

Référentiels d'activités, de compétences et d'évaluation – Gestionnaire d'affaires immobilières

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>Activités 1.</p> <p>Veille juridique, économique et territoriale</p> <p>Anticipation des tendances du marché immobilier professionnel et/ou résidentiel</p>	<p>BC1. Mettre en œuvre une stratégie de prospection et d'approche commerciale pour obtenir des mandats de gestion, de vente ou de location d'actifs immobiliers</p> <p>BC1.1 Établir une veille juridique, économique et territoriale concernant l'écosystème immobilier à l'achat, à la vente et à la location pour caractériser les transactions récentes et anticiper les tendances du marché professionnel et résidentiel</p>	<p>Webographie – bibliographie pro L'établissement d'une webographie et d'une bibliographie doit permettre d'alimenter une connaissance approfondie du marché immobilier. Pour ce faire le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recenser l'ensemble des blogs et forums d'influence internet traitant de l'immobilier - Sélectionner des revues professionnelles dans différents domaines liés à l'immobilier - Classifier et présenter les différentes sources d'informations - Expliciter les possibilités d'analyse juridique, économique et territoriale à partir de chaque source - Faire ressortir les tendances du marché au moment de l'exercice <p><u>Évaluation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - La webographie-bibliographie fait l'objet d'un rendu écrit individuel. Elle est examinée par un jury d'évaluation comprenant un(e) professionnel(le) de l'immobilier et un(e) intervenant(e) pédagogique spécialisé(e). 	<p><u>Webographie-bibliographie pro</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les blogs, sites et forums recensés sont récents et permettent d'éclairer la stratégie de prospection : ils décrivent les transactions récentes à l'achat, à la vente et à la location de biens immobiliers - La webographie rassemblée couvre les 3 domaines principaux du secteur immobilier : résidentiel, commercial et professionnel - Les revues professionnelles en ligne et hors ligne sont classifiées selon leurs domaines d'appartenance, elles couvrent les aspects juridiques, comptables et fiscaux - Le lien entre la source d'informations et l'analyse que l'on peut en faire est clairement établi - Les sources d'information ont permis de faire ressortir plusieurs tendances de marché

<p>Activités 1. (Suite)</p> <p>Identification de prospects et initiation de « leads »</p> <p>Développement d'une offre de services d'intermédiation immobilière différenciée</p>	<p>BC1.2 Identifier les prospects et construire un réseau d'acquéreurs, vendeurs et promoteurs en respectant l'éthique des affaires, pour détecter en amont des opportunités de mandat de transactions immobilières</p> <p>BC1.3 Analyser le positionnement des mandataires concurrents afin de construire une offre de service différenciante en identifiant un ou plusieurs avantages compétitifs</p>	<p>Monographie stratégique Le candidat doit recenser l'ensemble des acteurs immobiliers (cercles, associations ou organismes influant sur un secteur géographique spécifique, choisi par lui en fonction de son projet personnel professionnel). Le dossier produit doit comprendre une bibliographie reprenant toutes les références citées dans le dossier.</p> <p><u>Évaluation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Dossier écrit (10 pages hors annexe) individuel examiné par un jury d'évaluation comprenant un(e) expert en immobilier et un(e) intervenant(e) pédagogique spécialisé(e). 	<p><u>Monographie stratégique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Le recensement des acteurs du secteur est complet : il comprend les principaux acquéreurs, vendeurs, investisseurs, aménageurs, réseaux d'influence et utilisateurs liés au projet personnel professionnel du candidat - L'éthique des affaires fait l'objet d'un chapitre à part dans le rapport écrit où le candidat livre son interprétation des notions d'indépendance, d'intégrité et d'objectivité¹ - La stratégie de positionnement permet d'identifier au moins 2 avantages compétitifs par rapport aux offres concurrentes
---	---	---	--

¹ Cf. §4 de la Charte de l'expertise en évaluation – Edition 2017 amendée en 2022

<p>Activités 1. (Suite)</p> <p>Spécification du besoin à partir d'informations recueillies auprès du client</p> <p>Mobilisation d'un outil de management des contacts clients (CRM) dans ses fonctions avancées</p>	<p>BC1.4 Recueillir des informations auprès d'un propriétaire immobilier ou d'un locataire pour caractériser son besoin et préciser ses attentes en prenant en compte les situations de handicap</p> <p>BC1.5 Spécifier les contours et le contenu d'une transaction immobilière projetée pour élaborer conjointement avec le client, un mandat de gestion, vente, achat ou location de biens en intégrant les aspects juridiques, règlementaires et financiers</p> <p>BC1.6 Mobiliser les fonctionnalités d'un logiciel CRM pour développer et fidéliser un portefeuille de clients vendeurs, acquéreurs et promoteurs immobiliers en créant une base de données commerciales exploitables</p>	<p>Projet applicatif tutoré Après avoir réalisé 3 entretiens avec des propriétaires immobiliers pour caractériser leur besoin, le candidat exploite les informations recueillies à l'aide d'un outil CRM (Hub spot, Salesforce, ...), il est amené à travers ce projet à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Classifier les acteurs du marché selon leurs caractéristiques propres - Caractériser les différents types de biens disponibles pour un usage professionnel ou résidentiel - Prendre en compte la compatibilité des biens avec les situations de handicap - Spécifier par élément le contenu et les contours d'une transaction immobilière - Enrichir la base de données avec les informations provenant de 3 interviews - Proposer une stratégie d'approche commerciale globale en argumentant ses choix <p><u>Évaluation</u> : Rapport écrit individuel présenté à l'oral devant un jury d'évaluation comprenant un(e) professionnel(le) immobilier et un(e) intervenant(e) pédagogique spécialisé(e).</p>	<p><u>Projet applicatif tutoré</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - La liste des critères permet une classification discriminante des prospects selon au moins 3 axes : niveau de transaction (> ou < 1mio), statut (PME, ETI, GE, Particulier, OPCI, SCPI) profil (investisseurs, utilisateurs, aménageurs, ...) - La caractérisation des classes d'actifs recouvre tous les types de biens : résidentiel, professionnel, mixtes, immobilier avec services ... - Les fonctionnalités avancées du CRM sont maîtrisées - Les situations de handicap sont prises en compte notamment concernant l'accessibilité des biens immobiliers - La stratégie d'approche commerciale inclut les 4 éléments suivants : un positionnement sur le marché, un ciblage de prospects potentiels, un ciblage des biens à évaluer ou expertiser, un plan d'actions
--	---	--	--

<p>Activités 2.</p> <p>Exploitation et analyse de données statistiques et d'avis d'experts</p> <p>Estimation du juste prix de marché d'un bien immobilier</p> <p>Élaboration d'un argumentaire pour la mise en scène et la vente d'un bien immobilier</p>	<p>BC2. Élaborer une stratégie marketing et communication pour promouvoir des actifs résidentiels ou professionnels sur le marché immobilier</p> <p>BC2.1 Identifier les caractéristiques techniques, géographiques et énergétiques d'un actif immobilier pour produire des arguments en faveur de sa mise en vente ou de sa location, en intégrant les lois et les règlements applicables</p> <p>BC2.2 Analyser les données statistiques de transactions comparables et solliciter l'avis d'experts en valorisation immobilières pour estimer le juste prix du marché au regard d'arguments coconstruits avec le propriétaire</p> <p>BC2.3 Conseiller le vendeur pour organiser la mise en scène et les prises de vues du bien immobilier de manière à générer des visites sur site d'acheteurs ou locataires solvables</p>	<p>Projet applicatif tutoré</p> <p>A partir d'une base de données d'actifs immobiliers sous mandat de vente ou de location, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exploiter les données publiques de transactions comparables - Identifier les caractéristiques techniques et énergétiques d'au moins 5 bâtiments professionnels, résidentiels et commerciaux - Conduire au moins un entretien avec un expert en valorisation immobilière - Produire des recommandations quant au niveau de prix objectif des 5 actifs - Concevoir une mise en scène pour leur mise en marché et organiser les séances de prise de vue des biens in situ <p><u>Évaluation :</u> Le livrable du projet consiste en une note individuelle synthétique de 5 pages maximum hors annexe dans laquelle le candidat doit présenter un argumentaire de vente, une estimation de prix et des recommandations de mise en scène pour les 3 biens. Les prises de vue des 3 biens sont annexés à la note. Le livrable est présenté à l'oral devant un jury d'évaluation comprenant un(e) professionnel(le) de la vente immobilière et un(e) intervenant(e) pédagogique spécialisé(e).</p>	<p><u>Projet applicatif tutoré</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - L'argumentaire de vente présente au minimum 3 perspectives : technique (qualité de construction, surfaces utiles, ...) énergétique (DPE², type de chauffage, ...) et géographique (localisation et situation) - L'estimation a été réalisée à partir des données de transactions comparables et sur la base d'un avis d'expert - Les recommandations de mise en scène ont permis d'améliorer la photographie du bien - Les prises de vues ont été produites dans une définition et un format compatible avec une diffusion hors ligne (Brochure papier, ...) et on line (Site internet, blogs, ...)
--	---	--	--

² Diagnostic de Performance Énergétique

<p>Activités 2. (Suite)</p> <p>Mise en œuvre d'un plan de communication en ligne et hors ligne avec budgets associés</p> <p>Conception et activation d'indicateurs de performance marketing et communication</p>	<p>BC2.4 Concevoir et mettre en œuvre un plan de communication multicanal pour rendre attractif l'ensemble des biens immobiliers professionnels ou résidentiels sous mandats aux yeux des locataires, des acheteurs et des vendeurs</p> <p>BC2.5 Construire et défendre le budget marketing et communication pour assurer la promotion de tous les biens sous mandats en intégrant les contraintes d'un environnement immobilier complexe et fluctuant</p> <p>BC2.6 Concevoir et renseigner des indicateurs pour mesurer la performance de la stratégie marketing-communication mise en place et prendre des actions correctives le cas échéant</p>	<p>Étude de cas pratique Par groupe de 4 ou 5 étudiants, sur la base d'une situation réelle reconstituée, les candidats doivent concevoir un plan de communication multicanal, construire et défendre le budget associé, présenter une batterie d'indicateurs de suivi de performance</p> <p><u>Évaluation</u> : Rapport écrit présenté à l'oral devant un jury d'évaluation comprenant un(e) expert en immobilier et un(e) intervenant(e) pédagogique spécialisé(e).</p>	<p><u>Étude de cas pratique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Le plan de communication multicanal comprend des actions en ligne (site, réseaux sociaux, blogs, ...) et hors ligne (tracts, affichage, évènementiel présentiel, distanciel, mixte ...) - Le budget est ventilé par type d'actions de communication, il permet de mesurer le retour sur dépense par canal de communication - Les arguments présentés pour défendre les options budgétaires ont convaincu le jury - Les indicateurs de suivi de performance est structurée autour d'au moins 3 perspectives : clients, employés, environnement - Les indicateurs sont différenciés entre communication en ligne et hors ligne
---	---	--	--

<p>Activités 3.</p> <p>Élaboration de dossiers destinés aux investisseurs ou aux utilisateurs potentiels de biens immobiliers</p>	<p>BC3. Préparer et conduire une négociation pour le compte d'investisseurs, acquéreurs, loueurs ou vendeurs d'actifs immobiliers professionnels</p> <p>BC3.1 Exploiter des données sourcées et recueillir l'avis d'experts immobiliers pour orienter les décisions d'un investisseur ou d'un opérateur</p> <p>BC3.2 Créer un argumentaire pour convaincre un propriétaire d'investir dans des travaux neufs qui valorisent son actif immobilier en améliorant l'expérience vécue par l'utilisateur</p>	<p>Étude de cas pratique 1</p> <p>A partir de données réelles reconstituées par le certificateur (interviews d'experts, données de marché, ...), le candidat est amené à produire une analyse de retour sur investissement (ROI) d'un programme de travaux neufs pour une copropriété.</p> <p><u>Évaluation :</u> Rapport écrit présenté à l'oral devant un jury d'évaluation comprenant un(e) expert en immobilier et un(e) intervenant(e) pédagogique spécialisé(e).</p>	<p><u>Étude de cas pratique 1</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les nouveaux services proposés répondent aux tendances identifiées sur le marché grâce à l'analyse des données sources - Le calcul de ROI est réalisé de manière spécifique à chaque nouveau service proposé - Les outils de valorisation de flux à terme (VAN, TRI et PAY BACK) sont mobilisés pour escompter les recettes futures - Les objectifs de valorisation du bien sont argumentés selon au moins 3 perspectives : performance énergétique, qualité de construction, bénéfices produits pour les usagers - Les objectifs de valorisation du bien restent cohérentes avec les avis d'experts
--	--	---	--

<p>Activités 3. (Suite)</p> <p>Sourcing fournisseurs pour l'assurance, la maintenance et les travaux neufs immobiliers</p>	<p>BC3.3</p> <p>Identifier et sélectionner des prestataires externes pour négocier les termes de contrats d'assurance et de maintenance d'actifs immobiliers professionnels</p>	<p>Étude de cas pratique 2</p> <p>A partir d'un cahier des charges produits par le certificateur, le candidat est amené à identifier et sélectionner des fournisseurs dans les domaines suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Entretien et maintenance 2. Assurance des parties communes <p>Il doit ensuite élaborer les termes d'un contrat d'entretien et de maintenance</p> <p><u>Évaluation</u></p> <p>Rapport écrit individuel présenté à l'oral devant un jury d'évaluation comprenant un(e) expert en immobilier et un(e) intervenant(e) pédagogique spécialisé(e).</p>	<p><u>Étude de cas pratique 1</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les exigences du cahier des charges ont été interprétées et hiérarchisées en 3 catégories : critiques, essentielles et importantes - L'identification et la sélection des fournisseurs correspond aux exigences du cahier des charges - Les entreprises ont été sélectionnées en optimisant le ratio qualité/prix et en intégrant plusieurs critères RSE : politique environnementale et sociale, respect de la réglementation sur les PSH, ... - Les termes du contrat d'entretien et de maintenance des parties communes incluent des obligations sociales et environnementales - Le contrat d'entretien et maintenance contient des objectifs en termes de qualité de service mesurable
---	---	--	--

<p>Activités 3. (Suite)</p> <p>Négociation pour le compte de tiers des termes d'une transaction immobilière entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un acheteur et un vendeur - un propriétaire et un locataire <p>Accompagnement à la rédaction de baux de location</p>	<p>BC3.4 Mobiliser des connaissances spécifiques au marché et aux tendances de l'immobilier (normes à venir, contraintes environnementales, ...) pour négocier les conditions de transaction ou de location les plus favorables au commanditaire</p> <p>BC3.5 Négocier et rédiger pour le compte d'un mandant les termes d'un bail professionnel ou commercial en préservant le niveau de rentabilité attendu par le propriétaire et la qualité de service perçue par le locataire</p>	<p>Jeu de rôles</p> <p>A partir d'une situation réelle reconstituée, le candidat joue tour à tour le rôle du propriétaire-bailleur et du locataire d'un bien à usage professionnel ou résidentiel ... Dans la phase 1 du jeu le candidat doit optimiser la négociation du point de vue du propriétaire d'un bien A. En phase 2, il défend les intérêts du locataire d'un bien B.</p> <p>A l'issue de chaque phase de négociation, les termes du bail reflétant la négociation doivent être rédigé par le binôme de négociateur</p> <p><u>Évaluation</u> :</p> <p>Projet de bail rédigé par le candidat et performance de négociateur jugés in vivo par un jury d'évaluation comprenant un(e) expert en immobilier et un(e) intervenant(e) pédagogique spécialisé(e).</p>	<p><u>Jeu de rôles</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Une démarche active a été adoptée pendant la négociation : plusieurs relances ont été effectuées pendant la négociation - Les arguments en faveur et en défaveur du bien ont été produits au bon moment et ont permis de faire avancer la négociation - Le consensus a été atteint à l'intérieur du temps imparti - Le candidat a réussi à négocier en respectant le prix de réserve du propriétaire (Phase 1) et en respectant le budget maximal du locataire (Phase 2) - Le bail est conforme au droit, sa rédaction reflète en tout point le résultat de la négociation
--	--	---	---

<p>Activités 4.</p> <p>Analyse et exploitation de données issues d'études prospectives et d'aménagement</p> <p>Évaluation des risques et des opportunités liés à une transaction immobilière</p>	<p>BC4. Mobiliser des connaissances en droit et en finances pour effectuer des transactions dans l'immobilier professionnel et résidentiel en maîtrisant les risques</p> <p>BC4.1 Analyser des données prospectives pour identifier et caractériser les risques et opportunités liés à une transaction immobilière en considérant l'ensemble des perspectives et les risques liés à l'environnement</p> <p>BC4.2 Exploiter les études d'aménagement, les normes et règlements à venir pour anticiper les impacts positifs et négatifs sur la valeur de transaction d'un bien immobilier en tenant compte des spécificités techniques et énergétiques du bâti</p>	<p>Étude de cas pratique</p> <p>A partir de données réelles reconstituées par le certificateur, le candidat est amené à étudier l'analyse des risques fournir par le certificateur, à identifier les tendances du marché et à envisager les impacts de la situation de l'écosystème global sur la valeur transactionnelle d'un actif immobilier</p> <p><u>Évaluation</u> : Rapport écrit individuel défendu à l'oral devant un jury d'évaluation comprenant un(e) expert en immobilier et un(e) intervenant(e) pédagogique spécialisé(e). Démonstration de l'enrichissement de la base de données informatique devant le jury d'évaluation.</p>	<p><u>Étude de cas pratique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - L'étude de l'analyse des risques est pertinente : les risques sont identifiés selon leur probabilité d'occurrence et leur niveau d'impact sur le prix de la transaction - Les tendances du marché immobilier sont analysées selon au moins 3 perspectives : locale, nationale et internationale - Chaque tendance du marché est reliée à un ou plusieurs impacts spécifiques sur le prix de la transaction - Les caractéristiques techniques et la performance énergétique ont été prises en compte pour évaluer le niveau du prix du bien
---	---	--	---

<p>Activités 4. (Suite)</p> <p>Mise en place et exploitation d'un système de veille juridique et réglementaire</p> <p>Évaluation de la solvabilité d'un acheteur ou d'un locataire</p> <p>Participation à l'élaboration de montage juridique et financier pour l'acquisition d'actifs immobiliers</p>	<p>BC4.3 Mettre en place et exploiter une veille juridique et réglementaire, pour conseiller un client en lien avec le notaire, sur les termes d'un acte de vente de bien immobilier en respectant la législation en vigueur</p> <p>BC4.4 Analyser les documents fiscaux, financiers et patrimoniaux d'un acheteur ou d'un locataire pour garantir sa solvabilité vis-à-vis du vendeur-propriétaire</p> <p>BC4.5 Participer à la conception de montages juridiques et financiers pour financer un bien immobilier en associant vendeur, acquéreur et modes de financement</p>	<p>Projet applicatif tutoré A partir de données concernant un acte de vente immobilier reconstitué par le certificateur, par groupe de 4 ou 5 étudiants, les candidats doivent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier tous les textes juridiques applicables à la transaction - Analyser les déclaration d'impôts et déclaration de patrimoine de l'acheteur - Déterminer le niveau de solvabilité de l'acheteur - Conduire au moins un entretien avec un notaire - Rédiger une promesse de vente <p><u>Évaluation :</u> Le livrable du projet consiste en une note individuelle synthétique de 5 pages maximum hors annexe. Les verbatims et le guide d'entretien avec le notaire ainsi que la proposition de rédaction pour l'acte de vente doivent figurer en annexe du rendu</p> <p>Le livrable est présenté à l'oral devant un jury d'évaluation comprenant un(e) professionnel(le) de la vente immobilière et un(e) intervenant(e) pédagogique spécialisé(e).</p>	<p><u>Projet applicatif tutoré</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - La liste des textes juridiques identifiés est exhaustive : elle permet de couvrir l'ensemble des obligations légales qui s'imposent à l'acheteur et au vendeur - La solvabilité de l'acheteur est mesurée par au moins 3 critères objectifs : niveau de revenu global, quotité de revenu disponible après remboursement d'emprunt, valeur du net du patrimoine de l'acheteur avant transaction - L'entretien avec le notaire a fait l'objet d'une préparation spécifique en amont à travers l'élaboration d'un guide d'entretien - L'entretien avec le notaire a fait l'objet d'une exploitation en aval à travers l'établissement d'un compte rendu circonstancié - Le montage financier pour acquérir l'actif immobilier tient compte du niveau de solvabilité de l'acheteur et des préférences du vendeur - L'acte de vente tient compte de tous les textes de lois applicables : Alur, Neiertz, Résilience et Climat, ...
--	---	--	---

<p>Activités 5.</p> <p>Gestion des parties prenantes internes et externes d'une agence immobilière</p> <p>Contrôle des dépenses et recouvrement des loyers impayés au sein d'une copropriété</p> <p>Suivi administratif d'un mandat de gestion locative</p>	<p>BC5. Manager les équipes internes et les prestataires externes pour répondre aux besoins des propriétaires et locataires de biens immobiliers</p> <p>BC5.1 Organiser les processus et fixer les objectifs individuels et collectifs au sein d'une agence immobilière pour gagner des parts de marché en répondant aux besoins des propriétaires, copropriétaires et locataires de biens immobiliers</p> <p>BC5.2 Mettre en œuvre un contrôle effectif des dépenses afin de respecter le budget de charges et le programme de travaux neufs validés avec les propriétaires</p> <p>BC5.3 Réaliser le suivi administratif, les états des lieux d'entrée-sortie ainsi que le recouvrement des loyers et charges en pratiquant une gestion locative inclusive et en gérant les situations d'impayés, notamment grâce à des outils de gestions numériques dédiés</p>	<p>Projet applicatif tutoré Sur la base d'une situation réelle dans une agence immobilière le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Élaborer une cartographie complète des processus de l'agence - Analyser la situation et proposer des améliorations du système de contrôle des dépenses au sein d'une copropriété sous mandat de gestion - Produire des recommandations pour améliorer le suivi administratif et le traitement des loyers impayés <p><u>Évaluation :</u> Le livrable du projet consiste en une note écrite individuelle synthétique de 5 pages maximum hors annexe. Le livrable est présenté à l'oral devant un jury d'évaluation comprenant un(e) professionnel(le) de la vente immobilière et un(e) intervenant(e) pédagogique spécialisé(e).</p>	<p><u>Projet applicatif tutoré</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Le recensement des processus au sein de l'agence est exhaustif : il intègre les processus métiers et support - La cartographie des processus permet d'identifier les parties prenantes, les livrables et l'interaction logique entre les processus - Les recommandations permettent d'améliorer le recouvrement des loyers : des actions concrètes sont proposées, leur impact probable est explicité - Les propositions concernant le suivi administratif des locataires visent à améliorer l'efficacité selon au moins 3 indicateurs : temps passé à relancer, % de recouvrement obtenu, durée moyenne entre relance et recouvrement au sein de l'agence
--	--	---	--

<p>Activités 5. (Suite)</p> <p>Gestion des contrats d'assurance et de maintenance d'une copropriété</p> <p>Amélioration des conditions de vie des locataires notamment des PSH</p>	<p>BC5.4 Gérer les contrats d'assurance et d'entretien des parties communes d'une résidence immobilière en veillant à la bonne exécution des missions confiées aux prestataires externes</p> <p>BC5.5 Développer le dialogue entre les locataires et les copropriétaires pour concevoir et mettre en œuvre des solutions coconstruites qui améliorent les conditions de vie et prennent en compte les situations de handicap</p>	<p>Étude de cas pratique A partir de données réelles reconstituées par le certificateur, le candidat est amené à analyser plusieurs types de contrats d'entretien et d'assurance pluriannuels et à formuler des recommandations d'amélioration dans la gestion des contrats d'entretien</p> <p><u>Évaluation :</u> Rapport écrit individuel synthétique de 5 pages maximum présenté devant un jury d'évaluation comprenant un(e) expert en immobilier et un(e) intervenant(e) pédagogique spécialisé(e).</p> <p>Jeu de rôles A partir d'une situation conflictuelle lors d'une Assemblée Générale reconstituée, le candidat joue tour à tour le rôle de syndic de copropriété et de locataire de bien immobilier. Dans la phase 1 du jeu le candidat doit défendre le point de vue du syndic. En phase 2, il défend les intérêts des copropriétaires</p> <p><u>Évaluation :</u> Les candidats sont observés et leur capacité à créer le dialogue et rechercher le consensus est jugée par un jury d'évaluation comprenant un(e) expert en immobilier et un(e) intervenant(e) pédagogique spécialisé(e)</p>	<p><u>Étude de cas pratique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - La grille d'analyse des contrats d'entretien a permis de caractériser chaque contrat au moins selon 3 axes : durée globale, règles d'actualisation des prix, inclusion de la RSE dans les opérations du fournisseur - Les recommandations d'amélioration sont déclinées au moins sous 3 perspectives de gestion : sociale, environnementale et financière <p><u>Jeu de rôles</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Le dialogue a permis de trouver un consensus entre les parties prenantes du conflit à l'intérieur du temps imparti - Le candidat a réussi à défendre avec succès les positions du syndic de la copropriété (Phase 1) et, celles des copropriétaires (Phase 2) - De réelles capacités d'écoute active et de recherche du consensus ont pu être observées chez le candidat
--	---	--	--

	<p>BC5.6 Sélectionner et manager les collaborateurs et prestataires avec bienveillance et en respectant la non-discrimination et, dans le cas de PSH, en veillant à identifier les besoins particuliers liés aux situations individuelles de handicap afin d'assurer la bonne réalisation des missions confiées</p>	<p>Jeu de rôles A partir de cas de handicap proposés par le certificateur et dans le contexte d'une mission réelle proposée par le certificateur, le candidat joue le rôle du manager. Il doit planifier l'exécution de la mission en tenant compte de la situation de handicap de son collaborateur.</p> <p><u>Évaluation :</u> Les candidats sont observés et leur capacité à prendre en compte le handicap dans son management est jugée par un jury d'évaluation comprenant un(e) référent handicap et un(e) intervenant(e) pédagogique spécialisé(e)</p>	<p><u>Jeu de rôles</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat a fait preuve de bienveillance en évitant la discrimination positive - Le candidat a compris les besoins spécifiques liés à la situation de handicap - Le candidat a anticipé les conditions de réalisation de la mission et réussi à identifier les difficultés potentielles rencontrées par la PSH - Le candidat a su proposer des solutions permettant la réalisation de la mission
--	---	--	--