

REFERENTIEL D'ACTIVITES, DE COMPETENCES ET D'ÉVALUATION

GESTIONNAIRE DE PARCS IMMOBILIERS – Niveau 6

SCIENCES-U LYON – EFAB

Candidat en situation de handicap :

Tout candidat en situation de handicap peut saisir le référent handicap du certificateur pour demander un aménagement des conditions d'évaluation et/ou obtenir l'assistance d'un tiers lors de l'évaluation. Les supports et le matériel nécessaires à la réalisation des évaluations pourront être adaptés.

Sur conseil du référent handicap et dans le respect des spécifications du référentiel, le format de la modalité pourra être adapté.

Sur avis motivé du référent handicap, le jury de certification peut décider d'exempter le candidat d'un ou plusieurs critères d'évaluation dans la mesure où cela ne remet pas en question la capacité professionnelle globale du candidat et si, au regard du handicap, le/les critère/s n'a/ont pas vocation à s'appliquer dans la pratique professionnelle future du candidat.

L'ingénieur de certification s'engage dans la mesure du possible à élaborer des modalités d'évaluation inclusives permettant une adaptation du format. Dans le cas d'une modalité spécifique à une situation de travail, il s'engage à préciser le cadre des aménagements possibles.

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
Bloc 1 : Organiser l'activité de mandataire et la relation client			
A1.1. Prospection clientèle et commerciale	C1.1. Prospecter de nouveaux mandats en adoptant une démarche pluridisciplinaire, inclusive et multicanale tenant compte de la stratégie de l'organisation et au regard d'une veille sectorielle et concurrentielle pour accompagner le développement commercial et clientèle de l'organisation.	<u>E1.1/1.2/1.3 – Etude de cas :</u> <u>PROSPECTION COMMERCIALE</u> 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 :	Un plan de prospection existe : il intègre des objectifs réalistes. Le périmètre de prospection est délimité géographiquement. Des actions complémentaires sont envisagées : prospection physique, démarchage téléphonique, veille concurrentielle, campagnes de communications multicanales (emailing, distribution de prospectus...).

		<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> <ul style="list-style-type: none"> - élabore un guide d'entretien - rédige un mandat de gestion locative. 	<p>La prospection mise en œuvre a permis d'augmenter le nombre de mandats confiés.</p>
A1.2. Conduite d'entretiens découverte	<p>C1.2. Analyser les besoins des clients potentiels et actuels (locataires, propriétaires, bailleurs...) en conduisant des entretiens pour identifier leurs critères en termes de localisation, superficie, budget, environnement et accessibilité afin de définir les termes de la collaboration et définir les contours de la collaboration.</p>		<p>Le guide d'entretien existe.</p> <p>Les comptes rendus d'entretien sont rédigés et diffusés.</p>
A1.3. Contractualisation auprès des nouveaux clients	<p>C1.3. Formaliser 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 par le client pour formaliser la collaboration.</p>		<p>Les contrats sont formalisés dans le respect des obligations légales et réglementaires (mentions et clauses obligatoires / facultatives).</p>
A1.4. Suivi de la relation client	<p>C1.4.1. 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> <p>C1.4.2. Assurer les intérêts des différents acteurs - bailleur, locataires, entreprises de travaux... - en conduisant des actions de médiation pour prévenir les litiges et gérer les situations délicates éventuelles.</p>	<p><u>E1.4.1/1.4.2 – Rapport :</u></p> <p style="text-align: center;"><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. 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>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>

Bloc 2 : Gérer la mise en location des biens du parc immobilier privé et social

<p>A2.1. Evaluation d'un bien immobilier privé et social</p>	<p>C2.1. Estimer la valeur locative d'un bien immobilier privé et social pour fixer le juste loyer en s'appuyant sur une approche multicritères tenant compte des caractéristiques du bien et de la situation de marché.</p>	<p><u>C2.1/2.2/2.3/2.4/2.5 – 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. - 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 multisupport : 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. - 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>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, accessibilité... - Situation de marché : évolution des prix, rareté de l'offre, niveau de la demande, indice des prix, développement durable/enjeux environnementaux...
<p>A2.2. Validation de la conformité du bien immobilier</p>	<p>C2.2. Constituer le dossier technique du bien immobilier en organisant la réalisation des différents diagnostics et, le cas échéant, en suggérant les adaptations nécessaires pour garantir l'accessibilité et la mise en conformité réglementaire du bien destiné à la location.</p>	<p>- 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> <p>- 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.</p> <p>- rédige et met en forme une offre locative destinée à une diffusion multisupport : affichage en agence, mise en ligne sur le site de l'agence, insertion dans un journal local.</p> <p>- rédige un argumentaire de visite concernant un bien disponible à la location.</p> <p>- analyse une série de dossiers individuels et réalise une présélection en cohérence avec la nature du bien vacant et les attentes du propriétaire.</p> <p>Il rédige un dossier de synthèse à l'attention du propriétaire pour expliciter sa démarche.</p>	<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>Le cas échéant, des travaux de mise en conformité énergétique sont organisés.</p>
<p>A2.3. Mise en location du bien immobilier</p>	<p>C2.3. Gérer la mise en location du bien, dans le respect des directives fixées par sa hiérarchie et/ou la copropriété en s'appuyant sur un réseau des professionnels, en sélectionnant les supports de diffusion adaptés et en rédigeant les annonces pour assurer la visibilité de l'offre et</p>	<p>Il rédige un dossier de synthèse à l'attention du propriétaire pour expliciter sa démarche.</p>	<p>Des annonces de location rédigées mettent en valeur le bien et sont régulièrement mises à jour.</p> <p>Les supports de diffusion sélectionnés sont variés et complémentaires :</p>

	développer son attractivité auprès des clients et des prospects.		journaux spécialisés, sites internet, réseaux sociaux...
A2.4. Visite du parc immobilier locatif vacant	C2.4. Organiser la visite des biens disponibles en gérant le planning de vacances des biens et en tenant compte des critères de choix avancés par les locataires pour les accompagner dans leurs recherches.		L'argumentaire commercial déployé lors des visites est structuré et convaincant : les locataires déposent des dossiers. La gestion du parc immobilier locatif est optimisée : les périodes de vacances de biens sont limitées.
A2.5. Sélection des locataires (personnes physiques ou morales)	C2.5. Apprécier l'adéquation du profil des locataires au bien , en analysant le dossier déposé (situation familiale, emploi, statut, revenus, PSH...) et en s'assurant de sa cohérence quant aux attentes des propriétaires pour répondre à la demande et optimiser la gestion du parc locatif.		Les locataires se voient proposer des biens en adéquation avec leur profil (situation familiale et professionnelle). L'examen des dossiers individuels est réalisé dans le respect de la législation sociale de l'habitat et des règles de non-discrimination.
A2.6. Rédaction du contrat de bail	C2.6. Rédiger un bail immobilier (habitation, commercial, professionnel) dans le respect du formalisme légal et réglementaire applicable pour entériner la prise locative du bien.	<u>E2.6/2.7/2.8 – Etude de cas :</u> <u>GESTION D'UN BAIL IMMOBILIER</u> Dans le cadre d'une étude de cas le candidat : - 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. - prépare une fiche conseil adaptée au locataire (particulier, professionnel, commerçant ou libéral) et au local, avec	Le bail immobilier rédigé intègre les mentions et les clauses obligatoires : il est signé par les parties prenantes. Un état des lieux est réalisé à chaque entrée/sortie. Il est signé conjointement par les parties prenantes. Les éventuelles dégradations sont identifiées : le cas échéant, une demande de remise en état est adressée au propriétaire/locataire et les interventions des prestataires sont organisées. La remise des clés au locataire est conditionnée à la production d'une attestation d'assurance des risques locatifs pour le bien concerné.
A2.7. Prévention des risques et remise en état	C2.7. Garantir la qualité et conformité du bien immobilier au locataire et au propriétaire en organisant les états des lieux d'entrée et sortie, en planifiant les interventions avec les prestataires dans le cadre de pannes, fuites, dégâts éventuels survenus et remontés par l'occupant pour assurer le confort et la sécurité des occupants.		

<p>A2.8. Recouvrement des loyers</p>	<p>C2.8. 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.</p>	<p>notamment la souscription d'une assurance locative adaptée à sa situation ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - propose une grille d'évaluation pour la conduite d'un état des lieux ; - produit un tableau (tableur Excel) de suivi des loyers. 	<p>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.</p> <p>En cas de difficultés persistantes, l'activation de la clause résolutoire est suggérée.</p> <p>La souscription d'une assurance garantie loyer impayé est suggérée à la signature du mandat.</p>
<p>Bloc 3 : Gérer un syndic de copropriété</p>			
<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>E3.1 – Note de synthèse :</u></p> <p style="text-align: center;"><u>VEILLE JURIDIQUE ET IMMOBILIERE</u></p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Une base documentaire de qualité est constituée et actualisée.</p> <p>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>E3.2/3.2/3.4 – Mise en situation professionnelle :</u></p> <p style="text-align: center;"><u>GESTION ADMINISTRATIVE D'UNE COPROPRIETE</u></p> <p>Dans le cadre d'une mise en situation professionnelle, le candidat :</p>	<p>La fiche synthétique de la copropriété est établie et mise à jour chaque année.</p> <p>Les documents propres aux assemblées générales sont organisés : convocations, préparation des dossiers, rédaction des procès-verbaux...</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - prépare la tenue de l'assemblée générale annuelle des copropriétaires : rédaction d'un ordre du jour, convocation des copropriétaires, collecte des documents/annexes... 	<p>Les états financiers périodiques obligatoires sont établis : bilan de l'année, budget prévisionnel.</p>
A3.3. Respect du règlement de copropriété	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.	<ul style="list-style-type: none"> - présente un planning des échéances à respecter. - 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 un. Il justifie son choix dans une courte note de synthèse. 	<p>Le règlement de copropriété est respecté.</p> <p>Les éventuelles réclamations des usagers/résidents sont traitées.</p>
A3.4. Souscription des contrats d'assurance	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>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>
A3.5. Entretien régulier de la copropriété	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><u>E3.5/3.6/3.7 – 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. 	<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</p>

		<ul style="list-style-type: none"> -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>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>
A3.6. Contrôle de la livraison des travaux réalisés	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>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>
A3.7. Gestion comptable et financière de la copropriété	C3.7. Gérer le budget du syndic de copropriété en assurant le suivi comptable et financier des dépenses engagées et des produits à encaisser et en les rapprochant des prévisions établies pour garantir le respect des orientations votées en assemblée.		<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 engagées pour retard/défaut de paiement.</p> <p>Les documents financiers obligatoires sont établis et validés par le conseil syndical.</p>