

SUP TERTIAIRE

L'ECOLE DES MÉTIERS DU PATRIMOINE



CQP

Negociateur Immobilier

PRESENTATION DE LA FORMATION

Madame, Monsieur,

Le monde de l'Immobilier, et notamment les Agences de TRANSACTION IMMOBILIERE, rencontre de gros problèmes de recrutement.

En effet, contrairement aux pratiques du passé, le métier de Négociateur Immobilier ne peut plus s'improviser et s'apprendre seulement sur le terrain et les entreprises ne trouvent pas assez de personnes qualifiées sur le marché de l'emploi pour couvrir tous leurs besoins.

Le Métier de NEGOCIATEUR IMMOBILIER nécessite aujourd'hui d'apprendre et de connaître la législation de plus en plus draconienne qui régleme cette profession et protège le consommateur.

Depuis la création du BTS Professions Immobilières en 1996, un grand nombre de jeunes se sont tournés vers ce métier. Mais aujourd'hui les agences ont un déficit de recrutement au niveau des SENIORS car ceux qui se présentent en reclassement professionnel ne trouvent pas de formation adaptée.

Le CQP Négociateur Immobilier a été créé par la Branche Immobilière (CEFI) et est inscrit au répertoire national de la certification professionnelle (RNCP) depuis 2005. C'est une formation cœur de métier qui est absolument pertinente par rapport aux connaissances à transférer aux salariés et par rapport aux besoins des agences.

A ce jour la voie de l'alternance est proposée majoritairement par les centres reconnus et attire donc essentiellement des jeunes.

C'est pourquoi il devenait nécessaire de mettre en place une formation intensive avec période de stage afin que les personnes en reclassement professionnel, jeunes ou moins jeunes, puissent déboucher plus rapidement sur un emploi.

SUP TERTIAIRE fait partie des centres de formation reconnus par la CEFI à ce titre est autorisé à dispenser le CQP NI et est centre d'examen pour cette formation.

Votre interlocuteur pour ce dossier est Cléa PASCAL L.D. **01.42.47.82.38**

Nous espérons vous accueillir très prochainement.

Dans cette attente recevez, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Sylvain LEVY-VALENSI
Directeur Général

LA REGLEMENTATION DES FORMATIONS **DANS LES METIERS DE L'IMMOBILIER**

Ce secteur a connu des bouleversements majeurs depuis 20 ans avec l'évolution de la réglementation juridique et fiscale et la mise en application de normes sécurité plus strictes.

Outre des qualités relationnelles et commerciales, les professionnels de l'immobilier doivent avoir une compétence technique suffisante et suivre régulièrement des formations professionnalisantes.

La CEFI (Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation de l'Immobilier) est la structure paritaire de l'Immobilier spécialisée dans les questions emploi formation. Depuis 1992, elle assure notamment en lien avec la Section Professionnelle Paritaire de l'Immobilier (SPP) une veille sur l'offre de formation existante pour les professions immobilières et définit chaque année des certifications ou actions de formation prioritaires.

Depuis le 11 Décembre 2002, la CEFI (Commission Emploi Formation de l'Immobilier) a définitivement réglementé l'accès professionnel par la formation en mettant au point plusieurs cursus de Certificats de Qualification Professionnelle de :

- Assistante administrative et commerciale en immobilier inscrit au RNCP JO du 18/11/2005
- CQP Négociateur Immobilier inscrit au RNCP JO du 18/11/2005 et 06/07/2008
- CQP Gestionnaire de biens Immobiliers inscrit au RNCP JO du 18/11/2005

Il faut également savoir que les CQP peuvent s'obtenir par la voie nouvelle de la VALIDATION DES ACQUIS PROFESSIONNELS car ils sont découpés en modules.

En 2002 la Formation de « NEGOCIATEUR IMMOBILIER » de SUP'TERTIAIRE a été reconnue comme Formation Supérieure Qualifiante « FSQ » par la CEFI, organe de validation des formations de la Branche Immobilière.

Par la suite SUP'TERTIAIRE a été habilité à former ces CQP dès leur création. SUP'TERTIAIRE fait également partie des centres labellisés pour l'enseignement du BTS Professions Immobilières.

Négociateur Immobilier



OBJECTIF

Préparer des demandeurs d'emploi jeunes ou moins jeunes sans qualification particulière vers un métier.

Leur passer les contenus nécessaires à leur intégration dans les entreprises Agences Immobilières.

Leur donner une qualification qui leur permet de trouver un emploi

Ou les bases de remise à niveau nécessaire à la poursuite de leurs études via le BTS Professions Immobilières..



INTERET DE L'ACTION

Action spécifique sur 5 mois qui permet de dispenser des contenus de formation techniques adaptés

- Formation assurée par des professionnels de l'immobilier et de la formation
- Stage de 6 semaines en entreprise pour une formation théorique de 14 semaines
- Suivi des entreprises par les professionnels qui les ont formés
- Passerelle vers le BTS Professions Immobilières et acquisition, dans le même temps, d'une réelle expérience professionnelle



PRE-REQUIS

- Sens ou expérience commerciale quel que soit le secteur
- Age : indifférent
- Formation initiale : le BAC serait un plus mais ce n'est pas une obligation
- Hors Paris le permis de conduire sera majoritairement demandé



DUREE

- Formation initiale continue : 12 semaines
- Stage en Entreprise : 6 semaines
- Formation finale et évaluation : 2 semaines



METIERS A L'ISSUE DE LA FORMATION

Le Négociateur recherche et estime des biens à vendre ou à louer pour son compte ou celui de son employeur.

Il a un devoir de conseil vis à vis de ses clients.

Il réalise des opérations de transaction sur des biens à usage d'habitation ou mixte ou sur des immeubles non résidentiels (bureaux, commerces...).



OU EXERCER ?

Ces activités s'exercent au sein :

- d'agences immobilières qui assurent la vente ou la location de biens
- d'institutionnels qui gèrent un parc immobilier, lors de la réalisation d'une partie de leurs actifs
- des sociétés de promotion / construction qui vendent les immeubles qu'elles ont réalisés

CQP NEGOCIATEUR IMMOBILIER CONTENU DE LA FORMATION

Ces modules correspondent au référentiel du CQP Négociateur Immobilier mis en place par la CEFI (Commission Emploi Formation de l'Immobilier) inscrit au RNCP (répertoire National de la Certification Professionnelle) et inscrit dans la convention collective 3090 Immobilier.

Ils ont été renforcés d'un accompagnement au changement dans les cours de communication afin d'aider les demandeurs d'emploi à mieux vivre leur reclassement et leur réorientation.

Durée en jours (j) en heures(h)	INTITULES DES MODULES	PROGRAMMES
2 j = 14h	MODULE A : Présentation générale du domaine d'intervention	La loi Hoguet, ses décrets d'application (1970-1972). Les cartes professionnelles : dossier de demande, de renouvellement. Les cartes grises : obligations des collaborateurs La gestion immobilière : les biens gérés, les acteurs des activités immobilières Les différents statuts du négociateur immobilier
14 j = 98h 35 h	MODULE B : Les cadres juridiques des activités immobilières	<u>L'immobilier d'habitation</u> 1. Le régime général des contrats 2. Les mandats 3. Les avant contrats 4. Le contrat de vente 5. Les obligations des parties 6. Le rôle de conseil de l'agent immobilier (obligation de moyen, obligation de résultat)
7 h		<u>Les fonds de commerces et l'immobilier tertiaire</u>
14h		<u>L'urbanisme :</u> 1. Autorisations d'utilisation du sol 2. Outils d'aménagement 3. Le terrain à bâtir 4. Les servitudes
14h		<u>La copropriété</u> 1. Les bases de la copropriété : loi du 10 juillet 1965 2. Les acteurs : Assemblée générale, Syndic et Conseil syndical 3. le budget, les charges et les travaux
21h		<u>Les baux</u> 1. Les baux soumis au code civil meublé / précaire / saisonnier 2. Les baux d'habitation et professionnel (lois de 1948, 1986, 1989) 3. Les baux commerciaux : Le code du commerce
7h		<u>La Vente en Etat Futur d'Achèvement (VEFA)</u>

Durée en jours (j) en heures(h)	INTITULES DES MODULES	PROGRAMMES SUCCINCTS
3 j = 21h	MODULE C : Droit civil	Régimes matrimoniaux Droit des successions et donations
2 j = 14h	MODULE D : Droit pénal des affaires	L'abus de biens sociaux L'escroquerie L'abus de confiance Le recel La présentation de faux bilans La distribution de dividendes fictifs Lutte contre le blanchiment d'argent Les obligations de l'agent immobilier
14 j = 98h	MODULE E : Techniques professionnelles	Techniques et stratégies de prospection <ol style="list-style-type: none"> découverte du secteur prospection téléphonique / physique mailing, publipostage, boîtage Prise du mandat Techniques générales de négociation <ol style="list-style-type: none"> Accueil Découverte Argumentation Conclusion Confortation Pratique de l'évaluation : <ol style="list-style-type: none"> Les biens à usage d'habitation/mixtes L'immobilier tertiaire Pratique de la vente/la mise en location : <ol style="list-style-type: none"> La recherche de l'acheteur, du locataire Le montage du dossier
2 j = 14h	MODULE F : Le marketing de l'immobilier	- Études de marchés et le marketing Les outils du marketing Vitrine, plaquette, site internet, book, publicité etc...
10 j = 70h 2 j 3 j 2 j 3 j	MODULE G : Communication écrite Communication orale Construction d'identité professionnelle	- Lettres et courriers - Comptes rendus et rapport - Préparation du mémoire final - Méthodologie de l'exposé oral - Gestion du stress - Projet personnel, autoformation - Gestion des dynamiques propres - Culture d'entreprise / Culture et entreprise - Ethique

Durée en jours (j) en heures(h)	INTITULES DES MODULES	PROGRAMMES SUCCINCTS
3 j = 21h	MODULE H : Evaluation et Expertise - -	<u>La pratique de l'Évaluation</u> 1. Les différents biens 2. Les différentes techniques d'évaluation 3. Mise en situation <u>L'expertise et le recours à l'expertise dans le champ de l'immobilier</u> <u>Les différents types d'expertise</u>
4 j = 28h	MODULE I : Comptabilité et financements	<u>Comptabilité générale</u> 1. Initiation à la comptabilité 2. Savoir lire un bilan <u>Financement et plan de financement-Rentabilité des investissements</u> Analyse de la découverte financière pour établir la capacité d'investissement Rentabilité des investissements (outils de calcul)
2 j = 14h	MODULE J : Droit fiscal et patrimoine	Les impôts et taxes dus à l'occasion de la construction Les impôts et taxes durant la période de possession Les impôts et taxes dus à l'occasion de la cession Fiscalité internationale (taxe 3%) Les techniques de défiscalisation
1 j = 7h	MODULE K : Les sociétés civiles immobilières	<u>Les sociétés civiles immobilières :</u> 1. La société civile immobilière de location 2. La société civile d'attribution 3. La société d'attribution d'immeubles en jouissance partagée 4. La société Civile constituée en vue de la vente d'immeubles
2 j = 14h	MODULE L : Assurances	<u>L'assurance des immeubles</u> 1. Présentation des acteurs 2. Présentation d'un contrat d'assurance 3. Les garanties 4. Les sinistres <u>L'assurance construction</u> 1. La responsabilité des constructeurs 2. L'assurance dommages ouvrage
4 j = 28h	MODULE M : Architecture et techniques de la construction Pathologie du bâtiment	<u>Les différentes parties du bâtiment</u> 1. Gros œuvre 2. Second œuvre <u>Constats et diagnostics obligatoires</u> <u>Les intervenants</u> 1. Architecte 2. Experts 3. Syndic

Durée en jours (j) en heures(h)	INTITULES DES MODULES	PROGRAMMES SUCCINCTS
3 j = 21h	MODULE N : Informatique	Word Excel Power point Internet
5 j = 35h	CONTROLE DES CONNAISSANCES	Contrôles continus Examen final De retour en centre de formation, les stagiaires rédigeront un mémoire sur leur stage qu'ils présenteront devant un jury de professionnels de l'Immobilier Ils subiront des épreuves écrites en complément des contrôles continus pour valider leur formation selon les formes proposées par la CEFI.
26 j = 182h	ENTREPRISE	Applications pratiques des techniques apprises Stage durant 6 semaines en Agence Immobilière

TOTAL 71 j = 497 h de formation
26 j = 182 h en entreprise
Soit 97 j = 679 h sur 20 semaines

ACTIONS DEPLOYEES PAR SUPTERTIAIRE

Recrutement et accompagnement des stagiaires

Des informations collectives ou des ateliers peuvent être organisées pour les demandeurs d'emploi, réunions lors desquelles des professionnels viendront exposer leur métier pour sensibiliser le public et présenter les débouchés dans un secteur qui recrute.

Depuis plus de 15 ans SUPTERTIAIRE a su s'imposer dans le paysage de la formation Immobilière comme un acteur incontournable. La majorité des personnes qui souhaitent se former dans le secteur s'inscrivent sur le site Internet qui est très bien référencé par les moteurs de recherche.

SUPTERTIAIRE se propose donc de rajouter une page sur son site internet www.suptertiaire.com et, en fonction de ce qui sera décidé, traitera les demandes ou les orientera vers le Conseiller Pôle Emploi référent ou du secteur.

Les personnes intéressées seront dirigées vers SUPTERTIAIRE qui travaillera avec le postulant sur son parcours afin de valider la pertinence de sa démarche dans la transaction immobilière. En cas de validation, un devis lui sera remis et le futur stagiaire pourra présenter son dossier à son conseiller Pôle Emploi pour la prise en charge.

Pour la recherche de stage, SUPTERTIAIRE dispose d'un vaste fichier d'entreprises, certaines étant des partenaires historiques de l'Ecole.

Les stagiaires auront donc l'occasion de rencontrer des entreprises qui recrutent et qui passeront leurs offres d'emploi sur le site de Pôle Emploi.

Le stage sera en quelque sorte une phase de pré-recrutement ; au stagiaire de montrer son potentiel durant ces 6 semaines.

Un suivi très régulier sera effectué durant le stage afin de favoriser la communication et l'intégration du stagiaire pour optimiser ses chances de recrutement.

Pédagogie :

- L'objectif est de mettre en place des sessions récurrentes dans l'année afin d'intégrer des stagiaires très régulièrement.
- Dans la phase de démarrage, les sessions débiteront toutes les 8 semaines selon le planning prévisionnel joint, une ouverture toutes les 6 semaines est envisageable en fonction de la demande.

Dès la création du CQP NEGOCIATEUR IMMOBILIER, la CEFI (Commission Emploi Formation de l'Immobilier) a agréé SUPTERTIAIRE pour dispenser les contenus de la formation. Le corps professoral maîtrise donc parfaitement les contenus.

S'agissant d'un public « adulte » en reconversion, un renforcement sur les cours de communication est prévu afin de mener un véritable accompagnement au changement.

Examen final

SUPTERTIAIRE a les agréments de la CEFI pour être centre d'examen.

Les stagiaires auront des partiels en milieu de cursus et un examen écrit à l'issue de leur formation.

Le stage sera l'occasion de dégager une problématique professionnelle qui fera l'objet d'un rapport et sera soutenu devant un jury de professionnels de la gestion immobilière, gestionnaires locatifs, syndics de copropriété ou gestionnaires de logements sociaux.

Une attestation de fin de formation sera remise au stagiaire, et s'agissant d'un CQP de branche inscrit au RNCP, un certificat signé conjointement par le directeur de SUPTERTIAIRE et le président de la CEFI leur sera remis pour témoigner de leur réussite à l'examen final.

Le Rôle de l'Entreprise

dans le projet de professionnalisation des Demandeurs d'Emploi

LA CEFI met un accent particulier sur ce point.

La validation professionnelle des acquis en entreprise dépend directement de l'implication du tuteur dans l'acte formatif.

SUP'TERTIAIRE sensibilise le tuteur AVANT même la signature de la convention de stage et va accompagner aussi bien le TUTEUR que le DEMANDEUR D'EMPLOI tout au long du stage professionnel

Objectif

Lui-même salarié de l'entreprise, le Tuteur est "un élément indispensable à la professionnalisation du stagiaire et l'un des meilleurs garants de sa réussite".

La désignation du Tuteur, réellement impliqué dans le processus de formation, répond à un objectif précis d'efficacité.

Le Tuteur va permettre de :

- * former le stagiaire au métier auquel il se destine, et
- * répondre aux besoins de l'entreprise en personnes qualifiées ;

Conjuguer Formation avec emploi impose que s'établisse un véritable partenariat entre l'entreprise et l'organisme de formation dans la conduite des contrats de stage.

Le Tuteur doit être un acteur à part entière de l'action de formation. Bien encadré par son Tuteur, le stagiaire est plus rapidement opérationnel ; encouragé par son Tuteur, il a plus de chance d'arriver dans les meilleures conditions au terme de son contrat.

Rôles du Tuteur

1. Accueil du stagiaire :

Le Tuteur reçoit délégation de l'entreprise pour organiser l'accueil du stagiaire, nouvel arrivant dans l'entreprise.

Le Tuteur est l'une des premières personnes en contact avec ce nouvel arrivant. Il devra donc :

- * le familiariser à son nouvel environnement,
- * faciliter son intégration à l'équipe en place, le sensibiliser aux valeurs de l'entreprise.

2. Transmission du savoir-faire :

Il appartient au Tuteur d'accompagner le parcours professionnel du stagiaire dans l'entreprise afin d'en faire rapidement un élément parfaitement opérationnel.

Le Centre de formation a eu au préalable en charge la partie théorique de la formation du stagiaire

Le Tuteur doit transmettre au stagiaire son expérience et son savoir-faire.

3. Evaluation :

Le Tuteur doit déterminer avec le stagiaire les objectifs à atteindre. Ils doivent ensuite, ensemble, mesurer les écarts entre les objectifs visés et les résultats obtenus.

L'évaluation est la troisième fonction essentielle du métier de Tuteur ; cette action est indispensable à la progression professionnelle du stagiaire :

- * Elle lui permet de se situer par rapport aux objectifs visés ;
- * Elle permet à l'entreprise de vérifier, étape par étape, le niveau opérationnel du stagiaire.

4. Communications avec le Centre de formation :

Le Tuteur doit cogérer le stage avec le Centre de formation, ce qui suppose des points réguliers.

Toutes les fins de quinzaine évaluation écrite est faite par l'entreprise et transmise au centre de formation.

A l'issue du Stage une évaluation finale globalise les acquis et permet à l'entreprise de se positionner sur le devenir du stagiaire dans l'entreprise et dans l'immobilier

EVALUATION DU STAGIAIRE ACCUEILLI DANS L'ENTREPRISE

Nom et Prénom du stagiaire :

Nom de l'entreprise :

Adresse et cachet de l'entreprise :

Nom et fonction du tuteur :

Le cas échéant, nom et fonction de la personne qui a rempli cette évaluation si ce n'est pas le tuteur :

Date de début et de fin du stage dans votre entreprise :

EVALUATION : MODE D'EMPLOI

Cette évaluation contient deux parties :

Dans la première partie, il s'agit d'évaluer les compétences professionnelles, c'est à dire la capacité à utiliser et à combiner des connaissances et des savoir-faire acquis tant en formation théorique que sur le terrain pour maîtriser une situation professionnelle.

Dans un premier temps, vous évaluerez donc les acquis professionnels de votre jeune en graduant les tâches que vous lui avez donné à accomplir. Vous utiliserez le tableau suivant qui est le référentiel d'activités du CQP Négociateur Immobilier en évaluant les activités qu'il a eu l'occasion d'assumer.

Mais la compétence ne se compose pas seulement de savoir faire et de savoir, elle contient aussi des savoir être, c'est à dire des attitudes et des comportements, qui permettent de mobiliser efficacement ses connaissances dans les situations professionnelles.

Nous vous demanderons donc, en deuxième partie, de bien vouloir les apprécier également en utilisant le tableau II.

En conclusion, nous vous demanderons de donner votre appréciation générale sur ce stagiaire en disant si, à votre avis, il peut poursuivre une carrière dans l'immobilier.

TACHES	NEGOCIATEUR IMMOBILIER JUNIOR
Organisation Prospection	Organisation hebdomadaire / gestion du temps
	Prospection physique / distribution de mailings
	Prospection téléphonique / traitement des objections
	Référencement prescripteurs
	Pose de panneau
Découverte vendeurs	Réception vendeur (à l'agence / au téléphone)
	Découverte des motivations de vente
	Visite
	Rédaction du mandat
	Négociation du prix de vente
	Estimation
Découverte acquéreurs	Réception acquéreurs (à l'agence / au téléphone)
	Découverte motivations d'achat
	Le financement
	La visite du bien
	Le retour de visite
	Le closing
L'offre d'achat	Négociation auprès des acquéreurs
	Présentation de l'offre aux vendeurs
	Négociations des honoraires
	Accord sur le prix
Conclusion de l'opération	Rédaction de la promesse / compromis
	Montage du dossier
	Suivi du dossier jusqu'à la signature de l'acte authentique
Fiscalité	Etude fiscale d'un client...
Financement	Montage de crédit...
Bâtiment	Estimation du bien, calcul du métrage..
Assurances	Souscription de contrat d'assurance...

II. ATTITUDES ET COMPORTEMENTS AU TRAVAIL

Veillez graduer de 1 (-) à 4 (+)	1	2	3	4
Présentation				
Elocution				
Disponibilité				
Assiduité				
Ténacité				
Pugnacité				
Esprit d'équipe				
Autonomie				
Initiative				
Capacité à rendre compte				
Sens commercial				

En conclusion, pouvez-vous rajouter un message personnel à cette évaluation.

A titre indicatif, vous lui mettez une note sur 20

le tuteur

Date : .

le stagiaire

NOTRE EQUIPE

L'équipe de Suptertiaire se compose de dix permanents spécialisés dans la formation professionnelle continue et en alternance.

Notre équipe collabore avec 50 Consultants-formateurs chevronnés qui sont des professionnels des métiers du patrimoine, gestion et transmission, des travailleurs indépendants ou des professeurs.

Notre accompagnement par l'intervention de spécialistes représente :

- ☞ Un service à la disposition des directions
- ☞ Une opportunité de dispenser une culture d'entreprise
- ☞ Un véritable outil de développement

ILS SONT A VOTRE ECOUTE...

☞ Direction

Sylvain LEVY-VALENSI

Directeur Général

Cléa PASCAL

Directrice adjointe

☞ Pédagogie

Isabelle ZAGALOLO

Directrice Pédagogique

Anne Sophie FEYTOUT

Assistante Pédagogique

☞ Suivi Entreprises

Latifa HASSANI

Relations Entreprises

David GIVAUDAND

Relations Entreprises

Bintou TANDIA

Gestion des dossiers

Nathalie CREQUER

Relations Entreprises

NOS COMPÉTENCES

Formation des Jeunes :

SUPTERTIAIRE a les agréments de la Commission Emploi Formation de l'Immobilier (CEFI) pour enseigner les CQP de branche :

- **CQP Négociateur Immobilier**
- **CQP Gestionnaire Immobilier**

SUPTERTIAIRE a des titres au Répertoire National de la Certification Professionnelle qui peuvent être obtenus par la voie de l'alternance pour les jeunes, grâce au financement par le FONGECIF pour les salariés en reconversion ou par le biais de la VAE* validation des acquis de l'expérience pour les salariés de l'immobilier qui ont 3 ans d'expérience professionnelle à un poste équivalent :

- **Conseiller en Transactions Immobilières niveau III**
(BAC+2 reconnu, parution au journal officiel du 27 août 2008)
- **Chargé de Gestion Immobilière niveau II** (habilitant pour la carte G)
(BAC+3 reconnu, parution au journal officiel du 21 juillet 2009)

SUPTERTIAIRE prépare aussi les jeunes aux différents BTS acceptés par la CEFI :

- BTS Professions Immobilières «PI »
- BTS Assistant de Gestion PME-PMI « AG »
- BTS Comptabilité et Gestion des Organisations « CGO »

Mais aussi : BTS Assurance
BTS Notariat

Formation des Salariés :

Dotés d'une solide expérience dans l'appui des acteurs du marché de l'assurance et de l'immobilier, nous vous proposons des sessions de formation sur mesure destinées à :

- ☞ Optimiser vos activités dans votre environnement concurrentiel
- ☞ Sécuriser vos méthodes de travail
- ☞ Remplir pleinement votre devoir de conseil

Nos prestations sont mises en œuvre en trois étapes :

- ☞ Audit de vos besoins
- ☞ Elaboration du plan d'intervention
- ☞ Etude des modalités de financement

Nous intervenons principalement dans quatre domaines distincts :

- ☞ La négociation et les techniques commerciales
- ☞ Le management, gestion des ressources humaines
- ☞ La gestion immobilière et la gestion de patrimoine
- ☞ Les assurances