



AVIS D'APPEL À MANIFESTATION D'INTÉRÊT

TERMES DE RÉFÉRENCE

MANUEL DE GESTION DES OPÉRATIONS IMMOBILIÈRES DE LA SIMAU-SA

Promotion immobilière – Commercialisation VEFA-BEFA – Gestion d'actifs



SOMMAIRE

I. CONTEXTE ET JUSTIFICATION	3
II. OBJECTIF GLOBAL	3
III. OBJECTIFS SPÉCIFIQUES	5
IV. CONTENU DE LA MISSION	6
V. DIFFÉRENTES ÉTAPES DE LA MISSION	7
VI. DURÉE DE LA MISSION	10
VII. REMISE DE RAPPORTS	10
VIII. PROFIL DU CABINET DE CONSULTANTS	10
IX. ÉQUIPE	11
X. DATE LIMITE DE RÉCEPTION DES AVIS	11



I. CONTEXTE ET JUSTIFICATION

La Société Immobilière et d'Aménagement Urbain (SImAU) a été créée en mai 2017 dans le cadre d'un partenariat entre l'Etat, les banques et établissements financiers, les sociétés d'assurance et un fonds d'investissement de rang mondial.

La SImAU est spécialisée dans tous les métiers se rapportant à l'assistance à maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'ouvrage déléguée, la construction et l'aménagement urbain ainsi que la promotion immobilière.

Dans le cadre du développement de ses activités de promoteur, une organisation appuyée sur des outils et des procédures a été mise en place afin de structurer la mission et d'établir les liens fonctionnels entre les diverses directions.

Le présent manuel de gestion des opérations immobilières de la SImAU-SA a pour objectif de définir les différentes étapes des processus de développement, montage d'opérations immobilières multi-segments (résidentiel, tertiaire, activités, etc.), de commercialisation et de gestion d'actifs.

Dans le cadre de l'exploitation des opérations immobilières qui lui sont confiées, la SImAU est également engagée dans les processus de gestion de bâtiments résidentiels, tertiaires (bureaux, services), de commerces et de loisirs, d'activités et/ou logistiques.

Ces processus devront s'appuyer sur des outils et des procédures permettant d'assurer un lien fonctionnel entre les différents services et partenaires.

Le lancement de ces missions et leur opérationnalisation justifient la mise en place du manuel de gestion des opérations immobilières de la SImAU-SA et le recrutement d'un consultant.

Les présents termes de référence énoncent les tâches attendues du consultant.

II. OBJECTIF GLOBAL

L'objectif global visé est d'organiser les différentes étapes de développement, de montage, de commercialisation (VEFA, BEFA) et de gestion d'une opération immobilière qui se déclinent comme suit :



PROMOTION IMMOBILIERE

- Identification du foncier ;
- Définition du programme, (montages juridique et financier) ;
- Établissement du bilan promoteur ;
- Établissement d'un business plan (BP) exploitation ;
- Désignation d'un MOE de conception ;
- Conformité du projet avec le cadre réglementaire ;
- Désignation des prestataires, suivi des travaux et respect de la qualité dans la limite des coûts fixés ;
- Dépôt du Permis de Construire ;
- Obtention du Permis de Construire ;
- Purge du Permis de Construire ;
- Lancement de la commercialisation ;
- Préparation du chantier ;
- Lancement des travaux

COMMERCIALISATION

- Commercialisation de biens immobiliers neufs ou revente ;
- Appui à la définition des produits ;
- Élaboration et suivi des stratégies marketing et commerciales ainsi que leur mise en œuvre et leur suivi budgétaire ;
- Suivi d'évènements tels que poses de première pierre, ventes privées ou soirées thématiques ;
- Gestion du back-office, à savoir relances et notification prospects-clients, suivi notaire, etc ;
- Gestion et reporting des ventes au promoteur.



GESTION IMMOBILIÈRE

- Définition de la codification du prospect devenu client ;
- Processus de mise en place des contrats d'entretiens (entretien préventif, entretien curatif) ;
- Gestion de la maintenance du bâtiment (processus, traitement et validation des ordres de service ou de travail) ;
- Processus de traitement et de règlement des factures ;
- Processus de gestion des sinistres ;
- Processus de gestion des contentieux ;
- Processus de gestion des visites périodiques et des rapports ;
- Aide à la préparation des convocations ;
- Tenue de l'Assemblée Générale ;
- Elaboration des procès-verbaux ;
- Diffusion des procès-verbaux.

III. OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

De manière spécifique, la mission du consultant doit permettre de définir les procédures d'exécution et d'interaction des différentes missions de promotion, de commercialisation et de gestion des opérations immobilières dans le but de :

- fournir un cadre formel d'exécution des opérations de promotion et de commercialisation d'une opération immobilière ;
- décrire l'organisation de la direction du développement et de la promotion immobilière et de la direction de gestion des actifs immobiliers ;
- décrire les procédures de promotion, de commercialisation et de gestion d'une opération immobilière en formalisant les contrôles à effectuer au sein de la structure et en définissant les responsables de ceux-ci à chaque étape ;
- décrire les procédures à mettre en œuvre par l'ensemble du personnel de la Direction du développement et de la promotion immobilière et de la direction de gestion des actifs immobiliers ainsi que les tâches qui leur incombent;



- utiliser de façon optimale, pour une meilleure efficacité des actions engagées, l'ensemble des moyens mis en œuvre tels que :i) les ressources humaines ; ii) les ressources matérielles ; les ressources financières.
- garantir la mise en œuvre d'un système de contrôle interne efficace;
- faciliter la mise en œuvre du contrôle externe;

IV. CONTENU DE LA MISSION

Les activités qui entrent dans le périmètre de la prestation du consultant sont :

- Exploitation de tout document relatif aux statuts et au cadre Institutionnel de la SIImAU et aux procédures techniques existants ;
- Indication des méthodes et procédures de promotion et de gestion immobilière;
- Clarification des attributions de la Direction du Développement et de la Promotion Immobilière, son organigramme, rôles et interactions entre différents postes, et les profils adaptés ;
- Clarification des attributions de la Direction de gestion des actifs immobiliers, son organigramme, rôles et interactions entre différents postes, et les profils adaptés ;
- Identification et analyse des relations internes (horizontales et verticales), celles avec les autres directions de la SIImAU et les relations avec les acteurs externes ;
- Proposition de logiciels de CRM et de gestion adaptés aux activités de la SIImAU ;
- Processus de mise en place la stratégie de commercialisation ;
- Définition de la phase de Pré-commercialisation ;
- Processus de lancement commercial proprement « dit » pour les opérations immobilières dans le neuf (VEFA, BEFA) ou à la revente ;
- Processus de définition de la vie du Programme ;
- Processus de signature du contrat (réservation VEFA jusqu'à l'acte authentique notarié, location-accession, location) ;
- Processus de gestion du Back-Office ;



- Processus de reporting commercial ;
- Processus de gestion du relationnel-Clients (de la signature du contrat à la remise des clés) ;
- Définition des relations entre "Commercialisateur VEFA-BEFA" et "Promoteur" ;
- Définition des moyens nécessaires au service Communication & Marketing ;
- Adaptation des procédures aux règles et exigences de contrôle interne en tenant compte des spécificités de la SIMAU.

V. **DIFFÉRENTES ÉTAPES DE LA MISSION**

La mission se déroulera en 4 phases :

Phase 1 : Étude diagnostique et proposition des grandes lignes du manuel de procédures et des modules à développer.

Phase 2 : Élaboration du projet de manuel de procédures et des modèles d'outils et de supports de gestion

Phase 3 : Ateliers et séminaires d'échanges avec la SIMAU et ses partenaires sur le pré-Rapport du manuel, recueil, analyse et intégration des observations des participants

Phase 4 : Finalisation du manuel de procédures, implémentation et formation des utilisateurs.

Étude diagnostique

Elle permettra au consultant de faire une connaissance approfondie de la SIMAU en général et en particulier des Direction du Développement et de la Promotion Immobilière (DDPI) et Direction de Gestion des Actifs Immobiliers (DGAI), et d'échanger avec les différents acteurs. Sur la base de l'existant et des risques identifiés de proposer les principaux modules à développer dans le manuel et les grandes lignes d'une stratégie limitant ces risques.

Élaboration du projet de manuel de procédures de promotion et de gestion immobilière et des modèles d'outils et supports adaptés.

Le projet de manuel de procédures de promotion et de gestion immobilière devra décrire le fonctionnement des deux (02) directions suivantes :

- Direction du Développement et de la Promotion Immobilière
- Direction de Gestion des Actifs Immobiliers



Il s'agira notamment de décrire les attributions, l'organigramme, le profil et responsabilités du personnel des deux (02) directions, le processus de mise en œuvre de toutes leurs activités, les supports et outils de suivi, la circulation de l'information relative aux projets, le contenu des rapports, les modèles des documents spécifiques, etc.

Sans être limitatifs, les modules ci-après seront détaillés dans le manuel :

Pour la Direction du Développement et de la Promotion Immobilière (DDPI) :

- Objectifs et principes de fonctionnement de la SImAU et de la Direction du Développement et de la Promotion Immobilière ;
- Modes d'intervention des différents acteurs de la Direction du Développement et de la Promotion Immobilière ;
- Procédure d'identification du foncier ;
- Procédure de définition du Programme (montage juridique et financier) ;
- Procédure d'établissement du bilan promoteur ;
- Procédure de désignation du MOE de conception ;
- Procédure de conformité du projet ;
- Procédure de désignation du MOE d'exécution dans le cadre d'une opération de promotion immobilière privée ;
- Procédure de commercialisation (VEFA, BEFA);
- Processus de commercialisation de biens immobiliers neufs ou revente ;
- Définir les démarches d'appui à la définition des produits ;
- Communication & Marketing appliqués aux métiers de la VEFA (Vente en l'Etat Futur d'Achèvement) immobilière et BEFA (Bail en l'Etat Futur d'Achèvement) ;
- Processus d'élaboration et de suivi des stratégies marketing et commerciales ainsi que leur mise en œuvre et leur suivi budgétaire ;
- Processus de suivi d'évènements tels que (poses de première pierre, ventes privées ou soirées thématiques) ;
- Gestion du back-office, à savoir gestion, relances et notification prospects-clients, suivi notaire, etc.
- Gestion et reporting des ventes au promoteur.
- Etc.



Pour la Direction de Gestion des Actifs Immobiliers :

- Procédure de gestion des actifs (occupation du parc immobilier placé sous sa responsabilité ;
- Procédure de pilotage de la commercialisation des actifs vacants ;
- Gestion de la demande locative : enregistrement des demandes de location, analyse des candidatures et la gestion des attributions ;
- Gestion des baux, conventions d'occupation et autres protocoles avec les locataires ;
- Facturation : procédure du bon encaissement des loyers et des charges ;
- Procédure de définition des budgets annuels et reportings trimestriels (gestion comptable des immeubles, planification des régularisations de charges annuelles, etc.) ;
- Procédure de déclaration et gestion des sinistres multirisques immeubles et dommages-ouvrages (Réception de l'information de la nécessité d'intervention ;
- Gestion des procédures contentieuses et pré-contentieuses,
- Procédure de renégociation des baux à échéance,
- Procédure de gestion des incidents (Réception de l'information de la nécessité d'intervention) ;
- Procédure de maintenance de site ;
- Procédure de mise en œuvre de la politique de valorisation du patrimoine définie par le propriétaire ou son Asset Manager (travaux d'amélioration, maîtrise des charges, etc.) ;
- Procédure de gestion technique de sites (copropriétés, ASL, Property) ;
- Procédure d'émission de l'Ordre de Travail (OT) ;
- Procédure de Traitement du Rapport d'Intervention ;
- Procédure de gestion des entretiens préventifs et curatifs de site ;
- Procédure d'établissement du Planning ;



VI. DURÉE DE LA MISSION

A titre indicatif, la durée de la mission à compter de la date de notification du marché est estimée à 60 jours ouvrés pouvant s'étaler sur une période ne dépassant pas Seize (16) semaines.

VII. REMISE DE RAPPORTS

Après 15 jours de travail, le consultant fournira son rapport de diagnostic provisoire identifiant les grandes lignes et proposant les grandes articulations du manuel de gestion des opérations immobilières. Les principaux acteurs examineront ce rapport et décideront de son approbation ou des modifications à apporter.

Sur la base de ce rapport, le consultant procédera à la rédaction du projet de manuel de procédures sur une durée estimée à 30 jours.

Le projet de manuel sera soumis à l'approbation des principaux acteurs lors des Ateliers séminaires avec les équipes de la SIMAU et ses partenaires (1 à 2 jours).

Le consultant disposera de 08 jours pour intégrer les différentes modifications et fournir la version finale du manuel en cinq exemplaires avec une version sous forme électronique.

Les 5 jours restants seront consacrés à la phase d'implémentation, au renforcement de capacités des différents acteurs pour une meilleure appropriation du manuel et ceux dans les Trois (03) mois qui suivent la remise du rapport final.

Liste des livrables :

- Rapport de diagnostic provisoire ;
- Projet de manuel de procédures ;
- Synthèse du Projet de manuel de procédures (supports sous formats Power Point et Word dans le cadre des ateliers d'approbation) ;
- Rapport de manuel de procédures actualisé pour validation ;
- Rapport de manuel de procédures final (édité sous format Book);

VIII. PROFIL DU CABINET DE CONSULTANTS

La présente mission sera confiée à un Cabinet de consultants ayant des compétences ou connaissances avérées en développement en montage d'opérations immobilières (promotion immobilière) en commercialisation VEFA et BEFA et en gestion immobilière. Il devra justifier cumulativement et à minima des expériences ci-après :

- Une (01) mission similaire multithématique en accompagnement d'acteurs de la promotion immobilière ;
- Une (01) mission similaire en matière d'élaboration de manuels de procédures en développement, et montage d'opérations dans le cadre de la promotion immobilière ;



- Une (01) mission similaire en matière d'élaboration de manuels de procédures de commercialisation VEFA ;
- Une (01) mission similaire en matière d'élaboration de manuels de procédures de commercialisation BEFA ;
- Une (01) mission similaire en matière d'élaboration de manuels de procédures de gestion d'actifs immobiliers ;
- Une (01) mission similaire en matière d'élaboration de manuels de procédures de mise en place de services de maintenance dans le cadre de la gestion d'actifs ;
- Des expériences dans la rédaction de textes législatifs et réglementaires, dans le domaine du conseil en management des organisations seront des atouts.

Formation des utilisateurs : La formation prendra la forme d'explication du contenu du manuel et la recherche de solutions appropriées aux préoccupations des acteurs. L'atelier est un moment propice pour cette activité. La formation pourra également se traduire par le renforcement de capacités des acteurs pour une bonne maîtrise du manuel en particulier les méthodes et procédures de contrôle et de suivi.

Finalisation du manuel de procédures : La finalisation du manuel interviendra après l'atelier. La version finale du manuel prendra en compte les amendements discutés et adoptés lors de l'atelier.

IX. ÉQUIPE

Plus spécifiquement, l'équipe sera constituée d'experts (plus de 15 ans d'expérience) aux profils suivants :

- 01 Expert immobilier en développement et montage d'opérations immobilières multi-segments : résidentiel, tertiaire, activités, etc. ;
- 01 Expert immobilier, spécialiste de la commercialisation multi-segments : résidentiel, tertiaire, activités, etc. ;
- 01 Expert immobilier, spécialiste du Property Management ;
- Tout autre profil jugé pertinent pour le bon accomplissement de la mission.

X. DATE LIMITE DE RÉCEPTION DES AVIS

31 juillet 2023 au plus tard à 12h00 GMT+1

Dossiers exclusivement électroniques adressées à : procurement@simaubenin.com





©SIMAU, juin 2023

