

Professionalisme et éthique

Renforcer la confiance clients grâce à une pratique immobilière responsable

(*Code de déontologie & non-discrimination*)

Présentation de la formation

Dans un contexte de forte exigence réglementaire et de vigilance accrue des clients, cette formation permet aux professionnels de l'immobilier de renforcer leur **posture éthique**, de sécuriser leurs pratiques et d'améliorer durablement la **relation de confiance** avec leurs clients.

Elle vise à intégrer les principes du **code de déontologie** et de la **non-discrimination** dans l'exercice quotidien du métier, en les traduisant en comportements concrets, applicables sur le terrain.

Public concerné

- Agents immobiliers
- Mandataires immobiliers
- Responsables d'agence
- Collaborateurs d'agences immobilières
- Toute personne exerçant une activité professionnelle dans le secteur de l'immobilier

Prérequis

- Exercer une activité dans le secteur de l'immobilier
- Maîtriser la langue française (écrit et oral)
- Aucun prérequis juridique spécifique n'est exigé

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- Identifier les principes fondamentaux du **code de déontologie** des professionnels de l'immobilier
- Appliquer les règles éthiques et déontologiques dans sa pratique professionnelle
- Reconnaître les situations à risque liées à la **discrimination** et aux biais comportementaux
- Adopter des pratiques conformes aux principes de **non-discrimination** dans la relation client
- Ajuster sa posture et sa communication afin de renforcer la **confiance des clients**
- Sécuriser ses pratiques pour prévenir les risques juridiques, commerciaux et réputationnels

Contenu du programme

1. Cadre éthique et déontologique de la profession immobilière

- Rôle et enjeux de l'éthique dans l'activité immobilière
- Présentation du code de déontologie
- Obligations professionnelles et responsabilités
- Limites à respecter dans la relation client et commerciale

2. Non-discrimination dans l'accès au logement

- Principes juridiques de la non-discrimination
- Critères de discrimination interdits
- Situations à risque dans la pratique quotidienne
- Analyse de demandes et comportements inappropriés

3. Posture professionnelle et relation client

- Adopter une posture professionnelle claire et responsable
- Communication éthique et sécurisée avec les clients
- Gestion des situations sensibles ou conflictuelles
- Maintien de l'efficacité commerciale dans un cadre conforme

4. Sécurisation des pratiques et prévention des risques

- Prévention des litiges et contentieux
- Protection de l'agent et de l'agence
- Valorisation de l'éthique comme levier de crédibilité et de différenciation
- Impact sur l'image professionnelle et la confiance client

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques illustrés par des exemples concrets
- Études de cas issues de situations professionnelles réelles
- Échanges et analyses de pratiques
- Supports pédagogiques remis aux participants

Modalités d'évaluation

- Évaluation des acquis en fin de formation (QCM ou questionnaire)
- Évaluation de la satisfaction des participants
- Attestation de fin de formation remise au participant

Durée de la formation

- **Durée totale : 16 heures**
(Adaptable selon le format et les obligations réglementaires)

Modalités et délais d'accès

- Formation en présentiel ou à distance
- Accès à la formation après validation de l'inscription et des modalités de financement
- Délais d'accès conformes aux exigences des financeurs

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap.
Un accompagnement spécifique peut être mis en place sur demande afin d'adapter les modalités pédagogiques.

Financement

- Formation éligible aux dispositifs de financement selon le statut du participant (OPCO, fonds de formation, plan de développement des compétences)