

EXP-LOC-03 – Le gestionnaire en première ligne : devoir de conseil et responsabilité professionnelle

Sécuriser le mandat, tracer le conseil et prévenir la mise en cause de l'administrateur de biens

Intitulé	Le gestionnaire en première ligne : devoir de conseil et responsabilité professionnelle
Code programme	EXP-LOC-03 – Version 02/09/2026
Nature de l'action	Formation professionnelle continue – perfectionnement / niveau expert.
Public visé	Administrateurs de biens, gestionnaires locatifs seniors, responsables de service, dirigeants d'agence et professionnels expérimentés de la location.
Prérequis	Maîtriser les fondamentaux de la gestion locative et du bail d'habitation ; être en capacité d'analyser un dossier professionnel. Expérience significative recommandée.
Durée	14 heures – 2 jours de 7 heures.
Modalités	Présentiel ou classe virtuelle synchrone selon convention. Pédagogie active et études de dossiers.
Horaires indicatifs	9 h 00–12 h 30 / 13 h 30–17 h 00.
Effectif conseillé	Jusqu'à 12 participants pour préserver la qualité des ateliers experts.
Intervenant	Frédéric WALTHER – Expert immobilier agréé.
Tarif	Sur devis ; communiqué avant contractualisation.
Modalités et délai d'accès	Analyse du besoin puis validation du devis / de la convention. Délai cible : 7 jours ouvrés avant la session, sous réserve de disponibilité et des contraintes du financeur.
Contact	IPSO FORMA – Service formation ; coordonnées figurant sur le devis, la convention, la convocation et les supports de diffusion.
Accessibilité	Situation de handicap étudiée en amont afin de rechercher les aménagements adaptés ; prise de contact avec le référent handicap via le service formation.

Objectifs opérationnels et évaluables

- Identifier les principales sources de responsabilité de l'administrateur de biens dans l'exécution d'un mandat de gestion locative.
- Délimiter les pouvoirs confiés par le mandat et détecter les situations nécessitant une instruction écrite du mandant.
- Distinguer information, conseil, alerte, mise en garde et refus d'exécuter une instruction illicite ou manifestement risquée.
- Mettre en place une traçabilité proportionnée des recommandations et arbitrages du propriétaire.
- Construire une cartographie des risques et des preuves à conserver pour les décisions sensibles.

Compétences visées

- Auditer un mandat au regard d'une situation de gestion concrète.
- Formaliser un conseil professionnel daté, compréhensible et prouvable.
- Sécuriser une décision prise contre l'avis du gestionnaire.
- Identifier les situations nécessitant escalade interne, conseil juridique ou déclaration à l'assureur.

Programme détaillé – 14 heures

Jour	Séquence	Contenus et activités	Durée
J1	1. Fondements de la responsabilité	Loi Hoguet et décret d'application ; mandat ; obligations contractuelles ; faute, préjudice et lien de causalité ; responsabilité du professionnel et articulation avec l'assurance RCP.	1 h 45
J1	2. Étendue du mandat et pouvoirs	Actes courants, travaux, sinistres, contentieux, congés, garanties, encaissements, représentation du mandant. Vérifier ce qui est autorisé et ce qui exige validation.	1 h 45
J1	3. Devoir de conseil en pratique	Conseiller sur décence, DPE, loyer, choix contractuel, solvabilité, travaux, garanties, risques techniques et contentieux. Limites : ne pas se substituer aux professions réglementées.	1 h 45

Jour	Séquence	Contenus et activités	Durée
J1	4. Prouver le conseil	Écrit utile, compte rendu, mise en garde, réserve, validation du propriétaire, conservation et gouvernance des dossiers. Cartographie des “moments à risque”.	1 h 45
J2	Atelier 1 – Audit du mandat	À partir d’un mandat, identifier pouvoirs insuffisants, ambiguïtés et situations nécessitant une instruction spécifique.	1 h 30
J2	Atelier 2 – Écrire pour se protéger	Rédiger trois messages : conseil simple, mise en garde renforcée, confirmation d’une décision du bailleur contraire à la recommandation.	1 h 30
J2	Atelier 3 – Mise en cause	Analyse d’un dossier de réclamation : reconstituer faits, obligations, preuves, options de réponse et mesures correctives.	2 h
J2	Atelier 4 – Cas final	Cartographie d’un portefeuille à risques : prioriser, documenter, décider de poursuivre, suspendre une action ou demander une validation.	2 h

Méthodes pédagogiques et moyens mobilisés

- Apports juridiques ciblés reliés aux actes quotidiens du gestionnaire.
- Audit de mandats, échanges clients et dossiers anonymisés.
- Ateliers de rédaction professionnelle et simulations de décision.
- Grille de criticité : probabilité, impact, détectabilité et preuve disponible.

Positionnement, évaluation et preuves de réalisation

Étape	Modalité	Éléments de preuve / critères
Avant	Questionnaire de positionnement sur mandat, conseil et traçabilité.	Identification des pratiques existantes et points sensibles.
Pendant	Audit de clauses et rédaction de mises en garde.	Capacité à relier risque, pouvoir, conseil et preuve.
Finale	Cas de mise en cause avec note de défense et plan d’actions.	Seuil recommandé : 70 % sur analyse des obligations, preuve, communication et prévention.
Après	Satisfaction et retour à froid selon dispositif.	Amélioration des modèles et procédures internes.

Livrables remis ou produits pendant la formation

- Grille d’audit du mandat de gestion.
- Matrice des situations nécessitant validation du mandant.
- Modèles de conseil, mise en garde et confirmation de décision.
- Cartographie des risques de responsabilité en gestion locative.

Suivi, validation, accessibilité et amélioration continue

- **Assiduité** : émargement par demi-journée en présentiel ; en distanciel synchrone, traçabilité des connexions complétée par les contrôles de présence prévus par l’organisme.
- **Validation** : attestation de fin de formation précisant la durée et les objectifs travaillés ; remise conditionnée à la participation et à la réalisation de l’évaluation finale. Formation non certifiante sauf mention contraire dans la convention.
- **Satisfaction** : questionnaire à chaud en fin de session ; recueil des observations du formateur ; possibilité d’une évaluation à froid pour mesurer le transfert en situation professionnelle.
- **Réclamations** : traitement selon la procédure qualité et le registre des réclamations de l’organisme de formation.
- **Accessibilité handicap** : analyse des besoins en amont et recherche d’aménagements raisonnables (rythme, supports, modalités, accessibilité des locaux ou de la classe virtuelle). Orientation vers un partenaire spécialisé lorsque l’adaptation requise dépasse les moyens disponibles.
- **Veille** : actualisation juridique et réglementaire avant chaque session ; les textes et pratiques locales applicables à la date de formation prévalent sur les exemples du support.

Références principales de veille

- Loi n° 70-9 du 2 janvier 1970 dite loi Hoguet.
- Décret n° 72-678 du 20 juillet 1972 modifié.