PROGRAMME DE FORMATION · PSYCHOLOGIE & COMMUNICATION CLIENT · F-PR-014

L'Agent Augmenté : décider juste sous pression

Les trois modules réglementaires obligatoires, ancrés dans les sciences cognitives de la décision.

16 h	Présentiel	4 à 12	670 € HT
2 jours de formation	inter ou intra-entreprise	participants	par stagiaire, net de TVA

ALUR

16 h de formation continue pour le renouvellement de votre carte professionnelle

Loi ALUR : 42 h sur 3 ans, dont 2 h de déontologie et 2 h de non-discrimination. Attestation nominative détaillée remise en fin de formation.

- 2 h déontologie
- 2 h non-discrimination
- 2 h anti-blanchiment

POUR QUI

Public et prérequis

PUBLIC VISÉ

Agents immobiliers

Négociateurs et mandataires

Titulaires de la carte T et collaborateurs habilités

PRÉREQUIS

Exercer une activité dans le secteur immobilier. Aucun prérequis académique.

CE QUE VOUS SAUREZ FAIRE

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

1. Analyser ses propres décisions professionnelles afin d'identifier les biais cognitifs récurrents affectant l'estimation, la qualification client et la négociation.
2. Élaborer une charte d'usage de l'intelligence artificielle conforme au RGPD, au règlement européen sur l'IA et aux obligations déontologiques.
3. Évaluer une situation professionnelle ambiguë au regard des règles du code de déontologie et justifier une décision argumentée.
4. Concevoir une procédure de sélection locative objectivée, traçable et opposable en cas de contrôle, conforme aux critères légaux de non-discrimination.
5. Appliquer les obligations de vigilance LCB-FT : identification du bénéficiaire effectif, détection des signaux d'alerte, déclaration de soupçon TRACFIN.

VOTRE PARCOURS

Contenu de la formation

Neurosciences de la décision & intelligence artificielle

10 h

Neurosciences de la décision : diagnostic de décision sur dossiers réels, pensée rapide et lente, charge cognitive, fatigue décisionnelle

Les 7 biais qui coûtent cher en transaction : ancrage, confirmation, halo, disponibilité, aversion à la perte, statu quo, affinité

Neurosciences de l'apprentissage : espacement, récupération active, ancrage émotionnel ; protocole personnel de contrôle décisionnel « STOP-CHECK »

Neurosciences appliquées à la relation client : décision émotionnelle du vendeur et de l'acheteur, mécanismes de confiance, influence éthique

Ancrage et gestion de l'objection : le cerveau du client sous pression, jeux de rôle sur situations de blocage

Intelligence artificielle & immobilier : usages réels en agence (estimation, annonces, prospection, gestion locative, relation client), limites et risques d'erreur

Cadre réglementaire européen sur l'IA, RGPD et données clients, discrimination algorithmique, traçabilité et responsabilité de l'utilisateur

Production collective de la charte d'usage de l'IA en agence ; plan d'action individuel à 90 jours

Évaluation sommative et bilan de la formation

Code de déontologie de l'agent immobilier

ALUR · déontologie — 2 h

- Cadre juridique : décret n° 2015-1090, articulation loi Hoguet / loi ALUR, rôle du CNTGI et de sa commission de contrôle, contrôles de la DGCCRF
- Les règles du code : éthique professionnelle, respect des lois, compétence, organisation et gestion de l'entreprise, transparence, confidentialité, défense des intérêts en présence, conflit d'intérêts, confraternité, règlement des litiges
- Simulation décisionnelle « La zone grise » : mandat concurrent, information défavorable au bien, gratification du vendeur, avis en ligne, vente off-market
- Responsabilité civile et pénale, devoir de conseil ; quiz formatif

Non-discrimination dans l'accès au logement

ALUR · non-discrimination — 2 h

- Cadre légal : les critères de discrimination prohibés par l'article 225-1 du code pénal, loi n° 2017-86, aménagement de la charge de la preuve, sanctions encourues
- Mise en situation « testing » : reconstitution d'un contrôle sur dossiers locatifs
- Discrimination indirecte : critères apparemment neutres, instruction discriminatoire du bailleur, techniques de refus préservant la relation commerciale
- Grille de sélection objective, traçabilité des refus, rédaction d'annonces conformes ; quiz formatif

Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCB-FT)

ALUR · anti-blanchiment — 2 h

- Obligations de l'agent immobilier (art. L. 561-2 CMF), approche par les risques, vigilance client, bénéficiaire effectif, gel des avoirs
- Déclaration de soupçon TRACFIN et contrôle DGCCRF
- Détection des signaux d'alerte : 12 indicateurs terrain (prix atypique, précipitation, espèces, montage sociétaire opaque, personne politiquement exposée, financement étranger)
- Étude de cas sur trois dossiers ; quiz formatif

COMMENT NOUS TRAVAILLONS

Méthodes, suivi et évaluation

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active : cas réels, simulations, jeux de rôle, mises en situation

Apports structurés appuyés sur la jurisprudence et la pratique terrain

Salle équipée (vidéoprojecteur, paperboard)

Support de formation remis à chaque participant

Fiches mémo, grille de sélection, arbre de décision LCB-FT, charte IA

SUIVI ET ÉVALUATION

En amont : questionnaire de positionnement et recueil des attentes

En cours : quiz formatifs à l'issue de chaque module réglementaire, observation des mises en situation

En fin : évaluation sommative (QCM 30 questions) et livrables produits

À froid : questionnaire de transfert à 90 jours

Évaluation de la satisfaction et attestation de fin de formation individuelle

À SAVOIR

Informations pratiques

ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

CL

Caroline Ludwig, dirigeante et formatrice, forme les professionnels de l'immobilier depuis 2019. Elle est référente pédagogique et référente handicap de l'organisme.

SANCTION DE LA FORMATION

Attestation de fin de formation : objectifs, contenu, durée et résultats de l'évaluation des acquis (art. L.6353-1 du Code du travail)

Attestation d'assiduité pour le financeur

DÉLAIS D'ACCÈS ET TARIF

Inscription jusqu'à 15 jours avant le début de la session, délai nécessaire au dépôt d'une demande de prise en charge AGEFICE. En intra-entreprise, dates fixées avec le client.

Tarif : 670 € HT par stagiaire, exonéré de TVA (art. 261-4-4°a du CGI). Prise en charge possible : AGEFICE, OPCO, FIFPL selon votre statut.

ACCESSIBILITÉ

Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Les besoins sont recueillis dans le questionnaire de positionnement et l'accessibilité du lieu est vérifiée avant chaque session. Référente handicap : Caroline Ludwig, 06 70 94 75 56, contact@asdecaro-coaching.fr. Si l'adaptation n'est pas possible, le stagiaire est orienté vers un partenaire spécialisé.

Référente handicap : Caroline Ludwig, 06 70 94 75 56, contact@asdecaro-coaching.fr.

QUALITÉ

Nos résultats

Qualiopi processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
La certification Qualité a été délivrée au titre de la catégorie : Actions de Formation

9,7 / 10	9,0 / 10	0 %	134	1 259
Satisfaction à chaud 2025	Satisfaction à froid 2025	Taux d'abandon 2025	Stagiaires formés en 2025	Participations depuis 2019

Moyennes des questionnaires stagiaires (notes sur 10) ; abandon = stagiaires ayant abandonné / stagiaires inscrits. Détail sur asdecaro-coaching.fr/resultats