	70
Bibliographie :	71

INTRODUCTION

L'immobilier occupe une place centrale dans la vie des ménages français. Qu'il s'agisse d'acheter une résidence principale, de réaliser un investissement locatif ou de gérer une copropriété, les enjeux financiers, patrimoniaux et parfois émotionnels sont considérables. Dans ce contexte, les agences immobilières jouent un rôle essentiel en accompagnant propriétaires, locataires, acquéreurs et copropriétaires dans des démarches souvent complexes.

Cependant, le métier d'agent immobilier a profondément évolué au cours des dernières années. L'accès facilité à l'information grâce aux plateformes immobilières, la digitalisation croissante des services, le renforcement des réglementations ainsi que l'évolution des attentes des clients ont progressivement transformé le rôle des agences. Aujourd'hui, il ne s'agit plus uniquement de louer un logement, de vendre un bien ou de gérer une copropriété. Les clients recherchent désormais un accompagnement plus complet, davantage de réactivité, de transparence et de personnalisation dans la gestion de leur patrimoine immobilier.

Parallèlement, les professionnels du secteur doivent composer avec des contraintes de plus en plus nombreuses. Les évolutions réglementaires imposent une veille permanente, les exigences administratives se multiplient et la concurrence s'intensifie. La digitalisation apporte également de nouvelles opportunités mais modifie profondément la relation client. Les outils numériques permettent de gagner en efficacité et en accessibilité, mais ils génèrent également de nouvelles attentes en matière de disponibilité, de rapidité de réponse et de suivi des dossiers.

C'est dans ce contexte que j'effectue mon alternance au sein de l'agence Orpi Le Vrai Syndic, située à Toulouse, dans le cadre de ma troisième année de Bachelor Universitaire de Technologie Gestion des Entreprises et des Administrations (BUT GEA).

Actuellement étudiante en troisième année de BUT GEA, j'ai intégré l'agence Orpi Le Vrai Syndic en septembre 2025. Initialement affectée au service gestion locative, j'ai ensuite rejoint le service syndic fin 2025 afin de répondre aux besoins de l'agence durant la période des assemblées générales. Cette double expérience m'a permis d'appréhender différentes dimensions de la gestion immobilière et d'acquérir une vision plus globale des enjeux auxquels sont confrontés les professionnels du secteur.

Cette alternance s'inscrit pleinement dans la continuité de ma formation, qui m'a permis de développer des compétences en gestion, organisation, communication et relation client. Depuis plusieurs années, le secteur immobilier suscitait particulièrement mon intérêt. Je souhaitais néanmoins conserver une dimension gestionnaire dans mon projet professionnel. Cette expérience m'a ainsi offert l'opportunité de concilier ces deux aspects à travers la découverte de métiers variés et complémentaires.

Au cours de cette année, j'ai pu observer que les difficultés rencontrées par les agences immobilières ne sont pas uniquement techniques ou réglementaires. Elles concernent également la capacité à maintenir un accompagnement de qualité malgré une charge de travail importante, des outils numériques parfois imparfaits et des clients toujours plus exigeants. J'ai notamment constaté que la satisfaction des clients repose autant sur la qualité du suivi et de la communication que sur la réalisation des missions techniques elles-mêmes.

Cette expérience m'a également permis de prendre conscience de l'évolution du rôle des agences immobilières. Les clients attendent aujourd'hui davantage qu'une simple prestation de gestion ou de transaction. Ils recherchent un accompagnement global capable de les conseiller, de sécuriser leurs projets et de valoriser leur patrimoine sur le long terme. Dans le même temps, les agences doivent trouver un équilibre entre proximité humaine, performance économique, contraintes réglementaires et transformation numérique.

Ces différentes observations m'ont amenée à m'interroger sur la capacité des agences immobilières à répondre à ces nouvelles attentes tout en maintenant un niveau de service satisfaisant pour leurs clients.

Ainsi, ce mémoire s'articule autour de la problématique suivante :

Comment les agences immobilières peuvent-elles proposer un accompagnement global et personnalisé dans la valorisation du patrimoine immobilier malgré les contraintes économiques, réglementaires et la digitalisation du secteur ?

Afin de répondre à cette problématique, ce mémoire est structuré en trois parties. La première partie sera consacrée à la présentation de l'entreprise, de son environnement et de son organisation. La deuxième partie présentera les missions réalisées durant mon alternance ainsi que les compétences développées au cours de cette expérience professionnelle. Enfin, la troisième partie proposera une réflexion approfondie sur l'évolution du rôle des agences immobilières, les attentes des clients et les leviers permettant de concilier digitalisation, performance et accompagnement personnalisé.

PARTIE 1 — Présentation de l'entreprise et de son fonctionnement

I. Présentation de l'entreprise

J'effectue mon alternance au sein de l'agence Orpi Le Vrai Syndic (Bibliographie – 1), située à Toulouse. Cette agence est spécialisée dans l'administration de bien et la gestion de copropriété. Intégrée au réseau Orpi (Bibliographie – 2), acteur majeur du secteur immobilier en France, elle accompagne les copropriétaires dans la gestion administrative, financière et technique de leurs immeubles. Il s'agit d'une structure à taille humaine spécialisée dans plusieurs domaines de l'immobilier proposant un accompagnement complet à ses clients.

Les activités de l'agence s'exercent principalement autour de trois pôles : la transaction immobilière, la gestion locative et le syndic de copropriété. Ces différents services permettent de répondre à des besoins variés, allant de l'achat ou la vente d'un bien jusqu'à sa gestion quotidienne et à l'administration des copropriétés.

L'agence fait partie du réseau Orpi (Bibliographie – 2), créé en 1966 et reconnu aujourd'hui comme le premier réseau coopératif d'agences immobilières en France. Selon ORPI (2026), celui-ci regroupe plus de 1 250 points de vente, 981 associés et plus de 8 200 collaborateurs répartis sur l'ensemble du territoire. Son fonctionnement repose sur un modèle coopératif dans lequel chaque agence reste

indépendante dans sa gestion tout en bénéficiant des ressources, de la notoriété et des outils développés par le réseau.

L'un des principaux atouts d'Orpi réside dans son fichier commun. Les agences du réseau partagent leurs mandats et leurs biens immobiliers, permettant ainsi aux clients d'accéder à une offre plus large. Ce système représente aujourd'hui plus de 35 000 biens disponibles à l'échelle nationale. Cette mutualisation favorise également les échanges entre agences et améliore les opportunités de vente ou de location pour les clients.

Cette appartenance constitue un véritable avantage concurrentiel pour Orpi Le Vrai Syndic. Elle lui permet de s'appuyer sur l'image de marque d'un réseau reconnu tout en développant une relation de proximité avec sa clientèle. Cette combinaison entre ancrage local et force d'un réseau national répond aux nouvelles attentes des clients, qui recherchent à la fois un accompagnement personnalisé et la sécurité offerte par une enseigne reconnue.

L'agence développe également de nouveaux projets afin de s'adapter aux évolutions du marché immobilier et aux attentes des clients. Récemment, un pôle courtage a été créé. Ce service a pour objectif d'accompagner les clients dans la recherche de financements pour leurs projets immobiliers. Cette diversification illustre l'évolution du métier d'agence immobilière vers un accompagnement patrimonial plus global.

L'agence principale est dirigée par M. REGIS Julien et M. DEBRITO Olivier. Monsieur REGIS supervise principalement l'administration des biens à travers les pôles gestion locative et syndic (Bibliographie – 1), tandis que Monsieur DEBRITO a davantage la charge de l'activité transaction. L'organisation repose sur plusieurs collaborateurs ayant chacun des missions spécifiques tout en travaillant de manière complémentaire.

La gestion locative est assurée par Manon, gestionnaire locative, qui gère le suivi des propriétaires, la gestion des sinistres, des impayés ainsi que le pilotage global du portefeuille.

Le service syndic est géré par Aurore, gestionnaire syndic, qui assure les demandes administratives, les sinistres, le suivi des travaux et les échanges avec les copropriétaires.

Le service transaction (Bibliographie – 3) est composé de 4 agents commerciaux indépendants : Xavier, Tristan, Vincent et Maxime. Une seconde agence située dans le quartier de Bonnefoy complète l'activité de la structure sous la responsabilité de Chloé et de plusieurs négociateurs indépendants.

Dans le cadre de mon alternance, j'ai été affectée en soutien à Manon, principalement sur la mise en location des biens et le suivi administratif des dossiers locatifs, ainsi qu'Aurore sur la gestion des sinistres et les demandes administratives.

Cette organisation permet à l'agence d'offrir un accompagnement global à ses clients tout en conservant la souplesse et la proximité caractéristiques d'une petite entreprise. Cette proximité constitue d'ailleurs un élément essentiel dans un secteur où la relation de confiance joue un rôle majeur. Qu'il s'agisse d'un propriétaire, d'un locataire ou d'un copropriétaire, les clients attendent aujourd'hui davantage qu'une simple prestation technique. Ils recherchent un interlocuteur capable

de les accompagner dans la gestion et la valorisation de leur patrimoine immobilier. Cette évolution des attentes représente un enjeu important pour les agences immobilières, qui doivent concilier qualité de service, réactivité et performance organisationnelle.

II. Secteur immobilier toulousain

L'agence Orpi Le Vrai Syndic évolue dans un marché immobilier particulièrement dynamique. Toulouse est aujourd'hui la troisième ville de France (Bibliographie – 5) avec plus de 510 000 habitants en 2022 selon l'Insee (Bibliographie – 4), et continue d'enregistrer une croissance démographique soutenue. Entre 2017 et 2023, la ville a gagné près de 35 000 habitants, confirmant son attractivité à l'échelle nationale.

Cette attractivité s'explique notamment par la présence de grands groupes dans les secteurs de l'aéronautique, du spatial et des nouvelles technologies, Toulouse est la capitale mondiale de l'aéronautique et capitale européenne du spatial (Bibliographie – 5).

Toulouse constitue également l'un des principaux pôles universitaires français avec environ 152 918 étudiants inscrit dans l'académie en 2024 (Bibliographie – 5). Cette importante population étudiante contribue fortement à la demande de logements locatifs, en particulier sur les petites surfaces situées à proximité des campus et des transports en commun.

Le dynamisme économique de la métropole se traduit également par une forte création d'emplois. En 2022, la commune de Toulouse comptait plus de 353 000 emplois, avec une progression moyenne de l'emploi de 2,2 % par an entre 2016 et 2022 selon l'INSEE (Bibliographie – 4). Cette croissance attire chaque année de nouveaux actifs et renforce la pression sur le marché immobilier local.

Cette situation contribue à faire de Toulouse un marché immobilier tendu. La demande locative reste particulièrement élevée et les biens proposés à la location trouvent généralement rapidement preneur. Cette réalité a un impact direct sur le travail des agences immobilières, qui doivent faire preuve d'une grande réactivité dans le traitement des candidatures, l'organisation des visites et la constitution des dossiers locatifs.

Durant cette année, j'ai pu observer que cette tension varie selon les périodes de l'année. Entre décembre et avril, l'activité locative a connu un ralentissement avant de repartir à la hausse au printemps. Cette saisonnalité semble être notamment liée aux mouvements étudiants et aux mobilités professionnelles qui caractérisent le marché toulousain.

La clientèle de l'agence est très diversifiée. Elle se compose de propriétaires occupants, d'investisseurs, de locataires, de copropriétaires, d'étudiants, de jeunes actifs ainsi que de clients étrangers. Cette diversité nécessite une adaptation permanente des services proposés afin de répondre aux attentes spécifiques de chaque profil.

Le contexte immobilier toulousain représente donc à la fois une opportunité et un défi pour les agences immobilières. L'attractivité de la ville génère un volume important de demandes, mais impose

également un niveau élevé d'exigence en matière de réactivité, de qualité de service et d'accompagnement des clients.

Dans un marché aussi dynamique, la qualité de l'accompagnement constitue un facteur déterminant pour fidéliser les propriétaires et les copropriétaires. Les agences immobilières ne sont plus uniquement en concurrence sur leurs prestations techniques mais également sur leur capacité à offrir un service réactif et personnalisé.

Dans ce contexte, la qualité de l'accompagnement devient un véritable facteur de différenciation. Les propriétaires disposent aujourd'hui d'un large choix d'agences immobilières et peuvent facilement comparer les offres de services proposées. Cette nécessité est particulièrement marquée à Toulouse, où plus de 200 agences immobilières sont recensées sur la commune selon les données issues de la base SIRENE de l'INSEE (Bibliographie – 6). Les agences doivent donc se démarquer non seulement par les services proposés, mais également par la qualité de leur accompagnement, leur réactivité, leur expertise réglementaire et la relation de confiance qu'elles parviennent à instaurer avec leurs clients, constituent donc un enjeu stratégique pour les professionnels du secteur.

III. Différents services proposés

L'agence Orpi Le Vrai Syndic propose plusieurs services complémentaires permettant d'accompagner les clients dans différents aspects de leur parcours immobilier. Cette diversité de services permet à l'agence d'assurer un suivi global et de répondre à des besoins variés, aussi bien pour les propriétaires, les locataires, les copropriétaires que les investisseurs.

Le service transaction accompagne les clients dans leurs projets d'achat et de vente de biens immobiliers. Les agents commerciaux s'occupent notamment de la prospection, des estimations de biens, de la réalisation des visites ainsi que du suivi administratif des dossiers jusqu'à la signature finale. Ce service joue un rôle important dans l'accompagnement des clients, notamment dans un marché immobilier aussi concurrentiel que celui de Toulouse. La transaction nécessite également un important travail de communication et de valorisation des biens à travers les annonces, les photographies ou encore les plateformes immobilières utilisées par l'agence.

Le service gestion locative, dans lequel j'ai débuté mes missions, assure la mise en location et le suivi des biens immobiliers. Ce service comprend la création et la diffusion des annonces, l'organisation des visites, la réalisation des états des lieux, la rédaction des baux ainsi que le suivi administratif des dossiers locatifs. En parallèle, la gestion locative assure également le lien entre les propriétaires et les locataires afin de garantir le suivi de leur bien. Ce service représente un réel gain de temps et de sécurité pour les propriétaires qui souhaitent déléguer la gestion de leur patrimoine immobilier.

Cette activité représente une part importante de l'activité de l'agence. Au cours des douze derniers mois, Orpi Le Vrai Syndic a commercialisé 1 517 biens à la vente, réalisé 1 088 transactions et proposé 232 biens à la location (Bibliographie – 1). Ces résultats témoignent du volume important de dossiers traités par les équipes et de l'ancrage de l'agence sur le marché immobilier toulousain.

Le service syndic de copropriété est chargé de la gestion administrative, technique et financière des copropriétés. Il assure notamment le suivi des travaux, la gestion des sinistres, le traitement des demandes des copropriétaires, le suivi des impayés ainsi que l'organisation des assemblées générales. J'ai pu constater que ce service nécessite une importante réactivité ainsi qu'une forte capacité d'organisation, notamment lors de la gestion des urgences ou des problématiques techniques rencontrées dans les immeubles.

Enfin, l'agence développe depuis peu un nouveau service de courtage (Bibliographie – 7). Ce service a pour objectif d'accompagner les clients dans la recherche de solutions de financement adaptées à leurs projets immobiliers. Cette nouvelle activité montre la volonté de l'agence de proposer un accompagnement toujours plus complet et personnalisé à ses clients.

L'ensemble de ces services permet à l'agence d'assurer un accompagnement global tout au long du parcours immobilier de ses clients. De l'acquisition d'un bien à sa gestion quotidienne, en passant par son financement, sa mise en location ou encore l'administration de la copropriété, cette complémentarité répond à des besoins variés tout en poursuivant un objectif commun : proposer un suivi personnalisé et de qualité. Dans un secteur immobilier de plus en plus concurrentiel, cette approche constitue un véritable facteur de différenciation pour les agences immobilières.

Cependant, proposer un accompagnement global ne signifie pas uniquement multiplier les services proposés. Il s'agit également de garantir un niveau de qualité satisfaisant dans leur mise en œuvre. La coordination entre les différents pôles, la réactivité des équipes, le suivi des dossiers ou encore la qualité de la communication avec les clients deviennent alors des éléments déterminants. Ces enjeux sont aujourd'hui au cœur des préoccupations des agences immobilières et seront approfondis dans la partie réflexive de ce mémoire.

PARTIE 2 – Mon alternance au sein d'Orpi Le Vrai Syndic

I. Mon intégration et l'évolution de mon poste

A. Alternance initialement orientée vers la gestion locative

À mon arrivée au sein de l'agence, mes missions ont été principalement centrées sur le pôle gestion locative. Mon objectif était de découvrir l'ensemble du processus de mise en location d'un bien, depuis sa commercialisation jusqu'à l'entrée du locataire dans les lieux.

De septembre 2025 à fin février 2026, j'ai partagé mon temps entre l'entreprise et l'IUT, soit deux jours par semaine en agence et trois jours à l'université. Cette organisation m'a permis de découvrir progressivement les différentes missions de la gestion locative tout en développant mon autonomie.

J'ai été formée et accompagnée par Manon, gestionnaire locative, lors de mes premières semaines d'alternance, afin d'apprendre les procédures internes de l'agence, les outils utilisés ainsi que les bonnes pratiques dans la relation avec les propriétaires et les locataires.

Progressivement, j'ai gagné en autonomie et j'ai pu prendre en charge seule certaines missions comme la réalisation des états des lieux, la gestion des visites ou encore la préparation des dossiers de location.

B. Évolution vers le service syndic

Courant décembre 2025, l'agence, et plus particulièrement le pôle syndic, a connu une période particulièrement chargée en raison des assemblées générales de copropriété. J'ai donc été affectée en renfort à ce service auprès d'Aurore, gestionnaire syndic (Annexe – 1).

Cette évolution a progressivement modifié la répartition de mon temps entre les deux pôles. Depuis mars 2026 et du fait de ma présence à temps plein en entreprise, mes missions se sont réparties à mi-temps entre la gestion locative et le syndic. Cette double expérience m'a permis de découvrir deux activités complémentaires mais très différentes dans leur fonctionnement.

Courant avril 2026, l'arrivée d'Aubin, stagiaire de l'IUT Paul Sabatier, a permis une nouvelle réorganisation des tâches et un meilleur partage des missions au sein de l'équipe. J'ai eu la chance et l'opportunité de pouvoir l'accompagner et le tutorer dans ses missions.

II. Missions réalisées en gestion locative

A. Mise en location

La principale mission qui m'a été confiée en gestion locative concerne la mise en location des biens.

Cette mission débute par la préparation du bien afin d'assurer sa visibilité sur le marché locatif. Cette étape m'a permis de découvrir l'importance du marketing immobilier dans la commercialisation d'un logement.

J'ai réalisé :

- Photographies du bien
- Visites virtuelles (Bibliographie – 8)
- Pose des panneaux de l'agence
- Mise à jour de la vitrine
- Rédaction des annonces immobilières.

J'ai rapidement compris que la qualité de la présentation du bien joue un rôle déterminant dans sa rapidité de location. Une annonce claire, des photographies de qualité et une visite virtuelle bien réalisée permettent de valoriser le logement et d'attirer davantage de candidats.

Une fois l'annonce en ligne (Annexe – 2), j'ai eu pour mission la prise en charge des appels des candidats afin d'organiser les visites.

Cette étape a présenté une difficulté récurrente : les disponibilités des candidats correspondaient rarement aux horaires de bureaux traditionnels. Afin d'améliorer la prise de rendez-vous et de

répondre aux attentes du marché, mes horaires ont été réadaptés, ce qui m'a permis de mieux appréhender les missions confiées.

Une fois les visites réalisées, j'ai procédé à l'analyse des dossiers des candidats. Cette étape consiste à étudier leur situation personnelle et professionnelle afin d'évaluer leur solvabilité et leur capacité à assumer le paiement du loyer.

Les dossiers sélectionnés sont ensuite présentés à notre organisme de Garantie Loyers Impayés (GLI), assurance souscrite par le propriétaire : MILA (Bibliographie – 9). Elle couvre généralement les loyers impayés, les frais de contentieux, parfois les dégradations locatives.

Afin de vérifier la solvabilité du candidat les assureurs imposent des critères d'acceptation :

- Revenus (au minimum trois fois le montant du loyer)
- Situation professionnelle stable (contrat à durée indéterminée)
- Profils (étudiants ou salariés en contrat à durée déterminée (CDD), sous réserve du respect de conditions spécifiques)
- Présentation du dernier avis d'imposition (justifier de revenus déclarés en France)
- Pièce d'identité ou un titre de séjour en cours de validité.

Cette étape permet de sécuriser les revenus locatifs du propriétaire et de limiter les risques d'impayés, de s'assurer que le futur locataire présente des garanties financières suffisantes tout en respectant les critères imposés par l'assureur. Cette vérification constitue une étape importante dans le processus de mise en location car elle participe directement à la sécurisation du patrimoine du propriétaire.

Une fois le dossier validé (Annexe – 3 et 4), celui-ci est présenté au propriétaire pour qu'il fasse son choix dans la liste présélectionnée de candidats.

Puis nous vérifions la validité des diagnostics, documents obligatoires avant toute mise en location, regroupé dans un Dossier de Diagnostique Technique (DDT) qui sera remis au locataire. (Annexe – 5)

Diagnostics immobiliers	Conditions	Location
 DPE	Tous les logements.	10 ans
 Électricité	Logement dont l'installation est supérieure à 15 ans.	6 ans
 Gaz	Logement dont l'installation fixe est supérieure à 15 ans.	6 ans
 ERP	Tous les logements.	6 mois
 Surface habitable : loi Boutin	Tous les logements en cas de location.	Illimité sauf travaux
 Diagnostic Amiante Parties Privatives	Tous les biens locatifs en copropriété dont le permis de construire a été délivré avant le 1er juillet 1997.	Si négatif illimité
 Diagnostic Plomb	Tous les logements antérieurs au 1er janvier 1949	Si positif 6 ans Si négatif illimité

Nous rédigeons le bail (Annexe – 6) et effectuons le calcul du prorata des loyers et charges (Annexe – 7) selon la date d'entrée du locataire.

Et enfin, un état des lieux d'entrée est réalisé avec le locataire et remise des clés (Annexe – 8).

Sur septembre 2025, j'ai été formée par Manon afin de me permettre d'être rapidement autonome pour effectuer ces différentes missions.

L'une des principales difficultés rencontrées concernait l'identification des compteurs d'eau ou des équipements techniques dans certains immeubles. En début d'alternance, ne possédant aucune expérience préalable dans le secteur immobilier, j'ai dû me familiariser avec un environnement totalement nouveau. Cela m'a demandé d'apprendre un vocabulaire technique spécifique aux métiers de l'immobilier. Avec l'expérience, ces opérations sont devenues plus simples et plus rapides à réaliser.

Cette mission m'a permis de constater que les propriétaires n'attendent pas uniquement qu'un logement soit loué rapidement. Ils recherchent également des garanties quant à la sécurisation de leurs revenus locatifs et à la qualité du suivi assuré par l'agence.

B. États des lieux de sortie

Au départ des locataires un état des lieux de sortie est réalisé, cette mission m'a également été rapidement confiée.

À la réception du préavis de départ, Je dois prendre contact avec le locataire afin d'organiser deux rendez-vous :

- Un pré-état des lieux
- Un état des lieux de sortie (Annexe – 10).

Le pré-état des lieux constitue une étape particulièrement importante. Il permet d'effectuer une première visite du logement avant le départ définitif du locataire afin d'identifier d'éventuelles dégradations ou réparations à prévoir (Annexe – 9).

Cette démarche présente plusieurs avantages, pour :

- L'agence et le propriétaire : elle permet d'anticiper les travaux nécessaires et d'éviter les mauvaises surprises lors de l'état des lieux de sortie. Cela facilite également l'organisation d'éventuelles interventions et permet de préparer plus rapidement la remise en location du bien
- Le locataire : ce rendez-vous est l'occasion d'être informé des points nécessitant une attention particulière avant son départ. Il peut ainsi réaliser certaines réparations ou remises en état lui-même et limiter d'éventuelles retenues sur son dépôt de garantie. Cette démarche contribue généralement à instaurer un climat de confiance et à éviter les litiges.

Le fait d'avoir une meilleure visibilité sur la date de libération du logement et sur son état futur nous permet souvent de commencer à organiser des visites avant même l'état des lieux de sortie définitif, avec l'accord du locataire. Cette anticipation participe à réduire les périodes de vacance locative entre deux locations.

Une fois le départ confirmé, nous vérifions la validité des diagnostics.

Cette mission est particulièrement importante et doit être réalisée avec rigueur et sérieux, car elle peut avoir des conséquences financières pour le propriétaire comme pour le locataire. Elle nécessite également une bonne coordination entre le locataire, le propriétaire et l'agence afin d'assurer une transition rapide entre deux occupations et de limiter au maximum la vacance locative.

III. Missions réalisées en syndic de copropriété

A. Gestion des sinistres

Le suivi des sinistres (Annexe – 11) représente la première des missions la plus importante et la plus complexe que j'ai pu réaliser au sein du service syndic. Elle nécessite à la fois des compétences techniques, administratives et relationnelles, puisqu'elle implique de nombreux intervenants : copropriétaires, locataires, assurances, experts et entreprises de travaux.

Lorsqu'un sinistre est signalé, la première étape consiste à recueillir l'ensemble des informations nécessaires à l'ouverture du dossier. Nous demandons alors des photographies des dommages, des explications sur la situation ainsi que tout élément permettant de comprendre l'origine potentielle du problème. Une déclaration est ensuite adressée à l'assurance concernée.

Selon l'origine supposée du sinistre, les démarches diffèrent.

Prenons le cas d'un dégât des eaux, lorsque la fuite provient d'une partie privative, c'est généralement le copropriétaire concerné qui doit effectuer les démarches auprès de son assurance et prendre en charge la réparation de la cause du sinistre. En revanche, lorsque l'origine se situe dans les parties communes, le syndic intervient directement pour organiser les investigations et les réparations nécessaires (Annexe – 12).

L'une des principales difficultés que j'ai rencontré dans cette mission, a été l'organisation des recherches de fuite. Dans de nombreux cas, plusieurs logements doivent être visités afin d'identifier précisément l'origine du problème. Or, il est fréquent que les occupants ne soient pas disponibles aux mêmes horaires ou ne répondent pas rapidement aux sollicitations. Cette situation peut entraîner des retards importants dans le traitement du dossier.

Afin de limiter ces difficultés, nous avons progressivement mis en place une organisation plus anticipée en contactant les occupants plusieurs semaines à l'avance afin de nous assurer de leur présence lors des interventions. Malgré cela, certains dossiers pouvaient prendre plusieurs semaines, voire plusieurs mois, avant d'être résolus. Ces délais étaient parfois mal perçus par les copropriétaires, qui attendaient une résolution rapide. Le syndic est dépendant de nombreux acteurs extérieurs, ce qui ne nous permet pas toujours de maîtriser les délais imposés par les assurances, les experts ou les entreprises mandatées. Étant en première ligne dans les échanges avec l'ensemble des acteurs concernés, nous devons gérer les attentes, les inquiétudes et parfois les mécontentements de chacun. Cette position d'intermédiaire peut s'avérer exigeante sur le plan émotionnel et humain.

Une fois l'origine du sinistre identifiée (Annexe – 13), la personne ou l'entité responsable doit procéder à la réparation de la cause. Cette étape est essentielle car aucune remise en état ne peut être réalisée tant que la cause n'est pas définitivement solutionnée. Une fois la réparation effectuée, des devis sont alors demandés afin d'évaluer le coût des travaux de remise en état des parties endommagées.

Cette mission m'a permis de découvrir la convention IRSI (Indemnisation et Recours des Sinistres Immeuble), accord entre les compagnies d'assurances mis en place en 2018 afin de simplifier la gestion des dégâts des eaux et des incendies dans les immeubles d'habitation (Bibliographie - 10). Cette convention permet de désigner un assureur gestionnaire unique chargé de coordonner le dossier, l'expertise et l'indemnisation.

Au-delà des aspects techniques et réglementaires, cette tâche m'a permis de constater que de nombreux copropriétaires connaissent mal le fonctionnement des assurances en copropriété. Beaucoup pensent spontanément que la copropriété ou son assurance doivent prendre en charge l'ensemble des frais liés à un dégât des eaux alors qu'elle dépend principalement de l'origine du sinistre et des responsabilités de chacun.

J'ai ainsi été confrontée à de nombreuses situations où certains copropriétaires refusaient de prendre en charge les réparations qui leur incombait ou contestaient les décisions des assurances.

Ces situations peuvent générer des tensions entre les copropriétaires, le syndic et les assurances. Une partie importante de notre travail consiste donc à expliquer les règles applicables, les responsabilités de chacun ainsi que le fonctionnement de la convention IRSI afin de rassurer les copropriétaires et d'éviter les conflits.

Cette mission m'a permis de comprendre que la gestion d'un sinistre ne repose pas uniquement sur des compétences administratives ou techniques. Elle nécessite un important travail de communication, pédagogie et d'accompagnement. N'ayant aucune connaissance préalable, j'ai dû développer progressivement mes connaissances techniques, réglementaires et assurantielles afin de pouvoir répondre aux interrogations des copropriétaires, expliquer les procédures en cours et assurer un suivi pertinent des dossiers. Cette montée en compétences a été essentielle pour gagner en crédibilité auprès des clients et participer efficacement à leur accompagnement.

B. Suivi des impayés

Le suivi des impayés a constitué ma deuxième mission la plus importante au sein du pôle syndic (Annexe – 14). Cette mission a pris une tournure particulière en raison d'une situation héritée des années précédentes.

La transition vers un nouveau logiciel de gestion, associée au départ de l'ancien gestionnaire de copropriété, a entraîné plusieurs dysfonctionnements dans le suivi administratif des copropriétés. Certains appels de fonds papiers n'ont pas été adressés correctement à plusieurs copropriétaires ce qui a généré d'important retards de paiement.

Lorsque j'ai intégré le service syndic, plusieurs dossiers présentaient des dettes particulièrement élevées. Face à cette situation, un important travail de régularisation a été entrepris. Mon rôle a

consisté à reprendre l'ensemble des dossiers afin de vérifier les comptes, mettre à jour les situations financières et relancer les copropriétaires concernés.

J'ai donc procédé à :

- Vérification et analyse des comptes copropriétaires
- Mise à jour des soldes débiteurs
- Relances téléphoniques
- Envoi de relances écrites
- Envoi des mises en demeure
- Préparation des dossiers destinés aux huissiers
- Mise en place de plans d'apurement lorsque cela était nécessaire (Annexe – 15).

Cette mission a mis en avant l'importance de la rigueur administrative, une erreur de transmission ou un défaut de suivi peut avoir des conséquences financières importantes sur plusieurs années.

Au-delà de l'aspect comptable, j'ai également pris conscience des répercussions que les impayés peuvent avoir sur le fonctionnement global d'une copropriété. Ces charges permettent de financer l'ensemble des dépenses nécessaires à la vie de l'immeuble : entretien des parties communes, contrats de maintenance, assurance, électricité, nettoyage ou encore travaux votés en assemblée générale.

Lorsque plusieurs copropriétaires ne règlent pas leurs charges, la trésorerie de la copropriété se dégrade progressivement. Cette situation peut retarder certains travaux ou compliquer le financement des dépenses courantes. Les impayés ne concernent donc pas uniquement le copropriétaire débiteur mais impactent l'ensemble de la collectivité. À terme, une copropriété en difficulté financière peut voir son entretien se dégrader, ce qui peut affecter la valeur des biens immobiliers qui la composent.

Cette mission s'inscrit donc directement dans la logique de préservation et de valorisation du patrimoine immobilier des copropriétaires.

L'une des principales difficultés que j'ai rencontrées a été la dimension humaine des dossiers. Derrière chaque impayé se cachait une situation particulière. Certains copropriétaires rencontraient des difficultés financières personnelles les empêchant de régler les sommes dues et d'autres refusaient tout simplement de payer.

Dans ce contexte, il m'a été nécessaire d'adapter mon approche à chaque situation avec l'aide d'Aurore. Les échanges téléphoniques ont été nombreux afin de comprendre l'origine de l'impayé, d'expliquer les montants réclamés et de trouver des solutions adaptées. Dans certains cas, des plans d'apurement ont été mis en place afin de permettre aux copropriétaires de rembourser progressivement tout en évitant une procédure judiciaire. Cette responsabilité nécessite de solides compétences relationnelles et peut parfois être éprouvante moralement.

Toutefois, cette volonté d'accompagnement trouve parfois ses limites. Même lorsqu'un copropriétaire rencontre des difficultés réelles, le syndic a la responsabilité de préserver l'équilibre

financier de la copropriété. Il doit donc trouver un compromis entre compréhension des situations individuelles et respect des obligations collectives. Cette recherche d'équilibre constitue l'un des principaux défis du métier.

L'objectif fixé par l'agence est aujourd'hui de régulariser l'ensemble de ces situations afin que les copropriétés concernées puissent repartir sur des bases financières plus saines sur 2026. Au moment de la rédaction de ce mémoire, une grande partie du retard accumulé a déjà été résorbée grâce au travail de relances et de suivi réalisé depuis plusieurs mois.

Cette expérience m'a permis de prendre conscience que le métier de syndic ne se limite pas à l'application stricte de procédures administratives ou juridiques. Il nécessite une capacité d'écoute, de pédagogie et de négociation afin de maintenir une relation constructive avec les copropriétaires tout en protégeant les intérêts financiers de la copropriété.

C. Gestion des demandes des copropriétaires

La troisième mission majeure qui m'a été confiée a été d'assurer le traitement quotidien des demandes des copropriétaires. Elle nécessite réactivité, rigueur et sens du service afin d'apporter des réponses adaptées aux différentes sollicitations.

Chaque jour, le service reçoit en moyenne :

- Environ 60 mails
- Une dizaine de tickets via la plateforme dédiée
- Ainsi que de nombreux appels téléphoniques venant compléter ces demandes (Annexe – 16).

Ces sollicitations portent sur des sujets très variés : demandes de documents, questions relatives aux charges, suivi des sinistres, réclamations, travaux en cours, demandes d'intervention dans les parties communes ou encore renseignements concernant les assemblées générales.

J'ai rapidement constaté que la gestion de ces demandes représentait un véritable défi organisationnel. En effet, plusieurs canaux de communication coexistent au sein du service :

- Adresse mail générale
- Adresse dédiée à la facturation
- Adresse mail personnelle de la gestionnaire
- Plateforme de tickets
- Appels téléphoniques.

Cette multiplicité d'outils, bien qu'elle permette aux copropriétaires de contacter facilement le syndic, rend parfois le suivi des demandes complexes. Il arrive qu'une même demande soit transmise par plusieurs canaux différents ou qu'un copropriétaire contacte simultanément plusieurs interlocuteurs afin d'obtenir une réponse plus rapidement.

Cette situation peut entraîner des doublons, des pertes d'informations ou encore des difficultés dans le suivi des dossiers. Les copropriétaires ont alors le sentiment que leur demande n'est pas traitée alors qu'elle est simplement en cours de traitement sur un autre canal de communication.

Cette problématique a été particulièrement visible lors de la reprise des copropriétés à la suite du départ de l'ancien gestionnaire. De nombreux dossiers étaient déjà en attente et le volume journalier important de demandes reçues rendait le rattrapage du retard encore plus difficile.

Au-delà de l'aspect organisationnel, cette mission m'a permis de constater l'évolution des attentes des clients. Aujourd'hui, les copropriétaires souhaitent obtenir des réponses rapides et disposer d'un suivi régulier de leurs demandes. Les outils numériques ont facilité les échanges mais ont également renforcé cette exigence d'immédiateté. L'envoi d'un simple mail donne parfois l'impression qu'une réponse peut être apportée instantanément, alors que certaines situations nécessitent des vérifications, des recherches d'informations ou l'intervention de prestataires extérieurs.

Face à ces difficultés, une réflexion a été engagée au sein de l'agence afin d'améliorer la centralisation des échanges et le suivi des demandes. Parmi les solutions étudiées figure notamment la plateforme INCH (Bibliographie – 11), un outil permettant de regrouper différents canaux de communication sur une interface unique afin d'améliorer la traçabilité des échanges et le suivi des dossiers.

À ce jour, cette solution n'a pas encore été mise en place au sein de l'agence. La plateforme ne permet pas encore d'intégrer pleinement les adresses Gmail utilisées par les collaborateurs, ce qui limite actuellement son utilisation. Cette plateforme est en cours de développement et pourrait, à terme, rendre l'outil particulièrement intéressant pour les agences immobilières confrontées à un volume important de sollicitations.

La centralisation des échanges permettrait notamment de réduire les risques de doublons, de faciliter le suivi des demandes et d'améliorer la circulation de l'information entre les différents collaborateurs. Cette réflexion illustre les enjeux actuels de la digitalisation dans le secteur immobilier : utiliser les outils numériques pour gagner en efficacité tout en maintenant un accompagnement de qualité auprès des copropriétaires.

Cette expérience m'a permis de comprendre que la qualité du service rendu ne dépend pas uniquement des compétences techniques des collaborateurs. Elle repose également sur l'organisation interne de l'entreprise, la circulation de l'information et l'efficacité des outils numériques utilisés. J'ai pris conscience que la digitalisation constitue à la fois une opportunité pour améliorer la relation client et un défi majeur pour les agences immobilières qui doivent gérer un volume toujours plus croissant d'informations tout en maintenant un accompagnement personnalisé. La digitalisation constitue donc à la fois une opportunité et un défi majeur pour les agences immobilières.

PARTIE 3 – Accompagnement patrimonial : entre exigences croissantes des clients et contraintes du secteur immobilier

Au cours de cette année, j'ai constaté que le métier d'agent immobilier ne se limite plus à la réalisation d'opérations techniques telles que la location d'un bien, la gestion d'une copropriété ou l'organisation de travaux. Les attentes des clients ont considérablement évolué et dépassent désormais le simple cadre administratif ou réglementaire.

Les propriétaires, les locataires et les copropriétaires recherchent aujourd'hui davantage qu'un prestataire de services. Ils souhaitent bénéficier d'un accompagnement personnalisé, de conseils adaptés à leur situation et d'un suivi régulier de leurs demandes. Cette évolution s'inscrit dans un contexte où l'immobilier représente un enjeu patrimonial important et où les décisions prises peuvent avoir des conséquences significatives sur la valeur d'un bien, sa rentabilité ou sa conservation dans le temps.

Parallèlement, les agences immobilières doivent composer avec un environnement de plus en plus complexe. Les réglementations se multiplient, les outils numériques se développent et les attentes des clients deviennent toujours plus importantes. Dans ce contexte, la satisfaction client apparaît comme un enjeu majeur.

Karim Khaddouj, enseignant-chercheur en gestion et Soufiane Zarou, chercheuse/doctorante en sciences de gestion (article de la Revue Internationale des Sciences de Gestion intitulé « La satisfaction client à travers la performance des entreprises pour une rentabilité globale et garantie » Bibliographie – 12), se sont notamment intéressés à la satisfaction client et à son impact sur la performance et la rentabilité des entreprises. Leurs travaux montrent que la qualité de la relation avec le client constitue un levier essentiel de performance.

J'ai mobilisé cette référence car dans le secteur immobilier, la satisfaction des clients, qu'il s'agisse des propriétaires, des locataires ou des copropriétaires, est au cœur de l'activité.

Comprendre les attentes des clients apparaît donc comme une condition essentielle pour adapter les services proposés et maintenir une relation de confiance durable. La satisfaction dépend de l'écart entre les attentes du client et la perception qu'il a du service réellement reçu.

Cette réflexion m'a amenée à m'interroger sur l'évolution du rôle des agences immobilières et sur les moyens dont elles disposent pour répondre à ces nouvelles attentes. Cette partie vise ainsi à analyser les transformations du secteur immobilier, à identifier les principaux facteurs de satisfaction des clients et à étudier les limites auxquelles les professionnels sont confrontés dans la mise en œuvre d'un accompagnement global et personnalisé.

I. Évolution du rôle des agences immobilières vers un accompagnement patrimonial global

A. Transformation des attentes des clients

Au cours des dernières années, le secteur immobilier a été marqué par de profondes mutations. Le développement des plateformes immobilières, des comparateurs en ligne et des réseaux sociaux a

considérablement facilité l'accès à l'information. Cette évolution a modifié les interactions entre les clients et les professionnels de l'immobilier, en favorisant une relation plus transparente et en renforçant les attentes des consommateurs.

Les clients disposent aujourd'hui d'une grande quantité d'informations avant même de prendre contact avec une agence. Ils peuvent consulter les prix du marché, comparer les offres proposées ou encore obtenir de nombreuses informations juridiques et réglementaires en quelques clics. Cette évolution aurait pu laisser penser que le besoin d'accompagnement diminuerait progressivement. Pourtant, les observations réalisées durant mon alternance montrent une réalité différente.

Selon l'ouvrage de Frédéric DISTLER, enseignant-chercheur français spécialisé dans le management de l'immobilier, l'expérience client et l'expertise client dans le secteur immobilier, (Numérique et parcours client dans l'immobilier, Chapitre 4, 2024, Bibliographie – 13), cet accès facilité à l'information a contribué à accroître le niveau d'exigence des clients. Mieux informés dès le premier contact, ces derniers disposent souvent de connaissances préalables sur le marché immobilier, les dispositifs juridiques ou les réglementations en vigueur. Cette évolution oblige les professionnels de l'immobilier à maintenir un niveau d'expertise élevé et à actualiser continuellement leurs connaissances afin de répondre avec précision aux interrogations des clients et de leur apporter une réelle valeur ajoutée. Plus les clients sont informés, plus ils attendent de leur interlocuteur une maîtrise approfondie des aspects techniques, juridiques et réglementaires du métier.

Les propriétaires ne recherchent plus uniquement un professionnel capable de trouver un locataire ou d'encaisser des loyers. Ils attendent également des conseils, un accompagnement dans leurs prises de décision et une sécurisation de leur investissement. De la même manière, les copropriétaires souhaitent être davantage informés de l'avancement des dossiers, comprendre les décisions prises par le syndic et bénéficier d'un suivi régulier des actions engagées.

Ces constats rejoignent les conclusions d'une étude menée par Orisha Real Estate (Bibliographie – 14), en partenariat avec la FNAIM Grand Paris. Cette étude met en évidence une évolution des attentes des clients, qui accordent désormais une importance particulière à la transparence, à la réactivité, à la pédagogie et à la qualité de la relation humaine. Elle souligne également l'existence d'un décalage entre les attentes réelles des clients et la perception qu'en ont parfois les professionnels du secteur.

Cette évolution peut être analysée à travers la notion de satisfaction client. Selon Khaddouj et Zarou (Bibliographie – 12), la satisfaction résulte de la comparaison entre les attentes initiales du client et la perception qu'il a du service reçu. Ainsi, un client n'évalue pas uniquement le résultat final obtenu mais également la manière dont il a été accompagné tout au long de son parcours.

J'ai constaté que certaines demandes portaient moins sur la résolution du problème lui-même que sur le besoin d'obtenir des informations et d'être tenu informé de l'avancement du dossier. Dans de nombreux cas, les clients acceptaient plus facilement les délais lorsqu'ils comprenaient les étapes en cours et disposaient d'un suivi régulier. À l'inverse, un manque de communication pouvait rapidement générer de l'insatisfaction, même lorsque le dossier était effectivement pris en charge.

L'agence immobilière ne se limite donc plus à un rôle d'intermédiaire entre les différentes parties prenantes. Elle devient un véritable acteur de l'accompagnement, chargé d'informer, de conseiller, de rassurer et de maintenir une relation de confiance tout au long du parcours du client.

B. Valorisation du patrimoine : notion plus large que la valeur du bien

Lorsque l'on évoque la valorisation du patrimoine immobilier, il est fréquent de l'associer uniquement à l'augmentation de la valeur marchande d'un bien. Pourtant, les observations réalisées durant mon alternance montrent que cette notion est beaucoup plus large.

La valorisation patrimoniale repose également sur la capacité d'un bien à générer des revenus, à conserver son attractivité sur le marché et à limiter les risques susceptibles d'affecter sa rentabilité. Elle dépend donc non seulement des caractéristiques du logement mais aussi de la qualité de sa gestion.

Dans cette perspective, les agences immobilières jouent un rôle important. La gestion locative contribue à limiter la vacance des logements, à sécuriser les revenus des propriétaires et à assurer le respect des obligations réglementaires. De son côté, le syndic participe au maintien de la qualité des immeubles grâce au suivi des travaux, à la gestion financière des copropriétés et à la préservation des parties communes.

La valorisation du patrimoine passe également par l'accompagnement proposé aux clients. Un propriétaire correctement conseillé dans le choix de son locataire, dans la gestion d'un sinistre ou dans l'entretien de son bien sera davantage en mesure de préserver la valeur de son investissement sur le long terme. De la même manière, une copropriété bénéficiant d'un suivi rigoureux et d'une bonne gestion financière conservera plus facilement son attractivité et sa valeur patrimoniale.

Ainsi, la création de valeur ne repose plus uniquement sur le bien immobilier lui-même mais également sur la qualité du service qui l'entoure. Comprendre les attentes des clients et identifier les éléments qui influencent réellement leur satisfaction apparaît donc comme un enjeu essentiel pour les agences immobilières. C'est dans cette perspective j'ai décidé de mener une enquête fondée sur le modèle de KANO afin d'identifier les critères les plus importants aux yeux des clients.

II. Comprendre les attentes des clients grâce au modèle de Kano

Les observations réalisées durant mon alternance m'ont permis d'identifier plusieurs attentes récurrentes exprimées par les propriétaires, les locataires et les copropriétaires. La réactivité, la qualité du suivi, la transparence ou encore la disponibilité des interlocuteurs revenaient régulièrement dans les échanges avec les clients. Toutefois, il restait difficile de déterminer quels étaient les critères les plus importants à leurs yeux et ceux qui influençaient réellement leur satisfaction.

Or, comme le soulignent Karim Khaddouj et Soufiane Zarou (Bibliographie – 12), la satisfaction client ne dépend pas uniquement de la qualité technique du service rendu. Elle repose également sur la capacité de l'entreprise à comprendre les besoins de ses clients afin d'adapter continuellement son

offre. Les auteurs rappellent ainsi que l'un des objectifs de la mesure de la satisfaction est d'identifier les attentes et les désirs des clients afin de mieux y répondre.

Afin d'approfondir cette réflexion et de confronter mes observations de terrain à la perception réelle des clients, j'ai choisi d'utiliser le modèle de Kano. Développé par Noriaki Kano en 1984, ce modèle permet d'identifier les éléments qui influencent la satisfaction d'un client et de hiérarchiser les attentes selon leur impact sur la perception du service.

Cette méthode présente un intérêt particulier dans le secteur immobilier, où les attentes des clients sont nombreuses et parfois différentes selon leur profil. Elle permet notamment de distinguer les services considérés comme indispensables, ceux qui améliorent progressivement la satisfaction lorsqu'ils sont présents et ceux qui constituent de véritables facteurs de différenciation.

Dans le cadre de ce mémoire, j'ai élaboré un questionnaire afin d'identifier les attentes prioritaires des clients et de mieux comprendre les leviers susceptibles de renforcer l'accompagnement proposé par les agences immobilières.

A. Présentation du modèle de Kano

Afin d'identifier les attentes qui influencent réellement la satisfaction des clients, il est nécessaire de disposer d'un outil permettant d'aller au-delà d'une simple mesure de satisfaction. Dans cette perspective, le modèle de Kano m'est apparu particulièrement pertinent (Bibliographie – 15).

Ce modèle vise à analyser l'impact de différentes caractéristiques d'un produit ou d'un service sur la satisfaction des utilisateurs. Contrairement aux enquêtes de satisfaction classiques, il permet de distinguer plusieurs catégories de besoins selon leur influence sur la perception du client.

Le modèle identifie notamment les besoins obligatoires, qui correspondent aux attentes minimales des clients. Leur présence est considérée comme normale mais leur absence génère une forte insatisfaction. Il distingue également les besoins proportionnels, pour lesquels la satisfaction augmente à mesure que la qualité du service s'améliore. Enfin, les besoins attractifs correspondent à des services que les clients n'attendent pas nécessairement mais qui génèrent un niveau élevé de satisfaction lorsqu'ils sont proposés.

Le modèle prend également en compte les critères indifférents, qui n'ont que peu d'impact sur la satisfaction, ainsi que les critères contradictoires ou à double tranchant, pour lesquels les perceptions des répondants sont plus partagées.

Cette méthode présente un intérêt particulier dans le secteur immobilier, les attentes des clients sont nombreuses et parfois difficiles à hiérarchiser. Au cours de mon alternance, j'ai pu constater que certaines demandes revenaient régulièrement, cependant, il restait difficile de déterminer quels étaient les éléments réellement prioritaires pour les clients et ceux qui constituaient de simples services complémentaires.

Le modèle de Kano va me permettre d'identifier les critères qui influencent le plus fortement la satisfaction des clients et d'orienter les actions d'amélioration des agences immobilières vers les attentes les plus importantes.

B. Construction et diffusion du questionnaire

Afin de confronter les observations réalisées durant mon alternance, j'ai élaboré ce questionnaire à partir des principales attentes identifiées auprès des clients de l'agence. Les situations rencontrées quotidiennement en gestion locative et en syndic ont permis de faire émerger plusieurs thématiques récurrentes, telles que la réactivité, le suivi des dossiers, la gestion des sinistres, l'accompagnement personnalisé ou encore l'utilisation des outils numériques.

Ces différents critères ont ensuite été intégrés dans le questionnaire construit afin d'évaluer leur influence sur la satisfaction des clients. L'objectif était de comparer les constats réalisés sur le terrain aux attentes réelles des utilisateurs des services immobiliers et d'identifier les éléments perçus comme essentiels, attractifs ou différenciants.

Le questionnaire a été diffusé de manière anonyme afin de favoriser des réponses sincères et spontanées par courrier électronique sur une période d'une semaine. Il a été transmis à des clients de l'agence ainsi qu'à des personnes susceptibles d'avoir recours aux services d'une agence immobilière.

Au total, 50 réponses ont été recueillies auprès de profils variés permettant ainsi d'obtenir une vision globale des attentes (Bibliographie – 16).

Profils des répondants :

- 5 Copropriétaires
- 1 Investisseur
- 25 Locataires
- 1 Locataire-Investisseur
- 14 Propriétaire bailleur
- 3 Propriétaires bailleur-Investisseur
- 1 Propriétaire bailleur-Locataire

Êtes-vous :	Nombre de Êtes-vous :
Copropriétaire	5
Investisseur	1
Locataire	25
Locataire, Investisseur	1
Propriétaire bailleur	14
Propriétaire bailleur, Investisseur	3
Propriétaire bailleur, Locataire	1
Total général	50

Cette diversité permet d'obtenir une vision relativement large des attentes.

J'ai sélectionné les critères à étudier à partir des situations observées durant mon alternance et des problématiques régulièrement rencontrées.

11 critères ont ainsi été retenus :

- Réactivité de l'agence
- Suivi des dossiers
- Gestion des sinistres
- Existence d'un interlocuteur dédié
- Accompagnement personnalisé
- Présence d'un assistant virtuel en dehors des horaires d'ouverture
- Plateforme de suivi des sinistres
- Espace client regroupant les documents importants
- Visites virtuelles
- Service de courtage
- Accompagnement global regroupant plusieurs services immobiliers.

Conformément à la logique du modèle de Kano, chaque critère a été évalué à travers deux questions complémentaires. Traditionnellement, la méthode repose sur une question portant sur la présence d'une fonctionnalité et une seconde question portant sur son absence. Toutefois, afin de faciliter la compréhension du questionnaire et d'éviter des formulations perçues comme trop négatives, certaines questions ont été adaptées.

J'ai donc adapté la seconde question en conservant la logique d'opposition propre au modèle de Kano tout en étant formulée de manière plus accessible pour les répondants. Cette adaptation avait pour objectif d'améliorer la qualité des réponses sans remettre en cause le principe de classification du modèle.

Pour chaque situation, les répondants devaient choisir parmi plusieurs modalités de réponse :

- J'en serais très satisfait(e)
- Je trouverais cela normal
- Cela m'est égale
- J'en serais insatisfait(e).

J'ai ensuite analysé les différentes combinaisons obtenues selon les principes du modèle de Kano afin de déterminer si chaque critère relevait principalement d'un besoin attractif, proportionnel, obligatoire, indifférent ou contradictoire.

Cette démarche m'a permis non seulement de mesurer les attentes des clients, mais également de hiérarchiser les actions d'amélioration susceptibles de renforcer leur satisfaction et la qualité de l'accompagnement proposé par les agences immobilières.

C. Analyse des résultats

L'analyse des résultats met en évidence plusieurs enseignements particulièrement intéressants concernant les attentes des clients vis-à-vis des agences immobilières :

	Attractivité	Indifférent	Proportionnel	Obligatoire	Double tranchant	Contradictoire
Réactivité (moins de 24h)	23	8	7	9	3	0
Suivi du dossier	24	12	6	4	4	0
Gestion des sinistres	24	12	6	4	4	0
Interlocuteur dédié	14	15	15	3	3	0
Accompagnement personnalisé	15	5	17	7	6	0
Assistant virtuel IA	17	25	7	1	0	0
Plateforme de suivi des sinistres	25	6	13	0	5	1
Espace client	8	4	23	11	3	1
Visite Virtuelle	23	8	6	1	6	6
Courtage	21	13	3	3	9	1
Accompagnement global	14	8	17	8	1	2

1. La réactivité et le suivi : des attentes au cœur de la satisfaction

Les résultats montrent tout d'abord que la réactivité, le suivi des dossiers et la gestion des sinistres figurent parmi les critères ayant le plus fort impact sur la satisfaction des répondants.

	Attractivité	Indifférent	Proportionnel	Obligatoire	Double tranchant	Contradictoire
Réactivité (moins de 24h)	23	8	7	9	3	0
Suivi du dossier	24	12	6	4	4	0
Gestion des sinistres	24	12	6	4	4	0

Ces trois éléments sont majoritairement classés dans la catégorie des besoins attractifs.

Ces résultats rejoignent directement les observations réalisées durant mon alternance. En gestion locative comme en syndic, une grande partie des appels et des courriels reçus concernait l'avancement des dossiers. Les clients souhaitent avant tout savoir où en était leur demande, obtenir des informations complémentaires ou être rassurés quant à la prise en charge de leur problème.

Cette observation montre que la satisfaction ne dépend pas uniquement de la résolution du problème rencontré. La qualité du suivi et de la communication joue également un rôle essentiel. Un client informé régulièrement de l'avancement de son dossier sera généralement plus satisfait qu'un client laissé sans nouvelles, même si les délais de traitement restent identiques.

Ces résultats confirment également l'importance de la relation client dans les métiers de l'immobilier. Les attentes portent autant sur la qualité de l'accompagnement que sur la prestation technique elle-même.

2. Les clients recherchent un accompagnement global et personnalisé

L'accompagnement personnalisé et l'accompagnement global apparaissent eux comme des besoins proportionnels.

	Attractivité	Indifférent	Proportionnel	Obligatoire	Double tranchant	Contradictoire
Courtage	21	13	3	3	9	1
Accompagnement personnalisé	15	5	17	7	6	0
Accompagnement global	14	8	17	8	1	2
Interlocuteur dédié	14	15	15	3	3	0

Autrement dit, plus la qualité de l'accompagnement proposée par l'agence est importante, plus la satisfaction des clients augmente. Ces résultats confirment l'évolution du rôle des agences immobilières observée durant mon alternance.

Les clients ne recherchent plus uniquement un professionnel capable de louer un logement, gérer une copropriété ou réaliser une transaction. Ils attendent également des conseils, un suivi individualisé et une prise en charge plus globale de leurs problématiques immobilières.

Cette tendance se retrouve également dans les résultats obtenus concernant le service de courtage, majoritairement classé parmi les critères attractifs. Les répondants semblent ainsi percevoir positivement la possibilité de bénéficier de plusieurs services complémentaires au sein d'une même structure.

Ces éléments renforcent l'idée selon laquelle les agences immobilières évoluent progressivement vers un rôle d'accompagnement patrimonial global, dépassant largement leur fonction traditionnelle d'intermédiaire.

3. Le digital comme complément à la relation humaine

Les résultats du questionnaire mettent aussi en évidence une perception nuancée des outils numériques.

	Attractivité	Indifférent	Proportionnel	Obligatoire	Double tranchant	Contradictoire
Plateforme de suivi des sinistres	25	6	13	0	5	1
Espace client	8	4	23	11	3	1
Visite Virtuelle	23	8	6	1	6	6
Assistant virtuel IA	17	25	7	1	0	0

La plateforme de suivi des sinistres apparaît comme l'un des critères les plus attractifs de l'enquête. Ce résultat est particulièrement cohérent avec les difficultés observées au sein de l'entreprise. Les sinistres génèrent souvent de nombreux appels et demandes de renseignements. Les copropriétaires souhaitent connaître l'état d'avancement de leur dossier, savoir si l'assurance a répondu ou si les devis ont été validés.

La mise en place d'une plateforme permettant de suivre ces différentes étapes pourrait donc améliorer significativement la satisfaction des clients tout en réduisant le volume de sollicitations adressées aux gestionnaires. Ce résultat constitue probablement l'un des enseignements les plus intéressants du questionnaire.

À l'inverse, l'assistant virtuel accessible en dehors des horaires d'ouverture est principalement perçu comme un critère indifférent. Contrairement à mon hypothèse initiale, les répondants ne considèrent pas cet outil comme un élément particulièrement différenciant. Ce résultat montre que les clients

privilégient avant tout l'obtention d'informations fiables et un suivi de qualité plutôt qu'une simple augmentation de la disponibilité de l'agence.

Les résultats obtenus suggèrent ainsi que les outils numériques sont davantage appréciés lorsqu'ils améliorent concrètement la transparence et le suivi des dossiers plutôt que lorsqu'ils cherchent à remplacer l'interaction humaine.

4. L'influence de l'âge sur certaines attentes

L'analyse des résultats selon l'âge des répondants met en évidence plusieurs différences intéressantes.

Concernant l'assistant virtuel, les répondants âgés de 18 à 25 ans se montrent particulièrement favorables à ce type de service. Parmi eux, 18 personnes sur 29 déclarent qu'elles en seraient très satisfaites. À l'inverse, cette proportion est nettement plus faible chez les répondants de plus de 50 ans.

Si vous pouviez obtenir une première réponse à vos questions en dehors des horaires d'ouverture grâce à un assistant virtuel :					
Nombre de Avez-vous :	Avez-vous :	Je trouverais cela normal	J'en serais insatisfait(e)	J'en serais très satisfait(e)	Total général
Entre 18 et 25 ans	6	3	2	18	29
Entre 25 et 50 ans	5		2	4	11
Plus de 50 ans	3	4	1	2	10
Total général	14	7	5	24	50

Cette différence peut s'expliquer par les habitudes numériques des différentes générations. Les plus jeunes sont bien plus habitués à utiliser des services digitaux et des assistants automatisés dans leur quotidien.

En revanche, certaines attentes semblent largement partagées quel que soit l'âge des répondants. C'est notamment le cas de la plateforme de suivi des sinistres, qui obtient un niveau de satisfaction très élevé dans l'ensemble des catégories d'âge. On en déduit que le besoin de transparence et de suivi de l'information constitue une attente commune à l'ensemble des clients, indépendamment de leur génération.

Si vous pouviez suivre en temps réel l'avancement de votre sinistre sur une plateforme en ligne :			
Nombre de Avez-vous :	Avez-vous :	J'en serais très satisfait(e)	Total général
Entre 18 et 25 ans	4	25	29
Entre 25 et 50 ans	2	9	11
Plus de 50 ans	1	9	10
Total général	7	43	50

Ces résultats montrent que la digitalisation ne doit pas être envisagée comme un remplacement de la relation humaine mais plutôt comme un outil complémentaire permettant d'améliorer le suivi et la qualité de service proposés aux clients.

Ainsi, les résultats du questionnaire confirment que les clients recherchent avant tout davantage de communication, de transparence et d'accompagnement. Les outils numériques apparaissent comme des leviers intéressants lorsqu'ils permettent de répondre à ces attentes, mais ils ne constituent pas à eux seuls un facteur majeur de satisfaction.

L'ensemble des résultats obtenus m'ont permis de dégager plusieurs tendances intéressantes concernant les attentes des clients vis-à-vis des agences immobilières. Toutefois, ils doivent être interprétés avec prudence.

L'étude repose sur un échantillon de 50 répondants, ce qui limite la possibilité de généraliser les résultats à l'ensemble du secteur immobilier. De plus, les locataires représentent la catégorie la plus importante parmi les répondants, ce qui peut influencer certaines tendances observées. Malgré ces limites, la diversité des profils interrogés permet néanmoins de mettre en évidence plusieurs attentes communes aux différents acteurs du marché immobilier.

III. Contraintes limitant l'accompagnement patrimonial des clients

Les résultats du questionnaire montrent que les clients accordent une importance particulière à la réactivité, au suivi des dossiers et à l'accompagnement personnalisé. Pourtant, les observations réalisées durant mon alternance montrent que sur le terrain répondre pleinement à ces attentes représente un véritable défi pour les agences immobilières.

En effet, même lorsque les collaborateurs souhaitent assurer un suivi de qualité, plusieurs contraintes viennent limiter leur capacité d'action. Ces contraintes peuvent être d'ordre organisationnel, réglementaire ou économique. Elles expliquent en partie l'écart qui peut parfois exister entre les attentes des clients et le service effectivement perçu.

A. Contraintes organisationnelles et humaines

L'une des principales difficultés que j'ai observé durant mon alternance concerne la charge de travail importante supportée par les équipes.

Du fait de la taille humaine de mon entreprise, que ce soit en gestion locative ou en syndic, les collaborateurs doivent gérer simultanément un grand nombre de dossiers tout en répondant aux sollicitations quotidiennes des clients. À cela s'ajoutent les appels téléphoniques, les courriels, les rendez-vous, les interventions sur le terrain ainsi que les tâches administratives indispensables au bon fonctionnement de l'agence.

Cette réalité est particulièrement observable au sein du service syndic. La préparation et l'organisation des assemblées générales mobilisent une part importante du temps de travail des gestionnaires. Plusieurs semaines sont nécessaires pour préparer les convocations, rédiger les résolutions, organiser les réunions et assurer le suivi administratif qui en découle. Durant cette période, le temps disponible pour le traitement des sinistres, le suivi des travaux ou encore les réponses aux copropriétaires se réduit considérablement.

Cette problématique a également été accentuée par les changements organisationnels intervenus au sein de l'agence. Le départ de collaborateurs a nécessité une importante phase de reprise des dossiers et de réorganisation du service. Plusieurs situations ont dû être régularisées, notamment les impayés, les sinistres ou le suivi des demandes en attente.

Par ailleurs à ce jour et dans l'attente de la mise en place de l'outil INCH (Bibliographie – 11), la multiplication des canaux de communication (téléphone, mail, tickets, accueil...) contribue à accroître la charge de travail des équipes. Cette diversité complique le suivi des informations et augmente le risque d'oublis et de doublons.

Ces différents éléments montrent que l'accompagnement personnalisé ne dépend pas uniquement des compétences des collaborateurs. Il repose également sur leur capacité à disposer du temps nécessaire pour répondre aux attentes des clients, mais aussi sur les moyens humains et organisationnels dont dispose l'entreprise. La taille de la structure peut ainsi influencer la qualité du suivi proposé, les petites agences bénéficiant souvent d'une plus grande proximité avec leurs clients, tandis que les structures plus importantes disposent généralement de davantage de ressources pour traiter un volume élevé de demandes.

B. Contraintes réglementaires et juridiques

Les agences immobilières évoluent dans un environnement fortement encadré par la réglementation. Cette réalité constitue parfois une source d'incompréhension pour les clients, qui attendent souvent des réponses ou des solutions plus rapides que ce que permet le cadre juridique. Cette contrainte est d'autant plus importante que la réglementation immobilière ne cesse de se renforcer, imposant aux professionnels une veille constante et une adaptation permanente de leurs pratiques.

La gestion des sinistres illustre particulièrement cette situation. Lorsqu'un dégât des eaux survient dans une copropriété, plusieurs étapes sont nécessaires avant d'obtenir une indemnisation. Dans certains cas, un expert peut également être mandaté avant toute prise en charge et ces procédures sont encadrées par la convention IRSI (Bibliographie – 9).

Durant mon alternance, j'ai constaté que cette convention était encore largement méconnue des copropriétaires. Peu d'entre eux connaissent réellement les règles qui encadrent la répartition des responsabilités entre les différents assureurs. Beaucoup considèrent que la copropriété ou le syndic doivent systématiquement prendre en charge les réparations ou les frais engagés, alors que les responsabilités dépendent en réalité de l'origine du sinistre, des parties concernées et du montant des dommages. Cette méconnaissance génère régulièrement des incompréhensions et des situations de mécontentement malgré le respect des procédures en vigueur.

La gestion locative est également soumise à de nombreuses obligations légales. Les relations entre propriétaires et locataires sont notamment encadrées par la loi du 6 juillet 1989 (Bibliographie – 17), qui définit les droits et obligations de chaque partie. La sélection des locataires doit respecter un cadre précis concernant les pièces justificatives pouvant être demandées ainsi que les modalités de constitution des dossiers. Dans le cadre de la Garantie Loyers Impayés (GLI), l'agence doit également appliquer les critères imposés par l'organisme de garantie afin de sécuriser les revenus du propriétaire.

La gestion des copropriétés est quant à elle principalement encadrée par la loi du 10 juillet 1965 (Bibliographie – 18). Cette réglementation définit les missions du syndic, les règles de fonctionnement des copropriétés ainsi que les modalités de prise de décision en assemblée générale. Certaines demandes formulées par les copropriétaires ne peuvent donc pas être traitées immédiatement puisqu'elles nécessitent parfois un vote préalable ou le respect de procédures spécifiques.

La gestion des impayés constitue également un domaine fortement réglementé. En matière de copropriété, les procédures de recouvrement sont notamment encadrées par la loi du 10 juillet 1965, et plus particulièrement par son article 19-2 (Bibliographie – 19). Même lorsqu'un copropriétaire présente une dette importante, le syndic doit respecter plusieurs étapes avant d'engager des procédures plus contraignantes. Cette nécessité de respecter le cadre légal peut parfois être perçue comme un manque de réactivité alors qu'elle constitue une obligation professionnelle. Le syndic ne peut donc pas agir librement ou immédiatement contre un copropriétaire débiteur, même lorsque la situation financière de la copropriété est impactée par ces impayés.

Ainsi, si les contraintes réglementaires peuvent être perçues comme un frein à la réactivité attendue par les clients, elles jouent néanmoins un rôle fondamental dans la sécurisation des opérations immobilières. Elles permettent d'encadrer les pratiques professionnelles, de protéger les droits des différents acteurs et d'assurer une gestion pérenne du patrimoine immobilier.

C. Contraintes économiques

L'accompagnement personnalisé représente également un enjeu économique important pour les agences immobilières.

Les résultats du questionnaire montrent que les clients souhaitent bénéficier d'un suivi régulier, d'une communication renforcée et d'un accompagnement individualisé. Ces attentes nécessitent toutefois du temps et des ressources humaines.

Plus le niveau de service proposé est élevé, plus les besoins en personnel augmentent. Les agences doivent donc trouver un équilibre entre la qualité de l'accompagnement offert aux clients et leur propre rentabilité économique.

Cette problématique est particulièrement présente dans les structures à taille humaine, comme celle dans laquelle j'effectue mon alternance. Si cette organisation favorise la proximité avec les clients et la personnalisation de la relation, elle peut également rendre plus difficile l'absorption des pics d'activité ou le remplacement rapide d'un collaborateur absent. Les ressources humaines étant plus

limitées, chaque départ ou surcharge de travail a un impact direct sur le suivi des dossiers et la réactivité du service.

Les agences doivent également investir dans de nouveaux outils numériques, former leurs équipes aux évolutions réglementaires et maintenir un niveau de service satisfaisant dans un contexte concurrentiel de plus en plus exigeant.

L'enjeu consiste donc à concilier performance économique et satisfaction client. Les professionnels de l'immobilier doivent continuellement arbitrer entre la maîtrise des coûts et la volonté de proposer un accompagnement toujours plus complet.

Ces différentes contraintes montrent que les attentes identifiées grâce au questionnaire Kano ne sont pas toujours simples à satisfaire dans la pratique. Face à ces difficultés, de nombreuses agences se tournent vers les outils numériques afin d'améliorer leur efficacité et leur qualité de service. Toutefois, cette digitalisation soulève également de nouvelles interrogations quant à son impact réel sur la relation client.

IV. Digitalisation : solution ou nouvelle contrainte ?

La transformation numérique touche aujourd'hui l'ensemble des secteurs d'activité et l'immobilier ne fait pas exception. Les agences immobilières ont progressivement intégré de nouveaux outils numériques afin d'améliorer leur efficacité, de simplifier certaines démarches administratives et de répondre aux nouvelles attentes des clients.

Selon Thierry Cheminant (Bibliographie - 20), la digitalisation constitue aujourd'hui un levier majeur de modernisation des agences immobilières. La dématérialisation des documents, les espaces clients, les visites virtuelles ou encore les logiciels de gestion permettent aux professionnels d'améliorer la qualité de service tout en optimisant leur organisation.

Toutefois, si ces outils offrent de nombreux avantages, ils modifient également profondément la relation entre les agences et leurs clients. La digitalisation apparaît ainsi comme une opportunité de modernisation mais également comme une source de nouvelles contraintes.

A. Transformation profonde des pratiques immobilières

Au cours des dernières années, les outils numériques ont profondément modifié les méthodes de travail des professionnels de l'immobilier. Face à l'évolution des attentes des clients et à l'augmentation des contraintes administratives, les agences immobilières ont progressivement intégré de nouvelles solutions digitales destinées à améliorer leur organisation et leur efficacité.

Durant mon alternance chez Orpi Le Vrai Syndic, j'ai pu constater l'importance croissante de ces outils dans le fonctionnement quotidien de l'agence. Que ce soit en gestion locative ou en syndic, la majorité des missions réalisées s'appuyait sur des solutions numériques permettant de centraliser les informations et de faciliter le suivi des dossiers.

Cette évolution des pratiques professionnelles est mise en évidence par les travaux de Sandrine Heitz-Spahn et Béatrice Siadou-Martin (Bibliographie – 27). Ces chercheuses s'intéressent aux

transformations du secteur immobilier sous l'effet du numérique et à leurs conséquences sur le parcours client. Selon elles, la crise sanitaire a fortement accéléré la digitalisation des activités immobilières en favorisant le développement des logiciels métiers, de la gestion électronique des documents, des outils de gestion de la relation client (CRM) ainsi que des visites virtuelles. Ces innovations ont profondément transformé les méthodes de travail des professionnels en facilitant l'accès à l'information, la gestion des dossiers et la communication avec les clients.

Ces constats rejoignent directement les observations réalisées durant mon alternance. L'utilisation quotidienne d'outils tels que SPI, Google Drive, Qeeps, SweepBright ou encore Matterport illustre concrètement cette transformation numérique. Ces solutions permettent de centraliser les données, de simplifier certaines tâches administratives et d'améliorer la diffusion des biens immobiliers tout en offrant davantage de flexibilité aux clients.

J'ai notamment utilisé le logiciel SPI développé par Septeo (Bibliographie – 21), qui constitue l'outil principal de gestion de l'agence. Ce logiciel regroupe l'ensemble des informations relatives aux biens, aux propriétaires, aux locataires et aux copropriétés. Il m'a permis de consulter rapidement les dossiers, de suivre l'historique des échanges avec les clients ou encore d'accéder aux différents documents administratifs nécessaires au traitement des demandes.

La dématérialisation des documents occupe également une place importante dans l'organisation de l'agence. Au cours de l'année, j'ai régulièrement utilisé Google Drive afin de partager des documents avec mes collaboratrices, classer des dossiers ou retrouver rapidement certaines informations. Cette organisation facilite considérablement le travail collaboratif et limite les risques de perte de documents.

Dans le cadre de mes missions en gestion locative, j'ai également participé à la diffusion d'annonces immobilières grâce à la plateforme SweepBright (Bibliographie – 22 / Annexe - 2). Cet outil permet de centraliser la création des annonces avant leur diffusion automatique sur différents portails spécialisés tels que Leboncoin, Bien'ici ou SeLoger. J'ai ainsi pu constater que la digitalisation simplifie considérablement la commercialisation des biens tout en améliorant leur visibilité auprès des candidats locataires.

L'un des outils qui m'a le plus marquée durant mon alternance est Matterport (Bibliographie – 23 et 8). J'ai eu l'occasion de réaliser plusieurs visites virtuelles grâce à une caméra 360°, permettant aux futurs locataires ou acquéreurs de découvrir un logement à distance. Cette technologie offre une vision plus immersive qu'un simple reportage photographique et contribue à valoriser les biens proposés à la location. J'ai pu observer que ces visites virtuelles suscitaient souvent davantage d'intérêt de la part des candidats et facilitaient leur prise de décision. Cette observation rejoint les travaux de Sandrine Heitz-Spahn et Béatrice Siadou-Martin (Bibliographie – 27), qui soulignent que les dispositifs numériques immersifs, tels que les visites virtuelles à 360°, la réalité virtuelle ou encore le home staging virtuel, permettent aux clients de mieux se projeter dans un bien immobilier avant même la visite physique. Ces outils réduisent les incertitudes liées à la prise de décision et contribuent à enrichir l'expérience client tout au long du parcours immobilier.

Par ailleurs, l'agence utilise depuis cette année Qeeps (Bibliographie – 24/ Annexe - 17) afin de centraliser les prospects et les demandes provenant des différents canaux de communication. Cette plateforme de gestion de la relation client (CRM) permet de regrouper les informations relatives aux

contacts, aux prospects et aux clients dans un même environnement. Les demandes reçues peuvent ainsi être suivies plus facilement et chaque échange est enregistré, ce qui facilite le partage d'informations entre les collaborateurs. Cet outil contribue à améliorer l'organisation commerciale de l'agence. Il permet notamment d'assurer un meilleur suivi des prospects, d'éviter certaines pertes d'informations et de conserver un historique complet des interactions avec les clients. Dans un contexte où les demandes arrivent par de multiples canaux de communication, cette centralisation est apparue comme un véritable atout pour renforcer la qualité du suivi et la réactivité de l'agence.

À travers l'utilisation quotidienne de ces différents outils, j'ai pu constater que la digitalisation a amélioré l'efficacité opérationnelle des agences ORPI. Elle facilite l'accès à l'information, simplifie certaines tâches administratives et permet d'offrir un service plus rapide aux clients. Toutefois, elle transforme également leurs attentes, qui souhaitent désormais obtenir davantage de réactivité, de transparence et de suivi dans la gestion de leurs dossiers.

B. Outils améliorant l'expérience client

Les outils numériques peuvent également constituer de véritables leviers d'amélioration de la satisfaction client.

Les résultats du questionnaire montrent que plusieurs services digitaux sont perçus positivement par les répondants. Les visites virtuelles obtiennent ainsi un niveau élevé d'attractivité, tout comme l'idée d'une plateforme permettant de suivre l'avancement d'un sinistre. Cette dernière apparaît même comme le critère obtenant le plus fort niveau d'attractivité parmi l'ensemble des fonctionnalités étudiées.

Ce résultat est particulièrement intéressant au regard des situations observées durant mon alternance. Une grande partie des sollicitations reçues par le service syndic concernait le suivi des sinistres. Les copropriétaires souhaitent connaître l'état d'avancement de leur dossier, savoir si l'assurance avait répondu, si les devis avaient été validés ou encore connaître les prochaines étapes de la procédure.

L'analyse du questionnaire confirme donc un besoin fortement observé sur le terrain : les clients recherchent avant tout davantage de transparence et de visibilité sur le traitement de leurs demandes.

Cette attente rejoint les travaux de Bouchez (Bibliographie – 20), spécialiste des enjeux liés à la transformation numérique et à l'expérience client. Il identifie plusieurs bénéfices majeurs de la digitalisation dans la relation client. Selon lui, les outils numériques contribuent à améliorer l'expérience utilisateur en favorisant une plus grande réactivité, une meilleure personnalisation du service ainsi qu'une plus grande autonomie des clients dans leurs démarches. Les résultats du questionnaire semblent confirmer cette analyse, puisque les répondants accordent une importance particulière à l'accès à l'information et au suivi de leurs dossiers.

La mise en place d'une plateforme de suivi des sinistres pourrait ainsi répondre à plusieurs objectifs simultanément :

- Améliorer l'information des copropriétaires
- Renforcer la satisfaction client
- Réduire le nombre d'appels et de mails de relance
- Permettre aux gestionnaires de consacrer davantage de temps aux dossiers complexes.

Les outils numériques apparaissent donc particulièrement pertinents lorsqu'ils permettent de fluidifier la circulation de l'information entre l'agence et ses clients.

Les réflexions engagées au sein de l'agence autour de la mise en place de l'outil INCH (Bibliographie – 25) illustrent d'ailleurs cette volonté d'améliorer la qualité du suivi proposé aux copropriétaires. Au-delà de la simple centralisation des canaux de communication, cette plateforme permet également de suivre les demandes techniques, les interventions des prestataires ainsi que l'avancement des sinistres. Les copropriétaires pourraient ainsi accéder plus facilement aux informations relatives à leur dossier et être tenus informés des différentes étapes de traitement. Ce type d'outil répond directement au besoin de transparence et de visibilité mis en évidence par les résultats du questionnaire, tout en permettant aux gestionnaires de consacrer davantage de temps aux situations nécessitant une réelle expertise ou un accompagnement personnalisé.

Cette évolution correspond également aux observations de Thierry Cheminant (Bibliographie – 20), directeur pédagogique de l'École Supérieure de l'Immobilier et spécialiste des transformations numériques du secteur immobilier, qui souligne que les outils numériques permettent aujourd'hui aux clients de devenir davantage acteurs de leur parcours immobilier. Grâce aux espaces dédiés, au dépôt de documents en ligne ou encore aux plateformes de suivi, les utilisateurs peuvent accéder directement aux informations dont ils ont besoin sans dépendre systématiquement d'un échange avec un professionnel. L'objectif n'est pas de remplacer la relation humaine, mais de faciliter l'accès à l'information afin de renforcer la qualité de l'accompagnement proposé.

À la suite de cette analyse et des échanges menés avec M. Régis, il m'a été confié la mission d'étudier l'opportunité de collaborer avec l'entreprise MONGA (Bibliographie – 26). Cette société, spécialisée dans la gestion, le suivi et la coordination des travaux, proposent des solutions permettant d'optimiser le pilotage des interventions et la communication entre les différents acteurs impliqués.

L'un des principaux atouts de MONGA réside dans sa plateforme numérique collaborative. Cet outil permet aux propriétaires, locataires et copropriétaires de suivre en temps réel l'avancement de leurs travaux ou de leurs dossiers. Chaque utilisateur peut ainsi accéder à des informations actualisées, consulter les différentes étapes du chantier, suivre les interventions réalisées et échanger plus facilement avec les parties prenantes concernées. Cette transparence contribue à améliorer la satisfaction des clients tout en réduisant le nombre de sollicitations adressées à l'agence pour obtenir des informations sur l'état d'avancement des dossiers.

Dans le cadre de cette mission, j'ai pris contact avec MONGA afin d'évaluer les services proposés, leur coût de mise en œuvre ainsi que les bénéfices potentiels pour notre agence. J'ai également souhaité savoir si leur accompagnement pouvait s'étendre à la gestion des sinistres, depuis la déclaration jusqu'au suivi des réparations, afin d'envisager une prise en charge globale des dossiers techniques.

À ce jour, nous sommes toujours dans l'attente d'un retour détaillé de la part de MONGA concernant les modalités de leur intervention, les fonctionnalités de leur plateforme ainsi que les conditions financières de cette éventuelle collaboration.

C. Digitalisation générant de nouvelles attentes

Si la digitalisation permet d'améliorer certains aspects de la relation client, elle contribue également à transformer les attentes des usagers. En effet, les nouvelles technologies ont progressivement modifié les habitudes de consommation et la manière dont les individus interagissent avec les entreprises.

Aujourd'hui, les consommateurs sont habitués à disposer d'informations en temps réel dans de nombreux domaines de leur quotidien. Ils peuvent suivre l'acheminement d'un colis, consulter instantanément leurs opérations bancaires ou encore connaître l'avancement d'une démarche administrative en quelques clics. Cette immédiateté est devenue une norme de service à laquelle les clients se réfèrent lorsqu'ils évaluent la qualité d'une prestation. Plus largement, la digitalisation a contribué à développer une culture de l'instantanéité : les utilisateurs souhaitent désormais accéder rapidement à l'information, obtenir des réponses dans des délais très courts et suivre en continu l'évolution de leurs demandes. Cette tendance se traduit par une volonté croissante de « tout avoir, tout de suite », ce qui renforce le niveau d'exigence envers les entreprises et les professionnels de services.

Cette évolution est également soulignée par Bouchez (Bibliographie – 20), spécialiste des questions de transformation numérique et d'expérience client. Selon lui, les consommateurs sont aujourd'hui fortement connectés et disposent d'un accès permanent à l'information grâce aux outils numériques. Ils arrivent ainsi souvent déjà informés et développent des attentes accrues en matière de réactivité, de disponibilité et de personnalisation du service. Les professionnels doivent alors s'adapter à des clients plus autonomes, mais également plus exigeants dans leur relation avec l'entreprise.

Dans le secteur immobilier, cette évolution se traduit par une exigence croissante, les clients ne souhaitent plus seulement obtenir une réponse à leur demande ; ils attendent également d'être informés régulièrement de l'avancement de leur dossier.

Cette tendance a pu être observée au cours de mon alternance. La diversification des outils de communication (courriels, appels téléphoniques, formulaires en ligne, espaces clients ou plateformes collaboratives) a facilité les échanges entre l'agence et ses clients. Cependant, cette accessibilité accrue a également entraîné une augmentation significative du nombre de sollicitations quotidiennes. Les clients contactent plus facilement l'agence et attendent des réponses dans des délais de plus en plus courts.

Les résultats du questionnaire réalisé confirment cette évolution. Les répondants accordent une importance particulière à la rapidité des réponses, au suivi régulier de leur dossier ainsi qu'à la gestion efficace des sinistres. Ces éléments apparaissent comme des facteurs déterminants de leur satisfaction vis-à-vis de l'agence.

Ces observations rejoignent les travaux de Khaddouj et Zarou (Bibliographie - 12), qui montrent que la satisfaction du client dépend de l'écart entre ses attentes initiales et la perception qu'il a du service

réellement reçu. Ainsi, lorsque les outils numériques améliorent l'accès à l'information et la communication, ils contribuent également à élever le niveau d'exigence des utilisateurs. Les clients attendent alors davantage de la part des professionnels.

Par ailleurs, plusieurs travaux sur la transformation numérique des services soulignent que la digitalisation ne réduit pas systématiquement la charge de travail des organisations. Si certains processus sont automatisés, la multiplication des points de contact avec les clients peut générer de nouvelles tâches de suivi, de relance et de communication. Dans le cas de la gestion immobilière, les outils numériques permettent certes de fluidifier les échanges, mais ils peuvent également accroître le volume des demandes à traiter.

Cette analyse rejoint les travaux de Thierry Cheminant (Bibliographie – 20). L'auteur évoque une véritable « quête d'immédiateté permanente » de la part des clients, qui souhaitent accéder rapidement aux informations et obtenir des réponses dans des délais toujours plus courts. Si les outils numériques facilitent cette accessibilité, ils contribuent également à renforcer les exigences des utilisateurs envers les professionnels de l'immobilier.

Ainsi, la digitalisation apparaît comme un levier d'amélioration de la qualité de service, mais elle constitue également un défi organisationnel. Les agences immobilières doivent donc trouver un équilibre entre l'utilisation d'outils numériques performants et la capacité de leurs équipes à répondre efficacement aux attentes croissantes des clients.

D. Numérique ne remplace pas l'humain

L'un des enseignements les plus intéressants du questionnaire concerne la perception des outils d'intelligence artificielle.

Contrairement à mon hypothèse initiale, l'assistant virtuel disponible en dehors des horaires d'ouverture apparaît principalement comme un critère indifférent. Je pensais que ce type de service serait davantage valorisé par les répondants compte tenu de la place croissante occupée par les outils numériques dans notre quotidien.

Les résultats du questionnaire révèlent toutefois une perception plus nuancée de l'apport des assistants virtuels. Si ces outils sont généralement perçus comme une solution utile pour faciliter certaines démarches simples ou obtenir des informations rapidement, leur impact sur la satisfaction globale des clients demeure limité.

L'analyse des réponses selon l'âge met néanmoins en évidence des écarts significatifs. Les personnes âgées de 18 à 25 ans se montrent davantage réceptives à l'utilisation de ces dispositifs numériques que les catégories d'âge plus élevées. Cette tendance peut s'expliquer par une familiarité plus importante avec les outils digitaux et les services automatisés, intégrés depuis longtemps dans les usages quotidiens de cette génération.

Malgré ces différences, un constat commun se dégage de l'ensemble des réponses : les outils numériques ne remplacent pas les dimensions relationnelles du métier. Les répondants accordent une importance particulière à la qualité des échanges avec leur interlocuteur, à la prise en charge de leur situation et à l'accompagnement proposé tout au long de leur parcours. Les attentes portent donc

moins sur la multiplication des outils technologiques que sur la capacité de l'agence à assurer un suivi efficace, à maintenir une communication régulière et à apporter des solutions adaptées aux problématiques rencontrées, notamment dans le cadre des sinistres ou des demandes d'intervention.

Ces résultats suggèrent ainsi que les innovations numériques sont davantage perçues comme des outils d'assistance venant compléter le service existant que comme des éléments capables de remplacer l'accompagnement humain, qui demeure un facteur essentiel de satisfaction dans le secteur de la gestion immobilière.

Cette analyse rejoint les travaux de Bouchez (Bibliographie – 20), selon lui, malgré le développement des outils digitaux, les clients continuent d'accorder une importance majeure à l'écoute, à l'attention, au conseil, à l'accompagnement et à l'empathie. L'auteur souligne ainsi que les technologies numériques ne remplacent pas les dimensions relationnelles du service et conclut même que « c'est de l'humain dont les clients ont le plus besoin ». Les résultats du questionnaire confirment pleinement cette observation. En effet, l'assistant virtuel étudié apparaît comme un critère relativement indifférent pour une partie importante des répondants, tandis que les attentes liées au suivi, à la communication et à l'accompagnement personnalisé demeurent particulièrement fortes.

Cette conclusion rejoint également les travaux de Thierry Cheminant (Bibliographie – 20), directeur pédagogique de l'École Supérieure de l'Immobilier et spécialiste des transformations numériques du secteur. Selon lui, « l'immobilier est et reste un métier humain fait de rencontres régulières ». Cette affirmation illustre parfaitement les résultats obtenus dans le cadre de cette étude. Si les outils numériques facilitent l'accès à l'information et améliorent certaines démarches, les clients souhaitent avant tout un interlocuteur capable de les conseiller, de les rassurer et de les accompagner dans leurs démarches.

La digitalisation apparaît donc comme un levier au service de l'accompagnement patrimonial, à condition qu'elle reste complémentaire à la relation humaine.

Cette réflexion conduit naturellement à s'interroger sur les actions concrètes que les agences immobilières peuvent mettre en œuvre afin de renforcer cet accompagnement tout en tenant compte des contraintes organisationnelles, réglementaires et économiques précédemment identifiées.

V. Quels leviers pour renforcer l'accompagnement patrimonial des clients ?

Les chapitres précédents ont également mis en évidence les nombreuses contraintes organisationnelles, réglementaires et économiques qui limitent parfois la capacité des professionnels à répondre pleinement à ces attentes.

Dans ce contexte, plusieurs pistes d'amélioration peuvent être envisagées afin de renforcer l'accompagnement patrimonial des clients tout en préservant l'efficacité des agences immobilières.

A. Renforcer la transparence grâce à une plateforme de suivi des sinistres

Parmi l'ensemble des critères étudiés dans le questionnaire Kano, la mise en place d'une plateforme de suivi des sinistres apparaît comme la fonctionnalité la plus attractive pour les répondants. Ce résultat constitue un enseignement particulièrement intéressant puisqu'il rejoint directement les difficultés observées durant mon alternance au sein du service syndic.

En effet, une part importante des appels téléphoniques et des courriels reçus concernait simplement des demandes d'information sur l'avancement des dossiers. Les copropriétaires souhaitaient connaître l'état d'avancement des recherches de fuite, savoir si les devis avaient été validés ou obtenir des informations concernant les délais d'intervention des entreprises et des assurances.

Cette situation génère une double difficulté. D'une part, les copropriétaires peuvent avoir le sentiment que leur dossier n'avance pas lorsqu'ils ne disposent pas d'informations régulières. D'autre part, les gestionnaires consacrent une partie importante de leur temps à répondre à des demandes de suivi plutôt qu'au traitement des dossiers eux-mêmes.

La mise en place d'une plateforme dédiée permettrait ainsi de renforcer considérablement la transparence du processus de gestion des sinistres. Les copropriétaires pourraient suivre en temps réel les principales étapes du dossier :

- Déclaration du sinistre
- Recherche de fuite
- Réception des devis
- Validation par les assurances
- Planification des travaux
- Clôture du dossier.

Une telle solution améliorerait non seulement l'information des copropriétaires mais contribuerait également à réduire les appels et les relances adressés aux gestionnaires. Ces derniers pourraient alors consacrer davantage de temps au traitement des dossiers complexes et à l'accompagnement des clients.

Au regard des résultats obtenus et des problématiques observées durant mon alternance, cette recommandation apparaît comme l'axe d'amélioration le plus pertinent pour l'agence. Contrairement à certaines innovations technologiques dont l'impact sur la satisfaction reste limité, la plateforme de suivi des sinistres répond directement à une attente fortement exprimée par les clients : disposer d'informations claires, accessibles et actualisées concernant l'avancement de leur dossier.

Elle constitue ainsi une réponse concrète aux enjeux de réactivité, de transparence et de communication mis en évidence tout au long de ce mémoire.

B. Développer un espace numérique dédié à la gestion du patrimoine

L'analyse du questionnaire montre également que les clients ne recherchent pas uniquement une gestion administrative de leurs biens. Les résultats obtenus concernant l'accompagnement

personnalisé, l'accompagnement global ou encore le courtage traduisent une volonté croissante de bénéficier d'un suivi plus complet de leur patrimoine immobilier.

Dans cette perspective, les espaces clients actuellement proposés par de nombreuses agences pourraient être développés afin de devenir de véritables outils de pilotage patrimonial.

Aujourd'hui, ces plateformes servent principalement à stocker et à consulter des documents administratifs. Pourtant, elles pourraient offrir une valeur ajoutée beaucoup plus importante aux propriétaires en leur permettant de suivre plus facilement l'évolution de leur patrimoine.

Un espace patrimonial pourrait notamment permettre de consulter :

- Historique des loyers encaissés
- Rendement locatif du bien
- Échéances des diagnostics obligatoires
- Travaux réalisés
- Interventions en cours
- Charges de copropriété
- Estimation actualisée de la valeur du bien.

Une telle démarche permettrait de faire évoluer la relation entre l'agence et ses clients. L'objectif ne serait plus uniquement de gérer un bien immobilier mais d'accompagner le propriétaire dans la valorisation et le suivi de son patrimoine sur le long terme.

Cette approche s'inscrit pleinement dans l'évolution actuelle du secteur immobilier, où les clients attendent davantage de conseil, de pédagogie et d'accompagnement dans leurs décisions patrimoniales.

C. Créer une fonction de référent sinistre pour améliorer le suivi des dossiers

Les résultats du questionnaire mettent également en évidence l'importance accordée à la qualité du suivi et à la réactivité de l'agence. Or, les observations réalisées durant mon alternance montrent que ces attentes se heurtent souvent à des contraintes organisationnelles importantes.

Au sein du service syndic, les gestionnaires doivent simultanément assurer le suivi des travaux, la préparation des assemblées générales, le traitement des impayés, la gestion administrative des copropriétés et le suivi des sinistres. Cette accumulation de missions peut parfois ralentir le traitement des dossiers et compliquer le maintien d'un suivi régulier auprès des copropriétaires.

Dans ce contexte, la création d'une fonction dédiée au suivi des sinistres pourrait constituer une piste d'amélioration particulièrement intéressante.

Le référent sinistre aurait notamment pour mission :

- Assurer le lien avec les assurances
- Coordonner les entreprises intervenantes

- Suivre l'avancement des dossiers
- Informer régulièrement les copropriétaires
- Centraliser les documents et les échanges.

Cette spécialisation permettrait d'améliorer la fluidité des échanges, de renforcer la réactivité du service et d'offrir aux copropriétaires un interlocuteur clairement identifié pour le suivi de leur dossier.

Des outils spécialisés comme Monga pourraient également accompagner cette évolution. Son utilisation permettrait de renforcer la traçabilité des actions réalisées tout en facilitant la communication entre les différents intervenants.

Au-delà des gains organisationnels, cette démarche contribuerait à renforcer la confiance des copropriétaires en leur offrant un suivi plus structuré et plus transparent.

Conclusion

Cette alternance au sein d'Orpi Le Vrai Syndic m'a permis de découvrir concrètement les différents métiers liés à la gestion immobilière et de mieux comprendre leur rôle dans la gestion, la sécurisation et la valorisation du patrimoine immobilier.

La réflexion menée dans ce mémoire a permis de montrer que les agences immobilières ne sont plus de simples intermédiaires chargés de louer, vendre ou administrer des biens. Elles occupent aujourd'hui une place centrale dans l'accompagnement des propriétaires, des locataires, des copropriétaires et des investisseurs. À travers la transaction, la gestion locative, le syndic ou encore le courtage, elles interviennent à chaque étape du parcours immobilier afin d'assurer la rentabilité, la pérennité et la valorisation du patrimoine de leurs clients.

Les observations réalisées au cours de mon alternance ainsi que les résultats du questionnaire construit selon les principes du modèle de Kano montrent que cet accompagnement repose sur plusieurs éléments complémentaires. Les clients recherchent avant tout un suivi régulier, une communication transparente, des conseils adaptés à leur situation et une prise en charge efficace de leurs demandes. Ils attendent des professionnels de l'immobilier qu'ils les accompagnent dans leurs projets tout en leur apportant une véritable expertise technique, juridique et patrimoniale.

Toutefois, cet accompagnement personnalisé se heurte à plusieurs contraintes. Les évolutions réglementaires, la complexification des procédures, l'augmentation du volume de sollicitations et les contraintes économiques imposent aux agences une adaptation permanente. Mon expérience en gestion locative puis en syndic m'a notamment permis d'observer les conséquences qu'une surcharge de travail, une réorganisation interne ou encore la multiplication des demandes peuvent avoir sur la qualité du suivi proposé aux clients.

L'étude menée montre également que la digitalisation constitue à la fois une opportunité et un défi pour les agences immobilières. Les outils numériques permettent d'améliorer l'organisation interne, de faciliter l'accès à l'information et d'automatiser certaines tâches administratives. Ils offrent ainsi

aux collaborateurs davantage de temps pour se consacrer aux missions à forte valeur ajoutée telles que le conseil, l'accompagnement ou la gestion des situations complexes.

Néanmoins, les résultats du questionnaire confirment que la technologie ne peut se substituer entièrement à l'intervention humaine. Si les répondants se montrent favorables à certains outils digitaux, notamment lorsqu'ils permettent un meilleur suivi des dossiers, ils continuent d'accorder une importance majeure à la qualité des échanges, à la disponibilité de leur interlocuteur et à l'accompagnement proposé tout au long de leur parcours. La digitalisation apparaît donc davantage comme un outil au service de la relation client que comme un substitut à celle-ci.

Concernant Orpi Le Vrai Syndic, plusieurs pistes d'amélioration ont été identifiées au cours de cette réflexion.

La mise en place d'une plateforme de suivi des sinistres constitue sans doute l'action la plus pertinente au regard des résultats du questionnaire et des observations réalisées durant mon alternance. Une telle solution permettrait d'améliorer la transparence des dossiers, de renforcer la satisfaction des copropriétaires et de réduire le nombre de sollicitations liées aux demandes d'information.

D'autres axes d'amélioration peuvent également être envisagés, notamment le développement d'un espace numérique dédié à la gestion patrimoniale permettant de centraliser les informations relatives aux biens et aux démarches administratives, ou encore la création d'une fonction de référent sinistre afin d'assurer un suivi plus personnalisé des dossiers complexes.

Par ailleurs, les actions visant à renforcer la proximité relationnelle conservent toute leur importance. À titre d'exemple, l'agence a mis en place un calendrier permettant de souhaiter l'anniversaire des propriétaires bailleurs. Bien que simple, cette initiative illustre la volonté de maintenir une relation personnalisée avec les clients et de renforcer leur sentiment de considération. Elle rappelle que la qualité de l'accompagnement repose aussi sur l'attention portée aux relations humaines.

Ces différentes pistes doivent toutefois être envisagées avec pragmatisme et adaptées aux moyens humains, financiers et organisationnels de l'agence.

Cette année d'alternance a également été particulièrement enrichissante sur le plan personnel et professionnel. N'ayant initialement qu'une connaissance limitée du secteur immobilier, j'ai progressivement acquis de nombreuses compétences techniques, réglementaires et relationnelles. J'ai découvert la diversité des missions qui composent les métiers de la gestion immobilière ainsi que les responsabilités qu'elles impliquent.

Cette expérience m'a permis de gagner en autonomie, en rigueur et en confiance dans la gestion de dossiers variés. J'ai également développé ma capacité d'adaptation en découvrant successivement deux services aux problématiques très différentes : la gestion locative et le syndic de copropriété.

Parmi les compétences que j'ai pu renforcer au cours de cette expérience, figure tout d'abord la gestion de la relation client. Que ce soit lors des visites, des états des lieux, du traitement des sinistres ou du suivi des copropriétaires, j'ai appris à adapter ma communication en fonction des interlocuteurs et des situations rencontrées. Cette compétence a été essentielle dans un contexte où les attentes des clients sont particulièrement fortes.

J'ai également développé mes capacités d'organisation et de gestion des priorités. La reprise de nombreux dossiers en syndic, le suivi des impayés, la gestion simultanée des mails, tickets et demandes des copropriétaires m'ont appris à structurer mon travail et à hiérarchiser les urgences afin d'assurer un suivi efficace des dossiers.

Enfin, cette alternance m'a permis de renforcer ma capacité d'analyse et de résolution de problèmes. La gestion des sinistres, les situations d'impayés ou encore les difficultés liées aux passations m'ont amenée à rechercher des solutions adaptées tout en prenant en compte les contraintes réglementaires, financières et humaines de chaque situation.

Cette expérience a également confirmé mon intérêt pour les métiers alliant gestion, organisation et relation client. J'ai particulièrement apprécié la diversité des missions, le contact avec les différents interlocuteurs ainsi que la nécessité d'apporter des réponses adaptées à chaque situation. Cette alternance constitue ainsi une étape importante dans la construction de mon projet professionnel et me conforte dans mon souhait d'évoluer dans des fonctions associant gestion de dossiers, coordination et accompagnement des clients.

Concernant les apprentissages critiques développés au cours de cette alternance, plusieurs compétences du BUT GEA ont pu être mobilisées et renforcées à travers les différentes missions qui m'ont été confiées.

Tout d'abord, l'apprentissage critique AC31.01 – Intégrer l'impact des enjeux sur l'organisation a été développé tout au long de mon alternance. J'ai pu observer comment les évolutions réglementaires, la digitalisation des outils, les attentes croissantes des clients ou encore les changements organisationnels influencent directement le fonctionnement d'une agence immobilière. Cette expérience m'a permis de comprendre que la qualité du service rendu dépend autant des compétences des collaborateurs que de la capacité de l'organisation à s'adapter à son environnement.

L'apprentissage critique AC31.03 – Proposer des améliorations des processus a également été particulièrement développé dans le cadre de mes missions en syndic. La reprise de nombreux dossiers à la suite du départ de l'ancien gestionnaire m'a permis d'identifier plusieurs difficultés organisationnelles, notamment dans le traitement des mails, des tickets et dans le suivi des sinistres. Les réflexions menées autour de l'outil INCH, de la plateforme MONGA ou encore de la mise en place d'un suivi digitalisé des sinistres ont renforcé ma capacité à analyser une organisation et à proposer des solutions adaptées aux besoins identifiés.

L'apprentissage critique AC32.01 – Collaborer au processus d'amélioration continue du système d'information a été mobilisé à travers l'utilisation quotidienne des différents outils numériques de l'agence. Au cours de mon alternance, j'ai appris à travailler avec plusieurs logiciels et plateformes tels que SPI, Qeeps, SweepBright, Google Drive, Matterport ou encore INCH. J'ai ainsi pris conscience du rôle essentiel joué par les systèmes d'information dans la centralisation des données et l'amélioration du suivi des dossiers.

L'apprentissage critique AC32.04 – Élaborer des mesures préventives de minimisation des risques a également été développé tout au long de l'année. En gestion locative, j'ai participé à l'analyse des

dossiers locataires en appliquant les critères exigés par la Garantie Loyers Impayés (GLI), permettant ainsi de limiter les risques financiers pour les propriétaires. En syndic, le suivi des sinistres et la gestion des impayés m'ont permis de comprendre l'importance de l'anticipation et de la prévention des risques.

Enfin, l'apprentissage critique AC35.03GEMA – Concevoir une démarche de marketing opérationnel adaptée à l'entité a été mobilisé dans le cadre de mes missions de mise en location. J'ai participé à la création et à la diffusion des annonces immobilières, à la réalisation de visites virtuelles grâce à Matterport ainsi qu'à la mise en valeur des biens à travers les photographies et la vitrine de l'agence. J'ai ainsi pu mesurer l'importance du marketing dans l'attractivité et la visibilité des biens immobiliers.

Annexe :

Annexe 1 : Emploi du temps partagé entre le Syndic et la Gestion Locative

	LUN. 6	MAR. 7	MER. 8	JEU. 9	VEN. 10
08:00					
09:00					
10:00	Clara Syndic De 10:00 à 13:00	Clara Syndic De 10:00 à 13:00	Clara Syndic De 10:00 à 13:00	Clara Syndic De 10:00 à 13:00	Clara Loc De 10:00 à 13:00
11:00					
12:00					
13:00					
14:00					
15:00	Clara Loc De 15:00 à 19:00	Clara Loc De 15:00 à 19:00	Clara Loc De 15:00 à 19:00	Clara Loc De 15:00 à 19:00	Clara syndi De 15:00 à 19:00
16:00					
17:00					
18:00					
19:00					
20:00					

Annexe 2 : Annonce

+ Disponible

Studio - 32 m²
600 €/Mois +
5 Rue Simone Henry, 31200 Toulou...
ML

Activités

Offres

Planning

Détails

Publications 1

Rapprochements

Détails

Localisation

Structure

Équipements

Loyer

Juridique

Visuels

Description

Documents et plans

Mandat

Description

Titre

Français

Appartement Studio à Louer - 31200

Sauvegarder

34/255

Description

T

Français

TOULOUSE- 31200
- BAISSÉ DE PRIX -
CHAUFFAGE ET EAU CHAUDE INCLUS DANS LES CHARGES !

Venez découvrir ce studio meublé avec balcon,

L'appartement se compose d'un espace de vie fonctionnel et lumineux, équipé d'un canapé-lit, offrant un couchage confortable.
La cuisine est équipée, permettant une installation immédiate, clé en main.
La salle de bain est entièrement équipée, moderne et pratique.

Idéal pour une personne seule ou un étudiant, ce logement offre un cadre agréable, prêt à vivre, dans un secteur bien situé.

Les plus : proximité rocade, clé en main.
Disponible dès le 6 juin

🏠

👤

+

CN

←



• Disponible

Studio · 32 m²

600 €/Mois

5 Rue Simone Henry, 31200 Toulou...

ML

🕒 Activités

📄 Offres

📅 Planning

🏠 Détails

📄 Publications 1

📍 Rapprochements

Détails

📍 Localisation

🏠 Structure

☆ Équipements

📄 Loyer

📄 Juridique

📄 Visuels

📄 Description

📄 Documents et plans

📄 Mandat

Loyer

Sauvegarder

Général

Loyer demandé 600 EUR/Mois

Loyer négocié 600 EUR/Mois

Charges 130 EUR/Mois

Taux de TVA %

Dépôt de garantie 940 EUR

Hon. état des lieux 95,91 EUR

Loyer de référence EUR/Mois

Loyer de base

Opti

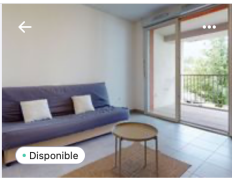
🏠

👤

+

CN

←



• Disponible

Studio · 32 m²

600 €/Mois

5 Rue Simone Henry, 31200 Toulou...

ML

🕒 Activités

📄 Offres

📅 Planning

🏠 Détails

📄 Publications 1

📍 Rapprochements

Détails

📍 Localisation

🏠 Structure

☆ Équipements

📄 Loyer

📄 Juridique

📄 Visuels

📄 Description

📄 Documents et plans

📄 Mandat

Visuels

Sauvegarder

🖼 Images 📺 Vidéo 🗺 Visite virtuelle

Public Sélectionner + Ajouter















Privé + Ajouter

↑

Glissez-déposez ou [parcourez](#)

Opti

Studio - 32 m²
600 €/Mois
5 Rue Simone Henry, 31200 Toulou...
ML

Activités
 Offres
 Planning
 Détails
 Publications 1
 Rapprochements

Détails

- Localisation
- Structure
- Équipements
- Loyer
- Juridique
- Visuels
- Description
- Documents et plans
- Mandat

Équipements

État Équipements **Energie** Bâtiment Notes

Étiquette DPE !

D

Date du DPE !

2025-08-08

Indice GES

D

Montants estimés des dépenses annuelles d'énergie pour un usage standard

Minimum

380 EUR

Maximum

570 EUR

Année de référence des prix de l'énergie

2021

Oup

Studio - 32 m²
600 €/Mois
5 Rue Simone Henry, 31200 Toulou...
ML

Activités
 Offres
 Planning
 Détails
 Publications 1
 Rapprochements

Détails

- Localisation
- Structure
- Équipements
- Loyer
- Juridique
- Visuels
- Description
- Documents et plans
- Mandat

Localisation !

Sauvegarder

Rue

Rue Simone Henry

Numéro

5

Complément

Boîte

Étage

Rue 2

Code postal

31200

Ville

Toulouse

Arrondissement

Lalande-Grand Selve

Département

Haute-Garonne

Région

Occitanie

Pays

France

Oup

Studio - 32 m²

600 €/Mois

5 Rue Simone Henry, 31200 Toulou...

ML

Disponibile

- Activités
- Offres
- Planning
- Détails
- Publications 1
- Rapprochements

Détails

- Localisation
- Structure
- Équipements
- Loyer
- Juridique
- Visuels
- Description
- Documents et plans
- Mandat

Structure

Sauvegarder

Général

Sous-type

Studio

Caractéristiques

- Balcon Surface m² Orientation
- Cave
- Parking ouvert
- Jardin
- Box
- Ascenseur
- Parking couvert
- Piscine

Annexe 3 : MILA : Candidat accepté

LE VRAI SYNDIC
Julien Regis

- Accueil
- Certifications
- Parc assuré
- Sinistres
- Bordereaux
- MRIH Locataire
- Documents

Demande de certification AP-GLI-260344737
Relative au contrat PO-GLI-250007984
Certification acceptée

Votre demande de certification a été acceptée !
Vous avez jusqu'au **12/08/2026** pour mettre le lot en garantie.

Mettre en garantie Télécharger le certificat

Propriétaire et lot

Nom du propriétaire	Florent et Ana
Adresse du lot	15 et 17 avenue de toulouse Appt A02 32650 SAINT ORENS DE GAMEVILLE

Bail

Type de location	Non meublé
Occupation préalable au logement	Locataire entrant
Type de bail	Habitation
Loyer mensuel charges comprises	654,00 €, dont 599,00 € de loyer et 55,00 € de charges

Nouvelle demande pour ce lot

Votre courtier
ORPI FRANCE COURTAGE

Pour toute question sur vos primes, votre parc et vos besoins commerciaux, l'équipe ORPI FRANCE COURTAGE est joignable par téléphone au : 06 85 91 56 13 par mail : orpiassurances@orpi.com par courrier : 20 Rue Charles Paradinias 92100 Clichy

mila

Une question sur un sinistre, une certification, une validation de parc ?
L'équipe Mila vous répond sans tarder !

Appeler
Du lundi au vendredi de 8h à 20h.

Envoyer un message

Orpi

Recherche de locataire, propriétaire, lot, adhésion, sinistre, certification...

LE VRAI SYNDIC Julien Regis

Accueil

Certifications

Parc assuré

Sinistres

Bordereaux

MRH Locataire

Documents

✓

Demande de certification AP-GLI-260343689
Relative au contrat PO-GLI-250007884
• Certification refusée

Votre demande de certification a été refusée.

Malheureusement, tout ou partie des revenus de STEPHAN [REDACTED] et ISABELLE [REDACTED] ne peuvent pas être pris en compte par Mila pour couvrir leurs loyers.

Note du conseiller Mila qui a traité votre demande :

« L'irrégularité des paiements ne permet pas de donner une suite favorable au dossier. Nous vous remercions de votre compréhension. »

→ Demander des explications supplémentaires

Propriétaire et lot

Nom du propriétaire	Sebastien et Helene
Adresse du lot	
Type du bien	Maison

Bail

Type de location	Non meublé
Occupation préalable au logement	Locataires déjà en place, depuis le 22/11/2025
Type de bail	Habitation

Votre courtier

ORPI FRANCE COURTAGE

Pour toute question sur vos primes, votre parc et vos besoins commerciaux, l'équipe ORPI FRANCE COURTAGE est joignable

Par téléphone du : 06 05 91 86 19

par mail : orpiassurances@orpi.com

par courrier : 20 Rue Charles Paradinas 92110 Cllichy

Mila

Une question sur un sinistre, une certification, une validation de parc ?

L'équipe Mila vous répond sans tarder !

Appeler

Du lundi au vendredi de 8h à 20h.

Envoyer un message

DPE Diagnostic de performance énergétique (logement)

N°ADEME : non défini
Établi le : 08/08/2025
Valable jusqu'au : 07/08/2035

Ce document vous permet de savoir si votre logement est économe en énergie et préserve le climat. Il vous donne également des pistes pour améliorer ses performances et réduire vos factures. Pour en savoir plus : <https://www.ecologie.gouv.fr/diagnostic-performance-energetique-dpe>

Adresse :
31200 TOULOUSE (France)
Bat. A; Etage 1; Porte A104

Type de bien : Appartement
Année de construction : 2013 - 2021
Surface de référence : **31,97 m²**

Propriétaire : M. | Xavier
Adresse :

Performance énergétique et climatique

logement extrêmement performant

consommation (énergie primaire)	émissions
155 kWh/m²/an	31* kg CO₂/m²/an

143 émissions d'énergie finale

N°ADEME absent
Non valable pour une transaction

logement extrêmement peu performant

*Dont émissions de gaz à effet de serre

peu d'émissions de CO₂

A
B
C
D — **31** kg CO₂/m²/an
E
F
G

émissions de CO₂ très importantes

Le niveau de consommation énergétique dépend de l'isolation du logement et de la performance des équipements.
Pour l'améliorer, voir pages 4 à 6

Ce logement émet 993 kg de CO₂ par an, soit l'équivalent de 5 146 km parcourus en voiture.
Le niveau d'émissions dépend principalement des types d'énergies utilisées (bois, électrique, gaz, fioul, etc.)

Estimation des coûts annuels d'énergie du logement

Les coûts sont estimés en fonction des caractéristiques de votre logement et pour une utilisation standard sur 5 usages (chauffage, eau chaude sanitaire, climatisation, éclairage, auxiliaires) voir p.3 pour voir les détails par poste.

entre **380 €** et **570 €** par an

Prix moyens des énergies indexés sur les années 2021, 2022, 2023 (abonnements compris)

Comment réduire ma facture d'énergie ? Voir p.3

Informations diagnostiqueur

MH-EXPERTISES / JRG EXPERTISES
46 rue André Vasseur
31200 Toulouse
tel : 05 63 63 35 10

Diagnosticteur : EMAIL Mourad
N° : mourad.s@mh-expertises.fr
Date de certification : 1940
Organisme de certification : LA CERTIFICATION DE PROFESSIONNES

[Signature]

À l'attention du propriétaire du bien au moment de la réalisation du DPE : Dans le cadre du Règlement général sur la protection des données (RGPD), l'AdeME vous informe que vos données personnelles (Nom-Prénoms-adresse) sont stockées dans la base de données de l'Observatoire DPE au lieu des coordonnées ou en cas de consultations ou de procédures judiciaires. Ces données sont stockées jusqu'à la date de fin de validité du DPE. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement ou une limitation du traitement de vos données. Si vous souhaitez faire valoir votre droit, veuillez nous contacter à l'adresse mail indiquée à la page 3 du Contraintes de l'Observatoire DPE (donnees-personnelles@ade-me.fr)

Résultat du repérage

Date du repérage : **08/08/2025**
 Documents remis par le donneur d'ordre à l'opérateur de repérage :
Néant
 Liste des pièces non visitées :
Néant
 Représentant du propriétaire (accompagnateur) :
Locataire
 Tableau récapitulatif des surfaces de chaque pièce au sens Loi Carrez :

Parties de l'immeuble bâties visitées	Superficie privative au sens Carrez	Surface au sol	Commentaires
1er étage - Cuisine / Séjour	24,06	24,06	
1er étage - Placard	0,68	0,68	
1er étage - Salle d'eau + wc	7,23	7,23	

Superficie privative en m² du ou des lot(s) :

Surface loi Carrez totale : 31,97 m² (trente et un mètres carrés quatre-vingt-dix-sept)
Surface au sol totale : 31,97 m² (trente et un mètres carrés quatre-vingt-dix-sept)

Résultat du repérage – Parties annexes

Parties de l'immeuble bâties visitées	Superficie privative au sens Carrez	Surface au sol	Motif de non prise en compte
1er étage - Terrasse	0	4,31	

Fait à **TOULOUSE**, le **08/08/2025**

Par : **SEMAIL Mourad**



Aucun document n'a été mis en annexe

Annexe 6 : BAIL

CONTRAT DE LOCATION OU DE COLOCATION D'UN LOGEMENT LOUE MEUBLE

Soumis au titre Ier bis de la loi du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs

I. DÉSIGNATION DES PARTIES

Le présent contrat est conclu entre les soussignés :

Le bailleur

Monsieur Thibaut, Michel L. demeurant , ,

Non présent ce jour et représenté par l'Agence en vertu des pouvoirs qui lui sont conférés par le mandat de gestion n° 300 .

Ci-après "le BAILLEUR", d'une part,

Le locataire

Monsieur Emmanuel, Pierre né le 04/04/1976 à CHAMBERY , de nationalité Française , directeur de développement , demeurant 39 Avenue des Tournesols, 31490 LEGUEVN

Se déclarant marié à Madame Julie, Delphine ,

Ci-après "le LOCATAIRE", d'autre part,

En présence et avec le concours de

Le Vrai Syndic , située 142 Avenue Jean Chaubet 31500 TOULOUSE , téléphone 0561232323 , adresse mail levraisyndic@orpi.com , exploitée par la société LE VRAI SYNDIC SARL au capital de 20000 euros, dont le siège social est situé 142 Avenue Jean Chaubet 31500 TOULOUSE , RCS TOULOUSE n° 901585893 , titulaire de la carte professionnelle Transaction sur immeubles et fonds de commerce n° FR88901585893 délivrée par CCI DE TOULOUSE , numéro de TVA FR88901585893 , assurée en responsabilité civile professionnelle par CEGC dont le siège est sis 16 RUE HOCHÉ TOUR KUPKA B 92919 LA DEFENSE CEDEX sur le territoire national sous le n° AL5913/30596 , Adhérente de la caisse de Garantie CEGC dont le siège est sis 16 RUE HOCHÉ TOUR KUPKA B 92919 LA DEFENSE CEDEX sous le n° 30596GES211 pour un montant de 116000 euros,

Immatriculée à l'ORIAS sous le n° 25006020 ,

Représentée par Julien REGIS et Olivier DE BRITO , agissant en sa qualité de directeurs d'agence , ayant tous pouvoirs à l'effet des présentes,

Ci-après désignée "l'Agence" ou "le MANDATAIRE",

IL A ÉTÉ CONVENU CE QUI SUIT

II. Objet du contrat

Le présent contrat a pour objet la location en meublé d'un logement ainsi déterminé :

A. Consistance du logement

Adresse du logement : TOULOUSE (Haute-Garonne) au sein du lotissement dénommé "le Grand Selve", 5 rue 31200 TOULOUSE.



Bâtiment : A
Etage(s) : 1er
Identifiant fiscal du logement : en cours

Type d'habitat : immeuble collectif
Régime juridique de l'immeuble : en copropriété
Les biens constituent le(s) lot(s) n° 5 représentant quatre-vingt-neuf / dix millièmes (89 / 10000 èmes) des parties communes générales .
Période de construction : 2014
Surface habitable : 31,97 mètres carrés.
Nombre de pièces principales : 1
Dans le bâtiment unique, Hall A, au premier étage, un appartement T1, portant le N°A104 sur les plans, avec la jouissance exclusive et privative d'un balcon.

Modalité de production de chauffage : chauffage collectif dont les modalités de répartition de la consommation du LOCATAIRE sont les suivantes : **Gaz de ville**
Modalité de production d'eau chaude sanitaire : eau chaude sanitaire collective dont les modalités de répartition de la consommation du LOCATAIRE sont les suivantes : **Gaz de ville**
Assainissement : raccordement au tout à l'égout

- rappel : un logement décent doit respecter les critères minimaux de performance suivants :
- a) En France métropolitaine :
- i) A compter du 1er janvier 2025, le niveau de performance minimal du logement correspond à la classe F du DPE ;
 - ii) A compter du 1er janvier 2028, le niveau de performance minimal du logement correspond à la classe E du DPE ;
 - iii) A compter du 1er janvier 2034, le niveau de performance minimal du logement correspond à la classe D du DPE.
- b) En Guadeloupe, en Martinique, en Guyane, à La Réunion et à Mayotte :
- i) A compter du 1er janvier 2028, le niveau de performance minimal du logement correspond à la classe F du DPE ;
 - ii) A compter du 1er janvier 2031, le niveau de performance minimal du logement correspond à la classe E du DPE.

La consommation d'énergie finale et le niveau de performance du logement sont déterminés selon la méthode du diagnostic de performance énergétique mentionné à l'article L. 126-26 du code de la construction et de l'habitation .

- niveau de performance du logement : D

B. Destination des locaux

Les locaux sont loués pour un **usage exclusif d'habitation principale**.

C. Désignation des locaux et équipements accessoires de l'immeuble à usage privatif du LOCATAIRE

Un emplacement de parking : lot numéro soixante-dix (70)
Ce parking constitue le lot n° 70 de l'ensemble immobilier.
Et les quatre-vingt-neuf / dix millièmes (89 / 10000 èmes) des parties communes générales .
Dans le garage, en sous-sol, un parking couvert, portant le n°04 sur les plans.

D. Enumération des locaux, parties, équipements et accessoires de l'immeuble à usage commun

L'immeuble collectif dans lequel se trouvent les locaux loués est équipé :

- d'un local poubelle
- d'un interphone
- d'un chauffage collectif.
- de l'eau chaude collective.



Annexe 7 : Récapitulatif des frais



.....
ORPI LE VRAI SYNDIC
142 Avenue Jean Chaubet
31500, TOULOUSE
Tél : 05.61.23.23.23

PRÉ-ÉTAT DES LIEUX DE SORTIE

Logement :

Locataire :

Date du pré-état des lieux : / /

À l'occasion du pré-état des lieux réalisé en vue de la restitution du logement, les points suivants ont été relevés et devront être traités avant l'état des lieux de sortie :

Travaux de remise en état

- ☐ Refaire les joints du bac de douche.
- ☐ Refaire les joints de la cuisine.
- ☐ Reboucher le trou réalisé pour l'installation d'une enceinte.

Entretien et nettoyage

- ☐ Nettoyer les bouches de VMC.
- ☐ Nettoyer la hotte de cuisine.
- ☐ Remplacer le filtre de la hotte.
- ☐ Effectuer un nettoyage complet du logement (sols, murs, sanitaires, cuisine, placards, vitres et autres surfaces).

Observations complémentaires

.....
.....
.....

Le présent document constitue un rappel des éléments observés lors du pré-état des lieux et des interventions à réaliser avant l'état des lieux de sortie.

Annexe 8 : État des lieux d'entrée

Bâtiment : A
Etage(s) : 1er
Identifiant fiscal du logement : en cours

Type d'habitat : immeuble collectif
Régime juridique de l'immeuble : en copropriété
Les biens constituent le(s) lot(s) n° 5 représentant quatre-vingt-neuf / dix millièmes (89 / 10000 èmes) des parties communes générales .
Période de construction : 2014
Surface habitable : 31,97 mètres carrés.
Nombre de pièces principales : 1
Dans le bâtiment unique, Hall A, au premier étage, un appartement T1, portant le N°A104 sur les plans, avec la jouissance exclusive et privative d'un balcon.

Modalité de production de chauffage : chauffage collectif dont les modalités de répartition de la consommation du LOCATAIRE sont les suivantes : **Gaz de ville**
Modalité de production d'eau chaude sanitaire : eau chaude sanitaire collective dont les modalités de répartition de la consommation du LOCATAIRE sont les suivantes : **Gaz de ville**
Assainissement : raccordement au tout à l'égout

- rappel : un logement décent doit respecter les critères minimaux de performance suivants :

a) En France métropolitaine :

- i) A compter du 1er janvier 2025, le niveau de performance minimal du logement correspond à la classe F du DPE ;
- ii) A compter du 1er janvier 2028, le niveau de performance minimal du logement correspond à la classe E du DPE ;
- iii) A compter du 1er janvier 2034, le niveau de performance minimal du logement correspond à la classe D du DPE.

b) En Guadeloupe, en Martinique, en Guyane, à La Réunion et à Mayotte :

- i) A compter du 1er janvier 2028, le niveau de performance minimal du logement correspond à la classe F du DPE ;
- ii) A compter du 1er janvier 2031, le niveau de performance minimal du logement correspond à la classe E du DPE.

La consommation d'énergie finale et le niveau de performance du logement sont déterminés selon la méthode du diagnostic de performance énergétique mentionné à l' article L. 126-26 du code de la construction et de l'habitation .

- niveau de performance du logement : D

B. Destination des locaux

Les locaux sont loués pour un **usage exclusif d'habitation principale**.

C. Désignation des locaux et équipements accessoires de l'immeuble à usage privatif du LOCATAIRE

Un emplacement de parking : **lot numéro soixante-dix (70)**

Ce parking constitue le lot n° 70 de l'ensemble immobilier.

Et les **quatre-vingt-neuf / dix millièmes (89 / 10000 èmes) des parties communes générales** .

Dans le garage, en sous-sol, un parking couvert, portant le n°04 sur les plans.

D. Enumération des locaux, parties, équipements et accessoires de l'immeuble à usage commun

L'immeuble collectif dans lequel se trouvent les locaux loués est équipé :

- d'un local poubelle
- d'un interphone
- d'un chauffage collectif.
- de l'eau chaude collective.

SALON

ÉLÉMENT / ÉQUIPEMENT	NOMBRE	ÉTAT D'USURE	OBSERVATION(S)
» Bâti & menuiserie			
Fenêtre		État moyen	Fenêtre partie gauche ne s'ouvre pas correctement racle le sol et se bloque Photo 3 Photo 4 Photo 5 Photo 6
Mur		État moyen	Diverses tâches et disparités Photo 7 Photo 8 Photo 9 Photo 10 Photo 11 Photo 12 Photo 13 Photo 14 Photo 15 Photo 16 Photo 17 Photo 18 Photo 19 Photo 20 Photo 21 Photo 22
Plafond		État moyen	Trous rebouchés, Trou(s) Photo 23 Photo 24 Photo 25 Photo 26 Photo 27
Sol		État moyen	Joint noircit Diverses fissures et impacts Photo 28 Photo 29 Photo 30 Photo 31 Photo 32 Photo 33 Photo 34 Photo 35 Photo 36 Photo 37
Volet		Bon état	Photo 38 Photo 39 Photo 40
Éclairage		Bon état	Photo 41
» Ameublement			
Placard <i>2 portes coulissantes</i>		Bon état	Système coulissant ok 10 cintres Un seau pelle balayette un balai et une serpillière Photo 42 Photo 43 Photo 44 Photo 45 Photo 46 Photo 47 Photo 48
» Chauffage			
Radiateur	1	Bon état	Photo 49
» Inventaire - Mobilier			
Bureau	1	Neuf	Photo 50 Photo 51
Meuble TV		Neuf	Avec une pаниère Photo 52
Chaise	1	Neuf	Photo 53
Lampe	1	Neuf	Photo 54 Photo 55
Table basse	1	Bon état	
» Inventaire - Linge & literie			
Coussin	2	Neuf	
Couette	1	Neuf	Photo 56
» Inventaire - Autre			
Tapis		Neuf	Photo 57
» Autre			

ORPI LE VRAI SYNDIC
142 AVENUE JEAN CHAUBET, 31500 TOULOUSE
État des lieux réalisé à l'aide de l'application mobile nockee.

4/45

CUISINE

ÉLÉMENT / ÉQUIPEMENT	NOMBRE	ÉTAT D'USURE	OBSERVATION(S)
» Bâti & menuiserie			
Fenêtre		Bon état	Trace scotch encadrement Photo 67 Photo 68 Photo 69 Photo 70
Mur		Mauvais état	Tache(s), Trace(s) Photo 71 Photo 72 Photo 73 Photo 74 Photo 75 Photo 76 Photo 77 Photo 78 Photo 79 Photo 80 Photo 81 Photo 82 Photo 83 Photo 84
Plafond		État moyen	Trace(s) Traces moucheté Photo 85 Photo 86 Photo 87 Photo 88
Sol		État moyen	Fissure(s) Photo 89 Photo 90 Photo 91 Photo 92 Photo 93 Photo 94 Photo 95
Volet <i>Manuel</i>	1	Bon état – Fonctionnel	Photo 96
» Ameublement			
Plan de travail		Bon état	Une rayure Joint ok Photo 97 Photo 98 Photo 99 Photo 100
» Sanitaire & plomberie			
Évier		Bon état – Fonctionnel	Traces de calcaire Photo 101 Photo 102 Photo 103
» Inventaire - Mobilier			
Table		Bon état	Photo 104
Chaise	2	Bon état	Photo 105
» Inventaire - Électroménager			
Hotte aspirante		Bon état – Fonctionnel	Bouton hotte lumineuse branlant Photo 106 Photo 107 Photo 108
Plaque de cuisson <i>Vitrocéramique</i>	1	Bon état – Fonctionnel	Photo 109
» Autre			
Meuble haut	3	Bon état	Photo 110 Photo 111 Photo 112 Photo 113 Photo 114
Meuble sous evier	1	Bon état	Photo 115 Photo 116 Photo 117
Micro onde	1	Bon état – Non testé	Photo 118 Photo 119
Frigo	1	Bon état – Non testé	Photo 120 Photo 121 Photo 122 Photo 123 Photo 124
Meuble	1	Bon état	Photo 125

SALLE DE BAIN

ÉLÉMENT / ÉQUIPEMENT	NOMBRE	ÉTAT D'USURE	OBSERVATION(S)
» Bâti & menuiserie			
Mur		État moyen	Disparités peinture Photo 129 Photo 130 Photo 131 Photo 132 Photo 133
Plinthes		Bon état	Photo 134 Photo 135 Photo 136 Photo 137 Photo 138 Photo 139
Sol		Bon état	Joint noircit Photo 140 Photo 141
Porte	1	Bon état	Pas d'impact Photo 142 Photo 143 Photo 144 Photo 145 Photo 146 Photo 147
Plafond		État moyen	Trace(s) Vmc ok fonctionnelle Photo 148 Photo 149 Photo 150
» Ameublement			
Meuble de salle de bain	1	Bon état	Tablette bouge Pas de fuite Miroir ok Luminaire un sur deux fonctionnel Photo 151 Photo 152 Photo 153 Photo 154
» Sanitaire & plomberie			
Douche	1	Bon état	Crédence deux trous un avec vis pour support Barre de douche Paroie ok mais branlante Joints ok Un support Photo 155 Photo 156 Photo 157 Photo 158 Photo 159 Photo 160 Photo 161
» Autre			
Luminaire	1	Bon état	Photo 162 Photo 163
Sèche serviette	1	Bon état	Photo 164 Photo 165
Toilettes	1	Bon état	Photo 166 Photo 167 Photo 168 Photo 169 Photo 170
Meuble	1	Neuf	Photo 171
Prises	1	Bon état	Photo 172 Photo 173

Annexe 9 : Récapitulatif pré-état des lieux



.....
ORPI LE VRAI SYNDIC
142 Avenue Jean Chaubet
31500, TOULOUSE
Tél : 05.61.23.23.23

PRÉ-ÉTAT DES LIEUX DE SORTIE

Logement :

Locataire :

Date du pré-état des lieux : / /

À l'occasion du pré-état des lieux réalisé en vue de la restitution du logement, les points suivants ont été relevés et devront être traités avant l'état des lieux de sortie :

Travaux de remise en état

- ☐ Refaire les joints du bac de douche.
- ☐ Refaire les joints de la cuisine.
- ☐ Reboucher le trou réalisé pour l'installation d'une enceinte.

Entretien et nettoyage

- ☐ Nettoyer les bouches de VMC.
- ☐ Nettoyer la hotte de cuisine.
- ☐ Remplacer le filtre de la hotte.
- ☐ Effectuer un nettoyage complet du logement (sols, murs, sanitaires, cuisine, placards, vitres et autres surfaces).

Observations complémentaires

.....
.....
.....

Le présent document constitue un rappel des éléments observés lors du pré-état des lieux et des interventions à réaliser avant l'état des lieux de sortie.

Annexe 10 : État des lieux de sortie

SALON

ÉLÉMENT / ÉQUIPEMENT	NOMBRE		ÉTAT D'USURE		OBSERVATION(S)
	ENTRÉE	SORTIE	ENTRÉE	SORTIE	
» Bâti & menuiserie					
Fenêtre			État moyen	État moyen	Fenêtre partie gauche ne s'ouvre pas correctement racle le sol et se bloque Photo 6 Photo 7 Photo 8 Photo 9 Photo 10
Mur			État moyen	État moyen	Diverses tâches et disparités Photo 11 Photo 12 Photo 13 Photo 14 Photo 15 Photo 16 Photo 17 Photo 18 Photo 19 Photo 20 Photo 21 Photo 22 Photo 23 Photo 24 Photo 25 Photo 26 Photo 27 Photo 28 Photo 29
Plafond			État moyen	État moyen	Trous rebouchés, Trou(s) Photo 30 Photo 31 Photo 32 Photo 33 Photo 34 Photo 35
Sol			État moyen	État moyen	Joint noircit Diverses fissures et impacts Photo 36 Photo 37 Photo 38 Photo 39 Photo 40 Photo 41 Photo 42 Photo 43 Photo 44 Photo 45 Photo 46 Photo 47
Volet			Bon état	Bon état	Photo 48 Photo 49 Photo 50
Éclairage			Bon état	Bon état	Photo 51 Photo 52
» Ameublement					
Placard 2 portes coulissantes			Bon état	Bon état	Système coulissant ok 10 cintres Un seau pelle balayette un balai et une serpillère Photo 53 Photo 54 Photo 55 Photo 56 Photo 57 Photo 58 Photo 59 Photo 60 Photo 61 Photo 62
» Chauffage					
Radiateur	1	1	Bon état	Bon état	Photo 63
» Inventaire - Mobilier					
Bureau	1	1	Neuf	Bon état	Photo 64 Photo 65
Meuble TV		1	Neuf	Bon état	Avec une pаниère Photo 66 Photo 67 Photo 68
Chaise	1	1	Neuf	Bon état	Photo 69 Photo 70
Lampe	1	1	Neuf	Bon état	Photo 71
Table basse	1	1	Bon état	Bon état	Photo 72
» Inventaire - Linge & literie					

ORPI LE VRAI SYNDIC
142 AVENUE JEAN CHAUBET, 31500 TOULOUSE
État des lieux réalisé à l'aide de l'application mobile nockee.

6/69

ÉLÉMENT / ÉQUIPEMENT	NOMBRE		ÉTAT D'USURE		OBSERVATION(S)
	ENTRÉE	SORTIE	ENTRÉE	SORTIE	
Coussin	2	2	Neuf	Bon état	Photo 73
Couette Simple (140 x 200)	1	1	Neuf	Bon état	Photo 74
» Inventaire - Autre					
Tapis			Neuf	Bon état	Photo 75 Photo 76
» Autre					
Prises	4	4	Bon état	Bon état	Bon état cache ok Photo 77 Photo 78
Canape lit	1	1	Bon état	Bon état	Lattes ok Deux matelas état correct Se déplie correctement Photo 79 Photo 80
Colonne	1	1	Neuf	Bon état	Photo 81 Photo 82
Fausses plantes	3	5	Neuf	Bon état	
Cale porte	1	1	Neuf	Bon état	Photo 83
Vase	1	1	Neuf	Neuf	
Oreiller	2	2	Neuf	Bon état	Photo 84
Tableau	1	1	Bon état	Bon état	

CUISINE

ÉLÉMENT / ÉQUIPEMENT	NOMBRE		ÉTAT D'USURE		OBSERVATION(S)
	ENTRÉE	SORTIE	ENTRÉE	SORTIE	
» Bâti & menuiserie					
Fenêtre			Bon état	Bon état	Trace scotch encadrement Photo 85 Photo 86 Photo 87 Photo 88 Photo 89 Photo 90 Photo 91
Mur			Mauvais état	Mauvais état	Tache(s), Trace(s) Photo 92 Photo 93 Photo 94 Photo 95 Photo 96 Photo 97 Photo 98 Photo 99 Photo 100 Photo 101 Photo 102 Photo 103 Photo 104 Photo 105 Photo 106
Plafond			État moyen	État moyen	Trace(s) Traces moucheté Photo 107 Photo 108 Photo 109 Photo 110 Photo 111 Photo 112 Photo 113
Sol			État moyen	État moyen	Fissure(s) Photo 114 Photo 115 Photo 116 Photo 117 Photo 118 Photo 119 Photo 120
Volet Manuel	1	1	Bon état – Fonctionnel	Bon état – Fonctionnel	Photo 121 Photo 122 Photo 123
» Ameublement					
Plan de travail			Bon état	Bon état	Une rayure Joint ok Photo 124 Photo 125 Photo 126 Photo 127 Photo 128
» Sanitaire & plomberie					
Évier			Bon état – Fonctionnel	Bon état – Fonctionnel	Photo 129 Photo 130
» Inventaire - Mobilier					
Table			Bon état	Bon état	Photo 131
Chaise	2	2	Bon état	Bon état	Photo 132 Photo 133 Photo 134
» Inventaire - Électroménager					
Hotte aspirante			Bon état – Fonctionnel	Bon état – Fonctionnel	Propre Bouton hotte lumineaire branlant Photo 135 Photo 136 Photo 137 Photo 138
Plaque de cuisson Vitrocéramique	1	1	Bon état – Fonctionnel	Bon état – Fonctionnel	Propre Photo 139
» Autre					

ÉLÉMENT / ÉQUIPEMENT	NOMBRE		ÉTAT D'USURE		OBSERVATION(S)
	ENTRÉE	SORTIE	ENTRÉE	SORTIE	
Meuble haut	3	3	Bon état	Bon état	Photo 140 Photo 141 Photo 142
Meuble sous evier	1	1	Bon état	Bon état	Photo 143 Photo 144 Photo 145
Micro onde	1	1	Bon état – Non testé	Bon état – Non testé	Propre Photo 146
Frigo	1	1	Bon état – Non testé	Bon état – Non testé	Photo 147 Photo 148 Photo 149 Photo 150
Meuble	1	1	Bon état	Bon état	Photo 151
Inventaire			Bon état	Bon état	Une poubelle 4 verres 4 tasses 4 bols 4 assiettes dessert Quatre assiettes plates Quatre couteaux Quatre fourchette Quatre cas Quatre cac Casserole x2 avec couvercles Poêle Un saladier deux couverts Une planche à découper un couteau à viande Photo 152 Photo 153 Photo 154
Prises	6	6	Bon état – Non testé	Bon état – Non testé	
Luminaire	1	1	Bon état	Bon état	Photo 155

SALLE DE BAIN

ÉLÉMENT / ÉQUIPEMENT	NOMBRE		ÉTAT D'USURE		OBSERVATION(S)
	ENTRÉE	SORTIE	ENTRÉE	SORTIE	
» Bâti & menuiserie					
Mur			État moyen	État moyen	Disparités peinture Photo 156 Photo 157 Photo 158 Photo 159 Photo 160 Photo 161 Photo 162 Photo 163
Plinthes			Bon état	Bon état	Photo 164 Photo 165 Photo 166 Photo 167 Photo 168 Photo 169
Sol			Bon état	Bon état	Joint noircit Photo 170 Photo 171
Porte	1	1	Bon état	Bon état	Pas d'impact Serrure ok Photo 172 Photo 173 Photo 174 Photo 175 Photo 176 Photo 177 Photo 178 Photo 179
Plafond			État moyen	État moyen	Trace(s) Vmc ok fonctionnelle Ancien sinistre Photo 180 Photo 181 Photo 182 Photo 183
» Ameublement					
Meuble de salle de bain	1	1	Bon état	Bon état	Tablette bouge Pas de fuite Miroir ok Luminaire un sur deux fonctionnel Photo 184 Photo 185 Photo 186 Photo 187 Photo 188 Photo 189 Photo 190
» Sanitaire & plomberie					
Douche	1	1	Bon état	Bon état	Crédence deux trous un avec vis pour support Barre de douche Paroie ok mais branlante Joints ok Un support Photo 191 Photo 192 Photo 193 Photo 194 Photo 195 Photo 196 Photo 197 Photo 198 Photo 199 Photo 200 Photo 201
» Autre					
Luminaire	1	1	Bon état	Bon état	Photo 202 Photo 203 Photo 204
Sèche serviette	1	1	Bon état	Bon état	Photo 205 Photo 206

ORPI LE VRAI SYNDIC
142 AVENUE JEAN CHAUBET, 31500 TOULOUSE
État des lieux réalisé à l'aide de l'application mobile nockee.

44/69

Annexe 11 : Tableau des sinistres

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
	Télével																		
	Copropriété	Type de sinistre	Lot sinistré	Propriétaire sinistré	Emplacement sinistré	Date sinistré	Assurance de la cop	Date d'indemnité à l'assurance de la cop	N° sinistré	Qui est le gestionnaire	dossier ouvert Drive	Date demande Recherche de Fuite / Expertise	Devis validé	dans notice dans devis	Date recherche de fuite	Accès nécessaires	Occupant à prévenir	Occupant Téléphone	Occupant mail
6		Dégât des eaux	D04			19/03/2025	AXA (Chambre)	pas passé par Cathy		PMO	☒		☐	☐					
7		Dégénération	Portail	COPRO	portail parking sous sol	03/08/2025	AXA	04/09/2025		Synthe	☒		☐	☐					
8		Dégât des eaux	A11 au 1ème étage		plafond BOUT RACE DEROIT ET PLAYARD CHAMBRE 1 PLAFOND CHAMBRE 2 - MUR RACE DEROIT ET PLAYARD SALLE DE BAIN	07/02/2026	AXA	10/03/2026		PMO	☒	10/03/2026	☒	☒	Bout 19 dans la journée (AO)	A11 Tature			
9		Dégât des eaux	A006		Playard	2025	AXA	16/03/2026		Locataire	☒		☐	☐		A006			
10		Dégât des eaux	mat BAT O		IMH, à côté du fond technique						☐		☐	☐					
11		Démarche	Drone détection		fusée sur la porte	16/03/2025	AXA				☐		☐	☐					

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD
	Tableau 1																													
	Copropriété	Type de sinistre	Lot sinistré	Propriétaire sinistré	Emplacement sinistré	Prévenu	Envoyer coordonnées occupants à ses effets	Régler réception intervention	Régler facturation	Envoyer facture à assurance	Résultat rapport / de l'expertise (origine du sinistre)	Tiers responsable et coordonnées	Demande de droits (cause)	Régler réception du droit (cause)	Accord CS	Date règlement														
6		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
7		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
8		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
9		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
10		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
11		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
12		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
13		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
14		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
15		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
16		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
17		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
18		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
19		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
20		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
21		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
22		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
23		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
24		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
25		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
26		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
27		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
28		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
29		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
30		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
31		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
32		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
33		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
34		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
35		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
36		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
37		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
38		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
39		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
40		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
41		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
42		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
43		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
44		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
45		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
46		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
47		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
48		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
49		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
50		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
51		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
52		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
53		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
54		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
55		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
56		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
57		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
58		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
59		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
60		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
61		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
62		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
63		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
64		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
65		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
66		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
67		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
68		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
69		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
70		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
71		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
72		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
73		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
74		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
75		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
76		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
77		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
78		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
79		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
80		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
81		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
82		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
83		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
84		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
85		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
86		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
87		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
88		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
89		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
90		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
91		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
92		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
93		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
94		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
95		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
96		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
97		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
98		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
99		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
100		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
101		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
102		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
103		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
104		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
105		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
106		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
107		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
108		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
109		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
110		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
111		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
112		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
113		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
114		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
115		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
116		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
117		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
118		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
119		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
120		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
121		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
122		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
123		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
124		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
125		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
126		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
127		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
128		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
129		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
130		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
131		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
132		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
133		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
134		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
135		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
136		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
137		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
138		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
139		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
140		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
141		Dégât des eaux	D04								dégât totale																			
142		Dégât des eaux	D04								d																			

[illegible]

Annexe 12 : Déclaration sinistre à l'assurance



SYNDIC - GERANCE - - LOCATION

Le Vrai Syndic - 142, avenue Jean Chaubet - 31500 Toulouse
Téléphone : 05.61.23.23.23 - Port: 06-49-66-37-05 - MAIL : levraisyndic@orpi.com

SDC
ORPI LE VRAI SYNDIC
142 avenue Jean Chaubet
31500 Toulouse

AXA AZIBERT
11 Avenue Jean Jaures
81 400 CARNAUX

Toulouse, le 14 avril 2026

Objet : Contrat

Madame, Monsieur,

Syndic de la résidence | située au nous
vous informons par le présent courrier de la survenance d'une infiltration affectant les parties
communes du bâtiment D.

Une infiltration a été constatée au sein des parties communes du bâtiment D, au niveau du
lot D008.

L'origine exacte du sinistre demeure à ce jour inconnue.

Nous vous précisons qu'une recherche de fuite a déjà été réalisée le 02/08/2024, suivie
d'une réparation effectuée par la société FB Énergie en septembre 2024.

Par ailleurs, une demande d'intervention a été adressée à PCI.

Date du sinistre : 25/03/2026
Date d'intervention : 26/03/2026
Cause : Inconnue à ce jour
Emplacement sinistré : Lot B203

Nous vous remercions de bien vouloir ouvrir un dossier au nom de la copropriété pour ce
sinistre et de nous indiquer les suites à donner.

Annexe 13 : Rapport recherche de fuite



EAU DETECT'

Tel : 05.54.54.11.24

@ : eaudetect.contac@gmail.fr

Siren : 940 163 546

Orpi le vrai syndic
31500 Toulouse France
levraisyndic@syndic-orpi.com

Sinistre : BAT C

RAPPORT D'INTERVENTION



Conclusion :

Suite aux investigations menées dans le bâtiment C concernant des infiltrations au niveau des armoires de compteurs, un défaut d'étanchéité a été identifié au niveau de la douche de l'appartement C203.

En effet, il a été constaté qu'après chaque utilisation de la douche, de l'eau s'écoule derrière le WC puis s'infiltré dans l'armoire à compteurs.

Il est donc nécessaire de procéder à la reprise complète des joints périphériques de la douche afin de rétablir une étanchéité conforme.

Eau detect' — Téléphone : 0554541124 — E-mail : eaudetect.contact@gmail.com
SIREN : 940163546

Annexe 14 : Relance impayé



Copropriété :

Mme I
21 bis Rue
C/O MME

31000 TOULOUSE

Le 08/10/2025

Objet : Dernière relance avant procédure

Madame,

Sauf erreur ou omission de notre part, l'examen de votre compte laisse apparaître un solde débiteur.

Pour éviter d'avoir à vous imputer des frais supplémentaires, nous comptons sur votre diligence.

Date	Libellé	Dépenses	Recettes	Montant déjà payé
01/01/2024	Reprise comptable KEL	6561,32	0	81,33
01/04/2024	Appel de fonds Budget du 01/04/2024	134,71	0	0,00
01/07/2024	Appel de fonds Budget du 01/07/2024	134,71	0	0,00
01/10/2024	Réfection Escaliers, Appel N° 1	166,78	0	0,00
01/10/2024	Appel de fonds Budget du 01/10/2024	134,71	0	0,00
01/11/2024	Réfection Escaliers, Appel N° 2	166,78	0	0,00
01/11/2024	Etanchéité toiture , Appel N° 1	434,65	0	0,00
21/11/2024	Frais de relance	10,00	0	0,00
01/12/2024	Réfection Escaliers, Appel N° 3	166,78	0	0,00
01/12/2024	Etanchéité toiture , Appel N° 2	434,65	0	0,00
01/01/2025	Budget prévisionnel 2025, 1er trimestre 2025	134,01	0	0,00
01/01/2025	Etanchéité toiture , Appel N° 3	434,65	0	0,00
01/01/2025	Réfection Escaliers, REGULARISATION HONO S/TRVX ESCALIERS	2,64	0	0,00
01/01/2025	FONDS DE TRAVAUX ALUR, Appel N° 2	6,15	0	0,00
01/02/2025	Etanchéité toiture , Appel N° 4/5	434,65	0	0,00
20/02/2025	Frais de relance	10,00	0	0,00
01/03/2025	Etanchéité toiture , Appel N° 5/5	434,65	0	0,00
01/04/2025	Budget prévisionnel 2025, 2ème trimestre 2025	134,01	0	0,00
01/04/2025	FONDS DE TRAVAUX ALUR, Appel N° 3	6,15	0	0,00
28/05/2025	Frais de relance avant procédure	20,00	0	0,00
01/07/2025	Budget prévisionnel 2025, 3ème trimestre 2025	134,01	0	0,00

Orpi Le Vrai Syndic : 142 avenue Jean Chaubet 31500 TOULOUSE - Tel : 05 61.23.23.23 - Email : chaubet@orpi.com
SARL au capital de 20 000 € - R.C.S. Toulouse 901 585 893 - APE 6832A - Carte professionnelle n° CPI 3101 2021 000 000 109 délivrée par la CCI de Toulouse - Caisse de Garantie Financière assurée par CEGC 16 rue Hoche Tour Kupka B TSA 39999 92919 La Défense cedex d'un montant de 110 000 € QBE n° 30596GES211 - TVA intracommunautaire FR88901585893 - RCP assuré par Générali 2 rue Pillet-Will 75009 Paris

01/07/2025	FONDS DE TRAVAUX ALUR, Appel N° 4	6,15	0	0,00
08/10/2025	Frais de relance avant procédure	20,00	0	0
TOTAUX		10122,16	0	81,33
Votre compte est débiteur au 08/10/2025 d'un montant de (*) :				10040,83

(*) Solde = Dépenses - Recettes - Montant déjà payé

Dans l'attente, nous vous prions d'agréer, Madame, nos salutations distinguées.

Le Service Comptable

Informations bancaires de la copropriété :

BANQUE POPULAIRE

IBAN

BIC

Annexe 15 : Plan d'apurement



ORPI LE VRAI SYNDIC
Transaction | Gestion | Syndic
142 avenue Jean-Chaubet
31500 Toulouse
Tél. 05 61 23 23 23
www.orpi.com

PLAN D'APUREMENT AMIABLE, DETTE COPROPRIÉTÉ AU

Le propriétaire, Monsieur _____ d'une part, et l'agence ORPI LE VRAI SYNDIC située au 142 avenue Jean Chaubet – TOULOUSE 31500, syndic de la Résidence conviennent d'un commun accord de mettre en place un plan d'apurement pour solder la dette existante au terme du décompte des sommes dues ci-joint.

Durée du plan : 8 mois

Date du début du plan : 15/05/2026

Mensualités de remboursement : 500 € réparties comme indiquées ci-dessous, du 15 mai 2026 au 30 décembre 2026.

Dette initiale : 2326,63 €

Les coûts du plan d'apurement sont intégrés directement au montant du : 195€

Les appels de fonds à venir sont intégrés au plan d'apurement.

PLAN D'APUREMENT NKO			
	Versement demandé pour régler dette	Appel de fonds trimestriel	Reste des impayés
Dettes Appels de Fonds			2 326,63 €
Frais Plan Appurement			195,00 €
Frais Huissier			148,39 €
Montant TOTAL à PAYER au 1er Mai 2026			2 670,02 €
mai 2026	500,00 €		2 170,02 €
juin 2026	500,00 €		1 670,02 €
juillet 2026	500,00 €	480,33 €	1 650,35 €
août 2026	500,00 €		1 150,35 €
septembre 2026	500,00 €		650,35 €
octobre 2026	500,00 €	480,33 €	630,68 €
novembre 2026	500,00 €		130,68 €
décembre 2026	130,68 €		- €

Fait en deux exemplaires, le 15 mai 2026

Le Propriétaire

ORPI LE VRAI SYNDIC

JR Immo Chaubet 142, Avenue Jean-Chaubet 31500 Toulouse. SARL (Société A Responsabilité Limitée) JR IMMO au capital de 7 000.00 €. RCS Toulouse 800352064. CPI 3101 2018 000 033 872, délivrée par CCI de Toulouse 1, Place Saint Etienne 31038 TOULOUSE CEDEX. Garantie compagnie européenne de garanties et cautions 128 rue la Boetie 75378 paris cedex 08. Montant garantie 110000 euros. TVA intracommunautaire Fr33443587506.

Annexe 16 : Tableau appel syndic

APPEL AGENCE SYNDIC

FichierÉditionAffichageInsertionFormatDonnéesOutilsExtensionsAide

75%75%123Par dé...10B

Date appel

Date appel	NOM	NUMERO	ADRESSE MAIL	COPROPRIÉTÉ CONCERNÉE	COMMENTAIRE
21/04/2026	MME SANTONA	06 23 08 81 23		COSILODGE DES VIOLETTES	A REMPLI UN QUESTIONNAIRE HIER MAIS A EU UN PB D'ORDINATEUR. ELLE SOUHAITE SAVOIR SI CE QUESTIONNAIRE A BIEN ETE PRIS EN COMPTE
21/04/2026	M TIDIMIT	0767051251		ORYZA	Ce monsieur est locataire sur la sdc oryza et il s'est rendu compte qu'il avait un taux d'humidité dans sa salle de bain de 75 %, sa vmc ne fonctionne pas ainsi que celle dans la cuisine. Il souhaiterait savoir si c'est le syndic qui gere ou pas et souhaiterait être rappelé
22/04/26	M DROISSART	06 13 38 36 72		OCCITANE	IL AVAIT EU L'INFO COMME QUOI UNE AG ETAIT PREVUE LE 28 PUIS PLUS RIEN; IL SOUHAITE ETRE RAPPELE POUR SAVOIR SI ELLE EST MAINTENU ET SI IL VA RECEVOIR SA CONVOCATION
22/04/26	M LOUVIER	06 82 22 76 64		CLARETIE	IL A RECU UNE RELANCE SUR LE REGLEMENT DES APPELS DE FOND MAIS IL NE COMPREND PAS CAR NORMALEMENT C'EST PAR PRELEVEMENT, IL SOUHAITE FAIRE UN POINT SUR CE SUJET
22/04/26	MAEVA SOCIÉTÉ ORONA	05 62 26 24 25			A RECU UN ORDRE DE VIREMENT MAIS NE SAIT PAS À QUOI CELA CORRESPOND (CORPS DE METIER MAINTENANCE ASCENSEUR) SOUHAITE ETRE RAPPELE
22/04/26	MME GORNI	06 89 89 60 16		CHANT DU MERLE	POINT SUR REPRISE SYNDIC
22/04/26	M SEBEDIO	06 72 89 98 68		ARAGON	SOUHAITE ETRE RAPPELE POUR FAIRE UN POINT IL NE COMPREND PAS LES DOCUMENTS QU'IL A RECU IL NE TRAVAILLE PAS AUJOURD'HUI CE SERAIT IDEAL POUR LUI DE LE CONTACTER CE JOUR
22/04/26	MME ROCACHER	06 25 15 31 88		BERGERIE	A RECU UN APPEL DE FOND MAIS ELLE NE COMPREND PAS CAR ELLE EST MENSUALISÉE, SOUHAITE ETRE RAPPELE
23/04/2026	M LOUVIER	06 82 22 76 64		CLARETIE	A DEJA CONTACTE L'AGENCE LE 22 ET SOUHAITE ETRE RAPPELE
23/04/2026	M NKOO	06 20 60 78 05		OCCITANE	EST PROPRIÉTAIRE DEPUIS 2023 ET N'A JAMAIS RECU SES APPELS DE FOND/ UN HUISSIER EST PASSE ET IL A COMMENCE À REGLER 2X400 EUROS ET SOUHAITE FAIRE UN POINT ET A RECU UN HUISSIER CONCERNANT LE REGLEMENT DE SES CHARGES ALORS QU'IL EST A REGLE PAR VIREMENT
23/04/2026	M GRITTI	06 82 06 19 12		COSILODGE DES VIOLETTES	SOUHAITE ETRE RAPPELE N A PAS REQU LA CONVOCATION A L AG DU 28 COURANT
23/04/26	M FRILY	06 26 99 55 78		OCCITANE	
23/04/26	M PEROUZE	06 15 32 92 03		ASSAULT	
23/04/2025	M BACHMEYER	06 07 70 22 71		COSILODGE DES VIOLETTES	A BESOIN DU DECOMPTE DE CHARGE 2025
27/04/26	SOCIÉTÉ HESTIA M SALVIGNAC	06 79 97 63 98		OCCITANE	A BESOIN DE LA REFERENCE DE LA COULEUR POUR L'ENDUIT CREPS
27/04/2026	MME MENECHET VERDIER Alicia	06 46 43 32 32		BERTRAND DE BORN	SOUHAITE SA CONVOCATION À L'AG DE CE SOIR, N'A PAS EU LE TEMPS DE LA TÉLÉCHARGER À TEMPS ET SOUHAITE FAIRE LE NECESSAIRE POUR CE SOIR
27/04/2026	ESPRIT STRUCTURE	06 25 04 00 38		37 RUE DU LANGUEDOC	FACTURE IMPAYÉE DEPUIS DECEMBRE 2025
28/04/2026	M BACHMEYER	06 07 70 22 71		COSILODGE DES VIOLETTES	A BESOIN DU DECOMPTE DE CHARGE 2025 AFT PLUSIEURS DEMANDE PAR MAIL ET INTRANET
28/04/2026	M GRITTI	06 82 06 19 12		COSILODGE DES VIOLETTES	DEMANDE A ETRE RAPPELE RAPIDEMENT SUITE PASSAGE HUISSIER DEJA APPELE LE 23/04/2026

Annexe 17 : Interface Qeeps

Appartement Studio à Louer - 31200 - 5 Rue Simone Henry, 31200 Toulouse

31.97m²1 pièce avec 0 chambre600 € CC / mois

Sélection automatique

Manon Laroumes est le référent du bien.

Paramétrer ce bien

Louer le bien

Visites programmées

Visites passées

Vérif. candidats

Aucune visite n'est prévue avec ce référent

Mes prospects

Voir les notes

Créneaux disponibles

Inviter un candidat

Tous

Pré-qualifiés

Pré-qualifiés & Certifiés

Visites

Visites passées

Intéressés

Favoris

Rechercher un candidat... 5 candidatures

Sélectionnez une action

Créé le

Candidat

Statut

Dossier

Situation

Candidats

Garants

Qualif

Référents

Mélanie - Luna

Mardi 09/06/26 - 00h17 (+33)

Annulé

100%

CDI

5.67X

3400.00€ NET

Sans garants

ML

Ines

Dimanche 07/06/26 - 21h13 (+33)

Non-traité

60%

Apprenti

0.00X

Aucun revenu

Sans garants

ML

Bibliographie :

- 1) ORPI LE VRAI SYNDIC : <https://www.orpi.com/levraisyndic/#equipe>
- 2) RESEAU ORPI : <https://www.orpi.com/le-reseau-orpi/>
- 3) ORPI Transaction : <https://www.orpi.com/chaubet/#equipe>
- 4) <https://www.insee.fr/fr/statistiques/1405599?geo=COM-31555+UU2020-00758+AAV2020-005&utm>
- 5) <https://www.toulouse-team.com/toulouse-team/toulouse-en-chiffres/>
- 6) <https://ad-immo.fr/annuaire-agences-immobilierees-toulouse/>
- 7) <https://www.orpi.com/boimmobilier/actualites/orpi-toulouse-financement-courtage-une-nouvelle-etape-pour-accompagner-nos-clients-jusqu-au-bout-de-leur-projet>
- 8) Visites Virtuelles :
<https://my.matterport.com/models/qSV3NuXSFET?section=media>
- 9) <https://mila.direct/professionnels/garantie-loyers-impayes/>
- 10) Convention IRSI : <https://www.service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/F2027#:~:text=est%20Delle%20appliqu%C3%A9e%20%3F-,La%20convention%20IRSIIRSI%20%3A%20Indemnisation%20et%20recours%20des%20sinistres%20immeuble,pas%205%20000%20%E2%82%AC%20HT%20>
- 11) INCH Gestion des flux : <https://inch.fr/fr/inbox-messagerie-collaborative>
- 12) Khaddouj et Zarou : <https://revue-isg.com/index.php/home/article/view/306/283>
- 13) Numérique et parcours client dans l'immobilier, Chapitre 4, :<https://shs-cairn-info.gorgone.univ-toulouse.fr/numerique-et-parcours-client-dans-l-immobilier--9782100870158-page-137?lang=fr>
- 14) <https://www.journaldelagence.com/1408407-etude-orisha-real-estate-x-fnaim-grand-paris-les-francais-attendent-plus-de-transparence-de-conseil-et-de-lien-humain-dans-la-relation-immobiliere>
- 15) https://fr.wikipedia.org/wiki/Mod%C3%A8le_de_Kano
- 16) Lien Analyse Questionnaire de KANO : [Classeur 4.xlsx](#)
- 17) Loi 6 juillet 1989 :
<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000000509310>
- 18) Loi 10 juillet 1965 :
<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/LEGITEXT000006068256/>
- 19) Loi 10 juillet 1965 :
https://www.legifrance.gouv.fr/loda/article_lc/LEGIARTI000043977271
- 20) <https://shs-cairn-info.gorgone.univ-toulouse.fr/numerique-et-parcours-client-dans-l-immobilier--9782100870158-page-93?lang=fr>
- 21) <https://www.septeo.com/fr/metier/professionnel-de-limmobilier>
- 22) <https://www.sweepbright.com/solution>

- 23) <https://matterport.com/fr/industries/real-estate>
- 24) <https://www.byqeeeps.com/>
- 25) <https://inch.fr/fr/gestion-sinistre-immobilier>
- 26) <https://monga.io/>
- 27) <https://shs-cairn-info.gorgone.univ-toulouse.fr/numerique-et-parcours-client-dans-l-immobilier--9782100870158-page-61?lang=fr>
- 28) <https://shs-cairn-info.gorgone.univ-toulouse.fr/numerique-et-parcours-client-dans-l-immobilier--9782100870158-page-137?lang=fr>