

## Manager en gestion immobilière (Property Manager)

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE COMPETENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION <sup>1</sup>	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p><b>Activités 1.</b> <b>Conception et spécification d'un mandat de gestion immobilière</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Veille, collecte et traitement d'informations économiques, juridiques et réglementaires sur la gestion d'actifs immobiliers</li> <li>▪ Analyse de la stratégie, des objectifs et des attentes du mandant propriétaire ou copropriétaire immobilier</li> <li>▪ Spécification du contour et du contenu d'un mandat de gestion immobilière</li> <li>▪ Pilotage des réponses à appel d'offres pour mandats de gestion immobilière</li> </ul>	<p>Mettre en place une veille juridique, réglementaire et économique pour conseiller un client propriétaire en établissant un dialogue documenté durant l'ensemble de la durée du bail</p> <p>Concevoir et rédiger une proposition commerciale pour répondre à un appel d'offre de gestion d'actif immobilier en intégrant les besoins du mandant</p>	<p><b><u>Mise en pratique en entreprise</u></b> Le candidat doit concevoir et mettre en œuvre un système de veille informationnelle économique et réglementaire, notamment concernant le handicap, à partir de plusieurs sources d'information (Podcasts, Webographie, publications...) dans son entreprise d'accueil</p> <p><b>Évaluation :</b> Rendu écrit individuel évalué par un jury composé d'un(e) représentant(e) de l'entreprise d'accueil et d'un(e) intervenant(e) professionnel(le)</p> <p><b><u>Projet applicatif tutoré en entreprise</u></b> Élaborer une offre complète de gestion pluriannuelle immobilière à un mandant, propriétaire ou syndicat de copropriétaires</p> <p><b>Évaluation :</b> Rendu écrit individuel et une soutenance en groupe devant un jury d'évaluation composé d'un(e)</p>	<p>Le candidat propose un système de veille opérationnel qui inclut des sources d'information réputées pertinentes concernant la gestion d'actifs immobiliers</p> <p>Le système de veille proposé et mise en place par le candidat dans son entreprise est exhaustif</p> <p>Le système de veille est opérationnel, il permet de nourrir le dialogue avec le mandant sur l'ensemble des phases du cycle immobilier</p> <p>La réponse à appel d'offres de gestion d'actifs immobiliers comporte tous les chapitres attendus : périmètre de gestion, organisation du mandat, coûts pour le propriétaire, ...</p> <p>Les besoins du mandant ont été compris par le candidat et retranscrits dans l'élaboration de l'offre de gestion</p>

<sup>1</sup> Les modalités d'évaluation sont adaptées aux personnes en situation de handicap s'étant manifestées comme telles auprès de l'établissement

<p><b>Activités 1. (Suite)</b>  <b>Conception et spécification d'un mandat de gestion immobilière</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conduite d'entretiens semi-directifs et directifs avec des entreprises propriétaires de biens immobiliers</li> <li>▪ Élaboration d'un contrat de maîtrise d'ouvrage (AMO) ou de maîtrise d'ouvrage déléguée (MOD) avec objectif de rentabilité pour le mandant</li> </ul>	<p>Recueillir des informations auprès du client mandant propriétaire de biens immobiliers pour caractériser son besoin, en précisant sa stratégie (AMO, MOD, ...), ses objectifs et ses attentes</p> <p>Spécifier les contours et le contenu d'un projet de mandat de gestion pour évaluer sa rentabilité en intégrant les contraintes techniques et réglementaires</p>	<p>représentant(e) de l'entreprise et un(e) intervenant(e) professionnel(le)</p> <p><b>Études de cas</b>  À partir de la définition préétablie du besoin d'un mandat, propriétaire ou copropriétaire d'un parc ou d'un actif immobilier, rédiger :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un mandat complet de gestion</li> <li>- Un contrat d'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO)</li> <li>- Un contrat de Maitrise d'Ouvrage Délégué (MOD)</li> </ul> <p><b>Évaluation :</b>  Un rendu écrit individuel évalué par un(e) intervenant(e) professionnel(le)</p>	<p>La méthodologie de recueil d'information a permis au candidat d'identifier la stratégie et les objectifs du mandat</p> <p>Les attentes du mandant sont suffisamment caractérisées et permettent de spécifier le mandat de gestion</p> <p>Le candidat démontre qu'il maîtrise l'élaboration d'un contrat AMO ou MOD</p> <p>Le candidat montre qu'il maîtrise les méthodes de calcul de rentabilité pluri annualisés</p>
--	---	---	---

<p><b>Activités 2</b> <b>Planification de l'exécution optimisée du mandat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Élaboration des plans usuels attachés à la gestion d'actifs immobilières : PPT, PPE et PPI</li> <li>▪ Planification budgétaire pluriannuelle pour toute la durée du mandat</li> <li>▪ Conception et mise en place d'indicateurs de performance d'exécution du mandat pour la production du <i>reporting</i></li> <li>▪ Analyse comparative de différents devis pour travaux requis pour l'exécution du mandat de gestion</li> </ul>	<p>Élaborer un plan pluriannuel de gestion immobilier pour optimiser la gestion d'un actif en prenant en compte les plans de travaux, d'entretien et d'investissements, notamment liés à la mise en conformité PMR (personnes à mobilité réduite).</p> <p>Intégrer les objectifs et la stratégie du mandant pour planifier les recettes, les charges et les investissements en intégrant les coûts d'entretien et les travaux neufs</p> <p>Mettre en place des indicateurs de contrôle pour optimiser la gestion du mandat en intégrant les productions internes et les prestations externes</p> <p>Concevoir et renseigner les états de <i>reporting</i> pour rendre compte au mandant de la bonne exécution du mandat en respectant les échéances prévues au contrat</p> <p>Caractériser les coûts complets d'un devis d'intervention en différenciant les typologies d'actifs immobiliers pour comparer les prestations de service adaptées</p>	<p><b>Études de cas</b> Élaborer les différents types de plans pluriannuels de gestion immobilière :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Travaux (PPT) en intégrant la conformité PMR</li> <li>- Plan d'Entretien (PPE)</li> <li>- Plan d'Investissements (PPI)</li> <li>- Budget pluriannuel associé au plan de gestion global</li> </ul> <p><b>Évaluation :</b> Un rendu écrit individuel évalué par un(e) intervenant(e) professionnel(le)</p> <p><b>Projet applicatif tutoré en entreprise</b> Proposer des indicateurs de gestion et d'analyse de coût pour un <i>reporting</i> sur mesure au commanditaire</p> <p><b>Évaluation :</b> Rendu écrit individuel et une soutenance en groupe devant un jury d'évaluation composé d'un(e) représentant(e) de l'entreprise et intervenant(e) professionnel(le)</p>	<p>Le candidat démontre qu'il maîtrise le contenu et la présentation d'un PPT, d'un PPE et d'un PPI</p> <p>Le budget établi par le candidat reflète bien les plans de gestion pluriannuels</p> <p>Les indicateurs proposés par le candidat permettent d'effectuer un <i>reporting</i> clair, exhaustif et utile pour le mandant</p> <p>Le <i>reporting</i> conçu par le candidat intègre les prestations d'intervention externes et internes</p> <p>Les indicateurs proposés par le candidat permettent de caractériser les coûts d'intervention par typologie d'actifs immobiliers</p>
--	--	---	---

<p><b>Activités 3.</b> <b>Spécification et suivi des opérations de maintenance et travaux neufs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rédaction d'un cahier des charges fonctionnel et technique pour la réalisation de travaux</li> <li>▪ Conception et mise en place d'un système de veille technologique dans le domaine de la conception, la construction et la maintenance des bâtiments</li> <li>▪ Planification et mise en exécution de travaux immobiliers</li> <li>▪ Identification de nouvelles technologies porteuses en termes de services à l'utilisateur</li> <li>▪ Création et mise en place de nouveaux services pour les utilisateurs</li> </ul>	<p>Concevoir un cahier des charges pour réaliser des travaux neufs en garantissant l'accès des bâtiments aux personnes à mobilité réduite (PMR) selon les normes applicables</p> <p>Identifier et caractériser les nouvelles technologies capables de produire de la valeur ajoutée pour l'utilisateur en respectant les objectifs de rentabilité du mandant</p> <p>Mobiliser des ressources internes et des prestataires externes pour optimiser les coûts et la qualité des travaux de maintenance en respectant les délais d'intervention</p> <p>Planifier l'exécution assurer l'exécution des travaux annuels en tenant compte des PPT, PPE et PPI pour maximiser la valeur d'actif d'un ensemble immobilier</p> <p>Mettre en place des nouveaux services de gestion pour améliorer la satisfaction des utilisateurs et la rentabilité pour le mandant en incluant les besoins des personnes en situation de handicap (PSH)</p>	<p><b>Études de cas</b> Sur la base d'un besoin et d'objectifs de rentabilité pour le mandant, rédiger un cahier des charges fonctionnel pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'entretien d'un bâti existant</li> <li>- La réhabilitation d'un immeuble</li> <li>- L'extension d'un bâtiment existant</li> <li>- La sélection de prestataires internes et/ou externes</li> </ul> <p><b>Évaluation :</b> Un rendu écrit individuel évalué par un(e) intervenant(e) professionnel(le)</p> <p><b>Projet applicatif tutoré en entreprise</b> Imaginer et planifier l'implantation de nouveaux services aux utilisateurs qui nécessitent des investissements ou des travaux. Évaluer le retour sur investissement pour le mandant.</p> <p><b>Évaluation :</b> Rendu écrit individuel et une soutenance en groupe devant un jury d'évaluation composé d'un(e) représentant(e) de l'entreprise et un(e) intervenant(e) professionnel(le)</p>	<p>Le candidat démontre sa capacité à rédiger un cahier des charges fonctionnel pour l'entretien, la réhabilitation ou la construction d'un bâtiment neuf</p> <p>Le cahier des charges proposé par le candidat inclut des dispositions pour faciliter l'accès aux PMR</p> <p>Le candidat a identifié des technologies porteuses en termes de services utilisateurs et de retour sur investissement pour le(s) propriétaire(s)</p> <p>Le candidat a proposé une combinaison de ressources internes et des prestataires externes, le coût global d'intervention s'en trouve optimisé</p> <p>Les nouveaux services proposés par le candidat sont de nature à améliorer la satisfaction des utilisateurs, les besoins des PSH sont bien pris en compte</p>
--	---	--	--

<p><b>Activités 4</b>  <b>Exécution du mandat par la mobilisation de connaissances juridiques, techniques, financières et RSE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mise en place d'une veille juridique et réglementaire concernant les normes de construction des bâtiments, l'accessibilité et la conception universelle</li> <li>▪ Identification des obligations juridiques et administratives liées au mandat de gestion</li> <li>▪ Médiation entre le mandant et les utilisateurs du bien</li> <li>▪ Identification des catégories d'actifs et de leurs normes et règlements associés</li> <li>▪ Négociation des baux commerciaux et des contrats d'assurance multirisques</li> </ul>	<p>Maitriser les enjeux financiers et règlementaires pour négocier un bail commercial en équilibrant les obligations pour le mandant et pour l'utilisateur</p> <p>Intégrer la RSE, l'accessibilité et la conception universelle aux données juridiques, techniques et économiques pour optimiser la performance énergétique des bâtiments en améliorant le confort des utilisateurs</p> <p>Réaliser le suivi des encaissements en effectuant le cas échéant les relances nécessaires pour récupérer les créances</p> <p>Analyser les demandes des locataires afin d'apporter des solutions appropriées dans le budget alloué et dans un délai acceptable en adoptant un comportement éthique</p> <p>Cartographier les risques hygiène sécurité environnement (HSE) de chaque catégorie d'actif immobilier sous mandat pour mettre en œuvre une politique d'assurance adaptée</p>	<p><b>Étude de cas</b>  Analyse juridique des obligations de l'entreprise propriétaire et du locataire, sur la base bail commercial typique fourni par le certificateur.</p> <p><b>Évaluation :</b>  Un rendu écrit individuel évalué par un(e) intervenant(e) professionnel(le)</p> <p><b>Projets applicatifs tutorés en entreprise</b>  Les entreprises accueillant les alternants proposent des projets concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la performance énergétique des bâtiments</li> <li>- la définition des prestations techniques à réaliser selon les normes et selon et les spécificités des bâtiments</li> <li>- l'amélioration du service aux usagers</li> <li>- la spécification d'une assurance multirisque pour des biens immobiliers</li> </ul> <p><b>Évaluation :</b>  Rendu écrit individuel et une soutenance en groupe devant un jury d'évaluation composé d'un(e) représentant(e) de l'entreprise et un(e) un(e) intervenant(e) professionnel(le)</p>	<p>Le candidat démontre sa capacité à interpréter et appliquer les normes environnementales françaises type HQE et étrangères types BREEAM ou LEED ainsi que les normes liées au handicap</p> <p>L'analyse juridique et réglementaire du bail commercial est conduite sur la base des textes récents (Grenelle II-2012, ...)</p> <p>Le candidat démontre sa capacité à interpréter et appliquer la réglementation thermique récente des bâtiments (RT 2022, BEPOS, ...)</p> <p>Le candidat montre sa capacité à devenir médiateur entre les utilisateurs et les propriétaires</p> <p>La cartographie des risques HSE produite par le candidat est exhaustive et permet de spécifier et négocier des contrats d'assurance</p> <p>Le candidat a montré qu'il était capable d'analyser les demandes des utilisateurs et d'y répondre avec éthique dans un délai acceptable</p>
---	--	--	---

<p><b>Activités 5</b> <b>Management des parties prenantes internes et externes du mandat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coordination et organisation des ressources humaines, financières et techniques</li> <li>▪ Motivation et animation des équipes internes et externes</li> <li>▪ Instauration d'un dialogue avec les utilisateurs et le mandant</li> <li>▪ Supervision des dépenses selon l'écoulement prévu au budget</li> <li>▪ Pilotage de l'exécution du mandat à travers des indicateurs de performance</li> </ul>	<p>Mettre en œuvre un management inclusif pour favoriser l'engagement de tous en veillant à la qualité de vie au travail (QVT) et intégrant les PSH (personnes en situation de handicap) et en établissant un dialogue suivi avec le référent handicap de l'entreprise, le cas échéant</p> <p>Assurer la coordination, la cohésion et la performance des équipes en encourageant les comportements éthiques, la responsabilité sociale et sociétale pour renforcer l'image de marque de l'entreprise</p> <p>Organiser les tâches et le temps de travail des équipes pour assurer une prestation de qualité en respectant les engagements pris envers le mandant et les utilisateurs</p> <p>Organiser la coordination et les synergies entre les équipes internes et les prestataires externes pour atteindre les objectifs du mandant en répondant aux besoins des utilisateurs</p> <p>Mettre en œuvre un contrôle effectif des dépenses afin de respecter le budget de fonctionnement et le programme de travaux validés avec le mandant</p>	<p><b><u>Jeux de rôle</u></b> L'objectif des jeux de rôle est de recréer des réalités professionnelles où interviennent des équipes de gestionnaires immobiliers dans l'organisation et le pilotage sous indicateurs d'un mandat pluriannuel de gestion immobilière.</p> <p><b><u>Évaluation :</u></b> Observation des comportements et des prises de décisions individuels par un jury d'évaluation comprenant deux intervenant(e)s professionnel(les) pendant le jeu de rôle réalisé en groupe de 3 à 5 apprenants</p> <p><b><u>Mise en pratique en entreprise</u></b> Le candidat doit concevoir et proposer à son entreprise d'accueil un système complet de contrôle des dépenses pour la totalité d'un mandat de gestion. Puis après mise en place, établir un retour sur expérience (REX) pour ajuster les indicateurs de contrôle.</p> <p><b><u>Évaluation :</u></b> Rendu écrit individuel évalué par un jury composé d'un(e) représentant(e) de l'entreprise d'accueil et d'un(e) intervenant(e) professionnel(le)</p>	<p>Le candidat adopte un management de type inclusif en intégrant les PSH</p> <p>Le candidat encourage les comportements et prise de décision éthique et socialement responsable au sein de son équipe</p> <p>Le candidat a montré qu'il prenait en compte la QVT de ses collaborateurs et intégrait les PSH à ses réflexions</p> <p>L'organisation et la coordination des tâches proposées par le candidat permet d'assurer une prestation de qualité aux utilisateurs</p> <p>Les engagements pris envers les utilisateurs et les mandants sont respectés par le candidat</p> <p>Le candidat est parvenu à identifier les synergies entre prestations externes et travail des équipes internes</p> <p>Le contrôle des dépenses mis en place par le candidat est efficace et le REX a permis d'améliorer le contrôle</p>
---	---	--	--