

**CQP GESTIONNAIRE LOCATIF  
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 candidat-locataire dans la recherche d'un bien immobilier</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueil du candidat-locataire</li> <li>• Recueil des informations et/ou des besoins</li> <li>• Analyse de la demande</li> <li>• Conseil sur le(s) bien(s) immobilier(s)</li> <li>• Planification et visite des biens immobiliers</li> </ul>	<b>C1. - Accueillir, renseigner et orienter le candidat-locataire en fonction de ses besoins</b>	<b>1. Evaluation par le tuteur en entreprise</b> <b>Observation au poste</b> Le candidat sera évalué dans le cadre de la réalisation de ses missions en entreprise au regard des compétences visées par la certification. Il sera confronté à une situation qui lui permettra de prendre en charge un client à la recherche d'un bien immobilier en location.  <b>2. Evaluation par le jury professionnel</b> <b>Entretien avec le jury sur la base d'un jeu de rôle</b>  <b>Jeu de rôle :</b> il s'agit d'une situation reconstituée d'échanges entre 2 personnes au cours de laquelle le candidat joue le rôle d'un professionnel de	Le candidat-locataire 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> Il est accueilli conformément aux usages de l'agence : disponibilité, spontanéité, écoute, sourire, contact visuel, gestion de l'affluence des clients.	
	C1.1 - Accueillir le candidat-locataire selon les règles en vigueur dans l'agence afin d'établir un contact.			L'entretien conduit par le gestionnaire permet d'identifier le besoin du client. Le candidat-locataire est ré-orienté selon sa recherche vers le bon interlocuteur.
	C1.2 – Interroger et écouter le candidat-locataire sur ses besoins (type de bien, usage, destination du bien, superficie, prix, secteur géographique, budget...) afin de comprendre sa recherche et l'accompagner au mieux dans la réalisation de son projet de location.			

		l'immobilier et un membre du jury joue le rôle d'un client. Exemple de situations peuvent être abordées :	La fiche de synthèse reprend les besoins et les attentes du candidat-locataire.
	C1.3 - Identifier le degré de maturité du candidat-locataire dans sa recherche.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apporter une information ou un conseil suite à une demande d'un candidat-locataire.</li> <li>• Informer un candidat-locataire sur un bien immobilier.</li> <li>• ...</li> </ul>	Les questions posées pour identifier l'état d'avancement des recherches du candidat-locataire sont pertinentes. Le degré de maturité du candidat-locataire dans sa recherche est identifié.
	C1.4 – Déterminer le profil du candidat-locataire (son mode de vie, sa situation personnelle, sa capacité financière).	Le cas échéant, à l'issue du jeu de rôle, le jury interroge le candidat sur les points qu'il n'a pas pu observer ou qu'il souhaite approfondir.	Les techniques de questionnement sont appliquées (ex : méthode SONCAS). Les questions posées mettent en confiance le candidat-locataire. La situation actuelle du candidat-locataire est identifiée : propriétaire, locataire, budget... Le profil du candidat-locataire est affiné
	C1.5 - Etablir, au regard des critères de recherche du candidat-locataire, un diagnostic de « cohérence » afin de vérifier que sa demande est en adéquation avec l'offre du marché.	Durée globale de l'épreuve : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 5 min de préparation</li> <li>15 min d'épreuve</li> </ul>	Les informations recueillies auprès du candidat-locataire sont suffisantes. L'état du marché en général et le secteur sur lequel intervient le gestionnaire immobilier sont connus. Les services proposés par l'agence sont mis en avant auprès du client. Le diagnostic est établi.
	C1.6 – Reformuler les besoins du candidat-locataire pour s'assurer de la compréhension de sa demande.		Les besoins du candidat-locataire sont reformulés. La demande du candidat-locataire est assimilée et comprise.
	<b>C2. - Opérer les rapprochements entre les biens à louer et les attentes/besoins du candidat-locataire</b>		

	<p>C2.1 – Consulter le portefeuille des biens immobiliers de l’agence ou des confrères afin de trouver les biens susceptibles de répondre aux attentes du candidat-locataire et en tenant compte des critères du propriétaire-bailleur.</p>		<p>La sélection des biens immobiliers est conforme aux caractéristiques du bien recherché par le candidat-locataire et aux critères du propriétaire-bailleur.</p>
	<p>C2.2 - Exploiter d’autres canaux et sources d’informations (pige, réseau, enquête auprès du voisinage, des commerçants, consultation de sites spécialisés, prospectus…) pour repérer les biens à louer.</p>		<p>Les différents canaux et sources d’informations nécessaires (pige, réseau, enquête auprès du voisinage, des commerçants, consultation de sites spécialisés, prospectus…) à l’activité sont connus et utilisés.</p>
	<p>C2.3 – Proposer au candidat 2 ou 3 biens pré-sélectionnés au regard de ses critères de recherche.</p>		<p>Une description des biens est présentée au client. La fiche commerciale est remise au client en amont de la visite. Le bon de visite est soumis à la signature au client.</p>
	<p>C2.4 – Réaliser régulièrement un point sur l’état d’avancement des recherches avec le candidat-locataire.</p>		<p>Le candidat-locataire est informé par tout moyen (téléphone mail…) selon la fréquence définie avec lui. L’évolution de la recherche du candidat-locataire est actée par un écrit.</p>
<p><b>C3. – Programmer les visites et faire visiter le(s) bien(s) au candidat-locataire</b></p>			
	<p>C3.1 – Contacter, en cas de bien immobilier non vacant, l’occupant actuel afin d’obtenir son accord pour la visite du bien et établir avec lui les jours et horaires des visites, en fonction des disponibilités de chacun.</p>		<p>Les coordonnées du locataire sortant sont vérifiées et mis à jour. Le locataire est contacté en amont de la visite. Les conditions de visites sont établies de concert avec le locataire sortant.</p>

	C3.2 – Vérifier, en cas de bien immobilier vacant, son état général avant la visite et conseiller, le cas échéant, le propriétaire-bailleur sur les améliorations à réaliser pour la remise en location du bien.		L'état général du bien est vérifié. Les points à améliorer sont listés et présentés au bailleur pour une remise en état.
	C3.3 – Accompagner le candidat-locataire tout au long de la visite en valorisant le bien (ex: commerces, écoles à proximité, activités du quartier, transports en commun..) et en présentant ses caractéristiques techniques et en veillant à s'adapter au profil du client.		La fiche descriptive du bien immobilier est connue. Les caractéristiques du bien sont décrites, commentées ou expliquées au candidat-locataire tout au long de la visite. Les avantages du bien sont valorisés (commerces, écoles à proximité, activités du quartier, transports en commun). Le gestionnaire adapte son accompagnement au profil du client.
	C3.4 - Répondre, le cas échéant, aux questions sur le bâtiment (historique du bien immobilier, type de chauffage, superficie habitable, les travaux réalisés, les diagnostics, coût de fonctionnement du bien, consommation énergétique...).		Les informations relatives au bien immobilier sont réunies (historique du bien immobilier, type de chauffage, superficie habitable, les travaux réalisés, à prévoir, diagnostics, coût de fonctionnement du bien, consommation énergétique...). Le candidat-locataire est renseigné.
	C3.5 – Répondre aux objections du candidat-locataire en mettant en valeur les avantages du bien immobilier.		La cause de l'objection est identifiée. Les réponses apportées aux objections sont pertinentes et documentées.
	C3.6 - Evaluer la satisfaction du candidat-locataire à l'issue de la visite et affiner le cas échéant, les critères de recherche du candidat-locataire.		La satisfaction du candidat-locataire est évaluée par un questionnaire adapté à la fin de la visite. Le gestionnaire valide avec le candidat-locataire le respect des critères principaux du bien. Les critères de recherche sont réajustés.

	C3.7 – Effectuer un reporting régulier des visites auprès du propriétaire-bailleur.		Des comptes-rendus complets sont effectués auprès du propriétaire-bailleur. Des propositions d'amélioration sont suggérées au propriétaire suite aux aléas soulevés par les clients lors de visites.
<b>BC2 – Prospecter et conclure les mandats de gestion locative</b>			
<b>C4. – Réaliser une veille concurrentielle et informationnelle</b>			
	C4.1 – Rechercher et vérifier les informations concernant le secteur économique, le marché local et la législation en vigueur afin de tenir à jour ses connaissances et renseigner/conseiller au mieux le candidat locataire et le propriétaire-bailleur.	<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>▪ Réaliser une estimation du loyer d'un bien immobilier en fonction du marché, de la situation du bien, etc.</li> <li>▪ Rédiger un mandat de location.</li> <li>▪ Rédiger une annonce ou une description d'un bien immobilier en location.</li> <li>▪ ...</li> </ul>	Les sources d'informations sont identifiées. Le secteur économique, le marché local sur lequel intervient le gestionnaire et la législation en vigueur sont connus et utilisés dans le cadre de conseils auprès des différentes parties.
<b>C5. - Développer/Construire un réseau professionnel et personnel afin de se tenir informé sur le marché locatif</b>			
	C5.1 - Développer ou entretenir en permanence un réseau de contacts afin d'identifier ceux ayant un éventuel projet de mise en location à court ou moyen terme.	<b>2. Evaluation par le tuteur en entreprise</b>	Le suivi des bailleurs potentiels est réalisé régulièrement. Un fichier de prospection est créé, alimenté et actualisé. Les projets de mise en location à court ou moyen terme sont identifiés.

	C5.2 - Mener des actions de fidélisation auprès des propriétaires-bailleurs afin de maintenir/pérenniser les mandats de gestion	<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 promotion d'un bien immobilier dans le cadre d'un mandat de location.</p> <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><u>Cas pratique tiré au sort</u> : 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>▪ Réaliser une estimation du loyer d'un bien immobilier en fonction du marché, de la situation du bien, etc.</li> <li>▪ Rédiger un mandat de location.</li> <li>▪ Rédiger une annonce ou une description d'un bien immobilier en location.</li> <li>▪ ...</li> </ul> <p>Le jury poste des questions autour de cette situation. Le jury prend en compte les réponses du candidat au cas pratique et peut</p>	La communication avec le propriétaire-bailleur est régulière. Le propriétaire-bailleur est informé régulièrement sur les évolutions réglementaires et fiscales.
<b>C6. – Estimer le loyer d'un bien immobilier au prix juste</b>			
	C6.1 - Visiter, observer les caractéristiques et la situation du bien (proximité des commerces, des transports ou des écoles...) puis recueillir les données sur le bien immobilier (superficie loi carrez, urbanisme, coût des charges locatives, travaux à prévoir...).		<p>Les informations relatives au bien sont recueillies : superficie loi carrez, urbanisme, coût des charges locatives, travaux à prévoir...</p> <p>Les aspects techniques du bien immobilier sont vérifiés : charpente, toiture, façade, isolation, chauffage, installation électrique, sanitaires...</p> <p>Les raisons de la mise en location sont identifiées.</p> <p>La fiche technique du bien est élaborée.</p>
	C6.2 - Evaluer le montant du loyer en tenant compte de la réalité de son marché et de sa destination juridique (habitation, commerce professionnel).		<p>L'estimation est réaliste et adaptée au marché.</p> <p>L'estimation tient compte des éléments suivants : l'état général du bien, la localisation, l'environnement, la superficie, la performance en matière d'énergie...</p>
	C6.3 – Lister les éventuels travaux à réaliser puis conseiller le propriétaire-bailleur d'effectuer des devis pour les améliorations et les obligations réglementaires (diagnostics énergétique, amiante, gaz, électricité) avant la mise en location.		<p>Les travaux à réaliser sont identifiés et listés.</p> <p>Les obligations réglementaires y compris les diagnostics sont connus et expliqués au propriétaire-bailleur.</p>

	C6.4 - Expliquer au propriétaire-bailleur la démarche d'estimation du loyer (bien immobilier neuf, ancien, meublé, non meublé, saisonnier, professionnel...).	l'interroger sur les points qu'il souhaite approfondir.  Durée globale de l'épreuve : ▪ 5 min de préparation  15 min d'épreuve	La méthode d'estimation du montant du loyer est expliquée au client : utilisation des observatoires, calcul du prix au m <sup>2</sup> , rentabilité locative. Les explications données sont claires et objectives.
	C6.5 – Rechercher dans le voisinage, des biens comparables pour vérifier que le loyer retenu est cohérent avec le marché et le justifier auprès du propriétaire-bailleur.		les biens à comparer sont présentés au propriétaire L'estimation du bien est justifiée auprès du client.
<b>C7. – Etablir et faire signer les mandats de gestion ou de location dans le respect de la législation en vigueur</b>			
	C7.1 – Expliquer au propriétaire-bailleur les prestations proposées dans le cadre du mandat de gestion ou de location et l'affiner selon ses besoins.		Les prestations proposées sont expliquées au propriétaire-bailleur. Les obligations du mandataire sont expliquées et explicites.
	C7.2 – Informer le propriétaire-bailleur des différents types de contrats d'assurances couvrant les risques liés à la location des biens immobiliers.		Les dispositifs assurantiels existants sont connus et expliqués au client : garantie des loyers impayés, dégradation du bien immobilier, assurance propriétaire non occupant...
	C7.3 – Rédiger la proposition de mandat (gérance ou location) à partir des informations transmises ou recueillies puis l'adresser au propriétaire-bailleur pour validation.		Le mandat est conforme à la réglementation en vigueur et correspond aux besoins du propriétaire-bailleur. Les mentions obligatoires sont renseignées : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'identité des parties</li> <li>▪ La désignation du bien</li> <li>▪ L'adresse du bien à louer</li> <li>▪ Le montant du loyer</li> <li>▪ La validité du mandat</li> <li>▪ Les honoraires</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Un bordereau des droits et des devoirs</li> <li>▪ Les signatures</li> <li>▪ ...</li> </ul> <p>Les pièces nécessaires à la prise du mandat sont collectées (le titre de propriété, certificat de surface Loi Carrez, derniers procès-verbaux d'Assemblée Générale...).</p>
	C7.4 – Réceptionner et contrôler le mandat (gérance ou location) signé par le propriétaire-bailleur et reporter sur le registre de l'agence.		<p>Les exemplaires du mandat sont signés et datés par les 2 parties et numérotés.</p> <p>1 exemplaire est remis propriétaire-bailleur.</p> <p>Le mandat est reporté sur le registre selon la réglementation en vigueur.</p>
<b>C8. - Assurer la promotion commerciale des biens immobiliers auprès de candidats-locataires</b>			
	C8.1. - Réaliser le descriptif de présentation et de valorisation du bien immobilier proposé à la location (fiche descriptive, plan, photos...).		<p>Le descriptif de présentation du bien immobilier est rédigé en fonction du support de communication et du bien visé.</p> <p>Les règles de non-discrimination sont respectées.</p> <p>Les mentions légales sont respectées.</p> <p>Les points indispensables, les caractéristiques du bien immobilier sont précisés (présence d'un ascenseur, nombre d'étages, balcon, terrasse, cave, grenier, garage, parking, système de chauffage, type d'isolation, exposition, nombre de chambres, rangement...).</p>



			Le bien immobilier est mis en valeur : photos, plans, visite virtuelle...
	C8.2. - Mettre en place une stratégie de marketing digitale (affichage, presses spécialisées, sites spécialisés, sites d'agence, réseaux sociaux...) adaptée aux biens à louer.		Le ciblage des outils de communication est adapté aux biens à louer. Les outils de communication sont utilisés.
	C8.3. - Organiser la prospection de preneurs potentiels à partir de sa base de données clients et correspondant aux caractéristiques du bien (meublé, local professionnel recevant du public...).		Le fichier de prospection est à jour. L'évolution des besoins du prospect est régulièrement identifiée.
<b>BC3 - Assurer la gestion locative des biens en portefeuille</b>			
<b>C9. - Gérer les actes courants de gestion locative liés à l'entrée du locataire-preneur</b>			
	C9.1 - Vérifier la validité ou la mise à jour des diagnostics techniques (gaz, électricité, amiante...) du bien immobilier avant l'entrée du futur locataire-preneur.	<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 :	La validité des diagnostics est vérifiée. Les diagnostics sont présents dans le dossier locatif.
	C9.2 - Constituer le dossier de demande de location et collecter les pièces nécessaires (bulletins de salaire, état civil, justificatif de domicile, attestation d'assurance, dépôt de garantie, garant...).	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Etablir un bail de location</li> <li>▪ Estimer la solvabilité d'un candidat à la location</li> <li>▪ Calculer l'indexation d'un loyer ou le montant de la</li> </ul>	Les pièces à collecter selon le régime du bail sont connues. Toutes les pièces nécessaires à la constitution du dossier de demande de location sont collectées dans le respect de la réglementation en vigueur (la loi ALUR). La véracité des documents est contrôlée.

	C9.3 - Analyser le dossier de candidature du futur locataire-preneur afin de vérifier sa solvabilité.	<p>restitution d'un dépôt de garantie.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ...</li> </ul>	Le dossier est analysé dans le respect des critères de solvabilité de l'agence ou de l'assureur.
	C9.4 – Vérifier les conditions matérielles du bien immobilier avant la réalisation de l'état des lieux d'entrée (ex : électricité, eau, gaz...).	<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>L'état des équipements mentionnés au bail sont vérifiés (ex : le contrat d'entretien de la chaudière individuelle est fourni)</p> <p>Le propriétaire bailleur est éventuellement informé des défauts constatés.</p>
	C9.5 - Etablir le bail de location et l'acte de cautionnement dans le respect de la réglementation en vigueur.	<p>Il sera confronté à une situation qui lui permettra d'accompagner un client locataire dans la gestion et le suivi d'un bien.</p> <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> 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 bail de location</li> <li>▪ Estimer la solvabilité d'un candidat à la location</li> <li>▪ Calculer l'indexation d'un loyer ou le montant de la restitution d'un dépôt de garantie.</li> <li>▪ ...</li> </ul>	<p>Les clauses essentielles du bail de location sont mentionnées : désignation des parties / localisation du bien immobilier / type d'habitat : immeuble collectif ou individuel / régime juridique de l'immeuble / période de construction / surface habitable / nombre de pièces principales / usage des locaux / Date de prise d'effet et durée du contrat / loyer et modalités de révision / charges locatives...</p> <p>L'acte de cautionnement est rédigé et signé dans le cadre d'un garant.</p>
	C9.6 – Effectuer et dresser l'état des lieux d'entrée en version numérique ou papier dans le respect de la réglementation en vigueur.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ...</li> </ul> <p>Le jury poste des questions autour de cette situation. Le jury prend en compte les réponses du candidat au cas pratique et peut</p>	<p>Chaque pièce du bien immobilier est inspecté point par point : revêtements muraux, sols, plafonds, portes, fenêtres, serrureries, installations électriques, sanitaires, trous...</p> <p>Des photos sont prises.</p> <p>La relève des compteurs d'eau, d'électricité, de gaz est réalisée.</p> <p>L'état des lieux signé par les 2 parties est remis en main propre ou par voie dématérialisée au</p>

		l'interroger sur les points qu'il souhaite approfondir.	locataire-preneur au moment de sa signature.
	C9.7 – Proposer ou informer, le cas échéant, le locataire-preneur, des services « clés en mains » proposés par l'agence (ex : démarches administratives, fournisseurs d'énergie, intermédiation avec les différents prestataires, plateformisation des services...).	<u>Durée globale de l'épreuve</u> : • 5 min de préparation	Les services proposés par l'agence sont connus et mis en avant auprès du client.
	C9.8 – Etablir la facture d'honoraires et le premier quittancement de loyer dans le respect de la réglementation.	15 min d'épreuve	La facture comporte les mentions obligatoires : honoraires, visite du logement, constitution du dossier, rédaction du bail, état de lieux... Le 1er quittancement est calculé en tenant compte de la d'entrée du locataire dans le logement. (loyer + provisions sur charges). Le dépôt de garantie est établi sur une facture distincte.
<b>C10. – Appeler et contrôler les loyers et les charges locatives dues par les locataires</b>			
	C10.1 – Procéder à l'appel des loyers et des charges locatives.		L'appel mentionne les éléments essentiels : loyer, charges, échéance... Le montant du loyer et des charges correspond au bail signé.
	C10.2 - Prévoir l'indexation ou la révision des loyers dans le respect de la réglementation en vigueur.		La date d'échéance est respectée. Le montant de l'indexation ou de la révision du loyer est calculé à partir de l'indice prévu au bail. La formule de calcul utilisée est justifiée. La révision/indexation du loyer est adressée au locataire par écrit.

	C10.3 – Calculer et procéder périodiquement à la régularisation des charges locatives.		<p>Un état des décomptes des dépenses réelles et des provisions pour charges perçues est établi.</p> <p>Le calcul des charges locatives récupérables auprès du locataire est juste : ordures ménagères, entretiens des parties communes...</p> <p>Le trop-perçu est remboursé au locataire-preneur ou un complément est réclamé au locataire-preneur.</p> <p>Le montant la provision des charges locatives est réajusté et justifié auprès du locataire.</p> <p>Les échéances réglementaires ou contractuelles sont respectées.</p>
	C10.4 - Contrôler l'encaissement des loyers et établir les quittances.		<p>Le pointage des règlements perçus est réalisé.</p> <p>La quittance est éditée et adressée au locataire.</p> <p>Un reçu pour règlement partiel est édité et adressé au locataire.</p>
	C10.5 – Informer, si nécessaire, le locataire de la mise à disposition, sur l'extranet, de sa quittance.		<p>Le locataire est informé de la mise à disposition de la quittance.</p>
	C10.6 - Réaliser le recouvrement 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>
C11. – Effectuer le suivi de la gestion du mandat auprès du propriétaire-bailleur			

	C11.1 – Rendre compte de l'activité de gérance auprès du propriétaire bailleur.		Le compte rendu est adressé au propriétaire bailleur : un état détaillé des recettes et dépenses sur la période, les procédures en cours.
	C11.2 - Effectuer la facturation de la prestation de gérance auprès du propriétaire-bailleur.		La facture est établie conformément au mandat confié.
	C11.3 - Procéder au reversement des loyers au propriétaire-bailleur conformément au compte détaillé.		Le reversement des loyers est effectué dans le respect du mandat confié. Le calcul du montant à verser au propriétaire-bailleur est juste et conforme au mandat.
	C11.4 – Accompagner, si le mandat le prévoit, le propriétaire-bailleur à effectuer ses déclarations de revenus en fonction des recettes foncières engendrées par la location du bien.		Un état récapitulatif des loyers perçus et des charges déductibles (honoraires, assurances pour loyers impayés...) est établi. Un document récapitulatif des revenus fonciers à déclarer est adressé et expliqué au propriétaire-bailleur.
<b>C12. - Gérer les sinistres locatifs</b>			
	C12.1 Réceptionner et analyser les réclamations du locataire-preneur afin d'apporter la réponse adéquate.		Les prestations et services courants à la charge du locataire-preneur ou du propriétaire-bailleur sont connus et expliqués au locataire-preneur.
	C12.2 – Déterminer à qui incombe les réparations et/ou des travaux d'entretien (locataire-preneur, propriétaire-bailleur, syndic ou tiers).		La gravité du sinistre est connue. Les actions d'urgence sont mises en place (ex : coupure d'eau, d'électricité, du gaz...)

	C12.3 – Prendre les mesures de sauvegarde du bien locatif selon la nature du sinistre.		La déclaration est réalisée dans les délais Les justificatifs sont collectés (ex: photos du sinistre) et transmis.
	C12.4 – Réaliser la déclaration auprès de l'assurance selon la nature du sinistre et les responsabilités de chaque partie.		Des demandes de devis pour remise en état du bien immobilier sont réalisées.
	C12.5 - Faire réaliser, si les réparations incombent au propriétaire-bailleur, les interventions nécessaires, à la remise en état du bien immobilier.		La remise en état du bien immobilier est effectuée dans les délais. L'intervention est réalisée conformément au devis accepté.
	C12.6 – Vérifier le bon déroulement et la bonne réception des travaux auprès du locataire-preneur et intervenir auprès des prestataires si nécessaire.		Le gestionnaire vérifie le paiement des indemnités ou la prise en charge des réparations auprès du bon interlocuteur (assurance, copropriété, tiers).
	C12.7 – Réaliser le suivi et la clôture du dossier sinistre		Les justificatifs correspondant aux dossiers sont recueillis.
<b>C13. - Gérer les actes courants de gestion locative liés à la sortie du locataire-preneur</b>			
	C13.1 – Effectuer et dresser l'état des lieux de sortie dans le respect de la réglementation en vigueur.		Chaque pièce du bien immobilier est inspecté point par point : revêtements muraux, sols, plafonds, portes, fenêtres, serrureries, installations électriques, sanitaires, trous, propreté... Des photos exploitables sont prises. La relève des compteurs d'eau, d'électricité, de gaz est réalisée.

			<p>La clôture des comptes d'électricité, d'eau, de téléphone et de gaz est vérifiée auprès du locataire-preneur.</p> <p>La comparaison de l'état du bien immobilier constaté à l'entrée et à la sortie des lieux est établie : les écarts ou anomalies sont relevés.</p> <p>L'état des lieux signé par les 2 parties est remis en main propre ou par voie dématérialisée au locataire-preneur au moment de la sortie.</p> <p>Le bon nombre de clés (logement, boîte aux lettres, cave, garage...) est restitué par le locataire-preneur.</p>
	C13.2 – Notifier la sortie du locataire-preneur au propriétaire-bailleur.		Le propriétaire-bailleur est informé de la réception du congé du ou des locataires.
	C13.3 – Restituer en tout ou partie au locataire-preneur le dépôt de garantie.		<p>Le montant à restituer est calculé en fonction de l'état du bien immobilier à la sortie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ bien immobilier conforme : restitution totale</li> <li>▪ bien immobilier non conforme : identification et calcul des retenues sur le dépôt de garantie.</li> </ul> <p>Le dépôt de garantie est restitué au locataire-preneur dans le respect des délais.</p>
	C13.4 – Expliquer et justifier au locataire-preneur les sommes amputées au dépôt de garantie.		Les justificatifs correspondant aux sommes retenues sont fournis.

	C13.5 – Signaler le départ du locataire-preneur au service des impôts dont dépend le bien immobilier		Le service des impôts est informé dans les délais du départ ou changement de locataire-preneur
--	--	--	--

Le cas échéant, description de tout autre document constitutif de la certification professionnelle