

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

### 5 - REFERENTIELS

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

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>Bloc 1 : Prospection et Développement du foncier</b>			
<b>A1.1. Veille juridique et technique sur le secteur de l'immobilier et de la construction</b>	<b>C1.1. Réaliser une veille juridique et technique sur les secteurs de l'immobilier et des innovations techniques en :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sélectionnant les canaux d'information variés ;</li> <li>- Se tenant à l'écoute des évolutions légales, réglementaires et des innovations techniques en matière environnementale ou d'accessibilité aux personnes en situation de handicap.</li> </ul> <p>Pour garantir le respect de la législation et proposer des solutions d'aménagement et de construction en</p>	<u>Note de synthèse :</u>  <b><u>VEILLE JURIDIQUE ET IMMOBILIERE</u></b>  Dans le cadre d'un programme immobilier à réaliser par un promoteur, le candidat : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rédige une note de synthèse contenant des points d'actualité récents concernant les évolutions juridiques, réglementaires, techniques et technologiques en matière d'immobilier et de construction ;</li> <li>- Évalue l'impact sur son activité et celle de ses collaborateurs.</li> </ul>	Les sources sont identifiées, diversifiées et hiérarchisées (codes, ouvrages, revues spécialisées, sites internet, salons professionnels...).  Les méthodes d'analyse pour construire une base documentaire actualisée sont maîtrisées et exploitées à bon escient.  Les résultats de cette veille sont réinvestis dans la conception des nouveaux projets qui intègrent les évolutions récentes en matière de

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	phase avec les enjeux de développement durable, de la RSE et de la domotique.		réglementation et de développement durable.
<b>A1.2 Prospection foncière</b>	<p><b>C1.2. Identifier les terrains à acquérir en :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adoptant une démarche multicanale large ;</li> <li>- Entretien des relations et un réseau de partenaires prescripteurs de propriétaires terriens et riverains ;</li> <li>- Réalisant et interprétant les diagnostics immobiliers.</li> </ul> <p>Afin d'estimer l'opportunité de réaliser un projet immobilier et/ou déterminer le type de programme et la typologie des appartements.</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle :</u></p> <p style="text-align: center;"><b><u>PROSPECTION FONCIERE</u></b></p> <p>L'étude de cas est réalisée pour le compte du service développement d'un promoteur immobilier qui souhaite monter une opération dans une zone et recherche le terrain idoine.</p> <p>Le candidat réalise un dossier (de 5 pages maximum hors annexes) dans lequel il :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifie les opportunités ;</li> <li>- Détaille l'ensemble des paramètres (approche globale) devant être pris en compte pour réaliser le projet.</li> </ul>	<p>Le plan de prospection intègre des objectifs réalistes.</p> <p>Le périmètre de prospection est délimité géographiquement (consultation des plans cadastraux des communes, prise d'informations sur les projets d'aménagement et les permis de construire à venir dans les villes).</p> <p>Un réseau local d'indicateurs de personnes physiques et morales est mobilisé (notaires, architectes, commerciaux, élus et institutionnels locaux).</p> <p>Les potentialités de réussite des projets aux plans social, économique, financier, urbanistique et politique de manière logique, notamment en identifiant les communes carencées en logements sociaux sont évaluées.</p> <p>Toutes les problématiques sont identifiées de manière exhaustive.</p> <p>Un gisement foncier est détecté et les différentes études de faisabilité sont envisagées.</p>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p><b>A1.3 Définition et évaluation des scénarios de programme(s) immobilier(s) réalisable(s)</b></p>	<p><b>C1.3. Déterminer le(s) type(s) de programme(s) immobilier(s) réalisables en :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se rapprochant des élus locaux pour mesurer leurs attentes et les besoins de la ville ;</li> <li>- Confrontant les possibilités offertes par les terrains et les programmes potentiellement réalisables ;</li> <li>- Vérifiant les possibilités vis-à-vis du Plan Local d'Urbanisme (PLU) et du processus de concertation obligatoire.</li> </ul> <p>En vue d'identifier des scénarios répondant aux attentes économiques, sociétales et commerciales locales.</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle :</u></p> <p style="text-align: center;"><b>PROPOSITIONS DE SCENARIOS</b></p> <p>Sur la base d'un terrain identifié, le candidat présente et formule des propositions de scénarios.</p> <p>L'exhaustivité de la présentation implique la production des études et des bilans prévisionnels de faisabilité d'au minimum deux projets distincts.</p>	<p>Les types de programmes potentiels sont envisagés pour une cible et des besoins locaux spécifiques.</p> <p>Les évolutions sociétales sont anticipées et les besoins en matière de développement urbain sont analysés pour inscrire le programme dans la durée.</p> <p>La surface constructible est optimisée.</p> <p>La rentabilité financière potentielle de chacun des scénarios est estimée.</p> <p>L'adéquation du programme avec les hypothèses de vente est évaluée (étude de marché).</p>
<p><b>A1.4. Production d'une étude de faisabilité technique, financière et légale du programme envisagé</b></p>	<p><b>C1.4. Réaliser une étude de faisabilité technique financière et juridique du programme immobilier en :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analysant les attentes ciblées du client relatifs à la mise en place d'un projet précis ;</li> <li>- Identifiant des terrains potentiellement compatibles avec le projet immobilier du client ;</li> <li>- Évaluant l'opportunité, la rentabilité, les risques et la viabilité des scénarios envisagés ;</li> <li>- Respectant les normes réglementaires, techniques et les contraintes du PLU.</li> </ul>	<p><u>Mise en situation professionnelle :</u></p> <p style="text-align: center;"><b>REDACTION D'UNE ETUDE DE FAISABILITE</b></p> <p>Dans le cadre d'un projet professionnel de promotion immobilière pour le compte d'un client, le candidat rédigera une étude de faisabilité en vue de déterminer si le projet répond aux conditions de la mairie et /ou s'il est viable économiquement.</p> <p>Son travail s'appuiera notamment sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'analyse de la présentation du projet faite par le client ;</li> <li>- L'évaluation de 3 aspects : la constructibilité légale du terrain, la</li> </ul>	<p>L'ensemble des informations et données du client est analysé sous la forme d'une grille d'entretien pour définir et hiérarchiser les objectifs formulés.</p> <p>Le relevé de l'existant permet l'identification et l'évaluation des contraintes techniques et réglementaires.</p> <p>Les contraintes techniques et réglementaires en matière de développement durable, des personnes en situation de handicap et de RSE sont intégrées à l'étude.</p>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>Pour permettre au Comité d'engagement de statuer sur un projet en tenant compte de ses exigences de rentabilité.</p>	<p>constructibilité technique du projet et la rentabilité économique de l'opération.</p> <p>L'étude de faisabilité permet la prise de décision pour l'opération envisagée</p>	<p>L'estimation du coût et de la durée des travaux réalisée sur la base d'hypothèses fiables (ratios admis dans la profession, opérations antérieures similaires).</p>
--	---	---	--

### Bloc 2 : Structuration opérationnelle et technique de l'avant-projet d'un programme immobilier

<p><b>A2.1. Réalisation d'un budget prévisionnel APS (Avant-Projet Sommaire) du projet immobilier</b></p>	<p><b>C2.1. Établir un budget prévisionnel d'un programme immobilier en</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Établissant un bilan des recettes prévisionnelles ;</li> <li>- Participant à la négociation d'un accord avec un établissement bancaire ;</li> <li>- Planifiant la pré-commercialisation du bâtiment via la vente en l'état futur d'achèvement (VEFA) auprès des acquéreurs ;</li> <li>- Analysant l'ensemble des risques pouvant impacter l'opération en matière de coûts, de délais et de qualité.</li> </ul> <p>Afin de valider l'opportunité financière de l'opération et confirmer l'engagement de celle-ci.</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle :</u></p> <p><b><u>REDACTION D'UN CAHIER DES CHARGES</u></b></p> <p>A partir d'un terrain identifié, dans une situation de réalisation immobilière, le candidat réalise une étude financière, technique et règlementaire aboutie en suivant les phases :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- D'étude de faisabilité ;</li> <li>- D'Avant-Projet Sommaire ;</li> <li>- D'Avant-Projet Définitif.</li> </ul> <p>Le candidat formalise le cahier des charges du commanditaire du projet sous la forme d'un Avant-Projet Définitif (de 20 à 30 pages, hors annexes).</p> <p>Le candidat valide l'opération et prépare la demande et le dépôt du permis de construire.</p>	<p>Les couts et les moyens à mettre en œuvre pour la réalisation du programme sont évalués.</p> <p>Les charges et les fonds propres mobilisables en vue de réaliser l'opération en co-promotion sont évalués.</p> <p>Un crédit bancaire ainsi qu'une Garantie Financière d'Achèvement (GFA) sont accordés par un établissement bancaire.</p> <p>L'adéquation du programme immobilier avec les hypothèses de vente est vérifiée.</p> <p>Les différents scénarios de sortie de risque sont identifiés.</p>
<p><b>A2.2. Préparation du cahier des charges d'un programme immobilier APS et APD (Avant-Projet Définitif)</b></p>	<p><b>C2.2. Concevoir le dossier APS et APD (cahier des charges du programme immobilier) en :</b></p>	<p>Le candidat valide l'opération et prépare la demande et le dépôt du permis de construire.</p>	<p>L'étude de conception de l'opération de construction a été réalisée et répond au brief initial.</p>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Synthétisant la demande du marché des collectivités locales et de la culture du promoteur ;</li> <li>- Effectuant le montage du programme sur les plans administratif et juridique ;</li> <li>- Communiquant sur le projet avec l'ensemble des acteurs et décideurs du projet ;</li> <li>- Travaillant en parallèle avec le géomètre pour l'état descriptif de division, le bornage et règlement de copropriété.</li> </ul> <p>Pour valider l'étude Avant-Projet Définitif et déposer le permis construire conformément au projet initial.</p>		<p>Des alternatives aux difficultés techniques et réglementaires sont proposées.</p> <p>Les contrats préliminaires et les VEFA vente en l'état futur d'achèvement sont rédigés.</p> <p>Des interactions avec les acteurs et les décideurs (services urbanisme, banquiers, élus, notaires...) du projet sont constatées.</p> <p>Les risques de voir prospérer les recours au permis de construire sont minimisés.</p> <p>Le cahier des charges est validé en vue de préparer la demande et le dépôt du permis de construire et de mettre en place un planning prévisionnel.</p>
<p><b>A.2.3. Phasage d'un programme immobilier</b></p>	<p><b>C.2.3. Déterminer les étapes techniques et administratives de la conception d'un programme immobilier en :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Établissant un dossier de consultation ;</li> <li>- Déterminant les démarches administratives auprès des instances représentatives ;</li> <li>- Organisant les concertations avec les propriétaires environnant pour éviter les recours ;</li> <li>- Travaillant en parallèle avec le géomètre pour l'état descriptif de division, le bornage et règlement de copropriété.</li> </ul>	<p><u>Mise en situation professionnelle :</u></p> <p style="text-align: center;"><b><u>CONCEPTION D'UN PROGRAMME IMMOBILIER</u></b></p> <p>Le programme retenu fait l'objet d'un planning détaillé et argumenté reprenant l'ensemble des étapes techniques et administratives nécessaires en amont à la réalisation du programme immobilier.</p> <p>Chaque étape est traitée de façon exhaustive pour garantir la prise en compte :</p>	<p>Le phasage du programme s'appuie sur un cahier des charges précis.</p> <p>Le planning détaillé répond aux exigences relatives au déploiement opérationnel du programme envisagé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réalisation du dossier de consultation des entreprises (décomposition des prix global et forfaitaire, cahier des clauses techniques et particulières, acte d'engagement...) ;</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>Afin d'engager les travaux du programme immobilier.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De l'ensemble des acteurs du programme immobilier ;</li> <li>- Des contraintes administratives et réglementaires ;</li> <li>- De l'ensemble des facteurs de risques.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrôle des démarches et des pièces administratives obligatoires (autorisations nécessaires, permis de construire) ;</li> <li>- Consultation de la copropriété (négociations, vérification de l'état descriptif de division et du règlement de copropriété).</li> </ul> <p>Le BIM (Building Information Modeling) est utilisé dans toutes les phases du projet.</p> <p>Chaque étape du projet est validée par un professionnel, pour sécuriser l'avancée du projet.</p>
<p><b>A.2.4. Participation à la commercialisation du projet</b></p>	<p><b>C.2.4. Contribuer à la définition de l'offre commerciale et à la mise en place d'outils d'aide à la commercialisation en :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Collaborant à l'élaboration des supports et argumentaires commerciaux ;</li> <li>- Accompagnant les vendeurs dans le suivi des négociations commerciales.</li> </ul> <p>En vue de faciliter la commercialisation du programme.</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle :</u></p> <p><b><u>CONCEPTION D'UN ARGUMENTAIRE COMMERCIAL</u></b></p> <p>Le programme entre en phase de pré-commercialisation et nécessite la création de documents de promotion et la conception d'argumentaires à destination des équipes commerciales afin de préparer les négociations.</p>	<p>Les supports de communication existent : plaquettes, affiches, sites web, réseaux sociaux...</p> <p>L'argumentaire commercial repose sur les caractéristiques, les avantages globaux et les bénéfices particuliers du programme immobilier.</p> <p>Les différents types de freins à la vente susceptibles d'émaner des commerciaux, des prospects et des acquéreurs sont anticipés, catégorisés et solutionnés.</p>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p><b>A.2.5 Préparer la négociation et rédiger les avant-contrats</b></p>	<p><b>C.2.5 Préparer la négociation et la rédaction les documents contractuels relatifs à la commercialisation du bâtiment en :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Déterminant le prix d'achat possible du terrain ;</li> <li>- Rédigeant les conditions suspensives ;</li> <li>- Évaluant le délai de réalisation de l'opération.</li> </ul> <p>Pour signer un avant-contrat et sécuriser la vente.</p>	<p>Le candidat doit présenter un dossier de synthèse comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les éléments clefs de contenus visuels et rédactionnels pour la réalisation des supports de communication ;</li> <li>- Les argumentaires pour assurer l'information idoine des commerciaux et contribuer à leur efficacité commerciale.</li> </ul>	<p>Un dossier complet (référence cadastrale, prix, contenance, origine, délai d'obtention du permis, délai de pré-commercialisation) sera préparé en amont de l'entretien. L'état descriptif de division et le règlement de copropriété sont rédigés.</p> <p>Une fiche synthétique listant les éléments terrain (référence cadastrale, prix, contenance, origine) est réalisée.</p> <p>Les pièges et objections opposables à l'acquisition du terrain auront été anticipés.</p>
---	--	---	---

### Bloc 3 : Pilotage, suivi et livraison d'un programme immobilier

<p><b>A.3.1. Sélection des parties prenantes au programme immobilier</b></p>	<p><b>C.3.1 Sélectionner et planifier les ressources internes et externes, humaines et techniques en :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettant en œuvre des appels d'offre et en analysant les réponses ;</li> <li>- Passant des marchés de travaux avec les entreprises retenues dans le coût de l'objectif ;</li> <li>- Menant les négociations avec les partenaires financiers et les entrepreneurs en bâtiment ;</li> <li>- Définissant un planning de chantier.</li> </ul> <p>Pour assurer la fluidité des relations entre les différents acteurs et accompagner le maître d'ouvrage.</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle :</u></p> <p style="text-align: center;"><b><u>DOSSIER DE SYNTHESE DES OPERATIONS D'APPEL D'OFFRES ET DE SIGNATURES DES MARCHES</u></b></p> <p>Sous la forme d'un dossier de synthèse, le candidat identifie, sollicite et sélectionne les ressources nécessaires à une opération immobilière donnée pour couvrir l'ensemble des phases de déroulement du projet.</p>	<p>Un tableau de bord est conçu.</p> <p>Les indicateurs pertinents sont identifiés.</p> <p>Le planning de chantier est suivi.</p> <p>Les offres reçues sont analysées dans une note de synthèse dans laquelle figurent notamment la vérification de références et la négociation de tarifs.</p>
--	---	---	---

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

		Sa présentation s'appuie sur un descriptif sommaire des travaux à réaliser et des détails techniques spécifiques.	
<b>A.3.2. Conduite du programme immobilier</b>	<p><b>C.3.2 Coordonner le lancement du programme conformément aux engagements contractuels</b> en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menant les démarches administratives d'ouverture de chantier auprès des mairies et des autorités compétentes ;</li> <li>- Veillant à la bonne exécution de l'ouvrage et au respect du planning contractuel des travaux au vu du cahier des charges et des VEFA signées avec les acquéreurs ;</li> <li>- Suivant le planning de trésorerie et le plan de financement ;</li> <li>- Suivant les rapports d'inspection des bureaux de contrôle technique et en alertant le maître d'œuvre en cas de problème grave.</li> </ul> <p>En vue de conduire le chantier conformément aux engagements contractuels.</p>	<p><u>Retour d'expérience d'une mission :</u></p> <p style="text-align: center;"><b><u>RAPPORT D'ACTIVITES</u></b></p> <p>A partir de son expérience professionnelle, le candidat rédige un rapport d'activités présentant les différentes missions qu'il aura eu à gérer de la prise de connaissance du projet à sa livraison finale.</p> <p>Il explicite notamment son rôle de maître d'œuvre dans la conduite du chantier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Méthodologie d'intervention ;</li> <li>- Critères de suivi et de contrôle mis en œuvre ;</li> <li>- Difficultés rencontrées moyens et déployés pour les surmonter ;</li> <li>- Application des demandes de modifications du client (TMA : travaux modificatifs acquéreurs) en cours de réalisation du projet.</li> </ul>	<p>L'ensemble des formalités liées à l'ouverture du chantier sont mises en place.</p> <p>Une prise de contact régulière avec le service financier est réalisée pour s'assurer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Du règlement des différents intervenants ;</li> <li>- De la mise en place des financements nécessaires ;</li> <li>- Du suivi des appels de fonds.</li> </ul> <p>Un retro planning adapté, réalisable et anticipant les impondérables est remis à chacune des parties prenantes du projet.</p>
<b>A.3.3. Suivi du planning d'exécution des travaux</b>	<p><b>C.3.3. Assurer le suivi technique, réglementaire, organisationnel des ouvrages</b> en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organisant des réunions de chantiers régulières ;</li> <li>- Obtenant un permis de construire modificatif si nécessaire ;</li> <li>- Vérifiant l'état et de l'obtention de l'assurance dommage ouvrage.</li> </ul>		<p>L'avancée des travaux est supervisée.</p> <p>Des visites de contrôle sont réalisées régulièrement.</p> <p>Les travaux modificatifs sont gérés.</p> <p>Des rapports de suivi d'intervention sont rédigés et transmis aux services concernés.</p>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>Pour s'assurer de l'avancée des travaux conformément au programme défini.</p>		<p>Le suivi des travaux est appréhendé dans ses dimensions techniques, budgétaires et temporelles.</p>
<p><b>A.3.4. Suivi de la relation avec le maître d'ouvrage</b></p>	<p><b>C.3.4. Accompagner et informer le commanditaire pendant toute la durée du mandat en :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Répondant à ses interrogations au fur et à mesure de l'avancement du chantier ;</li> <li>- L'informant en temps réel des éventuels retards ou modifications du programme ;</li> <li>- Intégrant les demandes de travaux modificatifs de l'acquéreur (TMA) postérieurs à l'acte d'achat.</li> </ul> <p>Pour pérenniser la relation client et le fidéliser.</p>		<p>Les retours du commanditaire sont intégrés et des ajustements en conséquent sont opérés.</p>
<p><b>A.3.5. Assistance aux opérations de pré-livraison et de livraison du programme immobilier.</b></p>	<p><b>C3.5. Contrôler les réalisations de l'ouvrage en :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procédant à la réception des travaux avec le maître d'œuvre ;</li> <li>- Effectuant les visites de pré-livraison pour limiter le nombre de réserves lors de la livraison officielle ;</li> <li>- Contrôlant la levée des réserves dans le délai prévu contractuellement ;</li> </ul> <p>Afin de garantir au maître d'ouvrage une livraison du projet conforme au cahier des charges.</p>	<p>Mise en situation professionnelle :</p> <p><b><u>REALISATION D'UN RAPPORT DE CLOTURE</u></b></p> <p>Le responsable de programmes immobiliers supervise la livraison du projet au client.</p> <p>Dans le cadre d'une soutenance orale devant un jury constitué de professionnels, le candidat présentera un rapport de clôture du projet couvrant les étapes finales jusqu'à la livraison et l'analyse conclusive de l'opération.</p>	<p>Un état des lieux est réalisé en procédant à un examen détaillé de l'ensemble des éléments constitutifs du programme pour attester de la conformité du projet et le cas échéant, justifier d'une demande de remise en conformité.</p> <p>Les possibles incidents de livraison et de levée des réserves avec pour objectif zéro réserves ont été anticipés.</p> <p>Les opérations de réceptions/livraisons et de levées de réserves cohérentes avec le CCAP (cahier des clauses administratives particulières) et avec la VEFA signée par les acquéreurs sont réalisées.</p> <p>Les instances de gestion</p>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

			(copropriété et syndic) sont mises en place.
<b>A.3.6 Contrôle de la livraison du projet, Bilan et maintenance</b>	<b>C.3.6. Clôturer le projet, assurer la livraison aux clients et préparer un bilan final d'opération en :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Veillant à l'établissement du procès-verbal de remise de clefs ;</li><li>- Assurant la clôture financière et administrative du programme ainsi que la garantie de parfait achèvement ;</li><li>- Organisant la mise en place de la data room destinée à optimiser la période de la garantie décennale.</li></ul> <p>En vue d'organiser les activités de maintenance du programme immobilier réalisé.</p>		La récolte des documents de fin d'opération (dossier des ouvrages exécutés et dossier d'intervention ultérieure sur l'ouvrage) est réalisée. Le rapport de clôture est composé de deux parties : <ul style="list-style-type: none"><li>- Un volet dédié à la relation client (traitement des réclamations des clients, réalisation et analyse d'une enquête de satisfaction, proposition de pistes d'amélioration permettant une meilleure satisfaction client).</li><li>- Un volet technique et de maintenance (bilan final d'opération, documents de fin d'opération, analyse critique et qualitative du résultat de l'opération, pistes d'amélioration).</li></ul>