

ORPI : 45 ans de réussite pour un modèle pas comme les autres

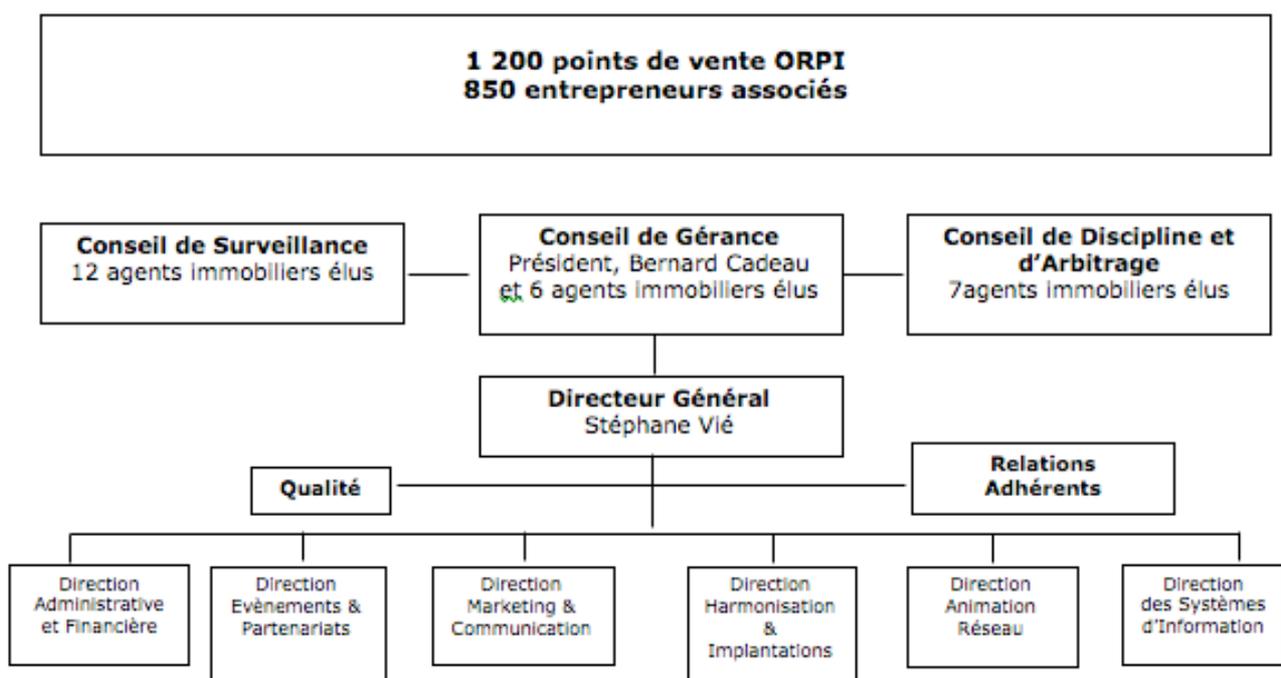
Depuis sa naissance en 1966, l'Organisation Régionale des Professionnels de l'Immobilier (ORPI) s'est construite sur la base d'une structure coopérative, ADN même du réseau. L'organisation d'ORPI est aujourd'hui unique sur son secteur. Elle confère au premier réseau immobilier de France les avantages d'un fonctionnement décentralisé et ceux d'une harmonisation stratégique et commerciale sur le plan national. Ainsi, chaque agent participe à la vie et aux décisions du réseau, tout en profitant de la notoriété et des moyens d'une structure nationale d'ampleur. Autant d'avantages qui font d'ORPI un modèle à part qui, chaque année, séduit toujours plus d'associés.

> Une organisation unique et efficace

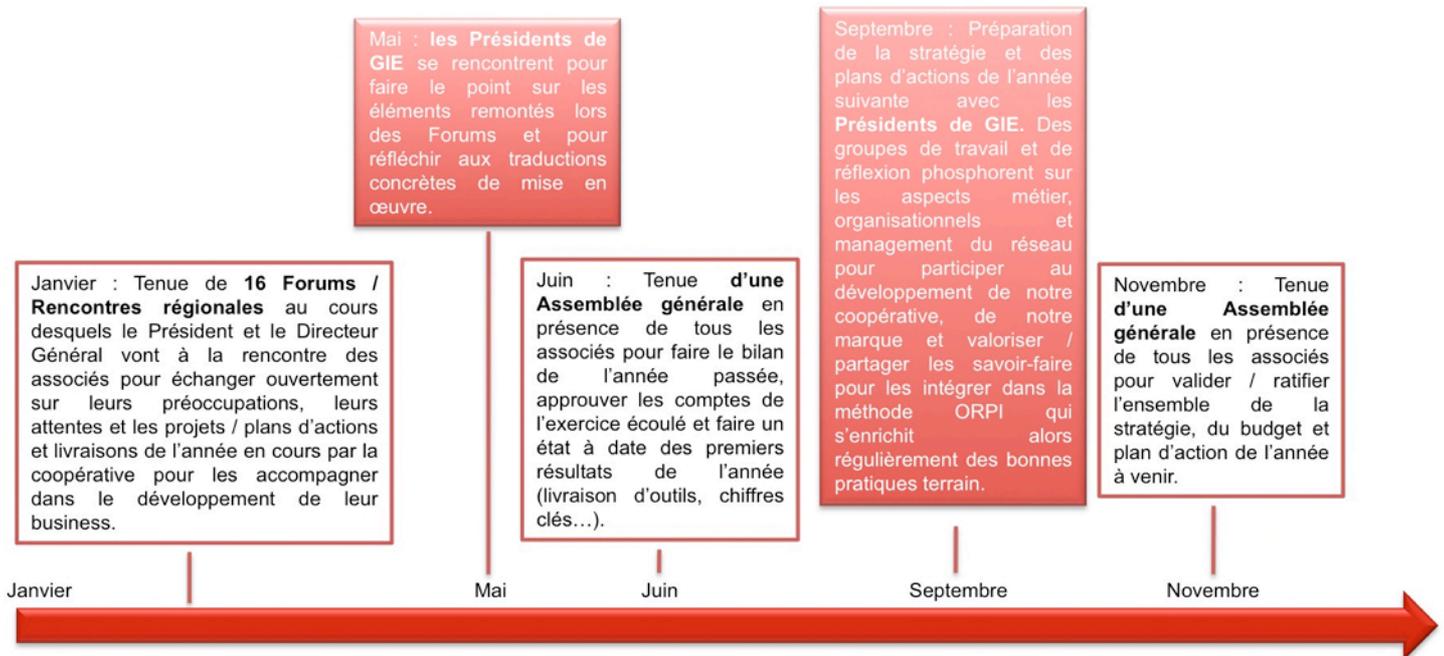
1. La démocratie au cœur du fonctionnement du réseau

Membre de la Fédération du Commerce Associé (FCA)ⁱ depuis 2004, ORPI est le seul réseau immobilier français de taille significative organisé en coopérative. Comme dans une démocratie, chaque associé prend une part active à la vie du réseau. Ils élisent leur gouvernance, le Conseil de Gérance, tous les trois ans, sur la base d'un programme, d'ambition pour le réseau, de moyens et de plan d'actions à mettre en œuvre, et prennent en commun les décisions qui concernent la prospérité et les développements stratégiques d'ORPI. Les membres du Conseil de Gérance travaillent pour le bénéfice de la marque et des affaires de leurs confrères. Le Conseil de Surveillance a pour mission de veiller à la conformité des décisions de cet organe, ainsi qu'à leur cohérence par rapport au plan de mandat pour lequel ils ont été élus. Un fonctionnement qui permet à chaque associé de faire entendre sa voix tout en bénéficiant d'une organisation complète, efficace et fonctionnelle.

L'organisation d'ORPI



2. Des rencontres régulières pour favoriser les échanges et la diffusion des bonnes pratiques



« Nos associés sont au cœur de notre organisation. Notre objectif permanent est de travailler main dans la main avec eux et d'être plus efficace dans la gestion de leurs demandes. C'est aussi comme cela que nous améliorons la méthode ORPI et le service clients. Dans un contexte de marché complexe, c'est une vraie différence. »

Bernard Cadeau, Président d'ORPI

> La coopérative : une structure au bénéfice de tous

1. Des avantages significatifs pour les clients

L'organisation en Groupements d'Intérêts Economiques (GIE) « régionaux » a pour vocation d'optimiser la connaissance et la capacité d'adaptation à un marché local. Basée sur la décentralisation, cette structure permet à la clientèle du réseau ORPI de bénéficier de conseils avisés sur un secteur précis. Cette organisation constitue donc une facette essentielle de la qualité apportée aux clients qui bénéficient ainsi de l'expertise de professionnels de proximité dont la connaissance de leur marché local se joint au savoir-faire du premier réseau immobilier de France.

Et en cas de désaccord, chaque client a la possibilité de saisir le Conseil de Discipline et d'Arbitrage dont le rôle est d'arbitrer et de concilier les insatisfactions susceptibles de surgir. Une manière d'assurer la qualité du service aux clients d'un bout à l'autre de la transaction avec ORPI.

Le Groupement d'Intérêt Economique (GIE) est une zone cohérente, très maillée, et définie en fonction du bassin d'habitation dans lequel les gens vivent. Chaque GIE dispose de son propre Fichier Commun. Ainsi, chacune des agences ORPI constituant le GIE peut individuellement proposer à ses clients acquéreurs / locataires tous les biens disponibles de toutes les agences ORPI du bassin de recherche au sein de la zone dans laquelle ils souhaitent habiter. 60 GIE sont répartis sur l'ensemble du territoire français.

2. Des atouts de poids pour les associés

La structure et le fonctionnement particuliers du réseau ORPI offrent également aux associés de multiples avantages. Tout en conservant leur indépendance, les agents ORPI bénéficient des moyens d'un réseau d'ampleur nationale. Ainsi, le Fichier Commun met à la disposition de chaque agent immobilier l'ensemble des biens mis en vente au sein de sa zone de chalandise. Les agents qui rejoignent le réseau bénéficient également de la notoriété d'une marque nationale, première en notoriété spontanée¹, et de l'ensemble des moyens de communication destinés à l'entretenir et à la développer (TV, Internet, affichage, outils de prospection terrain, etc.). Outre l'accompagnement dès l'entrée de la part du réseau et l'assurance d'une certification qualité ISO 9001, nos collaborateurs profitent enfin d'une méthode qui a fait ses preuves, basée sur un socle de connaissances partagé et construit année après année, à partir des bonnes pratiques de chaque agent immobilier sur le terrain.

L'organisation en coopérative permet également de réduire les coûts pour les associés. En effet, les cotisations représentent moins de 5 % du chiffre d'affaires moyen d'une agence ORPI. L'activité étant organisée et pilotée par les agents immobiliers eux-mêmes, ce sont eux qui votent les cotisations en fonction des plans d'actions qu'ils ont eux-mêmes approuvés. D'où une économie de structure pour le réseau dont l'objet n'est pas de faire des bénéfices mais véritablement d'apporter les meilleurs services à ses collaborateurs.

De fait, les associés ORPI conjuguent les bénéfices d'une agence indépendante aux avantages d'un réseau national, pour toujours apporter aux clients la meilleure qualité de service.

> Un accompagnement métier de premier ordre

1. A la recherche de profils diversifiés...

Avec 58 nouveaux associés en 2010 pour 64 nouveaux points de vente et d'ores et déjà 25 nouveaux associés pour 31 points de vente entre janvier et février 2011, le modèle unique d'ORPI crée l'engouement et continue de séduire de plus en plus. Le réseau poursuit en effet une politique de recrutement dynamique pour attirer toujours plus de talents. Si aujourd'hui, la majeure partie des associés est issue du monde de l'immobilier, 40 % d'entre eux sont de purs créateurs d'entreprise qui ont simplement le goût et l'envie de découvrir et de s'épanouir dans ce secteur. Les associés du réseau présentent ainsi des profils extrêmement variés. Tous ont néanmoins en commun un vrai sens du service, une éthique solide, le goût du terrain et la volonté de participer et de s'investir au sein d'un réseau dynamique et en évolution constante.

¹ ORPI est premier en notoriété spontanée « top of mind ». Enquête BVA, novembre 2010

Si ORPI bénéficie du meilleur maillage territorial, **le réseau espère encore renforcer sa présence dans près de 300 zones en France. Cette année ORPI souhaite attirer toujours plus d'associés pour réaffirmer son action sur l'ensemble du territoire national.**

« J'ai choisi ORPI au-delà de tout autre réseau en raison de sa structure en coopérative. Grâce à cette organisation, je sais qu'il n'y a aucun actionnaire au-dessus de moi qui chercherait à faire du profit à mon désavantage. Avec ORPI, je suis certain que chaque euro est reversé au siège qui nous le retourne sous forme de services, formations... »

Plus que la coopérative, ORPI offre également de nombreux avantages à ses associés. Grâce à l'outil métier Odyssee, propre au réseau et qui gère notamment le Fichier Commun, en ouvrant mon agence début 2011, je bénéficiais déjà des deux cents biens mis en vente dans les sept agences de la région d'Aix-en-Provence. Un avantage non négligeable quand on débute en tant qu'agent immobilier ! »

Daniel Dumont, ancien commercial en téléphonie puis Chef de projets marketing chez Orpi.
Devenu agent immobilier à Aix-en-Provence début 2011.

« C'est avant tout l'impact de la marque sur les clients qui m'a séduit chez ORPI. Bien sûr, avant de me lancer, j'ai comparé avec d'autres entreprises immobilières. Mais le vrai intérêt d'ORPI réside dans le fait qu'il s'agisse d'une coopérative. Grâce à cela, nous sommes "propriétaires" de la marque, au lieu d'être pieds et poings liés au sein d'une autre organisation.

Il est vrai que la structure en coopérative me permet de bénéficier d'un tout autre fonctionnement que celui d'un réseau franchisé. En effet nous sommes décisionnaire et tous les actionnaires sont des professionnels de l'immobilier. Nous sommes donc en position de nous adapter rapidement à l'évolution du secteur immobilier car nous sommes tous sur le terrain. Ainsi, nous partons avec un capital de connaissance et des outils informatiques et techniques extrêmement précieux lorsque l'on ouvre son agence. »

Romain Cozic, responsable de l'agence ORPI d'Aubervilliers.
Entré dans le réseau fin 2010.

2. Une politique de formation de pointe

En 2010, ORPI a totalisé 1100 jours de formation et a formé près 9 000 stagiaires. C'est dire l'importance accordée par le réseau à la formation de ses associés. Ainsi, chaque nouveau collaborateurs, bénéficie d'un cursus d'intégration et de formation offert et adapté à son profil. La formation se poursuit ensuite tout au long de sa carrière. Ainsi, chaque collaborateur dispose d'un éventail de formations permettant de couvrir l'ensemble des sujets liés à la pratique du métier d'agent : formation juridique, fiscale, managériale, commerciale, informatique...

Par ailleurs, un enquêteur mystère se déplace une fois par an dans chaque agence afin d'évaluer la qualité de service délivrée au client. Un audit complet est ensuite réalisé à la suite duquel une journée est consacrée à chaque agence afin d'en restituer les résultats et de préconiser les meilleures pratiques. En 2010, 966 jours d'audit ont ainsi eu lieu au sein du réseau ORPI.

Offrir à ses agents une formation de qualité, leur proposer des outils de pointe tout en leur permettant de conserver leur indépendance... autant de moyens par lesquels ORPI espère séduire et attirer toujours plus de nouveaux associés en 2011.

3 questions à Stéphane Vié, Directeur Général ORPI



- Pourquoi avoir fait le choix de la coopérative plutôt que de la franchise ?

La coopérative repose sur la coopération et la collaboration autour d'un Fichier Commun, propre à ORPI. Grâce à cela la coopérative est un modèle complet et efficace dont les nombreux avantages nous ont séduits dès le départ. La preuve : notre modèle réussit depuis bientôt 45 ans !

- Quel est l'associé ORPI idéal ?

A vrai dire, il n'y a pas d'associé ORPI idéal. C'est dans la diversité de ses associés que réside la richesse d'ORPI. Naturellement, certaines qualités sont nécessaires : sens du commerce et esprit de service au premier plan, énergie et enthousiasme au second, méthode et fibre commerciale enfin. Qualités auxquelles vient bien sûr s'ajouter une vraie passion pour l'immobilier et le logement.

Ce qui différencie ORPI des autres réseaux, c'est avant tout l'esprit d'équipe qui règne au sein de nos associés. A l'inverse d'autres franchises, très individualistes, chez ORPI, nous mettons en avant la coopération grâce à un style et des méthodes particulières qui, au final, profitent en priorité à chacun de nos clients.

- Quelles perspectives pour 2011

2011 s'annonce très riche sur le plan des perspectives ! Tout d'abord, nous allons lancer une nouvelle publicité que vous pourrez découvrir sur vos écrans TV dans les jours qui viennent, au service de laquelle nous avons souhaité dédier des moyens financiers puissants. L'occasion d'adopter un ton impactant, complètement novateur par rapport au style habituel d'ORPI.

Nous développons également de nouveaux outils web afin de renforcer notre leadership sur ce terrain, désormais incontournable dans notre métier. A titre d'exemple, ORPI est aujourd'hui le 1^{er} site des réseaux immobiliers en France (source Nielsen).

Enfin, nous poursuivons une accélération continue de nos formations ainsi qu'un soutien renforcé pour nos nouveaux entrants. Car nous savons que notre force repose avant tout sur des associés motivés, performants et extrêmement bien formés.

A propos d'ORPI

Avec près de 47 000 transactions par an, 1 200 points de vente et 6 000 collaborateurs, ORPI est aujourd'hui le leader de son secteur. Créée à l'initiative de plusieurs agents immobiliers en 1966, l'Organisation Régionale des Professionnels de l'Immobilier est résolument engagée pour la réussite du parcours immobilier de ses clients, qu'ils soient vendeurs, acquéreurs, locataires ou bailleurs. Son organisation en coopérative, unique dans le secteur, lui confère les avantages d'un fonctionnement décentralisé et ceux d'une harmonisation stratégique et commerciale au plan national. Son Fichier Commun, véritable exclusivité sur le marché, propose près de 80 000 biens uniques, donnant ainsi toute sa force au réseau. En développant également une offre de « Solutions Immobilières », ORPI réaffirme sa volonté d'accompagner les particuliers à chaque étape de leur projet immobilier et leur prodiguant des conseils et des services complémentaires et de qualité.

ⁱ Créée en 1963, la Fédération du Commerce Associé est une organisation de réseaux de points de vente constitués et contrôlés par des commerçants indépendants, propriétaires de leurs points de vente, qui se sont regroupés pour mutualiser leurs moyens et organiser des politiques communes dont ils conservent le contrôle. L'ensemble de ces outils est développé par et pour les adhérents du réseau au sein d'une structure centrale appartenant aux adhérents et le plus souvent organisée sous forme coopérative