

Brochure n° 3090 | Convention collective nationale

IDCC : 1527 | **IMMOBILIER**

(Administrateurs de biens, sociétés immobilières, agents immobiliers, etc.)

Avenant n° 88 du 15 décembre 2021

portant sur l'actualisation des trois certificats de qualification professionnelle (CQP) relatifs aux métiers de négociateur immobilier, de chargé de gestion locative et de chargé de copropriété

NOR : ASET2250017M

IDCC : 1527

Entre l'(les) organisation(s) professionnelle(s) d'employeur(s) :

FNAIM ;

SNPI ;

UNIS,

d'une part,

et le(s) syndicat(s) de salariés :

CFDT ;

CFTC ;

CFE-CGC ;

CGT CSD ;

FEC FO,

d'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Préambule

Consciente du rôle essentiel de la formation professionnelle par sa fonction d'accompagnement dans l'évolution de l'emploi, et pour contribuer à l'épanouissement des salariés dans leur fonction, confrontés à de nouveaux outils ou pratiques numériques, eux-mêmes en évolution continue, la branche de l'immobilier a souhaité réformer ses certificats de qualification professionnelle (CQP).

En conséquence, prenant en compte ce constat, les trois CQP de la branche sont actualisés :

- CQP négociateur immobilier (NI) ;
- CQP chargé de gestion locative (CGL) ;
- CQP chargé de copropriété (CC).

Chacun atteste, au plan national, de qualifications professionnelles et spécifiques relatives à un métier de la branche tel que défini par les travaux de l'observatoire de branche.

La démarche entreprise par les partenaires sociaux confirme leur volonté commune de développer les compétences des salariés face aux nouveaux enjeux de la digitalisation et des modes de vie par une meilleure prise en compte du numérique. Les partenaires sociaux s'appuient sur des dispositifs de formation garantissant l'employabilité et répondant à l'enjeu de sécurisation des parcours professionnels au sein de la branche.

De plus, la commission paritaire nationale pour l'emploi et la formation professionnelle (CPNEFP) entend améliorer au niveau national la reconnaissance de ses qualifications acquises lors de parcours de formation et/ou par l'expérience professionnelle.

Article 1^{er} | Objet et présentation des CQP

Les CQP actualisés s'appuient sur un référentiel d'activité et de compétences permettant d'analyser les situations de travail pour chaque métier visé : négociateur immobilier (CQP NI), chargé de gestion locative (CQP CGL) et chargé de copropriété (CQP CG). Il en découle un classement des compétences nécessaires pour chaque métier. Cette cartographie permet de définir les modalités et les critères d'évaluation des acquis par blocs de compétences.

De plus, sont prises en considération d'une part, la diversité des modes d'acquisition d'une certification professionnelle et d'autre part, la diversité des modalités pédagogiques en vue de favoriser l'individualisation des parcours professionnels.

En conséquence, les référentiels de chaque CQP de branche sont organisés en de blocs compétences pour lesquels sont arrêtés des modalités et des critères d'évaluation avec *in fine* la validation ou non de blocs de compétences. Ces derniers peuvent être obtenus indépendamment les uns des autres.

Les annexes du présent avenant détaille le référentiel pour chacun des blocs par CQP.

Chaque CQP a fait l'objet d'une demande d'inscription au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP).

Les partenaires sociaux entendent valoriser le travail effectué par l'observatoire de branche afin de promouvoir les métiers composant les activités du secteur immobilier et dont les travaux sont consultables sur www.branchedelimmobilier.fr. La propriété intellectuelle des CQP et autres documents issus du travail de cet observatoire, appartiennent exclusivement à la CPNEFP de l'immobilier et ne sauraient être exploités sans son accord préalable écrit.

Les certificats de qualification professionnelle visés par le présent avenant peuvent s'obtenir :

- au moyen d'évaluations à l'issue d'un parcours de formation
- au moyen d'évaluations dans le cadre d'une validation des acquis de l'expérience

L'accès aux CQP s'effectue aux publics visés à l'article ci-dessous.

Article 2 | Publics visés

L'accès aux trois CQP est ouvert à toute personne majeure titulaire du baccalauréat ou d'un titre ou diplôme de niveau 4, inscrit à Pôle emploi :

- par la voie du contrat de professionnalisation ;
- par la voie du compte personnel de formation (CPF) ;

L'accès au CQP « Négociateur immobilier », au CQP « Chargé de gestion locative », au CQP « Chargé de copropriété » sont ouverts à toute personne majeure justifiant d'une expérience professionnelle salariée, non salariée ou bénévole, d'au moins une année, inscrit à Pôle emploi :

- par la voie du contrat de professionnalisation ;
- par la voie du compte personnel de formation (CPF) ;

L'accès aux trois CQP est ouvert aux salariés en activité (quelle que soit leur ancienneté) dans une entreprise de la branche :

- par la voie de la reconversion ou promotion par l'alternance (Pro-A) ;
- par la voie du compte personnel de formation (CPF) ;
- par la voie du plan de développement des compétences ;
- par la voie du contrat de professionnalisation.

L'accès aux trois CQP est ouvert à tout salarié ou demandeur d'emploi (POEC, etc.), relevant d'un autre secteur d'activité, dans le cadre d'une reconversion professionnelle dans la branche de l'immobilier :

- par la voie du CPF de transition professionnelle ;
- l'accès aux trois CQP est accessible par la validation des acquis de l'expérience (VAE).

La préparation d'un CQP se matérialise par une inscription auprès d'un organisme de formation agréé par la CPNEFP de la branche de l'immobilier.

Article 3 | Agrément des organismes de formation

Les organismes de formation désirant dispenser les présents CQP, devront en faire la demande auprès de la CPNEFP de la branche de l'immobilier. Cette demande d'habilitation est à adresser au secrétariat du : COPI-CEFI, 15, rue Chateaubriand, 75008 Paris.

En réponse, la procédure d'agrément répondant au cahier des charges défini par la branche sera envoyée à l'organisme de formation candidat qui devra compléter un dossier et le retourner par lettre recommandée à la CPNEFP. Les pièces constitutives du dossier sont téléchargeables sur le site <https://branchedelimmobilier.fr>. Une attention particulière sera portée à l'obtention de la certification Qualiopi pour l'agrément de l'organisme de formation.

L'organisme de formation agréé et le certificateur (CPNEFP de la branche de l'immobilier) signeront une convention d'agrément portant sur les droits et obligations des parties.

Article 4 | Intégration des CQP à la convention collective

Le certificat de qualification professionnelle permet de faire reconnaître les compétences et savoir-faire nécessaires à l'exercice d'un métier de la branche professionnelle. En conséquence, l'acquisition d'un CQP s'entend de la validation de l'ensemble des blocs qui le composent. Les blocs de compétences communs à chaque CQP n'ont à être validés qu'une fois quel que soit le CQP en cours d'acquisition.

Les trois CQP sont positionnés au niveau 4 (titulaire du Bac ou abandon avant l'obtention d'un niveau bac + 2 tel que défini par le décret du 8 janvier 2019 - n° 2019-14) relatif au cadre national des certifications professionnelles.

Le présent avenant est conclu pour une durée indéterminée. Il est intégré à l'annexe 7 de la convention collective de l'immobilier.

Article 5 | Jury national paritaire

Le jury national paritaire est composé à minima de deux membres désignés par la CPNEFP de la branche de l'immobilier. La présidence et la vice-présidence du jury national paritaire sont assurées alternativement par la délégation patronale et par la délégation des salariés tous les deux ans.

Le vice-président appartient nécessairement à la délégation à laquelle n'appartient pas le président. La décision de délivrance du CQP est prise à la majorité absolue des membres présents ou représentés du jury national paritaire.

Le jury national paritaire se prononcera sur la délivrance du CQP présenté par un candidat à partir des résultats de l'évaluation finale communiqués par les organismes de formation habilités. La décision du jury prendra la forme d'une décision de validation totale, d'une validation partielle si seuls certains blocs sont acquis, ou d'un refus de validation.

En fonction des délibérations des jurys nationaux communiqués, le certificateur (CPNEFP de la branche de l'immobilier) délivrera ou non le CQP au candidat.

Article 6 | Formalités de dépôt et entrée en vigueur

Les parties signataires conviennent de demander l'extension du présent avenant. Les dispositions du présent accord s'appliquent à l'ensemble des entreprises entrant dans le champ professionnel de l'article 1^{er} de la convention collective nationale de l'immobilier.

Conformément à l'article L. 2261-23-1 du code du travail, les partenaires sociaux précisent que cet avenant s'applique de la même manière aux entreprises de moins de 50 salariés et aux entreprises de 50 salariés et plus.

En effet, s'agissant d'un avenant relatif aux CQP de branche, le présent avenant s'applique de manière identique à toutes les entreprises entrant dans le champ de la convention collective de l'immobilier sans distinction de leur effectif.

Il pourra être révisé ou dénoncé dans les conditions prévues par le code du travail. Il fera l'objet des formalités de dépôt et d'extension prévues au code du travail.

Les dispositions du présent accord entreront en vigueur le jour de la signature du présent accord.

Fait à Paris, le 15 décembre 2021.

(Suivent les signatures.)

L'ensemble des activités des présents référentiels s'exerce dans le respect de la réglementation en vigueur à savoir la loi « Hoguet », et la loi « Élan ».

Les professions immobilières (agent immobilier - gestionnaire locatif - administrateur du bien / syndic de copropriété) font partie des professions réglementées dont les textes de base sont la loi « Hoguet » n° 70-9 du 2 janvier 1970 et le décret n° 72-678 du 20 juillet 1972.

Par ailleurs, le professionnel devra mobiliser les textes de référence en vigueur existants (ou à paraître) lors des activités professionnelles présentes dans le référentiel ci-dessous : la loi 65-57 du 10 juillet de 1965, la loi du 6 juillet de 1989, la loi « Alur » du 24 mars 2014 (notamment les aspects déontologiques de la profession), la loi « Élan » du 23 novembre 2018, la loi « Climat et résilience » de 2021. Une attention particulière sera apportée en matière de lutte contre les discriminations en matière d'accès au logement.

Le professionnel de l'immobilier titulaire de la carte professionnelle (T, G, S) effectue les démarches afin d'obtenir l'habilitation pour son collaborateur qui va s'entremettre en son nom. Le CQP vise l'acquisition des compétences dudit collaborateur habilité par le professionnel de l'immobilier.

L'habilitation permet au collaborateur d'identifier sa qualité et l'étendue de ses pouvoirs (éventuellement recevoir l'engagement des parties et percevoir des fonds – concernant exclusivement le salarié – article 9 du décret n° 72-678 du 20 juillet 1972).

Dans ce cadre, le collaborateur ne doit pas être frappé d'incapacité ou d'interdiction d'exercer.

L'ensemble de ces éléments constitue un socle introductif commun aux trois CQP.

Annexe 1 Référentiel d'activité, référentiel de compétences et référentiel d'évaluation

CQP du négociateur immobilier

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
BLOC 1 : Rechercher des clients-vendeurs pour obtenir des mandats de vente de biens immobiliers et fonciers		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
1.1 Prospection de biens immobiliers (habitations et terrains) dans un secteur géographique donné	C.1.1 Dans le cadre des orientations fixées par la hiérarchie, prospecter des biens immobiliers et fonciers (habitations et terrains) dans un secteur géographique donné pour développer des opportunités de mandats immobiliers et fonciers.		
1.1.1 Veille informationnelle sur son secteur géographique de prospection	C.1.1.1 Effectuer une veille sur son marché, en identifiant des sources d'informations pertinentes et en prenant en compte les éléments essentiels du marché local de l'immobilier pour disposer des informations actualisées.	Cas pratique sur la prospection des clients- vendeurs Contrôle en cours de Formation (CCF)	Les sources d'informations identifiées sont pertinentes par rapport au marché local.
1.1.2 Exécution de la pige immobilière dans un secteur géographique défini	C.1.1.2 Dans le cadre des orientations fixées par la hiérarchie, effectuer la pige immobilière sur un secteur géographique défini en utilisant différents moyens pour développer des opportunités de mandats immobiliers.	Cas pratique CCF	La pige immobilière est effectuée par des moyens cohérents avec la politique commerciale de l'entreprise.
1.1.3 Diffusion de supports de communication multicanal	C.1.1.3 Sous contrôle de la hiérarchie et en tenant en compte des autorisations légales, diffuser les supports de communication visant des potentiels vendeurs de biens immobiliers par voie matérielle et électronique afin développer des contacts commerciaux.	Cas pratique CCF	Les supports de communication sont diffusés par l'ensemble des voies électroniques et/ou matérielles autorisées et légales La diffusion des supports est effectuée selon une liste présentant tous les potentiels vendeurs de la zone géographique prospectée.
1.2 Participation à l'estimation d'un bien Immobilier et /ou foncier	C.1.2. En lien avec la hiérarchie estimer le prix d'un bien Immobilier et/ou foncier en collectant les informations nécessaires et en rédigeant un avis de valeur pour définir une valeur fiable du bien par rapport au marché et pour recueillir l'adhésion du client vendeur.		

1.2.1 Recueil des toutes les données du bien immobilier	C.1.2.1 Recueillir toutes les données du bien immobilier en vérifiant l'authenticité des documents légaux, en visitant le bien et en collectant les documents pertinents pour proposer une estimation du bien de façon correcte et s'assurer de l'identité(s) des requérant(s).	Etude de cas sur l'estimation du prix d'un bien et la promotion commerciale d'un bien immobilier et/ou foncier <i>Durée de 4 heures</i>	Les données recueillies sont complétées en fonction de la réglementation en vigueur (présence accès aux personnes à mobilité réduite (PMR), l'année de construction, superficie du bien immobilier et/ou foncier, coût des charges de copropriétés, impôts, travaux budgétés à prévoir, diagnostics, la localisation, l'environnement, la performance énergétique etc.) La vérification de l'authenticité des documents légaux est effectuée au regard de la réglementation en vigueur. Les documents collectés sont pertinents au regard des données recueillies.
1.2.2 Pré-estimation du bien immobilier auprès du Directeur d'agence	C.1.2.2 Evaluer une première estimation du bien à partir des données recueillies et des comparaisons des derniers biens immobiliers et/ou fonciers vendus dans le secteur afin de proposer à sa hiérarchie une valeur du bien cohérente avec le marché du secteur géographique visé.		<p>La première estimation est évaluée à partir des données recueillies : présence accès PMR, l'année de construction, superficie du bien immobilier et/ou foncier, coût des charges de copropriétés, impôts, travaux budgétés à prévoir, diagnostics, la localisation, l'environnement, la performance énergétique, etc.</p> <p>La première estimation du prix pour le bien immobilier est comparable avec au moins trois biens immobiliers similaires (surface, zone géographique) vendus dans les six derniers mois.</p> <p>La première estimation du prix du bien immobilier prend en compte la valeur locative du bien.</p>

1.2.3 Proposition d'avis de valeur du bien immobilier auprès du propriétaire	C.1.2.3 Après avoir obtenu la validation hiérarchique, justifier l'avis de valeur rédigé, auprès du client vendeur en mettant en avant des arguments pertinents issus d'une étude de marché sur des biens similaires vendus et en vente sur le même secteur géographique pour garantir la fiabilité de l'avis de valeur et pour recueillir l'adhésion du client vendeur.		Les arguments mis en avant sont pertinents au regard de l'étude de marché.
1.3 Prise d'un mandat immobilier	C1.3 Remporter un mandat immobilier en ayant expliqué les différentes typologies de mandats et argumenté en faveur de la typologie préconisée par l'agence pour convaincre le client à signer le mandat.		
1.3.1 Recueil de l'accord du vendeur du bien immobilier et/ou foncier sur la typologie de mandat de vente	C.1.3.1 En tenant en compte les orientations de l'agence, en expliquant les avantages et inconvénients des différents mandats (simples et exclusifs), argumenter pour convaincre le client vendeur en faveur de la typologie de mandat correspondante aux choix commerciaux de l'agence	Jeu de rôle et entretien d'exploration (30 minutes de préparation et 30 minutes d'échanges) pour la prise d'un mandat exclusif. <i>Le candidat joue le rôle du négociateur immobilier</i> <i>Un des membres du jury joue le rôle le client vendeur</i>	Les arguments avancés au client vendeur correspondent aux choix commerciaux de l'agence.
1.3.2 Rédaction du mandat immobilier en vue de sa signature par le vendeur du bien immobilier	C.1.3.2 Rédiger le mandat immobilier, en compilant les informations sur un document et réunissant les pièces nécessaires (imprimé dynamique, etc.) afin de contractualiser la signature du mandat par les deux parties (agence- client-vendeur).	Cas pratique CCF	Le mandat est rédigé conformément à la réglementation en vigueur.
1.3.3. Constitution du dossier de vente de la propriété (bien immobilier et /ou foncier).	C.1.3.3 Constituer le dossier de vente en collectant les pièces nécessaires et propres au bien à vendre en vérifiant leur validité pour permettre la mise en vente du bien.	Cas pratique CCF	Le dossier de vente est complet : diagnostics, documents relatifs à la validité de la propriété, certificat de surface Loi Carrez, les derniers procès-verbaux d'Assemblée Générale, règlement de la copropriété
1.4. Participation à la promotion commerciale du bien immobilier et ou foncier	C.1.4 Promouvoir le bien immobilier et/ou foncier en rédigeant la fiche commerciale, diffusant l'annonce via les canaux le plus opportuns, collaborant à la production de visuels et constituant le dossier de vente afin d'assurer la meilleure visibilité auprès des publics cibles pour la mise en vente du bien immobilier et/ou foncier.		

1.4.1 Rédaction d'une proposition de la fiche commerciale et de l'annonce du bien immobilier et /ou foncier auprès de la hiérarchie	C.1.4.1 Après de la hiérarchie, rédiger une proposition de fiche commerciale et d'annonce du bien à vendre, en sélectionnant les caractéristiques essentielles, en les mettant en forme de façon adéquate, en créant ou choisissant des prestataires pour la création de visuels, afin de décrire le bien et d'attirer des clients acquéreurs.	Etude de cas sur l'estimation du prix d'un bien et la promotion commerciale d'un bien immobilier et ou foncier <i>Durée de 4 heures</i>	Les caractéristiques essentielles du bien immobilier sont précisées : présence d'un ascenseur, nombre d'étages, balcon, terrasse, cave, grenier, garage, parking, système de chauffage, type d'isolation, exposition, nombre de chambres, rangement... Les visuels choisis ou créés valorisent le bien immobilier en lien avec les tendances du marché La diffusion de l'annonce est cohérente au regard des publics cibles.
1.4.2 Diffusion des annonces papier (vitrine, boîtes aux lettres, etc.) et /ou dans les réseaux sociaux.	C.1.4.2. Après la validation hiérarchique de l'annonce rédigée du bien, la diffuser tant matériellement qu'électroniquement en utilisant les outils matériels et numériques préconisés par l'agence pour assurer la plus grande visibilité possible et toucher les publics cibles.		
BLOC 2 : Accompagner le client acquéreur pour identifier les biens immobiliers et fonciers à acheter			
2.1 Prise en charge du client - acquéreur	C.2.1 Prendre en charge le client-acquéreur en l'accueillant à l'agence sans discriminations, en répondant aux sollicitations téléphoniques et en traitant les demandes par internet dans des délais impartis et dans le respect des directives de la hiérarchie pour assurer un premier niveau d'information. C.2.1.1 Accueillir dès leur arrivée et avec bienveillance les clients selon la réglementation en vigueur visant l'égalité de traitement et l'accessibilité des personnes en situation de handicap afin d'établir un premier contact		
2.1.1 Accueil (physique, téléphonique) au sein d'une agence immobilière		Jeu de rôle et entretien d'exploration (30 minutes de préparation et 30 minutes d'échanges) sur l'accueil et l'analyse de la demande d'un client-acquéreur en situation de handicap. <i>Le candidat joue le rôle du négociateur immobilier. Un ou deux membres du jury jouent le rôle du client acquéreur.</i>	Le client est pris en charge dès son arrivée dans l'agence L'accueil du client est conforme à la réglementation visant l'égalité de traitement et l'accessibilité des personnes en situation de handicap.

2.1.2 Traitement des demandes par internet des clients qui contactent l'agence via le site ou les réseaux sociaux	C.2.1.2 Traiter les demandes par internet des clients potentiels dans des délais impartis et dans le respect des directives de la hiérarchie afin de les informer sur les biens demandés.	Cas pratique CCF	Les demandes sont traitées conformément aux délais impartis par l'agence. Les demandes sont traitées conformément aux directives de la hiérarchie.
2.2 Analyse de la demande du client-acquéreur	C.2.2 Analyser la demande du client-acquéreur, en le questionnant sur ses besoins et ses disponibilités financières et en reformulant ses demandes pour identifier sa recherche et son projet immobilier en lien avec son supérieur hiérarchique.		
2.2.1 Recueil des informations sur la recherche du client acquéreur	C.2.2.1 Questionner le client sur sa recherche, en mobilisant des techniques de la « découverte client » et de la reformulation, afin d'identifier les besoins, les contraintes et les possibilités de financement, par étapes successives.	Jeu de rôle et entretien d'exploration <i>(Temps de préparation 30 minutes et temps d'échange 30 minutes)</i> <i>Accueil et analyse de la demande du client-acquéreur en situation de handicap.</i> <i>Le candidat joue le rôle du négociateur immobilier.</i> <i>Un ou deux membres du jury qui jouent le rôle des clients-acquéreurs.</i>	Le questionnement réalisé par le négociateur immobilier permet d'identifier les besoins et les contraintes du client acquéreur par étapes successives.
2.2.2 Qualification du projet immobilier du client acquéreur avec la direction de l'agence immobilière	C.2.2.2 A partir de l'analyse des informations obtenues identifier le projet immobilier du client (à moyen ou long terme, nature du bien immobilier) et son profil (degré de maturité, situation actuelle) pour transmettre ses conclusions à sa hiérarchie et définir avec elle l'accompagnement à proposer au client.		Le projet du client acquéreur est identifié conformément aux attendus de la direction de l'agence. Le profil du client est identifié conformément aux attendus de la direction de l'agence.
2.3 Présentation des biens immobiliers et fonciers	C.2.3 Présenter des biens immobiliers et fonciers auprès du client acquéreur en effectuant des rapprochements entre ses demandes et les biens existants, et suggérant des biens similaires afin de répondre à ses attentes tout en élargissant les possibilités d'achat de biens immobiliers et fonciers.		
2.3.1 Rapprochement avec les biens immobiliers correspondants au projet et à la surface financière	C.2.3.1 Effectuer un rapprochement entre les critères de recherche du client et les biens présents dans différentes bases de données (fichier de l'agence, fichier des confrères), afin de proposer une sélection des biens à visiter cohérente avec les attentes du client-acquéreur.	Étude de cas sur l'accompagnement des clients vendeurs. <i>Durée de 4 heures</i>	La sélection des biens immobiliers proposée est cohérente avec les caractéristiques du bien recherché par le client.

2.3.2 Proposition d'autres biens immobiliers	C.2.3.2 Proposer des biens similaires, en prenant en compte les critères, besoins disponibilités du client et les tendances du marché afin d'ajuster et élargir la recherche si nécessaire.		Les biens similaires prennent en compte les besoins, les disponibilités du client et les tendances du marché.
2.4 Visite des biens immobiliers et/ou fonciers	C.2.4 Assurer la visite des biens immobiliers et fonciers auprès du client acquéreur en planifiant le rendez-vous, préparant le bien en amont, conduisant la visite physiquement ou virtuellement et présentant le dossier de vente afin de valoriser le bien et permettre d'en amorcer la vente.		
2.4.1 Planification de la visite (physique-virtuelle) du bien immobilier	C.2.4.1 Planifier la visite, en prenant rdv avec le client (physiquement ou virtuellement), en rédigeant le « bon de visite », en vérifiant le bon état général du bien, ainsi qu'en préparant le dossier du bien, afin de s'assurer qu'il corresponde à la recherche du client acquéreur et de favoriser l'aboutissement d'une offre d'achat.	Cas pratique CCF	La visite est planifiée en prenant en compte l'absence du locataire ou propriétaire. Le bon état général du bien est vérifié correctement par rapport au rangement des pièces.
2.4.2 Visite physique ou virtuelle du bien immobilier	C.2.4.2 Conduire la visite du bien immobilier en présentant les principales qualités du bien et de son environnement, en répondant aux interrogations du client tout au long de la visite, afin de rassurer le client acquéreur et valoriser le bien à ses yeux.	Cas pratique CCF	Les principales qualités du bien et de son environnement sont valorisées en fonction des besoins et des contraintes du client-acquéreur.
2.4.3 Evaluation de la satisfaction du client-acquéreur	C.2.4.3 A l'issue de la visite, demander au client si le bien correspond à ses recherches en complétant une fiche d'évaluation afin de confirmer la pertinence du bien proposé ou si nécessaire d'ajuster les recherches.	Cas pratique CCF	Le négociateur valide avec le client-acquéreur la pertinence du bien proposé.
2.4.4 Participation à la présentation d'un dossier de vente et des conditions d'acquisition du bien auprès du client-acquéreur	C.2.4.4 Avec le responsable hiérarchique, participer à la présentation du dossier de vente en informant de façon exhaustive sur tous les aspects du bien et en expliquant les différentes étapes et les démarches nécessaires à l'achat afin de répondre aux inquiétudes du client acquéreur et d'éviter tout risque de contentieux pénal.	Cas pratique CCF	Les informations relatives au bien immobilier suivantes sont transmises en fonction de la réglementation en vigueur : historique du bien immobilier, type de chauffage, superficie habitable, les travaux réalisés, à prévoir, diagnostics, coût de fonctionnement du bien, consommation énergétique, PLU, ...

2.4.5 Reporting au propriétaire (Compte -rendu de visite)	C.2.4.5 Transmettre le compte-rendu de visite idoine auprès du propriétaire du bien, après chaque visite, afin de l'informer de l'état d'avancement de la commercialisation du bien.	Cas pratique CCF	Les comptes-rendus de visite idoines sont transmis auprès du propriétaire. Des propositions d'amélioration sont suggérées au propriétaire suite aux retours par les clients lors de visites.
BLOC 3 : Effectuer l'intermédiation entre le client acquéreur et le client vendeur afin de contractualiser l'acte de vente du bien immobilier et/ou foncier			
3.1.1 Conseil du client acquéreur sur le(s) bien(s) immobiliers ou fonciers à acheter	C.3.1 Elaborer une promesse d'achat avec le client acquéreur en le consultant sur les biens immobiliers et/ou fonciers pour lesquels positionner une offre d'achat à un prix acceptable par le vendeur, et en rédigeant l'offre d'achat de façon complète pour garantir sa conformité et l'enclenchement de la transaction immobilière.	Étude de cas sur l'intermédiation entre le client acquéreur et le client vendeur afin de contractualiser l'acte de vente. <i>Durée de 4 heures</i>	Les biens immobiliers et/ou fonciers conseillés sont pertinents au regard des disponibilités financières du client acquéreur. L'offre d'achat est cohérente avec les tendances du marché et l'état du bien immobilier et/ou foncier. L'offre d'achat rédigée est complète et sans erreurs.
3.1.2 Rédaction d'une offre d'achat avec le client acquéreur	C.3.1.1 En fonction des besoins exprimés, des disponibilités financières, de l'état des biens immobiliers et des prix du marché, conseiller le client dans son analyse pour l'aider à choisir de(s) bien(s) immobilier, foncier pour lesquels positionner une offre d'achat à un prix pouvant être acceptée par le client-vendeur. C.3.1.2 Avec le(s) client(s) acquéreur(s), rédiger une offre d'achat en intégrant les éléments relatifs au bien de façon complète et sans erreur pour garantir la conformité de l'offre et enclencher la transaction commerciale.		
3.2Présentation de l'offre d'achat du bien immobilier au client-vendeur	C.3.2 Présenter l'offre d'achat du bien immobilier et/ou foncier au client-vendeur en expliquant les démarches effectuées pour vendre le bien et en valorisant de façon pertinente l'offre d'achat afin de convaincre le client-vendeur à contresigner l'offre du client-acquéreur.		
3.2.1 Présentation de l'offre d'achat du bien immobilier au client-vendeur	C.3.2.1 Présenter l'offre d'achat en étapes successives : en expliquant le positionnement du client-acquéreur, les différentes démarches effectuées pour la vente, et en répondant aux questions du client vendeur, pour valoriser l'offre du client acquéreur.	Jeu de rôle et entretien d'exploration <i>(Temps de préparation 30 minutes et temps d'échange 30 minutes) sur la présentation d'une offre d'achat.</i>	La présentation de l'offre d'achat est structurée en étapes successives : la qualité du prix du mandat, rappel du nombre de visites et des différentes démarches effectuées, la proposition du client acquéreur.

			<i>Le candidat joue le rôle du négociateur immobilier.</i> <i>Un de membres du jury joue le rôle du client-vendeur</i>	Les arguments présentés par le négociateur immobilier sont pertinents au regard des points forts du dossier du client acquéreur.
3.2.2 Recueil de l'adhésion du client-vendeur sur l'offre d'achat	C.3.2.2 Recueillir l'adhésion du client-vendeur à l'offre d'achat, si elle ne correspond au prix, à l'aide d'arguments pertinents afin d'obtenir la contre signature de l'offre d'achat par le vendeur			
3.3 Préparation de l'avant contrat	C.3.3 Préparer l'avant contrat en constituant le dossier administratif relatif à la transaction commerciale et en organisant la réception du client acquéreur lors de la signature de l'avant-contrat afin de permettre la contractualisation de l'acquisition et le versement de l'acompte séquestre.			
3.3.1 Constitution du dossier administratif relatif à la transaction commerciale du bien (pour la rédaction du compromis)	C.3.3.1 Constituer le dossier administratif du bien en vente en s'assurant que toutes les pièces sont présentes et valides pour leur transmission au directeur (ou assistant) d'agence, ou directement au notaire afin de rédiger le compromis ou avant-contrat sans erreur ou omission.			Le dossier administratif du bien en vente est complet dans le respect de la réglementation en vigueur
3.3.2 Réception du client acquéreur lors de la signature de l'avant-contrat.	C.3.3.2 Lors de la signature de l'avant-contrat, en autonomie recevoir les clients acquéreurs selon la procédure de l'agence : explication des différentes pièces du dossier de vente ainsi que des dernières démarches administratives pour permettre la contractualisation de l'acquisition, en signant l'acte, et pour obtenir le versement de l'acompte séquestre.		Etude de cas sur l'intermédiation entre le client acquéreur et le client vendeur afin de contractualiser l'acte de vente. <i>Durée de 4 heures</i>	La contractualisation de l'acquisition suit la procédure prévue par l'agence.
3.4 Suivi de l'avant contrat jusqu'à la réitération de la vente	C.3.4 Accompagner le client acquéreur et vendeur depuis l'avant contrat jusqu'à la signature de l'acte de vente final en suivant les conditions suspensives, en partageant les informations nécessaires, en organisant la signature finale et visitant le bien afin de sécuriser la vente pour finaliser la transaction immobilière et percevoir les honoraires de l'agence.			
3.4.1 Suivi des conditions suspensives de l'avant contrat	C.3.4.1. Effectuer le suivi du dossier et de la levée des conditions suspensives en vérifiant le respect des délais impartis, et en s'informant des demandes des préts du client-acquéreur, jusqu'à la signature de l'acte authentique translatif de propriété pour sécuriser la vente.		Cas pratique CCF	Le négociateur vérifie les délais relatifs aux conditions suspensives. Le négociateur s'enquiert de l'évolution des demandes de prêts du client-acquéreur.

3.4.2 Information régulière du client-vendeur de l'état d'avancement de la transaction	C.3.4.2 Informer régulièrement le client -vendeur en utilisant les modalités demandées pour le conforter sur l'avancement de la transaction	Cas pratique CCF	L'avancement de la transaction est transmis au client vendeur selon des modalités demandées.
3.4.3 Prise de rendez-vous avec les notaires pour la signature de l'acte de vente.	C.3.4.3 Planifier les rendez-vous chez le notaire rédacteur, en s'assurant des disponibilités des différentes parties et du respect des délais impartis pour fixer la date de la signature de l'acte authentique de vente	Cas pratique CCF	La date de la signature de l'acte de vente est fixée dans le respect des délais et des disponibilités des différentes parties.

Annexe 2 Référentiel d'activité, référentiel de compétences et référentiel d'évaluation

CQP du chargé de gestion locative

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>		RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>		RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION		CRITÈRES D'ÉVALUATION	
BLOC 1 : Concourir à la gestion locative liée à l'entrée et à la sortie du locataire-preneur					
1.1 Participation à la sélection du dossier du locataire-preneur	C.1.1 Participer à la sélection du dossier du locataire preneur en ayant vérifié la validité des diagnostics techniques et en ayant proposé une sélection de dossiers sur la base de critères légaux et non discriminatoires au gestionnaire locatif afin d'aider le propriétaire à identifier le locataire preneur du bien immobilier.	C.1.1.1 Avant la mise en location du bien immobilier vérifier la validité des diagnostics techniques du bien immobilier en effectuant une veille technique et réglementaire, en analysant et actualisant les diagnostics techniques (ex : électricité, eau, gaz, amiante...) afin de s'assurer que le logement puisse être mis en location selon la réglementation en vigueur	C.1.1.2 Après du gestionnaire locatif, proposer une sélection de dossier(s) de candidatures, choisis en fonction de critères légaux (solvabilité...) et non discriminatoires (sexe, origine, handicap, etc.), et constitués avec toutes les pièces nécessaires et valides conformément à la réglementation en vigueur pour présentation auprès du propriétaire afin d'identifier le locataire preneur du bien immobilier.	Etude de cas sur la sélection du dossier du locataire-preneur et l'établissement du bail de location Durée de 4 heures	La validité des diagnostics est vérifiée conformément à la réglementation en vigueur.
1.2 Etablissement du bail de location	C.1.2.1 Participer à la rédaction du bail de location à usage d'habitation, en lien avec la hiérarchie, en prenant en compte la réglementation en vigueur et les informations nécessaires, pour formaliser le contrat de location	C.1.2.2 Organiser la signature du bail dans des délais impartis en présentiel ou en distanciel avec le locataire-preneur pour contractualiser l'acte de location.	C.1.2.3 Transmettre, dans les délais impartis, tous les documents relatifs à la location, en identifiant les destinataires, en alimentant l'espace client selon la réglementation en vigueur pour ajuster les charges auprès du locataire si besoin.		Le dossier est constitué de façon complète conformément à la réglementation en vigueur : Bulletins de salaire, état civil, justificatif de domicile, attestation d'assurance, dépôt de garantie, garant ou assurance loyer impayé, etc.
1.2.1 Participation à la rédaction du bail de location Le cas échéant, aide à l'établissement de l'acte de cautionnement	C.1.2.1 Participer à la rédaction du bail de location à usage d'habitation, en lien avec la hiérarchie, en prenant en compte la réglementation en vigueur et les informations nécessaires, pour formaliser le contrat de location	C.1.2.2 Organiser la signature du bail dans des délais impartis en présentiel ou en distanciel avec le locataire-preneur pour contractualiser l'acte de location.	C.1.2.3 Transmettre, dans les délais impartis, tous les documents relatifs à la location, en identifiant les destinataires, en alimentant l'espace client selon la réglementation en vigueur pour ajuster les charges auprès du locataire si besoin.		Le bail rédigé est conforme à la réglementation en vigueur
1.2.2 Organisation de la signature du bail	C.1.2.2 Organiser la signature du bail dans des délais impartis en présentiel ou en distanciel avec le locataire-preneur pour contractualiser l'acte de location.	C.1.2.3 Transmettre, dans les délais impartis, tous les documents relatifs à la location, en identifiant les destinataires, en alimentant l'espace client selon la réglementation en vigueur pour ajuster les charges auprès du locataire si besoin.			La signature du bail est organisée conformément aux délais impartis.
1.2.3 Transmission des documents relatifs à la location	C.1.2.3 Transmettre, dans les délais impartis, tous les documents relatifs à la location, en identifiant les destinataires, en alimentant l'espace client selon la réglementation en vigueur pour ajuster les charges auprès du locataire si besoin.				La signature est organisée conformément à la réglementation en vigueur.
					Les documents transmis sont complets conformément à la réglementation en vigueur.

1.3. Organisation de l'état des lieux d'entrée	C.1.3 Organiser l'état des lieux d'entrée en vérifiant les conditions matérielles du bien immobilier et en le dressant dans le respect de la réglementation en vigueur pour s'assurer que le bien corresponde aux critères de décence et permettre sa signature entre les deux parties.		
1.3.1 Vérifier les conditions matérielles du bien immobilier avant la réalisation de l'état des lieux d'entrée (électricité, gaz, eau, ...)	C.1.3.1. Avant l'état des lieux d'entrée, vérifier les conditions matérielles du bien immobilier en analysant et actualisant les diagnostics techniques (ex : électricité, eau, gaz, amiante...) afin de s'assurer que le logement réponde aux critères de décence d'un bien immobilier selon la réglementation en vigueur	Cas pratique <i>CCF</i>	Les conditions matérielles du bien immobilier sont vérifiées au regard des critères de décence d'un bien immobilier.
1.3.2 Etat des lieux d'entrée du locataire	C.1.3.2 Dans le respect de la réglementation en vigueur, dresser l'état des lieux en inspectant pièce par pièce et point par point, en relevant tous les compteurs rattachés au logement, en prenant des captations photographiques pertinentes pour le faire signer aux deux parties matériellement ou électroniquement.	Cas pratique <i>CCF</i>	L'état des lieux d'entrée est dressé conformément à la réglementation en vigueur. L'état des lieux d'entrée est dressé en inspectant chaque pièce et point par point (le revêtement mural, sols, plafonds, portes, fenêtres, serrures, installations électriques, etc.) Les captations photographiques prises sont pertinentes au regard de la situation constatée.
1.4 Traitement du congé du locataire et organisation de l'état des lieux de sortie	C.1.4 Traiter le congé du locataire en réceptionnant la notification dans le respect des délais et du bail de location, en informant le propriétaire bailleur et en dressant l'état des lieux de sortie dans le respect de la réglementation en vigueur pour identifier des réparations éventuelles à effectuer.		
1.4.1 Réception de la notification de congé et information auprès du propriétaire-bailleur	C.1.4.1 Sous contrôle de la hiérarchie, réceptionner la notification de congé du locataire en vérifiant si elle respecte les délais et les conditions de sortie du bail, et rédiger un courrier mail ou papier auprès du propriétaire-bailleur pour notifier l'acceptation du départ et déterminer la date de sortie	Jeu de rôle et entretien d'exploration (30 minutes de préparation et 30 minutes d'échanges) sur le traitement du congé du locataire et organisation de l'état des lieux de sortie	Le congé du locataire est vérifié par rapport aux délais et conditions de sortie du bail. Le courrier rédigé auprès du propriétaire bailleur précise si l'acceptation est confirmée et la date de sortie du locataire.
1.4.2 Etat des lieux de sortie	C.1.4.2 Dresser l'état des lieux de sortie dans le respect de la réglementation en vigueur, en inspectant pour chaque pièce les points nécessaires, en captant des photographies, et en comparant avec l'état des lieux d'entrée, pour identifier des réparations éventuelles à effectuer.		L'état des lieux de sortie est dressé conformément à la réglementation en vigueur. L'état des lieux de sortie est dressé en inspectant chaque pièce et point par point (le revêtement muraux, sols, plafonds, portes, fenêtres, serrures, installations électriques, etc.)

			Un comparatif entre l'état des lieux d'entrée et de sortie met en évidence les écarts ou anomalies éventuelles. Les captations photographiques prises sont pertinentes au regard de la situation constatée.
1.4.3 Restitution en tout ou partie au locataire-preneur du dépôt de garantie et régularisation des charges	C.1.4.3 Procéder dans le respect des délais à la restitution en tout ou partie du dépôt de garantie au locataire en expliquant et justifiant si des sommes sont imputées au dépôt de garantie ; et à la régulation des charges, en prenant en compte les données comptables et la réglementation en vigueur pour permettre de solder le compte du locataire et des éventuelles remises en état du bien.		La restitution de tout ou partie du dépôt garantie est effectuée conformément à la réglementation en vigueur.
1.4.4 Information du départ du locataire-preneur au service des impôts dont dépend le bien immobilier	C.1.4.4 Dans le cadre de la réglementation en vigueur, informer le service des impôts dont dépend le bien immobilier du départ du locataire-preneur dans des délais impartis afin d'exonérer le paiement de la taxe d'habitation par le bailleur si nécessaire		La régularisation des charges est calculée conformément à la réglementation en vigueur. L'information est transmise au service des impôts dans les délais impartis.
BLOC 2 : Assurer le suivi du contrat durant la location du bien immobilier et le maintien en bon état du bien immobilier			
2.1 Suivi du contrat de location du bien immobilier auprès du locataire	C.2.1 Suivre le contrat de location du bien immobilier en vérifiant les encaissements des loyers, en relançant jusqu'au déclenchement de la procédure de recouvrement lors d'impayés, en transmettant des documents relatifs aux charges, en traitant tout type de demande du locataire pour assurer le bon déroulement du contrat de location.		
2.1.1 Vérification de l'encaissement des loyers	C.2.1.1 Vérifier les encaissements de loyers, en suivant le quitancement des loyers et contrôlant les dates d'échéances pour identifier des impayés éventuels et pour relancer à l'amiable le locataire	Jeu de rôle et entretien d'exploration (30 minutes de préparation et 30 minutes d'échanges) sur le suivi du contrat de location bien immobilier auprès du locataire	La quittance est éditée et adressée au locataire. Un reçu pour règlement partiel est édité et adressé au locataire. Le locataire est informé de la mise à disposition de la quittance. Les relances sont faites dans les délais La vérification des encaissements des loyers respecte les dates d'échéances.

2.1.2 En cas d'impayés sans solution à l'amiable, déclenchement de la procédure de recouvrement	C.2.1.2 Après un certain délai temporel, si la relance à l'amiable n'aboutit pas, suivre la procédure de recouvrement établie par l'agence pour obtenir le loyer dû.		La procédure de recouvrement de l'agence est respectée.
2.1.3 Transmission de documents relatifs aux charges, loyers et taxes au locataire	C.2.1.3 Transmettre les documents nécessaires de régularisation de charges locatives, de révision de l'indexation des loyers ainsi que la taxe ordre ménage afin d'informer le locataire de tout réajustement et dû au propriétaire ou à la collectivité.		Les documents nécessaires à la régularisation des charges locatives sont transmis dans le respect de la procédure prévue par l'agence.
2.1.4 Traitement des demandes des clients locataires	C.2.1.4 Traiter les demandes et réclamations des clients locataires dans des délais impartis par voie téléphonique, mail, ou physique en faisant preuve d'écoute et en utilisant les formes adéquates pour leur apporter les informations et solutions adaptées.		Le traitement des demandes des clients locataires est effectué dans des délais impartis. Le traitement des demandes permet d'éviter des tensions et conflits potentiels.
2.2 Suivi de la gestion du mandat auprès du propriétaire-bailleur	C.2.2 Suivre la gestion du mandat auprès du propriétaire-bailleur en vérifiant les versements des loyers et paiement des charges, en transmettant des documents pour la déclaration de revenus, en participant aux assemblées générales, afin de garantir les services prévus dans le mandat et satisfaire le client. C.2.2.1 Vérifier les versements des loyers et le paiement des charges, en contrôlant les comptes des loyers auprès du propriétaire-bailleur conformément au compte détaillé, et en faisant des comptes-rendus de gestion pour garantir un suivi du contrat de location. C.2.2.2 Transmettre les documents au propriétaire-bailleur pour effectuer ses déclarations de revenus fonciers en fonction des recettes engendrées par la location du bien pour contribuer à l'accompagnement assuré par le gestionnaire locatif. C.2.2.3 Sous mandat, participer aux assemblées générales pour représenter le propriétaire et suivre les dépenses du propriétaire et transmettre des demandes à l'ordre du jour par courrier recommandé auprès du syndic	Cas pratique CCF	Transmission du compte rendu de gestion dans des délais impartis avec un état détaillé des recettes et dépenses sur la période.
2.2.1 Vérification des versements des loyers au propriétaire-bailleur et du paiement de charges de copropriété du bien mis en gestion (suivant type de mandat)			
2.2.2 Si le mandat le prévoit, transmission des informations pour la déclaration de revenus		Cas pratique CCF	L'état récapitulatif des loyers perçus et des charges déductibles pour le bailleur pour le propriétaire-bailleur est transmis.
2.2.3 Participation aux assemblées générales de copropriétaires si le mandat le prévoit		Cas pratique CCF	La participation sous mandat aux AG respecte les consignes données par le propriétaire-bailleur.
2.3 Maintien du bien en bon état de réparation locative (bien immobilier occupé)	C.2.3 Maintenir le bien immobilier occupé en bon état de réparation locative en constant les états de sinistres, en prenant les mesures de sauvegarde, en participant à la réalisation des travaux incombant au propriétaire, et en suivant les travaux incombant au locataire pour permettre l'entretien du bien immobilier et sa valeur locative. C.2.3.1 Sous contrôle de la hiérarchie, constater et suivre l'état du sinistre et les rapports d'expertises, en se rendant éventuellement sur site, en effectuant des captations d'images, en informant les parties prenantes (propriétaire, syndic et hiérarchie), en préparant les éléments administratifs pour identifier les réparations et/ou des travaux d'entretien (locataire-prenneur, propriétaire bailleur, syndic ou tiers) et pour que les assurances puissent prendre en charge le sinistre.	Etude de cas sur le maintien du bien en bon état de réparation collective et sa remise en état Durée de 4 heures	Il assure la transmission des informations permettant la rédaction d'un constat du sinistre. La captation d'images est pertinente au regard du sinistre constaté.
2.3.1 Constat et suivi de l'état du sinistre			

2.3.2 Si les travaux incombent au propriétaire, prise de mesure de sauvegarde	C.2.3.2 Sous couvert de sa direction, prendre les mesures de sauvegarde nécessaires du bien locatif selon la nature du sinistre pour préserver le bien immobilier.	Les mesures de sauvegarde sont prises et adaptées à la nature du sinistre. Les justificatifs nécessaires sont collectés. La réparation des dommages est chiffrée. Les devis concernant la réparation des dommages sont collectés/demandés.
2.3.3 Participation à la réalisation du bon déroulement des travaux jusqu'à la clôture du dossier sinistre pour le propriétaire du bien	C.2.3.3 Sous le contrôle de sa hiérarchie, ayant obtenu les rapports d'expertise, les accords des différentes parties ainsi qu'ayant reçus les devis des prestataires, il participe à la réalisation des travaux nécessaires jusqu'à leur clôture pour la remise en état du bien immobilier.	L'intervention est réalisée conformément aux chiffrages des travaux et validée par les assureurs.
2.3.4 Suivi du sinistre pris en charge par le locataire	C.2.3.4 Suivre le sinistre qui incombe au locataire en échangeant régulièrement avec lui pour s'assurer qu'il ait fait les démarches nécessaires afin d'entretenir le bien en vue de l'état des lieux de sortie.	Information régulière pour suivre l'état d'avancement Information régulière pour suivre l'état d'avancement
2.4 Remise en état du bien immobilier (vide)	C.2.4 Assurer la remise en état du bien immobilier vide en identifiant les travaux nécessaires, en suivant leur bon déroulement avec les syndicats de copropriété et en communiquant les pièces administratives au gestionnaire locatif pour garantir la conservation du bien immobilier et permettre sa remise sur le marché locatif ou de vente.	
2.4.1 Identification des travaux nécessaires	C.2.4.1 En prenant en compte l'état des lieux de sortie et en effectuant une visite du bien, identifier les travaux nécessaires à communiquer au bailleur pour permettre la bonne conservation du bien et sa capacité de location nouvelle.	L'identification des travaux pour la remise en état du bien est cohérente avec l'état des lieux de sortie. La communication au bailleur est effectuée autour des travaux à réaliser.
2.4.2 Suivi des travaux avec les syndicats de copropriété	C.2.4.2 Suivre les travaux jusqu'à leur aboutissement, pour garantir la remise en état du bien selon les objectifs fixés et les délais établis.	La réception du chantier est actée en fonction des travaux à effectuer.
2.4.3 Communication des pièces administratives au gestionnaire locatif	C.2.4.3 En fonction des intentions du propriétaire (location, vente du bien immobilier) assurer la communication des pièces actualisées au gestionnaire pour la remise du bien sur le marché immobilier.	Les pièces communiquées sont actualisées selon les travaux réalisés.

Etude de cas sur le maintien du bien en bon état de réparation collective et sa remise en état

Durée de 4 heures

Annexe 3 Référentiel d'activité, référentiel de compétences et référentiel d'évaluation

CQP du chargé de copropriété

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC 1 : Contribuer à la gestion administrative d'un portefeuille de biens en copropriété			
1.1 Participation à la prise en charge administrative (gestion) des contrats de syndie	C.1.1 Participer à la prise en charge administrative des contrats de syndie en effectuant une veille informationnelle, en reportant les nouveaux contrats de syndie et en actualisant l'agenda du gestionnaire de copropriété pour permettre un suivi conforme à la réglementation en vigueur et une organisation plus efficace.		
1.1.1 Veille réglementaire et technique	C.1.1.1 Effectuer une veille réglementaire et technique de façon régulière à partir des sources pertinentes et en recueillant des informations fiables afin d'actualiser ses connaissances pour renseigner au mieux les copropriétaires et mener à bien l'ensemble de ses missions.	Revue de presse sur un sujet donné (réglementaire et/ou technique) CCF	Les informations recueillies sont fiables. La veille réglementaire et technique est régulière.
1.1.2 Inscription des nouveaux contrats de syndie	C.1.1.2 Inscrire des nouveaux contrats de syndie sur le registre des mandats afin de respecter la réglementation en vigueur.	Cas pratique CCF	L'inscription des nouveaux contrats est effectuée conformément à la réglementation en vigueur.
1.1.3 Actualisation de l'agenda du gestionnaire de copropriété	C.1.1.3 Actualiser l'agenda du gestionnaire de copropriété pour permettre le suivi de l'organisation de réunions avec des prestataires, fournisseurs et copropriétaires.	Cas pratique CCF	L'actualisation de l'agenda du gestionnaire de copropriété reflète l'organisation des réunions avec les prestataires, fournisseurs et copropriétaires.
1.2. Organisation de l'assemblée générale des copropriétaires	C.1.2 Organisation de l'assemblée générale des copropriétaires sous le contrôle du gestionnaire de copropriété, en se chargeant de la logistique de la réunion préalable à l'assemblée générale avec le conseil syndical, en préparant la convocation et l'ordre du jour de l'assemblée générale, en participant à la prise des notes et la mise en forme du procès-verbal pour garantir le bon déroulement de l'assemblée générale et la formalisation des décisions dans le respect de la réglementation en vigueur.		
1.2.1 Organisation logistique des réunions préalable à l'assemblée générale (AG) avec le conseil syndical et de l'assemblée générale des copropriétaires	C.1.2.1 En lien avec le gestionnaire de copropriété, organiser la logistique de la réunion préparatoire à l'assemblée générale avec le conseil syndical des copropriétaires et de l'assemblée générale des copropriétaires en réservant les salles selon le calendrier prévu et en vérifiant les disponibilités de chacun pour assurer leur tenue et leur bon déroulement dans un cadre adapté.	Étude de cas sur l'organisation de l'assemblée générale des copropriétaires Durée de 4 heures	Les membres du conseil syndical sont réunis par le syndic pour la réunion préalable à l'AG. L'organisation de la logistique est opportune au regard des orientations du conseil syndical et du gestionnaire de copropriété. La salle pour l'assemblée générale est réservée selon le calendrier prévu.

1.2.2 Préparation administrative et logistique de l'assemblée générale (AG) des copropriétaires	C.1.2.2 Sous la direction du gestionnaire de copropriété avec l'avis du conseil syndical, préparer l'assemblée générale des copropriétaires, administrativement en élaborant les convocations conformément à la réglementation en vigueur (rédaction de l'ordre du jour précisant les résolutions soumises au vote, collecte d'un dossier complet avec les annexes nécessaires) pour les envoyer de façon appropriée dans des délais impartis à l'ensemble des copropriétaires.	Les résolutions soumises au vote sont indiquées dans l'ordre du jour. Les informations obligatoires figurent sur le courrier de convocation. La convocation est adressée aux copropriétaires dans les délais impartis. L'envoi des convocations est adressé à l'ensemble des copropriétaires. La prise des notes lors de l'assemblée générale est conforme aux échanges entre copropriétaires.
1.2.3 Prise de note lors des assemblées générales des copropriétaires	C.1.2.3 En appui au gestionnaire de copropriété, prendre des notes lors d'assemblées générales pour participer à la délivrance d'un procès-verbal conforme aux échanges de l'assemblée générale de copropriétaires.	
1.2.4 Formalisation du procès-verbal des assemblées générales	C.1.2.4 Sous le contrôle du gestionnaire de copropriété, formaliser les décisions votées par l'assemblée générale pour produire le procès-verbal et le diffuser le PV à l'ensemble des copropriétaires dans le respect de la réglementation et dans des délais impartis.	La formalisation du procès-verbal respecte les attendus du gestionnaire de copropriété. Le procès-verbal est diffusé conformément à la réglementation en vigueur.
1.3 Traitement des demandes et des doléances des copropriétaires	C.1.3 Traiter des demandes et des doléances des copropriétaires en accueillant les clients copropriétaires sans discriminations selon les règles établies par la direction, en réceptionnant les demandes et les raisons de mécontentements éventuelles, et en répondant de façon précise afin d'apporter un premier niveau de solution tout en informant le gestionnaire de copropriété.	
1.3.1 Accueil (physique, téléphonique, électronique) du client copropriétaire, membre du conseil syndical	C.1.3.1 Accueillir le client copropriétaire sans discriminations et selon les règles établies par la direction, pour établir un contact et favoriser le conseil et l'information sur la copropriété.	Le client est accueilli sans discriminations.
1.3.2 Réception des demandes des copropriétaires	C.1.3.2 Réceptionner les demandes des copropriétaires et leurs éventuelles raisons de mécontentement en favorisant l'écoute active et l'empathie afin d'identifier les réponses à apporter et maintenir la relation de confiance.	Le client est accueilli conformément aux règles établies par la direction. Les techniques de l'écoute active sont mises en œuvre

Jeu de rôle et entretien d'exploration (30 minutes de préparation et 30 minutes d'échanges) sur le traitement des demandes et des doléances des

1.3.3 Apport de réponses aux copropriétaires	C.1.3.3 Répondre de façon précise dans des délais impartis en utilisant les formes les plus appropriées et en informant le gestionnaire de copropriété afin de proposer un premier niveau de solution pour le copropriétaire.	copropriétaires	Les réponses apportées respectent les délais impartis
1.3.4 Gestion des données et suivi des factures de la copropriété	C.1.3.4 Gérer les données de la copropriété en actualisant les données, en archivant les documents, en diffusant de l'information sur l'extranet, et en suivant les factures et les dépenses de la copropriété afin de contribuer à la bonne administration du portefeuille de biens immobiliers.		Le client est accueilli conformément aux règles établies par la direction.
1.4 Gestion des données et suivi des factures de la copropriété	C.1.4 Gérer les données de la copropriété en actualisant les données, en archivant les documents, en diffusant de l'information sur l'extranet, et en suivant les factures et les dépenses de la copropriété afin de contribuer à la bonne administration du portefeuille de biens immobiliers.		
1.4.1 Actualisation des données de la copropriété	C.1.4.1 Actualiser régulièrement les différentes données de la copropriété en utilisant les outils de gestion choisis par le syndic, pour détenir des informations récentes sur la copropriété.	Cas pratique CCF	Les données de la copropriété sont actualisées de façon régulière.
1.4.2 Archivage des documents et comptes de la copropriété y compris du précédent syndic de la copropriété	C.1.4.2 Dans le respect de la réglementation en vigueur, sous le contrôle de la hiérarchie, archiver les documents de la copropriété et réceptionner les archives et les comptes de la copropriété afin d'identifier l'existence de contrats d'assurances en cours et conserver les données.	Cas pratique CCF	Les documents sont archivés en fonction de la réglementation en vigueur
1.4.3 Diffusion des informations de la copropriété	C.1.4.3 En lien avec le supérieur hiérarchique, diffuser sur l'extranet les données de la copropriété afin d'en faciliter l'accès aux copropriétaires.	Cas pratique CCF	Les informations de la copropriété sont accessibles aux copropriétaires.
1.4.4 Vérification des factures des différents fournisseurs	C.1.4.4 Sous contrôle hiérarchique, vérifier la correspondance entre les devis, les factures et la participation à l'ordre du service afin de verser les acomptes ou solder les factures aux entreprises selon le calendrier prévu.	Cas pratique CCF	Les factures sont soldées selon le calendrier prévu. Les acomptes sont versés selon le calendrier prévu.
1.4.5 Contrôle de l'équilibre entre dépenses et les recettes de la copropriété	C.1.4.5 Sous contrôle du gestionnaire, s'assurer de l'équilibre entre dépenses et recettes de la copropriété, en prenant en compte la réglementation en vigueur, en effectuant des prises d'appel de fonds spécifiques après accord du conseil syndical, et en relançant le paiement de charges selon les délais impartis, pour garantir la préservation du mandat et le paiement des honoraires.	Cas pratique CCF	Les recettes et les dépenses de la copropriété sont équilibrées.
BLOC 2 : Concourir au maintien et à l'entretien courant de la copropriété			
2.1 Entretien courant des parties communes et des équipements communs de la copropriété	C.2.1 Entretien des parties communes ainsi que les équipements communs de la copropriété en vérifiant la bonne exécution des contrats de maintenance et sous contrôle du gestionnaire en actualisant le carnet d'entretien de la copropriété afin de maintenir les parties communes et leurs équipements en bon état et de respecter la réglementation en vigueur.		

2.1.1 Vérification de la bonne exécution des contrats de maintenance courants ou d'entretien	C.2.1.1 Vérifier la bonne exécution des contrats de maintenance courants (chaufferie, ascenseur...), ou d'entretien selon un calendrier précis et en effectuant des visites de façon régulière, afin d'identifier tout dysfonctionnement à signaler au gestionnaire de copropriété.	Cas pratique CCF	La vérification de la bonne exécution des contrats courants s'effectue en fonction d'un calendrier précis.
2.1.2 Actualisation du carnet d'entretien de la copropriété	C.2.1.2 Sous contrôle du gestionnaire, s'assurer de l'actualisation du carnet d'entretien afin de respecter la réglementation en vigueur.	Cas pratique CCF	Tous les actes d'entretien sont reportés dans le carnet.
2.2 Gestion des sinistres	C.2.2 Gérer les sinistres en traitant les sollicitations des copropriétaires et en participant à la constitution du dossier de sinistre pour s'assurer de la prise en charge de la réparation du sinistre.		
2.2.1 Traitement des sollicitations des copropriétaires	C.2.2.1 Traiter les sollicitations des copropriétaires dans des délais impartis en les analysant, en identifiant la partie sinistrée, et en désamorçant les tensions générées par le sinistre (en organisant des réunions en s'assurant que toutes les parties soient là) pour leur apporter la réponse adéquate	Etude de cas sur la gestion des sinistres et le suivi des travaux de copropriété <i>Durée de 4 heures</i>	Les sollicitations des copropriétaires sont traitées dans des délais impartis. La partie sinistrée est identifiée. Les mesures conservatoires sont mises en œuvre si nécessaire.
2.2.2 Participation à la constitution du dossier de sinistre	C.2.2.2 Participer à la constitution du dossier de sinistre et à sa déclaration auprès des assureurs dans le respect des procédures et des délais garanties (DO, sinistres, vandalismes) en collectant les avis des experts pour s'assurer de la prise en charge et de la réparation du sinistre.	Etude de cas sur la gestion des sinistres et le suivi des travaux de copropriété <i>Durée de 4 heures</i>	La déclaration est effectuée auprès des assureurs dans les formes et dans les délais Le dossier de sinistre est complet conformément aux éléments suivants : date de sinistre, parties concernées, photos des dommages subis exploitables.
2.3 Suivi des travaux d'entretien et de maintenance votés par l'assemblée générale	C.2.3 Suivre les travaux d'entretien et de maintenance votés par l'assemblée générale en sollicitant des devis d'intervention et en s'assurant de l'exécution des travaux afin de conserver ou améliorer l'état du bien immobilier.		
2.3.1 Sollicitation de devis d'intervention (entreprises et/ou maîtres d'œuvre)	C.2.3.1 Solliciter des devis d'intervention auprès de partenaires référencés pour estimer les prix et les coûts des travaux	Etude de cas sur la gestion des sinistres et le suivi des travaux de copropriété	Sollicitation de trois devis à minima.
2.3.2 Suivi des travaux des parties communes et équipements communs	C.2.3.2 S'assurer de la préparation et l'exécution des travaux des parties communes et équipements communs jusqu'à leur issue afin de vérifier leur bon déroulement et de préserver ou améliorer l'état du bien (clés, autorisations, informations au copropriétaire)	<i>Durée de 4 heures</i>	Les prestataires sélectionnés répondent aux obligations légales et réglementaires (souscription d'assurances professionnelles, déclarations sociales à jour...)
2.4 Suivi régulier du personnel salarié (gardiennage ou d'entretien) de la copropriété	C.2.4 Sous contrôle du gestionnaire de copropriété, suivre régulièrement le personnel salarié (gardiennage ou d'entretien) de la copropriété en s'assurant du bon déroulement des missions du personnel et en transmettant l'information pour toute question relevant du champ des		

	ressources humaines afin de répondre à tout dysfonctionnement éventuel.		
2.4.1 Suivi des missions du personnel salarié dans le cadre du contrat de travail	C.2.4.1 Suivre les missions du personnel salarié dans le cadre de leur contrat de travail en suivant les procédures mises en place par la direction et les attendus du gestionnaire de copropriété pour en assurer le bon déroulement et pallier tout dysfonctionnement et absence du personnel dans le cadre de l'environnement social dans lequel s'inscrit la copropriété.	Jeu de rôle et entretien d'exploration (30 minutes de préparation et 30 minutes d'échanges) sur le suivi régulier du personnel salarié	Les modalités de suivi et du personnel sont conformes aux attendus du gestionnaire de copropriété.
2.4.2 Relais d'information concernant les bulletins de paie du personnel salarié	C.2.4.2 Transmettre tous les éléments nécessaires pour l'émission et/ou correction des bulletins de paie du personnel salarié employé par la copropriété et les informations afférentes auprès de ces mêmes salariés.		<p>Les remplacements du personnel absent sont assurés en suivant la procédure prévue par la direction.</p> <p>Tous les éléments nécessaires à l'élaboration des bulletins de salaires sont collectés dans les délais impartis</p> <p>Les salariés employés de copropriété reçoivent les informations relatives aux bulletins de paie émis.</p>