

**CQP GESTIONNAIRE DE COPROPRIETE  
INGÉNIERIE :  
RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITES  
ET RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION**

## 1) Présentation et articulation des référentiels

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>BC1 - Accueillir, informer, conseiller le client-prospect (copropriétaire, membre du conseil syndical...) à la recherche d'un syndic</b>	<b>C1. - Accueillir, renseigner et orienter le client-prospect (copropriétaire, membre du conseil syndical...) à la recherche d'un syndic</b>		
	C1.1. - Accueillir le client-prospect (copropriétaire, membre du conseil syndical...) selon les règles en vigueur dans l'agence afin d'établir un contact.	<b>1. Evaluation par l'organisme de formation</b> <b>Etude de cas (épreuve écrite)</b> Le candidat devra traiter différents sujets pendant 2h à partir d'une situation proposée relatif aux blocs proposés : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Etablir un programme de travaux</li> <li>▪ Rédiger les appels d'offres destinés aux prestataires</li> <li>▪ Etablir un contrat de travail</li> <li>▪ ...</li> </ul>	Le client est accueilli conformément aux usages de l'agence : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le client est pris en charge dès son arrivée dans l'agence</li> <li>- L'appel téléphonique est pris en charge avant la 3ème sonnerie</li> <li>- Le mail est traité dans les 48 heures maxi</li> </ul> Le client est accueilli conformément aux usages de l'agence : disponibilité, spontanéité, écoute, sourire,

		<p><b>2. Evaluation par le tuteur en entreprise</b></p> <p><b>Observation au poste</b></p> <p>Le candidat sera évalué dans le cadre de la réalisation de ses missions en entreprise au regard des compétences visées par la certification.</p> <p>Il sera confronté à une situation qui lui permettra d'assurer la planification et le suivi de l'entretien d'un bien en copropriété.</p>	<p>contact visuel, gestion de l'affluence des clients.</p>
	C1.2. - Identifier le client-prospect (copropriétaire, membre du conseil syndical) et sa capacité d'engagement envers la copropriété.		<p>Les questions posées permettent la capacité d'engagement du client-prospect envers la copropriété.</p>
	C1.3. – Interroger et écouter le client-prospect (copropriétaire, membre du conseil syndical...) sur ses besoins (type de copropriété, nombre de lots, usage, destination du bien, secteur géographique, équipements, procédures en cours...) afin de comprendre les prestations attendues d'un syndic.	<p><b>3. Evaluation par le jury professionnel</b></p> <p><b>Entretien avec le jury sur la base d'un cas pratique tiré au sort</b></p> <p><b>Cas pratique tiré au sort :</b></p> <p>Le candidat doit apporter une réponse à l'oral, à partir d'une situation proposé relatif aux blocs</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Etablir un programme de travaux</li> <li>▪ Rédiger les appels d'offres destinés aux prestataires</li> <li>▪ Etablir un contrat de travail</li> <li>▪ ...</li> </ul>	<p>L'entretien conduit par le gestionnaire permet d'identifier le besoin du client-prospect et la complexité de la gestion.</p> <p>Le client-prospect est ré-orienté selon sa recherche vers le bon interlocuteur.</p> <p>La fiche de la copropriété est établi et reprend les besoins et les attentes du client-prospect.</p>
	C1.4. – Reformuler les besoins du client-prospect (copropriétaire, conseil syndical...) pour s'assurer de la compréhension de sa demande avant de présenter les services du syndic.		<p>Les besoins du client-prospect sont reformulés.</p> <p>La demande du client-prospect est assimilée et comprise.</p>
<b>C2. – Présenter et promouvoir les prestations du syndic</b>			

	<p>C2.1. – Expliquer au client-prospect les prestations proposées dans le cadre du contrat de syndic et l’affiner selon ses besoins.</p>	<p>Le jury pose des questions autour de cette situation. Le jury prend en compte les réponses du candidat au cas pratique et peut l’interroger sur les points qu’il souhaite approfondir.</p> <p><u>Durée globale de l’épreuve :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 5 min de préparation</li> <li>▪ 15 min d’épreuve</li> </ul>	<p>Les prestations proposées par le syndic sont mises en avant et expliquées au client-prospect : prestations proposées, honoraires, références de syndic de copropriétés déjà en portefeuille...</p> <p>Les obligations du mandataire sont expliquées et explicites.</p>
	<p>C2.2. - Réaliser une visite préalable du bien immobilier (immeuble, résidence...) et observer les caractéristiques et la situation du bien (proximité des commerces, des transports ou des écoles...).</p>	<p>Le jury pose des questions autour de cette situation. Le jury prend en compte les réponses du candidat au cas pratique et peut l’interroger sur les points qu’il souhaite approfondir.</p> <p><u>Durée globale de l’épreuve :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 5 min de préparation</li> <li>▪ 15 min d’épreuve</li> </ul>	<p>Les aspects techniques du bien immobilier sont vérifiés : état de l’immeuble, équipements collectifs... La fiche technique du bien est élaborée.</p>
	<p>C2.3. – Identifier et recueillir auprès du client-prospect, à l’issue de la visite, les informations utiles à l’élaboration de la proposition tarifaire.</p>	<p>Le jury pose des questions autour de cette situation. Le jury prend en compte les réponses du candidat au cas pratique et peut l’interroger sur les points qu’il souhaite approfondir.</p> <p><u>Durée globale de l’épreuve :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 5 min de préparation</li> <li>▪ 15 min d’épreuve</li> </ul>	<p>Les informations relatives au bien sont recueillies : règlement de copropriété, carnet d’entretien, procès-verbaux des dernières assemblées générales, comptabilité... Les raisons du changement de syndic sont identifiées. La proposition tarifaire tient compte de la complexité de la gestion révélée par les documents réclamés.</p>

<b>C3. – Réaliser une veille informationnelle</b>			
	C3.1. – Rechercher et vérifier les informations concernant la législation en vigueur afin de tenir à jour ses connaissances et renseigner/conseiller au mieux les copropriétaires.		Les sources d'informations sont identifiées. La législation en vigueur est connue et utilisée dans le cadre de conseils auprès des copropriétaires.
<b>C4. - Développer/Construire un réseau professionnel et personnel</b>			
	C4.1. - Développer ou entretenir en permanence un réseau de contacts afin de développer son portefeuille de copropriétés.		Le suivi auprès d'anciens acquéreurs, confrères propriétaires, promoteurs, réseau interne est réalisé régulièrement. Un fichier de prospection est créé, alimenté et actualisé.
	C4.2.- Mener des actions de fidélisation auprès des copropriétaires-investisseurs afin de renouveler ou obtenir de nouveaux contrats de syndic.		La communication avec les copropriétaires-investisseurs est régulière
<b>BC2 – Assurer la gestion administrative d'un portefeuille de biens en copropriété</b>			

<b>C5. – Effectuer l’enregistrement du contrat de syndic</b>			
	C5.1. – Réceptionner et contrôler le procès-verbal de l’assemblée générale désignant le syndic.		Le nombre de voix désignant le syndic est vérifié.
	C5.2. – Assurer la signature du contrat de syndic et le reporter sur le registre des mandats		Les exemplaires du contrat sont signés et datés selon la réglementation en vigueur. 1 exemplaire est remis au conseil syndical. Le contrat est reporté sur le registre selon la réglementation en vigueur.
<b>C6. – Récupérer et vérifier les archives du syndicat auprès de l’ancien syndic</b>			
	C6.1. – Réceptionner les archives dans le respect de la réglementation en vigueur.		Les archives sont réceptionnées dans les délais. La procédure liée à la récupération des archives est connue.
<b>C7. – Contrôler l’existence des contrats d’assurance souscrits par la copropriété</b>			

	C7.1. – Vérifier dans les archives et les comptes de la copropriété l'existence de contrats d'assurances en cours.		<p>Les contrats d'assurance obligatoires et non obligatoires sont connus.</p> <p>Les propositions d'assurances obligatoires sont soumises au syndicat si nécessaire.</p>
<b>C8. - Organiser et tenir une assemblée générale des copropriétaires</b>			
	C8.1 – Organiser une réunion préalable à l'assemblée générale avec le conseil syndical pour préparer l'ordre du jour.		<p>Les membres du conseil syndical sont réunis par le syndic en amont de l'assemblée générale.</p> <p>Les demandes de résolution à mettre à l'ordre du jour sont recueillies.</p>
	C8.2. - Préparer et adresser l'ordre du jour et la convocation dans le respect des délais.		<p>Les résolutions soumises au vote sont indiquées dans l'ordre du jour.</p> <p>Les informations obligatoires figurent sur le courrier de convocation : lieu, date, heure de la réunion, questions inscrites à l'ordre du jour...</p> <p>La convocation est adressée aux copropriétaires dans les délais.</p> <p>La feuille de présence est préparée.</p>

	C8.3. - Animer une assemblée générale dans le respect de la législation en vigueur.		<p>La feuille de présence est remplie par les copropriétaires.</p> <p>Le bureau de l'assemblée est désigné avant le démarrage de la réunion.</p> <p>Les débats sont menés entre copropriétaires sur les résolutions soumises au vote.</p>
	C8.4. - Etablir et diffuser le procès-verbal à l'ensemble des copropriétaires dans le respect de la réglementation.		<p>Les règles de rédaction et de diffusion du procès-verbal sont respectées.</p> <p>Les informations obligatoires sont mentionnées.</p> <p>Le procès-verbal est signé par les membres du bureau à la fin de l'assemblée générale.</p>
<b>C9. - Gérer les doléances ou les situations conflictuelles/sensibles dans le respect de la relation client</b>			
	C9.1. - Identifier les raisons du mécontentement ou de la réclamation par des questions adaptées et une écoute active.		<p>Les questions posées permettent d'identifier les raisons de la réclamation ou du mécontentement.</p> <p>Les outils de communication dans un contexte de situation conflictuelle sont maîtrisés et adaptés.</p>

	C9.2. - Conduire un entretien de manière empathique afin d'instaurer une relation de confiance.		Le mécontentement du copropriétaire est désamorcé par une écoute active, une prise en compte de la situation et l'utilisation d'un vocabulaire adapté.
<b>C10. – Tenir à jour les fichiers de la copropriété</b>			
	C10.1. – Procéder à l'immatriculation ou à l'actualisation des données de la copropriété		Les démarches d'immatriculation ou d'actualisation des données de la copropriété sont connues.  Les délais d'enregistrement auprès de l'Anah (Agence nationale de l'habitat) sont respectés.
	C10.2.- Etablir et mettre à jour la liste des copropriétaires avec indication des lots.		L'adéquation entre la liste des copropriétaires et l'indication des lots est vérifiée. Le suivi des mutations est réalisé.  L'information sur la propriété du bien est réclamée au bon interlocuteur (notaire, services des impôts, avocat, préfecture).
	C10.3.- Effectuer un archivage des documents de la copropriété dans le respect la réglementation en vigueur.		Les documents sont archivés dans le respect de la réglementation en vigueur : procès-verbaux des assemblées générales, règlement de copropriété, division de lots,

			<p>états financiers, bordereaux de remise des convocations d'assemblées générales.</p> <p><u>En cas d'archivage numérique :</u></p> <p>Les documents sont archivés dans le respect de la réglementation liée à la protection des données.</p>
	<p>C10.4. - Diffuser sur l'extranet, le cas échéant, les informations de la copropriété afin de faciliter l'accès des données aux copropriétaires.</p>		<p>Les documents à communiquer sur l'extranet sont identifiés et listés.</p> <p>Les documents sont diffusés selon le profil copropriétaire ou membre du conseil syndical</p>
<p><b>BC3 – Assurer la gestion financière d'un portefeuille de biens en copropriété</b></p>			
<p><b>C11. - Etablir le budget de la copropriété</b></p>			
	<p>C11.1. - Réunir les éléments nécessaires à l'élaboration du budget prévisionnel.</p>		<p>Les éléments nécessaires à l'élaboration du budget sont réunis :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les budgets des deux exercices précédents.</li> </ul>

			<p>Les devis y compris pour la mise en concurrence de prestataires.</p>
	<p>C11.2. - Etablir le budget prévisionnel à soumettre au vote de l'assemblée générale.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le budget comprend : <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Les dépenses courantes de la copropriété : travaux de maintenance et d'entretien des parties communes, salaires des employés, honoraires du syndic...</li> <li>✓ Les différentes clés de répartition applicables à chaque type de dépense (ascenseur, parties communes...).</li> </ul> </li> <li>▪ La présentation du budget prévisionnel est conforme à la réglementation et aux dispositions du règlement de copropriété.</li> </ul> <p>Les charges sont classées selon le plan comptable des copropriétés.</p>
<p><b>C12. - Gérer le budget et la comptabilité de la copropriété dans le respect de la réglementation en vigueur et du règlement de copropriété</b></p>			

	C12.1. - Répartir les dépenses entre les copropriétaires en fonction de la quote-part que représente leur lot en copropriété en application des clés de répartition prévues au règlement.		Les dispositions du règlement de copropriété sont connues et appliquées
	C12.2. - Préparer et adresser chaque trimestre les provisions sur charges correspondant au budget voté lors de l'assemblée générale.		Les échéances réglementaires et les décisions votées en assemblée générale sont respectées.  Les appels de fonds comportent les mentions obligatoires.
	C12.3. - Contrôler le paiement des provisions sur charges de la copropriété.		Les écarts et anomalies sont pointés.
	C12.4. – Recevoir et contrôler les factures des différents fournisseurs afin de verser les acomptes ou solder les factures aux entreprises selon le calendrier prévu.		La facture correspond au devis validé par l'assemblée générale.  Les échéances contractuelles sont respectées.
	C12.5. Comptabiliser les factures et les appels de charges de gestion courante et travaux.		Les factures et appels de charges sont saisis en comptabilité conformément à la réglementation en vigueur.  Les comptes comptables utilisés sont conformes à la réglementation.
	C12.6. – Réaliser la clôture des comptes et préparer les annexes comptables afin d'établir le décompte annuel des charges de copropriété.		Les annexes comptables sont établies selon la réglementation.

			<p>Un état des dépenses réelles et des provisions pour charges perçues est établi.</p> <p>La situation de chaque copropriétaire est réalisée.</p>
<b>C13. - Assurer le recouvrement des provisions sur charges et/ou appels de fonds</b>			
	C13.1. - Réaliser les premières relances en cas de retard de paiement.		<p>Les écarts et anomalies sont pointés.</p> <p>Les relances sont effectuées dans les délais.</p> <p>La procédure des différentes relances est maîtrisée et respectée.</p>
	C13.2. – Rendre compte en assemblée générale des procédures de recouvrement engagées.		<p>Les procédures sont suivies.</p> <p>Un compte rendu est réalisé.</p>
<b>BC4 – Assurer le maintien et l’entretien courant de la copropriété</b>			

<b>C14. - Organiser et suivre les travaux d'entretien et de maintenance votés par l'assemblée générale</b>			
	C14.1. – Proposer un plan pluriannuel (PPA) de travaux afin de provisionner et échelonner le coût des travaux à venir.		<p>Les besoins en termes de travaux sont identifiés.</p> <p>Les travaux sont planifiés selon les obligations légales et les priorités des copropriétaires.</p>
	C14.2. - Définir les programmes de travaux de réfection, de réhabilitation ou de réaménagement pour déterminer une enveloppe budgétaire.		<p>Les programmes des différents travaux sont proposés et votés en assemblée générale.</p> <p>Les copropriétaires sont informés selon la nature des travaux de la possibilité d'être accompagnés par un expert technique.</p> <p>Les assurances obligatoires pour les travaux sont soumises à l'assemblée générale.</p> <p>Les solutions de subvention et/ou de financement sont identifiées.</p> <p>Le procès-verbal est établi.</p>
	C14.3 - Lancer des appels d'offres et les soumettre à l'assemblée générale.		<p>A minima 3 prestataires sont consultés.</p> <p>Les prestataires sélectionnés répondent aux obligations légales et réglementaires : souscription d'assurances professionnelles, déclarations sociales à jour...</p>

			<p>Les devis sont fournis à l'assemblée générale pour choix du prestataire et validation du budget.</p>
<b>C15. – Assurer l'entretien courant des parties communes de la copropriété</b>			
	C15.1. - Suivre la bonne exécution des contrats de maintenance courants (chaufferie, ascenseur...) ou d'entretien.		<p>Les carnets de visite et d'entretien sont vérifiés.</p> <p>Un point régulier est réalisé avec le prestataire sur le déroulement de son contrat.</p>
	C15.2. - Vérifier la validité ou la mise à jour des diagnostics obligatoires (amiante, plomb, audit énergétique...) du bien immobilier.		<p>La réglementation liée aux diagnostics à établir est connue.</p> <p>Le diagnostic est conforme à la réglementation en vigueur et est en cours de validité.</p>
	C15.3. - Programmer les visites et vérifications périodiques de la copropriété pour détecter les éventuels problèmes ou signes de dégradation.		<p>La périodicité des visites prévues au contrat de syndic est respectée.</p> <p>Les visites sont programmées selon les besoins de la copropriété.</p>

	C15.4. - Tenir à jour le carnet d'entretien de la copropriété selon la réglementation en vigueur.		Tous les actes d'entretien sont reportés dans le carnet.  Toutes les informations requises sont renseignées : nom du prestataire, contact, date, nature de l'intervention...
<b>C16. - Gérer les sinistres</b>			
	C16.1. - Réceptionner et analyser les sollicitations des copropriétaires afin d'apporter la réponse adéquate.		La demande des copropriétaires est prise en compte. La partie sinistrée est identifiée.  Les mesures conservatoires sont mises en œuvre si nécessaire.
	C16.2 - Constituer un dossier de sinistre et le déclarer auprès des assureurs dans le respect des procédures et des délais.		Un dossier de sinistre est constitué : date du sinistre, parties concernées, photos des dommages subis exploitables...  La déclaration est effectuée auprès des assureurs dans les formes et les délais.
	C16.3. – Faire exécuter les travaux nécessaires à la remise en état du bien immobilier.		A minima 3 prestataires sont consultés. Les prestataires sélectionnés répondent aux obligations légales et réglementaires : souscription d'assurances professionnelles, déclarations sociales à jour...

			<p>Les devis sont fournis à l'assemblée générale et à l'assureur pour accord. La réception des travaux est assurée selon leur technicité.</p>
<b>C17. - Gérer le personnel salarié (gardiennage ou d'entretien) de la copropriété</b>			
	C17.1. – Organiser le recrutement/remplacement du personnel nécessaire à l'entretien de la copropriété dans le respect des procédures internes et de la réglementation.		Le profil de personne recrutée correspond au besoin identifié.
	C17.2.- Etablir les contrats de travail et ses avenants éventuels dans le respect des règles juridiques.		Le contrat et/ou avenant est conforme aux dispositions légales et conventionnelles.
	C17.3.- Veiller à la bonne exécution par le salarié de ses missions dans le cadre du contrat de travail.		<p>Les entretiens obligatoires sont réalisés.</p> <p>Les procédures disciplinaires sont connues et mises en place si nécessaire.</p>
	C17.4.- Réaliser les déclarations fiscales et sociales dans le respect des échéances		Les déclarations fiscales et sociales sont connues et réalisées dans le respect de la réglementation en vigueur.

	<p>C17.5.- Faire établir les bulletins de paie du personnel dans le respect de la réglementation en vigueur.</p>		<p>Tous les éléments variables nécessaires à l'élaboration des bulletins de salaires sont collectés.</p> <p>Les pièces sont transmises au cabinet comptable ou en interne dans le respect des échéances.</p>
	<p>C17.6. – Faire établir les formalités liées à la sortie du personnel, salarié, de la copropriété.</p>		<p>Les procédures de rupture du contrat de travail sont connues et expliquées.</p> <p>Les formalités de fin de contrat sont connues et expliquées.</p>