

## REFERENTIELS DU TITRE RESPONSABLE EN GESTION ET EN NEGOCIATION IMMOBILIERES – IGS – IMSI

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>1. Administration et valorisation du patrimoine immobilier locatif</b>			
A.1 Rédaction du mandat de gestion locative	C1.1. Contractualiser la relation avec le propriétaire – bailleur, en rédigeant un mandat de gestion locative en conformité avec la législation en vigueur, afin de délimiter précisément le périmètre des missions et de pouvoir légalement mettre en place la gestion locative du bien.	<b>Etude de cas individuelle écrite de gestion d'un bien pour le compte d'un propriétaire bailleur.</b> Le candidat doit répondre aux points suivants : - A partir d'un mandat de gestion locative existant, identifier les non-conformités et les compléments à apporter.  - déterminer le loyer du bien, sur la base d'informations factuelles précises.	- Les non-conformités du mandat de gestion locative sont identifiées. - Le mandat est complété en conformité avec la législation en vigueur.  - Le montant du loyer est fixé sur la base de références précises et vérifiées : loyer de référence, surface habitable ; majorations éventuelles liées aux caractéristiques spécifiques du bien ; prise en compte des plafonds applicables,...
A.2 Estimation de la valeur locative du bien confié	C1.2 Fixer un montant de loyer, en concertation avec le propriétaire, en s'appuyant sur des références précises liées au marché, aux obligations réglementaires locales et aux caractéristiques propres du bien immobilier, afin d'obtenir le meilleur rendement locatif en cohérence avec la valeur du bien.		

<p>A. 3 Recherche de locataires solvables pour le compte des propriétaires – bailleurs</p>	<p>C1.3. Mettre en place un process et une grille de sélection des candidats locataires, dans le respect de la réglementation et de la non-discrimination, afin de pouvoir proposer au propriétaire les locataires présentant les meilleures garanties de solvabilité.</p> <p>C1.4 Constituer le dossier de location en collectant l'ensemble des documents autorisés par la loi et en vérifiant leur véracité afin de détenir toutes les informations nécessaires à la bonne gestion du bien.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- établir le process et définir les éléments nécessaires à la sélection du locataire et à la contractualisation du bien.</li> <li>- constituer le dossier du locataire et étudier sa solvabilité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les critères d'acceptation ou de refus du dossier s'appuient sur des caractéristiques objectives rattachées à la situation financière du candidat et au loyer demandé.</li> <li>- Ces critères sont respectueux de la vie privée des candidats locataires.</li> <li>- Le dossier de location est complet et respecte le cadre légal.</li> <li>- L'authenticité des documents est vérifiée.</li> </ul>
<p>A.4. Etablissement des baux (d'habitation, commercial, professionnel)</p>	<p>C1.5 : Rédiger un bail (<i>habitation, commercial, mixte ...</i>) après en avoir négocié les conditions (<i>montant du dépôt de garantie, loyer</i>) et vérifié les obligations attachées (<i>assurances obligatoires, état civil</i>) avec les parties prenantes (<i>propriétaire et preneur</i>), dans l'objectif de donner un cadre légal à la location et de sécuriser l'usage et la valeur du bien.</p>	<p>A partir d'un contrat de bail existant, identifier les non-conformités et les compléments à apporter.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le bail est complété et rectifié en conformité avec la législation en vigueur</li> </ul>
<p>A.5. Gestion des revenus locatifs</p>	<p>C1.6 Sécuriser les revenus locatifs, en appelant les loyers selon les échéances, en contrôlant régulièrement le bon état du bien, en répartissant les charges d'exploitation et les dépenses de réparations entre le propriétaire et le locataire selon les règles légales, afin d'assurer une bonne qualité de service conduisant à la satisfaction client.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- répartir les charges d'exploitation et les dépenses de réparations entre propriétaire et locataire,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les charges et dépenses sont réparties selon les règles en vigueur entre le propriétaire et le locataire.</li> <li>- Les échéances sont respectées.</li> </ul>

<p>A.6 Gestion technique courante du bien confié et gestion des sinistres</p>	<p>C1.7 Mettre en place les procédures amiables puis précontentieuses en cas d'impayés, en lien avec le comptable mandant ou le gestionnaire de contentieux, afin de recouvrer la dette locative, en gérant au mieux les intérêts respectifs du propriétaire et du locataire.</p> <p>C1.8 Procéder à l'arrêté des comptes en fin de location, en comparant les constats d'état des lieux d'entrée et de sortie afin d'identifier les dégradations locatives imputables au locataire, d'évaluer les travaux à réaliser le cas échéant et d'organiser rapidement la relocation.</p> <p>C1.9 : Faire établir par des professionnels agréés les diagnostics techniques obligatoires préalables à toute location et appropriés aux caractéristiques du bien (<i>localisation, date du permis de construire, ancienneté de l'installation gaz et électricité, ...</i>), en suivant leurs dates de validité, afin de respecter les obligations légales et d'assurer la sécurité et la salubrité du bien.</p> <p>C1.10 Déclarer les sinistres intervenus sur le bien géré auprès des assureurs du propriétaire et du locataire ou de la copropriété, selon les procédures en vigueur et dans les délais formalisés, afin de déclencher une indemnisation rapide.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- élaborer une procédure précontentieuse,</li>   <li>- dans le cadre de la clôture d'une location et de sa remise en location: lister l'ensemble des documents nécessaires à sa clôture et à l'établissement d'un nouveau dossier de location. / Effectuer un bilan d'un état des lieux de sortie</li>   <li>- Décrire la procédure de gestion de travaux à la suite d'un sinistre et établir les documents nécessaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La procédure est décrite avec précision et intègre les différentes étapes du précontentieux.</li>   <li>- La comparaison d'état des lieux d'entrée et de sortie-est juste et précise.</li> <li>- Les dégradations sont relevées et qualifiées.</li>   <li>- La liste des diagnostics techniques obligatoires est établie avec exhaustivité. Leur durée de validité est identifiée.</li>   <li>- Une déclaration de sinistre est établie avec justesse et précision, dans les délais et selon les procédures légales en vigueur.</li> </ul>
---	--	---	---

<p>A7. Relation client (<i>communication, conseil, appui dans la valorisation de son patrimoine ...</i>)</p>	<p>C1.11 Organiser la mise en œuvre des travaux d'entretien courant, de maintenance, de rénovation du bien ou consécutifs à un sinistre, en soumettant au propriétaire un choix d'entreprises prestataires répondant au cahier des charges défini par son cabinet et en contrôlant la qualité de leur intervention afin de maintenir le bon état de fonctionnement du bien.</p> <p>C1.12 Assurer un reporting régulier auprès du propriétaire bailleur en lui fournissant, en lien avec le comptable mandant, l'ensemble des documents permettant de suivre la gestion du bien et d'effectuer les déclarations fiscales (<i>indexations, régularisation des charges, traitement des sinistres, facturation honoraires, déclaration de revenus fonciers, de TVA</i>) dans l'objectif de fidéliser le client en assurant une politique de qualité.</p> <p>C1.13 Apporter au propriétaire tous conseils sur ses obligations et ses droits fiscaux et juridiques (<i>statut du loueur, encadrement des loyers, permis de louer ...</i>) dans le respect de la législation, afin de permettre à ce dernier d'optimiser ses investissements locatifs.</p> <p>C1.14 Conseiller le propriétaire investisseur sur les produits d'assurance obligatoires ou facultatifs et sur le budget à prévoir pour couvrir les risques rattachés à son investissement, en effectuant un benchmark des solutions.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A partir de documents comptables mis à disposition, réaliser une synthèse sur la gestion du bien sur l'année écoulée.</li> <li>- conseiller un propriétaire pour la gestion de son patrimoine (à partir d'une situation précise décrite dans l'étude de cas) : fiscalité, assurance, obligations et droits, travaux d'améliorations et valorisation du bien.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le choix des entreprises est argumenté et s'appuie sur les critères du cahier des charges.</li> <li>- Une méthode de suivi adaptée de l'intervention est proposée.</li> <li>- La synthèse des documents comptables dresse un descriptif fidèle et intelligible de l'état financier de la gestion du bien sur une année.</li> <li>- Les conseils au propriétaire pour la valorisation de son bien intègrent les aspects fiscaux, assurantiels et techniques appropriés à la situation et au bien.</li> <li>- Les possibilités de financement du propriétaire, ainsi que ses objectifs patrimoniaux sont pris en compte.</li> <li>- Les propositions sont conformes à la législation.</li> </ul>
--	---	--	---

	C1.15 Identifier les actions de valorisation des biens gérés ( <i>travaux, aménagements, mises aux normes accessibilité handicap, amélioration énergétique ...</i> ) à proposer au propriétaire, en analysant les atouts des biens et leur potentiel d'amélioration et en identifiant les aides financières mobilisables ( <i>aides publiques, déductions fiscales, ...</i> ), pour le conseiller dans l'optimisation de son patrimoine.		- Le potentiel de valorisation du bien et les aides financières potentielles sont identifiés et caractérisés.
	Connaissances associées : ensemble des textes de loi régissant les activités de gestion locative, labels environnementaux, comptabilité gérance, fiscalité, techniques d'entretiens individuels.		
<b>2. Gestion des actifs immobiliers en copropriété</b>			
A.1 Administration juridique-de la copropriété en lien avec le syndicat des copropriétaires ( <i>contractualisation du mandat, stabilisation des règles de fonctionnement de la copropriété</i> )	C2.1. Rédiger un mandat de syndic de copropriété en conformité avec la législation en vigueur, afin de pouvoir légalement mettre en place la gestion des parties communes du bien.  C2.2. Vérifier la bonne rédaction et la complétude du règlement de copropriété en s'assurant de sa conformité avec la législation en vigueur, dans l'objectif de clarifier les droits et obligations des copropriétaires et de leurs locataires et de préciser les règles de fonctionnement de la copropriété pour les faire observer.	<b>Etude de cas écrite individuelle de gestion d'un bien en copropriété.</b> Le candidat doit répondre aux points suivants : - A partir d'un mandat de syndic de copropriété existant, identifier les non-conformités et les rectificatifs nécessaires à apporter. - A travers une mise en situation de non-respect du règlement de copropriété, identifier les procédures à mettre en œuvre.	Les non-conformités du mandat de syndic sont identifiées et rectifiées. Le mandat est complété selon la législation en vigueur. Les modalités d'exécution du mandat sont décrites sans ambiguïté.  Les droits et obligations des copropriétaires, ainsi que les règles de fonctionnement de la copropriété sont mentionnés avec précision et clarté dans le règlement de copropriété (conditions d'utilisation des parties privatives et des parties communes, règles de répartition des charges et méthode de calcul, montant des garanties ...).



	<p>C2.7. S'assurer de la réalisation des missions par le personnel de la copropriété, en effectuant des visites, en organisant des échanges avec les copropriétaires ou leurs représentants (conseil syndical), afin de garantir la continuité et la qualité de service à l'attention des occupants de l'immeuble.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A partir d'un compte-rendu du conseil syndical et de leurs doléances relatives au personnel de la copropriété, préconiser des actions correctives à mettre en place.</li> </ul>	<p>Les solutions préconisées tiennent compte des besoins des copropriétaires et du contrat de travail du personnel de la copropriété. Elles sont adaptées à la situation.</p>
<p>A 4. Gestion administrative et financière des instances de la copropriété (conseil syndical, assemblée générale) : <i>convocation, préparation des documents comptables et du budget prévisionnel, animation et rédaction des comptes rendus</i></p>	<p>C2.8 Préparer le budget prévisionnel de la copropriété, en concertation avec le conseil syndical, afin d'établir sur l'année l'échéancier des dépenses courantes et occasionnelles nécessaires au maintien en bon état du bien immobilier et au bon fonctionnement de l'immeuble et de la copropriété.</p> <p>C2.9 : Organiser les conseils syndicaux et les assemblées générales en présentiel ou en distanciel (<i>convocations, préparation des dossiers, procès-verbaux, ...</i>), dans le respect des règles législatives en vigueur, afin d'assurer une circulation optimale de l'information entre le syndicat de copropriété, les copropriétaires et leurs représentants au sujet de la vie quotidienne, des contrats et des dépenses de la copropriété.</p> <p>C2.10 : Communiquer aux propriétaires en les commentant, tous les documents concernant la vie de la copropriété (<i>comptabilité, appels de fonds, gestion des comptes travaux, ...</i>), sur les supports adaptés (<i>extranet, mailing ...</i>) dans l'objectif d'assurer la plus grande transparence dans la gestion du compte de la copropriété.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- préparer une assemblée générale : bilan de l'année écoulée, budget prévisionnel, analyse des documents comptables, définition de l'ordre du jour ...</li> <li>- organiser une assemblée générale (travail écrit à partir de différentes situations rencontrées: questions juridiques, financières, situations de voisinage, suivi des dépenses de la copropriété... )</li> <li>- répondre à des questions habituelles de copropriétaires sur les documents de gestion de la copropriété</li> </ul>	<p>Le budget prévisionnel est réaliste ; il s'appuie sur une comparaison avec les dépenses engagées sur l'année N-1.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les objectifs et l'ordre du jour de l'assemblée générale de copropriété sont décrits.</li> <li>- Les actions liées à la préparation d'une assemblée générale sont listées de manière exhaustive et respectent le cadre légal en vigueur.</li> <li>- Le bilan de l'année écoulée donne une représentation fidèle et claire de la situation financière et comptable de la copropriété. Les comptes sont présentés selon les règles en vigueur.</li> </ul>

	<p>C2.11 Animer une assemblée générale de copropriétaires (<i>en présentiel ou en distanciel</i>), dans le respect de la réglementation en vigueur, en présentant les actions réalisées et celles à conduire, en apportant toutes les clarifications nécessaires à la validation des comptes et en organisant les votes selon les règles afin de faire prendre les décisions de gestion pour l'année à venir.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les réponses aux questions sont justes et argumentées à partir d'éléments factuels (documents comptables correspondants, règlement de copropriété ...).</li> </ul>
<p>A 5. Gestion technique des parties communes de l'immeuble Conseil sur la mise aux normes environnementales, l'entretien et la valorisation du patrimoine des copropriétaires</p>	<p>C2.12 Repérer les signes de pathologies et les dysfonctionnements pouvant affecter les parties communes des bâtiments, en effectuant des visites de surveillance assorties d'un relevé des désordres observés le cas échéant, afin d'informer les copropriétaires des diagnostics et travaux à prévoir pour suivre et assurer le bon entretien du bien.</p> <p>C.2.13. Conseiller aux copropriétaires des actions de maintenance, de mise aux normes et de valorisation de leur bien immobilier (<i>réalisation de diagnostics, de travaux de rénovation, établissement d'un plan pluriannuel de travaux ...</i>), en les informant sur les normes réglementaires et sur les contraintes liées aux règles d'urbanisme en cas de travaux d'aménagement et de transformation du bien (<i>surélévation, extension, modification ...</i>), pour assurer la santé pérenne, la sécurité et la plus-value du bien, préserver les intérêts de la</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- proposer des travaux permettant l'amélioration environnementale d'un bâtiment, (sur la base de la description d'une situation précise) et les chiffrer</li> <li>- déterminer les diagnostics à effectuer</li> <li>- identifier les aides financières mobilisables;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les signes de pathologies sont repérés.</li> <li>- Les travaux nécessaires sont identifiés.</li> <li>- Les conseils apportés préservent les intérêts de la copropriété et respectent les pouvoirs des instances de la copropriété.</li> <li>- Les normes et contraintes liées aux règles d'urbanisme sont prises en compte dans les conseils apportés.</li> </ul>



	<p>copropriété et favoriser l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.</p> <p>C.2.14. Identifier les aides financières mobilisables (<i>MaPrimeRénov'</i>, <i>Eco-PTZ</i>, <i>ADEME</i>,...), en vérifiant les conditions et modalités de leur mise en œuvre, pour mettre le bien en conformité avec les normes réglementaires relatives à la transition environnementale (<i>loi climat résilience du 22 août 2021</i>).</p> <p>C.2.15 Piloter la mise en œuvre des travaux votés par la copropriété, en contrôlant la bonne exécution des missions par les entreprises, de la contractualisation jusqu'à la réception des travaux, afin d'assurer leur conformité avec le cahier des charges et de respecter les obligations légales.</p> <p>C.2.16 Déclarer les sinistres auprès des assureurs dans le respect des délais impartis, en les décrivant précisément au moyen de supports adéquats et en effectuant une première estimation du montant des pertes et des réparations ou en diligentant des experts, afin d'obtenir une indemnisation et d'engager les travaux dans les meilleurs délais.</p>	<p>- Gestion d'un sinistre dans le contexte d'une copropriété</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les aides financières en cas de diagnostic ou de travaux et les conditions réglementaires pour y recourir sont repérées.</li> <li>- La conformité des travaux est vérifiée au regard du contenu du cahier des charges.</li> <li>- Des actions correctives sont préconisées, en cas de mauvaise exécution.</li> </ul> <p>Les procédures et délais de gestion des sinistres sont respectés.</p>
A.6 Mise en œuvre et suivi des procédures de recouvrement	C.2.17 Suivre les contentieux en lien avec les avocats, en informant les copropriétaires sur les procédures envisagées ou en cours, en vue de		Les procédures préconisées en cas d'impayés sont adaptées à la situation et respectent le cadre légal.

	recouvrer les charges impayées et/ou de régler les litiges et si nécessaire de déclencher une procédure d'alerte.	- Préconisation d'une démarche en cas d'impayés	
	Connaissances associées : ensemble des textes de loi régissant les activités de copropriété, code de l'urbanisme, normes environnementales RT 2012, RE 2020, comptabilité copropriété, technique du bâtiment, prise de parole en public ; déontologie, inclusion, handicap, Règles de non-discrimination, RSE		
<b>3. Intermédiation commerciale en vente et location</b>			
A1. Prospection de biens à commercialiser (vente ou location)	<p>C3.1 Rechercher des biens à commercialiser en organisant une veille sur le marché local et national, en identifiant les canaux de commercialisation les plus efficaces en particulier numériques et en animant son réseau local, afin d'étoffer son portefeuille et d'atteindre les objectifs fixés par son cabinet ou agence.</p> <p>C3.2 Conduire un entretien avec un prospect propriétaire, dans le respect du RGPD, en s'appuyant sur les informations recueillies sur son bien et sa zone de chalandise et en développant un argumentaire structuré, tenant compte des remarques, questions et objections du propriétaire, afin de le convaincre de lui confier son bien pour commercialisation.</p> <p>C3.3 Estimer la valeur des biens confiés à la vente ou à la location, en s'appuyant sur des études de marché, sur l'utilisation de logiciels d'estimation</p>	<p><b>Etude de cas individuelle écrite de vente et ou location d'un bien.</b> Le candidat doit répondre aux points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mettre en place des méthodes de prospection utilisant différents canaux de prospection.</li> <li>- estimer le prix d'un bien à la vente,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les canaux de commercialisation les plus efficaces sont bien identifiés et une méthode de prospection est proposée.</li> <li>- Le candidat adapte son discours aux remarques et objections de son interlocuteur.</li> <li>- La valeur ajoutée d'une transaction effectuée par un professionnel de l'immobilier est argumentée.</li> <li>- Un prix de vente est établi sur la base de références précises et vérifiées et en utilisant les</li> </ul>

<p>A.2. Recherche d'acquéreurs ou locataires</p>	<p>et en intégrant les caractéristiques propres du bien, afin d'en définir le juste prix.</p> <p>C3.4 Rédiger un mandat de vente ou de location en conformité avec la législation en vigueur, dans l'objectif de pouvoir légalement mettre en place la commercialisation du bien.</p> <p>C3.5 Assurer une communication valorisante et bien référencée sur les biens à commercialiser en utilisant les outils numériques du marché (<i>texte, photos, vidéos, visites virtuelles, intelligence artificielle, ...</i>) diffusée sur différents supports (<i>vitrine phygitale, journaux, portails immobiliers, réseaux sociaux LinkedIn, TikTok, Instagram, ...</i>), afin de retenir l'attention des acquéreurs potentiels.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A partir d'un mandat de vente ou de location, identifier les non-conformités et les rectificatifs à apporter.</li> <li>- A partir de la description d'un bien, préparer les informations en vue d'une communication à l'attention d'acheteurs potentiels.</li> </ul>	<p>conclusions de logiciels spécialisés.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les non-conformités du mandat de vente sont repérées et les modifications ou compléments ajoutés sont en conformité avec la réglementation en vigueur.</li> <li>- Une liste de supports de communication adéquats intégrant les nouvelles technologies est présentée.</li> <li>- Les informations sur le bien sont fidèles à la réalité et mettent les points forts du bien en valeur.</li> </ul>
<p>A.3. Conseil auprès des clients acquéreurs ou preneurs</p>	<p>C3.6 Conduire des entretiens de découverte du client acquéreur ou preneur, dans l'objectif de définir son profil et d'identifier ses besoins, en respectant le code de déontologie (<i>non-discrimination, lutte contre le blanchiment des capitaux, confidentialité, ...</i>), en tenant compte de sa situation de handicap le cas échéant et en adoptant une posture d'écoute, afin de lui proposer des biens à la vente ou à la location tenant compte de ses aspirations.</p> <p>C3.7 Fournir à l'acquéreur / preneur ou au locataire une description précise des caractéristiques du bien, en prenant en compte toutes les informations recueillies (<i>résultats des diagnostics techniques et environnementaux,</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- analyser le besoin d'un client (travail écrit à partir de différents profils clients, dont un client en situation de handicap)</li> <li>- conseiller un futur acquéreur ou preneur sur des financements possibles,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Des méthodes d'entretien et un questionnaire pertinents, démontrant des qualités d'écoute et d'empathie, sont proposées pour analyser le besoin client-</li> <li>- Des informations fiables, actualisées sont fournies :</li> <li>- Les caractéristiques du bien et les éventuelles pathologies sont explicitées clairement.</li> </ul>

<p>A.4. Appui à la transaction entre le propriétaire et l'acquéreur ou locataire</p>	<p><i>conformité des installations, informations sur les charges et les décisions de la copropriété le cas échéant, environnement local...)</i> afin de lui apporter une information objective tout en mettant les atouts du bien en valeur (<i>proximité des transports, des services administratifs ...</i>).</p> <p>C3.8 Conseiller son client acheteur ou locataire sur les crédits, prêts immobiliers (<i>prêt à taux zéro, ...</i>), les aides au logement en transaction vente (<i>APL, ...</i>) et sur les aides financières spécifiques (<i>pour les personnes en situation de handicap le cas échéant</i>), dont il peut bénéficier, dans l'objectif de permettre la location ou l'achat du bien.</p> <p>C3.9 Identifier les obligations et contraintes liées à l'urbanisme dans les activités de transaction et de construction, promotion, réhabilitation (<i>process et normes de construction, PLU, cadastre ...</i>). afin d'aider le client à vérifier la faisabilité de son projet immobilier.</p> <p>C3.10 : Conduire des entretiens de négociation entre le client (<i>acheteur ou preneur</i>) et le vendeur, en s'attachant à être garant des intérêts de chacune des parties et en assurant sa mission de conseil, afin de faciliter la transaction et d'accompagner le client jusqu'à la signature d'un compromis de vente ou d'un contrat de location satisfaisant.</p>	<p>- monter un dossier technique sur un bien</p> <p><b>Epreuve orale, sur la base d'une situation décrite (contexte, objectif)</b> avec temps de préparation en amont, afin de développer un argumentaire à partir d'une question posée correspondant à des situations fréquemment rencontrées</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les atouts du bien sont mis en évidence.</li> <li>- Les aides financières proposées sont adaptées au projet et à la situation de l'acquéreur ou preneur.</li> <li>- Les contraintes en matière d'urbanisme s'appliquant au projet immobilier du client sont caractérisées.</li> <li>- Le client est écouté ; ses questions et ses objections sont traitées. Les réponses sont argumentées et tiennent compte du profil et de la situation du client.</li> <li>- La conclusion de l'accord trouvé est synthétisée et reformulée.</li> <li>- Des solutions alternatives sont proposées, en cas de difficultés ou de blocage lors de l'échange.</li> </ul>
--	---	--	--

A.5. Administration des ventes	C3.11 Sécuriser la vente ou la location, en rédigeant les avant-contrats de vente ( <i>promesse de vente, compromis de vente</i> ), en appelant et percevant les indemnités d'immobilisation de la part de l'acquéreur ou le dépôt de garantie et le loyer d'avance du locataire, afin de valider la transaction en conformité avec la législation en vigueur.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- négocier une vente Le client est "joué " par un professionnel, sur la base du scénario qui lui aura été remis.</li> <li>- Compléter un avant-contrat, à partir d'éléments fournis.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La posture verbale et non-verbale est adaptée.</li> <li>- Les avant-contrats de vente sont rédigés en conformité avec la législation en vigueur.</li> <li>- Les indemnités d'immobilisation ou le dépôt de garantie sont calculés avec justesse.</li> </ul>
	Connaissances associées : ensemble des textes de loi régissant les activités de transaction, diagnostics immobiliers, promotion immobilière, techniques de vente et de négociation.		
<b>4. Développement de l'activité d'un centre de profit ou d'un service immobilier</b>			
A.1. Gestion financière du centre de profit ou du service immobilier	<p>C4.1 Etablir, en lien avec le service financier, le budget prévisionnel du centre de profit ou du service à faire valider par sa hiérarchie, dans le but de donner un cadre financier précis à l'activité.</p> <p>C4.2 Elaborer des tableaux de bord de suivi, en sélectionnant des indicateurs pertinents au regard des objectifs, afin d'analyser l'activité et d'assurer des reportings réguliers auprès de sa hiérarchie.</p>	<p>Etude de cas en groupe, en 2 parties : dossier écrit et soutenance orale de création d'un service ou d'une activité. Le candidat doit répondre aux points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- établir un budget prévisionnel de l'activité,</li> <li>- élaborer des tableaux de bord d'analyse de la performance de l'activité du centre de profit.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un budget prévisionnel réaliste et équilibré est établi : les postes d'investissement sont recensés ; les opportunités et les risques sont anticipés.</li> <li>- Pour la trésorerie, est prévue une marge de sécurité</li> <li>- Les tableaux de bord sont adaptés au suivi des résultats de l'activité commerciale et marketing au regard des objectifs à atteindre.</li> <li>- Les indicateurs clés de performance sont explicites, spécifiques, mesurables, réalistes et temporellement définis (SMART).</li> </ul>

	<p>C4.3. Préconiser des actions, pour améliorer la performance globale du centre de profit, en s'appuyant sur une analyse des mesures des indicateurs de suivi de l'activité et en qualifiant les points forts et les axes de progrès.</p>	<p>2<sup>e</sup> partie de l'étude de cas - proposer des actions commerciales et marketing pour développer le chiffre d'affaires, en s'appuyant sur des données fournies (zone de chalandise de l'agence, contexte local, équipement des clients ...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'analyse des indicateurs de suivi met en évidence les points forts et les points d'amélioration.</li> </ul>
<p>A.2. Réalisation d'un plan de développement commercial et marketing de l'activité</p>	<p>C4.4 Bâtir une stratégie adaptée au développement de l'activité, en recourant aux outils et méthodes de marketing et de commerce les plus pertinentes (<i>canaux, outils IA, ...</i>), afin d'atteindre les objectifs fixés.</p> <p>C4.5 Exploiter les data, collectées à partir du CRM, de ses réseaux, de sa veille sur sa zone de chalandise, relatives aux prospects et aux clients, dans le respect du RGPD, afin de mieux cerner leur profil et de leur proposer des services adaptés.</p> <p>C4.6 Définir des campagnes multicanales de prospection de clientèle à la recherche de biens nouveaux, en utilisant les plateformes immobilières, les réseaux sociaux ..., pour augmenter la visibilité de l'entreprise, développer les activités de gestion, vente et location et diversifier le portefeuille client.</p> <p>C4.7 Proposer aux clients des services complémentaires à valeur ajoutée (<i>meilleure couverture assurantielle, home staging, décoration, rénovation ...</i>), en effectuant une veille régulière, afin d'augmenter les recettes du centre de profit et de se démarquer de la concurrence.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les outils et méthodes de marketing retenus sont adaptés à la stratégie commerciale choisie.</li> <li>- Un plan d'actions marketing et commerciales réaliste est établi.</li> <li>- Les données recueillies sont segmentées, scorées et exploitées avec pertinence et dans le respect du RGPD pour être en appui de l'argumentaire commercial.</li> <li>- Les canaux marketing sélectionnés sont adaptés au public cible.</li> <li>- La proposition de services tient compte des besoins et attentes du marché cible et du positionnement de l'entreprise / agence.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- vérifier l'actualisation des dossiers des collaborateurs (travail écrit sur la base de situations décrites dans l'étude de cas),</li> </ul>	
<p>A.3. Management d'équipe d'une agence ou d'un service immobilier</p>	<p>C4.8 Garantir la capacité d'exercice de ses collaborateurs, en constituant dans les délais légaux les dossiers à transmettre aux autorités compétentes (<i>CCI, greffes des tribunaux de commerce, caisses de garantie</i>), en suivant leur actualisation et en mettant en place les actions de formation obligatoires, en vue de l'obtention ou du renouvellement de leur carte professionnelle.</p> <p>C4.9 Mobiliser les ressources internes et externes permettant l'accompagnement des collaborateurs nouvellement recrutés, dans l'objectif de mettre en œuvre toutes les solutions pour favoriser leur intégration, notamment pour ceux en situation de handicap, et de leur assurer le confort optimal sur leur poste de travail.</p> <p>C4.10 Adapter les méthodes de travail aux différentes situations individuelles (<i>collaborateurs en situation de handicap, temps partiel notamment thérapeutique, ...</i>) ou collectives (<i>situation économique, sanitaire ou sociale particulière</i>) en intégrant l'utilisation des nouvelles technologies et le télétravail afin d'améliorer la qualité, l'efficacité et la performance de l'activité.</p> <p>C4.11 Animer l'équipe des collaborateurs (<i>réunions de travail, entretiens de motivation, gestion des conflits, formation, ...</i>) dans l'objectif</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- proposer une organisation de travail intégrant des contraintes identifiées, avec un collaborateur en situation de handicap (travail écrit sur la base de situations décrites dans l'étude de cas),</li> <li>- proposer des méthodes et solutions face à la situation étudiée : réunion de travail, gestion de conflit, formation, ...,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'analyse des dossiers identifie les dossiers corrects et les manquements et propose des actions correctives.</li> <li>- Les services concernés, à faire intervenir, notamment en cas de situation de handicap, sont identifiés.</li> <li>- L'organisation du travail proposée prend en compte les compétences et caractéristiques individuelles des collaborateurs dans l'organisation collective.</li> <li>- Les méthodes et solutions proposées répondent à la situation étudiée et facilitent les interactions.</li> </ul>

	<p>de favoriser la communication, de créer une cohésion d'équipe et de favoriser les pratiques professionnelles dictées par le respect des valeurs de responsabilité sociale et environnementale.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- La communication s'appuie sur les valeurs de la RSE.</li> </ul>
<p>A.4. Veille et développement de son réseau professionnel</p>	<p>C4.12 Organiser une veille régulière juridique, en s'informant sur les évolutions, auprès de sa branche professionnelle, des experts juridiques immobiliers (<i>notaire, avocat</i>), des organisations professionnelles, des services publics déconcentrés (<i>ADIL, ADEME, ANAH ...</i>), de sites web spécialisés (<i>Universimmo.pro, sites des organisations professionnelles, ...</i>), en faisant l'analyse de leurs impacts, afin d'anticiper les adaptations nécessaires de l'activité pour être en conformité avec la loi</p> <p>C4.13 Organiser une veille autour des logiciels métiers (<i>logiciels d'estimation immobilière, de rédaction d'annonces, outils d'aide à la gestion des opérations immobilières, ...</i>), en comparant leurs atouts et leurs points faibles avec ceux des outils existants, afin de repérer les solutions permettant de gagner en efficacité et en rentabilité.</p> <p>C4.14 Organiser une veille concurrentielle en identifiant les principaux acteurs concurrents sur la zone géographique, en suivant l'évolution des parts de marché détenus afin de déterminer le potentiel du marché et la possibilité de se</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- constituer un dossier de veille juridique, de veille numérique et de veille concurrentielle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les sources sont fiables.</li> <li>- Les points de l'actualité juridique liée aux activités de gestion et transaction immobilières et leurs conséquences éventuelles sur l'activité et sur les processus de travail sont identifiées.</li> <li>- Les nouveaux outils du marché à disposition des professionnels sont identifiés et caractérisés : avantages, inconvénients, apports en matière de méthodes de travail et d'organisation du service.</li> <li>- Les outils de veille concurrentielle sont adaptés à l'identification des principaux concurrents.</li> <li>- A partir de l'analyse, les axes d'amélioration et de</li> </ul>



	<p>démarrer de la concurrence et d'augmenter le taux de pénétration en transaction et en gestion.</p> <p>C4.15 Développer des réseaux pertinents dans la zone d'exercice de l'entreprise : décideurs publics locaux, agences publiques (<i>ADIL, ANAH, ADEME, ...</i>), tissu associatif, organisations professionnelles et entretenir des relations constructives, en représentant son entreprise dans des événements professionnels, en rencontrant des prescripteurs potentiels ..., dans l'objectif de développer sa présence locale et son activité commerciale.</p>	<p>- Identifier les réseaux de décideurs et de prescripteurs potentiels sur une zone de chalandise donnée.</p> <p>-</p>	<p>différenciation à développer, au regard des concurrents, sont identifiés.</p> <p>- Les principaux acteurs exerçant une influence directe ou indirecte sur l'activité immobilière de la zone de chalandise sont repérés.</p> <p>- Leur champ d'action est identifié.</p>
	<p>Connaissances associées : environnement économique du secteur immobilier, construction budgétaire et analyse financière, droit du travail, communication interpersonnelle : techniques d'entretien, de réunion, de gestion des conflits, développement des « soft skills », techniques marketing.</p>		

#### EVALUATION TRANSVERSALE :

Modalité d'évaluation transversale à l'ensemble des blocs présentés ci-dessus : la réalisation d'une « étude terrain » et soutenance orale.

- Sur la base d'un sujet d'actualité immobilière, choisi par l'apprenant, celui-ci démontre ses capacités :
  - o A explorer le sujet (par des interviews de professionnels, des lectures, des comparaisons avec d'autres secteurs professionnels ...)
  - o A préconiser des solutions répondant à la situation étudiée.

#### Acquis professionnels

Evaluation des compétences acquises sur le poste de travail, sur la base d'une grille fournie par le certificateur au jury.

Le candidat sera uniquement évalué sur les compétences mises en œuvre en entreprise, afin de ne pas être pénalisé par une compétence non évaluable sur le poste de travail.

Les apprenants en situation de handicap sont accompagnés par la mission handicap "Hand'IGS" qui met en place un accompagnement individualisé pour fournir aux apprenants toutes les conditions nécessaires à leur participation aux épreuves d'évaluation (tiers temps, équipement spécifique, accompagnant ...) (voir procédure d'accueil et de prise en charge en annexe).