

REFERENTIEL D'ACTIVITES, DE COMPETENCES ET D'EVALUATION
GESTIONNAIRE D'ACTIFS ET DE PATRIMOINES IMMOBILIERS – Niveau 6
SCIENCES-U LYON – EFAB

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'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Bloc 1 : Gestion de l'activité de mandataire et Relation client			
A1.1. Prospection commerciale	C1.1. Prospector de nouveaux mandats en adoptant une démarche pluridisciplinaire et multicanale (démarchage physique, actions de communication digitale) pour accompagner le développement commercial de l'organisation.	<p><u>Etude de cas :</u></p> <p style="text-align: center;"><u>PROSPECTION COMMERCIALE</u></p> <p>L'étude de cas est réalisée pour le compte d'une agence immobilière à partir d'un dossier réunissant des données immobilières et sectorielles. Elle se structure autour de deux parties :</p> <p><u>Partie 1</u> : Analyse du plan de prospection</p> <p>Le candidat identifie les opportunités de développement et propose des axes d'amélioration du plan établi.</p> <p><u>Partie 2</u> : Pour un bailleur potentiellement identifié, le candidat :</p> <p>- élabore un guide d'entretien</p>	<p>Un plan de prospection existe : il intègre des objectifs réalistes.</p> <p>Le périmètre de prospection est délimité géographiquement.</p> <p>Des actions complémentaires sont envisagées : prospection physique, démarchage téléphonique, veille concurrentielle, campagnes de communications multicanales (emailing, distribution de prospectus...).</p> <p>La prospection mise en œuvre a permis d'augmenter le nombre de mandats confiés.</p>
A1.2. Conduite d'entretiens découverte	C1.2. Analyser les besoins des clients potentiels et actuels (locataires, propriétaires, bailleurs...) en conduisant des entretiens pour		<p>Le guide d'entretien existe.</p>

	cerner leurs attentes et définir les contours de la collaboration.	- rédige un mandat de gestion locative.	Les comptes rendus d'entretien sont rédigés et diffusés.
A1.3. Contractualisation auprès des nouveaux clients	C1.3. Rédiger les contrats de prise de mandats locatifs ou de gestion en organisant le montage juridique dans le respect des termes de l'accord obtenu verbalement pour formaliser la collaboration.		Les contrats sont formalisés dans le respect des obligations légales et réglementaires (mentions et clauses obligatoires / facultatives).
A1.4. Suivi de la relation client	C1.4. Accompagner le client pendant toute la durée du mandat en répondant à ses interrogations et en l'aiguillant dans les démarches à entreprendre pour pérenniser la relation client et le fidéliser.	<p><u>Travail de réflexion et de synthèse :</u></p> <p><u>RAPPORT D'ACTIVITE</u></p> <p>A partir de son expérience professionnelle, le candidat rédige un rapport d'activité présentant les missions qui lui ont été confiées dans le cadre de la gestion de la relation client.</p>	<p>Des réponses concrètes sont apportées aux problématiques soulevées par les clients.</p> <p>Les mandats confiés sont renouvelés.</p> <p>Le tuteur atteste de la réalisation de ces actions.</p>
A1.5. Animation de procédures de médiation	C1.5. Conduire des actions de médiation en tentant de concilier les intérêts de tous les acteurs (bailleur, locataires, entreprises de travaux...) pour prévenir les litiges.	<p>Il est attendu qu'il réalise un focus sur la conduite d'une action de médiation : méthodologie d'intervention, difficultés rencontrées, moyens déployés pour les surmonter et résultats obtenus.</p> <p>Enfin, il réalise une analyse critique de l'expérience acquise et présente son projet professionnel à court et moyen terme.</p>	<p>Les médiations engagées aboutissent à des règlements amiables sont trouvés.</p> <p>Le nombre de procédures ouvertes pour contentieux diminue.</p> <p>Les mandats de gestion sont renouvelés.</p>

Bloc 2 : Gestion locative des biens du parc immobilier privé et social

<p>A2.1. Evaluation d'un bien</p>	<p>C2.1. Estimer la valeur locative d'un bien pour en fixer le juste loyer en s'appuyant sur une approche multicritère tenant compte des caractéristiques du bien et de la situation de marché.</p>	<p><u>Etude de cas :</u></p> <p style="text-align: center;"><u>OFFRE LOCATIVE</u></p> <p>Dans le cadre d'une étude de cas globale et à partir d'un dossier mis à sa disposition, le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> - réalise une estimation de la valeur locative d'un bien. Il explicite sa méthodologie de travail et les hypothèses retenues pour justifier son parti pris. 	<p>L'évaluation réalisée s'appuie sur une approche multicritère :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Caractéristiques propres du bien : situation géographique, état général, exposition, diagnostics... - Situation de marché : évolution des prix, rareté de l'offre, niveau de la demande, indice des prix...
<p>A2.2. Validation de la conformité du bien</p>	<p>C2.2. Constituer le dossier technique du bien en organisant la réalisation des différents diagnostics et, le cas échéant, en suggérant les adaptations nécessaires pour garantir la mise en conformité réglementaire du bien destiné à la location.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - précise et présente les pièces constitutives du dossier technique. Il en détaille le contenu et identifie la nature des prestataires à contacter le cas échéant. - rédige et met en forme une offre locative destinée à une diffusion multisupports : affichage en agence, mise en ligne sur le site de l'agence, insertion dans un journal local. - rédige un argumentaire de visite concernant un bien disponible à la location. 	<p>Le dossier de diagnostic technique est complet et mis à disposition du locataire. Il comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le diagnostic de performance énergétique (DPE) - Le constat de risque d'exposition au plomb (CREP) - L'état des risques et pollutions - Le cas échéant, les états de l'installation intérieure de l'électricité et du gaz
<p>A2.3.-Mise en location</p>	<p>C2.3. Lancer la mise en location du bien, dans le respect des directives fixée par sa hiérarchie et/ou la copropriété, en valorisant ses caractéristiques propres et les prestations offertes pour développer son attractivité.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - analyse une série de dossiers individuels et réalise une présélection en cohérence avec la nature du bien vacant et les attentes du propriétaire. <p>Il rédige un dossier de synthèse à l'attention du propriétaire pour expliciter sa démarche.</p>	<p>Des annonces de location sont rédigées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elles mettent en valeur le bien, - Elles sont régulièrement mises à jour. <p>La diffusion des annonces est organisée sur des plateformes complémentaires : journaux spécialisés, sites internet, réseaux sociaux...</p>

<p>A2.4. Visite du parc immobilier locatif vacant</p>	<p>C2.4. Organiser la visite des biens disponibles en gérant le planning de vacance des biens et en tenant compte des critères de choix avancés par les locataires pour les accompagner dans leurs recherches.</p>		<p>L'argumentaire commercial déployé lors des visites est structuré et convaincant : les locataires déposent des dossiers.</p> <p>La gestion du parc immobilier locatif est optimisée : les périodes de vacance de biens sont limitées.</p>
<p>A2.5. Sélection des locataires (personnes physiques ou morales)</p>	<p>C2.5. Apprécier l'adéquation du profil des locataires au bien, en analysant le dossier déposé (situation familiale, emploi, statut, revenus...) et en s'assurant de sa cohérence quant aux attentes des propriétaires pour optimiser la gestion du parc locatif.</p>		<p>Les locataires se voient proposer des biens en adéquation avec leur profil (situation familiale et professionnelle).</p> <p>L'examen des dossiers individuels est réalisé dans le respect de la législation sociale de l'habitat et des règles de non-discrimination.</p>
<p>A2.6. Rédaction du contrat de bail</p>	<p>C2.6. Établir un bail immobilier (habitation, commercial, professionnel) dans le respect du formalisme légal et réglementaire applicable pour entériner la prise en location du bien.</p>	<p><u>Etude de cas :</u></p> <p><u>GESTION D'UN BAIL IMMOBILIER</u></p> <p>Dans le cadre d'une étude de cas le candidat :</p>	<p>Le bail immobilier rédigé intègre les mentions et les clauses obligatoires.</p> <p>Les parties prenantes (bailleur, locataire) ont signé le bail.</p>
<p>A2.7. Etat des lieux</p>	<p>C2.7. Réaliser un état des lieux en procédant à un examen détaillé de l'ensemble des éléments constitutifs du bien (mobilier, peinture, revêtements...) pour attester de l'état du bien et le cas échéant, justifier d'une demande de remise en état.</p>	<p>- analyse un bail immobilier et les documents annexes. Il procède à un examen détaillé des clauses contractuelles, identifie les erreurs et les points de vigilance. Le cas échéant, il propose des corrections et suggère des reformulations.</p> <p>- prépare une fiche conseil adaptée au locataire (particulier, professionnel, commerçant ou libéral) et au local, avec notamment la souscription d'une</p>	<p>Un état des lieux est réalisé à chaque entrée/sortie.</p> <p>Les conditions matérielles nécessaires sont garanties : eau, électricité, gaz.</p> <p>L'état de chaque pièce est évalué et le mobilier inventorié.</p> <p>Les éventuelles dégradations sont identifiées et consignées : le cas échéant, une demande de remise en état est adressée au propriétaire/locataire.</p>

		assurance locative adaptée à sa situation ;	L'état des lieux est approuvé et contresigné par le locataire.
A2.8. Remise des clés et prévention des risques	C2.8. Procéder à la remise des clés et s'assurer de la souscription d'une assurance adaptée par le locataire en collectant les attestations justificatives pour clôturer les formalités d'entrée dans le bien.	- propose une grille d'évaluation pour la conduite d'un état des lieux ; - produit un tableau (tableur excel) de suivi des loyers.	La remise des clés au locataire est conditionnée à la production d'une attestation d'assurance des risques locatifs pour le bien concerné.
A2.9. Recouvrement des loyers	C2.9. Suivre le recouvrement des loyers et des charges en veillant au respect des échéances par le locataire pour reverser au propriétaire les sommes dues et prévenir la survenance d'un contentieux pour retard ou défaut de paiement.		Un tableau de bord de suivi des encaissements est créé : les retards de paiement sont identifiés et les locataires systématiquement relancés et le cas échéant, mis en demeure. En cas de difficultés persistantes, l'activation de la clause résolutoire est suggérée. La souscription d'une assurance garantie loyer impayé est suggérée à la signature du mandat.

Bloc 3 : Gestion d'un syndic de copropriété

<p>A3.1. Veille juridique sur la réglementation applicable</p>	<p>C3.1 Réaliser une veille juridique et immobilière en lien avec la gestion et l'administration d'une copropriété en sélectionnant les canaux d'information et en se tenant à l'écoute des évolutions légales et réglementaires pour adapter les procédures internes et garantir le respect de la législation.</p>	<p><u>Note de synthèse :</u> <u>VEILLE JURIDIQUE ET IMMOBILIERE</u> A partir de recherches documentaires qu'il aura menées, le candidat rédige une note de synthèse contenant des points d'actualité récents concernant la gestion de copropriétés. Il cite ses sources et explicite, au vu des évolutions identifiées, l'impact sur les missions opérationnelles du gestionnaire de syndic.</p>	<p>Les sources sont identifiées, diversifiées (codes, ouvrages, abonnements, revues spécialisées...) et hiérarchisées. Une base documentaire de qualité est constituée et actualisée. Les procédures internes de gestion sont régulièrement mises à jour.</p>
<p>A3.2. Gestion administrative du mandat de syndic</p>	<p>C3.2. Prendre en charge les formalités de gestion administrative de la copropriété en procédant à son immatriculation, en organisant les assemblées générales dans le respect des obligations légales et réglementaires pour assurer la qualité de sa mission de représentation.</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle :</u> <u>GESTION ADMINISTRATIVE D'UNE COPROPRIETE</u> Dans le cadre d'une mise en situation professionnelle, le candidat : - prépare la tenue de l'assemblée générale annuelle des copropriétaires : rédaction d'un ordre du jour, convocation des copropriétaires, collecte des documents/annexes... - présente un planning des échéances à respecter.</p>	<p>La fiche synthétique de la copropriété est établie et mise à jour chaque année. Les documents propres aux assemblées générales sont organisés : convocations, préparation des dossiers, rédaction des procès-verbaux... Les états financiers périodiques obligatoires sont établis : bilan de l'année, budget prévisionnel.</p>
<p>A3.3. Respect du règlement de copropriété</p>	<p>C3.3. Faire respecter le règlement de copropriété en assurant la diffusion de l'information (affichage, mise en ligne...), en assurant la mise en œuvre des décisions prises en assemblée générale, et le cas échéant, en rappelant les règles applicables aux usagers contrevenant pour garantir la quiétude de l'occupation des bâtiments et servir au mieux les intérêts des copropriétaires.</p>	<p>- procède à l'analyse d'une réclamation émanant d'un collectif de copropriétaires à l'encontre d'un résident contrevenant. - présente un comparatif des propositions d'assurance émanant de différents prestataires et en sélectionne</p>	<p>Le règlement de copropriété est respecté. Les éventuelles réclamations des usagers/résidents sont traitées.</p>

<p>A3.4. Souscription des contrats d'assurance</p>	<p>C3.4. Négocier les contrats d'assurance de la copropriété en mettant en perspective les garanties offertes et les tarifications appliquées pour optimiser le retour sur investissement.</p>	<p>un. Il justifie son choix dans une courte note de synthèse.</p>	<p>La police d'assurance souscrite couvre les dommages causés à l'immeuble et la responsabilité civile de la copropriété.</p> <p>Le cas échéant, une assurance protection juridique est adossée au contrat souscrit.</p>
<p>A3.5. Entretien régulier de la copropriété</p>	<p>C3.5. Superviser l'entretien et le suivi technique de la copropriété en négociant des contrats de maintenance, en diagnostiquant les anomalies et en programmant des travaux ponctuels de réhabilitation et de rénovation pour maintenir le bien dans un bon état général et garantir la sécurité des occupants.</p>	<p><u>Etude de cas :</u></p> <p><u>ENTRETIEN DE LA COPROPRIETE</u></p> <p>Dans le cadre d'une étude de cas, sur l'entretien de la copropriété et d'un dossier contenant les informations des situations diverses, l'historique des dépenses de la copropriété et les projets de travaux en cours, le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> - élabore un tableau de suivi technique pour le compte d'une copropriété. -identifie et hiérarchise les actions à initier et les travaux à entreprendre. - rédige un rapport de suivi des travaux entrepris pour la réfection des parties communes d'un immeuble. - élabore et présente le budget prévisionnel : explicitation et justification des différents postes. 	<p>L'entretien des parties communes (ascenseurs, halls, cages d'escalier, conduites d'eau, chaufferie, toiture...) est assuré :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le personnel (gardien, employé d'immeuble...) est recruté ; - Des contrats de maintenance et des programmes pluriannuels d'entretien sont signés. <p>Les pathologies des bâtiments sont identifiées et répertoriées dans un tableau technique à jour des normes Qualité, Hygiène, Sécurité et Environnement.</p> <p>Le cas échéant, des travaux de réfection et/ou d'aménagements exceptionnels sont suggérés en assemblée générale : ils s'appuient sur des devis chiffrés contradictoires.</p>
<p>A3.6. Contrôle de la livraison des travaux réalisés</p>	<p>C3.6. Contrôler la bonne exécution des travaux de réhabilitation réalisés y compris lors de la gestion des sinistres, en s'assurant de la qualité des ouvrages exécutés pour garantir aux copropriétaires une livraison conforme du projet.</p>		<p>L'avancée des travaux est supervisée : des visites de contrôle sont réalisées.</p>

			<p>Des rapports de suivi d'intervention sont rédigés et transmis aux services concernés.</p> <p>Toutes les réserves sont levées lors de la livraison finale.</p>
<p>A3.7. Gestion comptable et financière de la copropriété</p>	<p>C3.7. Coordonner la gestion comptable de la copropriété en enregistrant les opérations courantes et en établissant les budgets pour répondre aux obligations légales de publication des états financiers.</p>		<p>Les opérations courantes (assurance, factures, salaire des gardiens...) sont régulièrement enregistrées dans le journal comptable de la copropriété.</p> <p>Les charges de copropriété et les provisions calculées sont exactes.</p> <p>Le recouvrement des charges de copropriété est assuré : le cas échéant, des procédures en contentieux sont ouvertes pour retard/défaut de paiement.</p> <p>Les documents obligatoires sont établis et présentés en assemblée générale : bilan de l'année écoulée et budget prévisionnel.</p> <p>Le bilan est validé par le conseil syndical.</p>