

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC de compétences n°1 : Participer à la veille informationnelle et juridique liée au secteur d'activité, aux professionnels, à la situation du client, du bien/service Immobilier			
<p>A1 : La conduite d'une veille informationnelle, juridique et réglementaire dans le secteur d'activités de l'immobilier</p>	<p>En respectant le cadre juridique de la profession et la réglementation applicable, participer à une veille informationnelle, juridique du secteur d'activité, de la situation du client et/ou du bien et service en proposant des solutions immobilières adaptées tout en sécurisant les opérations et en mettant en œuvre les actions favorisant la satisfaction du client/prospect particulier et/ou professionnel.</p> <ul style="list-style-type: none"> - C.1.1 : Exercer une veille sur les évolutions juridiques et réglementaires du secteur de l'immobilier en identifiant toute nouvelle disposition notamment en matière de déontologie et en évaluant son impact sur l'activité et la commercialisation des biens et/ou des services - C.1.2 : Identifier et suivre les canaux de captation de l'information et de veille juridique pertinents (supports numériques, documentations manuscrites, ...) en s'appuyant sur les éléments collectés en interne ou en externe (action de formation, séminaires et conférences mis en place par le(s) syndicat(s) professionnel(s), la branche professionnelle,) 	<p>Toutes les compétences du bloc sont évaluées sur la base des productions suivantes présentées par le candidat :</p> <p><u>En relation avec les compétences énoncées :</u> L'analyse des dispositions réglementant l'activité dans le secteur de l'immobilier</p> <p><i>Modalités d'évaluation des candidats issus de la formation</i> <i>Etude de cas</i> <i>Travail individuel</i> <i>Production écrite</i></p>	<p>En relation avec les compétences : C.1.1 et C.1.2</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les obligations incombant à la structure sur les conditions d'exercice de la profession sont correctement identifiées et appliquées - Les sources documentaires sont pertinentes et appropriées - La traduction de ces obligations dans l'activité exercée est déduite avec justesse

<p>A2 : La prise en compte de l'environnement juridique, professionnel et personnel du client/prospect particulier et/ou professionnel</p> <p>A3 : Le respect des obligations d'information et de devoir de conseil vis-à-vis des clients</p>	<p>En adoptant une posture commerciale et en utilisant un mode de questionnement approprié, collecter les données du bien immobilier et analyser la situation personnelle et professionnelle du client qu'il soit particulier ou professionnel afin de renseigner le dossier client en garantissant sa conformité et en mettant en œuvre les actions de nature à favoriser la satisfaction client</p> <ul style="list-style-type: none"> - C.2.1 : Collecter les informations liées à l'environnement juridique, personnel, professionnel du client en respectant les règles déontologiques applicables au secteur de l'immobilier - C.2.2 : Analyser le statut professionnel, le régime social, matrimonial, patrimonial et fiscal du client en d'identifiant les différentes solutions possibles au regard du projet immobilier (investissement, achat, location, vente, ...) - C.3.1 : Conseiller le client sur les solutions potentielles en préservant au mieux ses intérêts, en respectant les obligations d'information et de conseil, réglementaires et déontologiques, en répondant oralement ou par voie numérique à ces demandes d'information 	<p><u>En relation avec la compétence énoncée :</u></p> <p>La réalisation d'une action de collecte de données concernant la situation du client et de son environnement en intégrant une proposition d'offre</p> <p><i>Modalités d'évaluation des candidats issus de la formation</i></p> <p><i>Etude de cas</i></p> <p><i>Travail individuel</i></p> <p><i>Production écrite</i></p>	<p>En relation avec les compétences C.2 à C.5</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les données relatives à la situation du client sont correctement collectées - Les points significatifs de la situation du client sont repérés, qualifiés et analysés - Les documents collectés sont pertinents au regard des données propres au(x) bien(s)
<p>A4 : Le recueil de toutes les données du bien immobilier</p>	<ul style="list-style-type: none"> - C.4.1 : Recueillir toutes les données du bien immobilier en visitant le bien, en collectant les documents pertinents et vérifiant l'authenticité des documents légaux pour préparer l'estimation du bien en cohérence avec le marché et le secteur géographique et sous la responsabilité de sa hiérarchie 		<ul style="list-style-type: none"> - Les données recueillies sont vérifiées et complétées en fonction de la réglementation en vigueur : accès PMR, superficie du bien, diagnostics, coût des charges de copropriété, performance énergétique,...

<p>A5 : La préparation des documents contractuels</p>	<ul style="list-style-type: none"> - C.5.1 Préparer les documents liés à la contractualisation de la solution immobilière retenue (vente, location, location gérance,...) en identifiant toute modification et nouvelle disposition en matière de réglementation 	<p><u>En relation avec la compétence énoncée :</u> La préparation des documents liés à la contractualisation de l'offre immobilière retenue</p> <p><i>Modalités d'évaluation des candidats issus de la formation</i> Etude de cas Travail individuel Production écrite</p>	<p>En relation avec les compétences</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les documents nécessaires à la contractualisation de la solution immobilière retenue sont connus et utilisés à bon escient
<p>REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i></p>	<p>REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i></p>	<p>REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i></p>	
		<p>MODALITÉS D'ÉVALUATION</p>	<p>CRITÈRES D'ÉVALUATION</p>
<p>Bloc de compétences n° 2 : Participer au développement commercial omnicanal de l'unité/service Immobilier</p>			
<p>A6 : L'étude de la concurrence et des évolutions des pratiques du marché de l'immobilier sur le périmètre de son unité/service au moyen d'outils numériques de captation d'informations</p>	<p>En tenant compte de son environnement, des évolutions du marché et en déclinant la stratégie de son unité/service, mettre en œuvre les actions commerciales phytgales (physique et digital) permettant de dynamiser le développement commercial</p> <ul style="list-style-type: none"> - C.6.1 : Repérer le positionnement des unités/services concurrents en le comparant à celui de son unité/service et aux caractéristiques des biens proposés afin de prendre la mesure de la concurrence et d'identifier la singularité, les forces et les faiblesses de son unité/service - C.6.2 : Repérer les tendances en émergence et les facteurs influant les comportements des clients sur les 	<p>Toutes les compétences du bloc sont évaluées sur la base des productions suivantes présentées par le candidat :</p> <p><u>En relation avec les compétences énoncées :</u> Une proposition de mise en œuvre d'une action commerciale sur les canaux physiques et digitaux, s'appuyant sur l'analyse de la concurrence et de l'évolution des modes de vie et des tendances du marché de l'immobilier</p>	<p>En relation avec les compétences : C.6.1 à C.6.3 Qualité de l'analyse de l'environnement interne/externe de l'unité/service</p> <ul style="list-style-type: none"> - La présentation de l'entreprise est exacte et complète (historique, activités, organisation interne, ...) - Les caractéristiques de l'offre et de la demande sont correctement identifiées et mises en contexte

	<p>canaux physiques et digitaux en analysant les données collectées au niveau national/régional/local par la branche professionnelle et/ou ses partenaires afin de tenir compte des évolutions et des pratiques des clients</p> <ul style="list-style-type: none"> - C. 6.3 : Etudier les nouvelles offres/produits/services (espaces co-working, co-living, location) en multipliant et en diversifiant les sources afin d'identifier et de proposer aux clients des solutions d'habitat ou d'investissement immobilier innovantes et adaptées aux nouveaux modes de vie 	<p><i>Modalités d'évaluation des candidats issus de la formation</i> <i>Etude de cas ou situation d'entreprise</i> <i>Travail individuel</i> <i>Production écrite</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - La proposition d'action est originale et constitue un levier d'attractivité de la cible client
<p>A7 : L'accueil de la clientèle française ou étrangère de l'unité/service sur les réseaux physique, téléphonique et numérique</p>	<p>En assurant l'accueil et le maintien de la relation avec les clients et en opérant les actions de prospection, participer au développement commercial de l'unité/service, en veillant à la mise à jour des données commerciales au sein des outils numériques internes et en procédant au suivi et à la restitution des résultats à son responsable, afin de permettre l'atteinte des objectifs commerciaux collectifs et/ou individuels définis.</p> <ul style="list-style-type: none"> - C.7.1 : Réaliser l'accueil commercial physique, téléphonique et numérique de son unité/service, en adaptant son comportement aux différents interlocuteurs et en répondant oralement ou par voie numérique à leurs demandes d'information ou d'orientation en français et/ou en langue étrangère, afin d'assurer le suivi de la demande - C.7.2 : Vérifier la mise en place des dispositions spécifiquement adaptées à l'accueil de la clientèle en situation de handicap sur les canaux de vente physiques et digitaux en appliquant les directives de 	<p><u>En relation avec les compétences énoncées :</u></p> <p>La réalisation d'un entretien d'accueil en face à face d'un client, en français et/ou en langue étrangère La réalisation d'un entretien téléphonique de prospection La réalisation du traitement d'une demande client formulée sur les canaux numériques</p>	<p>En relation avec les compétences : C.7.1 à C.8.4 Qualité de l'entretien d'accueil</p> <ul style="list-style-type: none"> - la tenue vestimentaire est adaptée au contexte professionnel et au positionnement de l'entreprise, - la posture est adaptée à l'interlocuteur et tient compte de ses éventuels handicaps, - le comportement mis en œuvre conjugue disponibilité et affabilité, - l'écoute active est pratiquée et permet la prise d'informations concernant la demande du client et son traitement, - l'expression orale est claire

	<p>son unité/service afin de garantir accessibilité et autonomie tout au long du parcours</p>		<p>et le niveau de langage utilisé est adapté au contexte professionnel,</p> <ul style="list-style-type: none"> - la demande de l'interlocuteur est traitée et donne lieu à une restitution en vue de la transmission de l'information interne si nécessaire
<p>A8 : La prospection sédentaire (téléphonique et numérique) ou itinérante de nouveaux clients pour l'unité/service</p>	<ul style="list-style-type: none"> - C.8.1 : Sélectionner les actions de prospection omnicanale à mettre en œuvre en choisissant les différents canaux à utiliser de façon coordonnée (numérique, téléphonique, physique, événementiel) et les outils à déployer (mailing, référencement naturel, réseaux sociaux,...) - C.8.2 : Prospecter de nouveaux clients en présentiel (rdv physique) ou à distance, en ciblant les destinataires de ses actions et en développant ou adaptant un argumentaire préétabli soit oralement (par voie téléphonique), soit par écrit (par voie numérique) pour développer les opportunités de mandats immobiliers et/ou fonciers - C.8.3 : Renseigner et mettre à jour les bases de données en opérant le traitement des informations dématérialisées en lien avec l'activité de développement commercial dans le respect du RGPD (saisie des données clients et prospects dans les outils numériques dédiés de sa structure (ERP, GRC...)) - C.8.4 : Vérifier le niveau de satisfaction des clients en mettant en œuvre des enquêtes dématérialisées et en consultant leurs résultats afin de capitaliser les bonnes pratiques et de mettre en place des mesures correctives 	<p><i>Modalités d'évaluation des candidats issus de la formation</i></p> <p><i>En centre ou en entreprise</i> <i>Mise en situation réelle ou reconstituée</i> <i>Travail individuel</i> <i>Production écrite (numérique) et orale</i></p>	<p>Qualité du traitement d'une demande formulée par les voies numériques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la demande du client est correctement analysée et interprétée, - la réponse apportée est de nature à satisfaire l'interrogation formulée, - la formalisation et le contenu de la réponse apportée sont adaptés au contexte professionnel et contribuent à donner une image positive et du sérieux de l'entreprise <p>Qualité de l'entretien de prospection :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la prise de contact favorise la mise en confiance du prospect au moyen d'une qualité d'expression adaptée, - le choix du script d'entretien est justifié au regard du prospect, il est respecté et, le cas échéant, adapté en

			<p>fonction du déroulement de l'échange,</p> <ul style="list-style-type: none"> - la posture d'écoute permet l'expression du besoin - le besoin est reformulé de façon correcte et fidèle, - les éventuelles demandes et objections du prospect sont traitées, - l'entretien est conclu par une prise de congé, débouchant sur une prise de rendez-vous. - Les actions de prospections font l'objet d'une évaluation critique permettant d'identifier leur efficacité et leur limite
<p>REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i></p>	<p>REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i></p>	<p>REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i></p>	
		<p>MODALITÉS D'ÉVALUATION</p>	<p>CRITÈRES D'ÉVALUATION</p>
<p>Bloc de compétences 3 : Concourir à la gestion des biens immobiliers de l'unité/service Immobilier</p>			
<p>A9 : La recherche et la sélection du locataire/preneur</p>	<p>En respectant la réglementation applicable, assurer l'ensemble des tâches de gestion locative d'un bien immobilier quel que soit son usage en veillant à sa cohérence avec la stratégie commerciale de son unité/service en respectant les besoins exprimés du propriétaire/bailleur</p> <ul style="list-style-type: none"> - C.9.1 : S'assurer que les biens proposés à la location sont éligibles en vérifiant, analysant et actualisant la validité des diagnostics techniques (eau, électricité, gaz, 	<p>Toutes les compétences du bloc sont évaluées sur la base des productions suivantes présentées par le candidat</p>	<p>En relation avec les compétences : C.9.1 à C.11.1</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les diagnostics techniques sont connus, leur validité est vérifiée conformément aux exigences de la réglementation à appliquer

	<p>amiante,...) afin de s'assurer que le bien puisse être mis en location selon la réglementation en vigueur</p> <ul style="list-style-type: none"> - C.9.2: Proposer au propriétaire/bailleur ou au gestionnaire locatif une pré-sélection de dossiers de candidature choisis en fonction des critères légaux (solvabilité, ...) et non discriminatoires (sexe, origine, handicap,...) et constitués des pièces nécessaires et valides afin d'identifier le locataire-bailleur 	<p><u>En relation avec les compétences énoncées :</u></p> <p>La constitution d'un dossier de candidature du locataire/preneur d'un bien</p> <p>Les critères de sélection d'un dossier de candidature du locataire/preneur d'un bien immobilier</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les conditions matérielles du bien immobilier sont vérifiées au regard des critères applicables (habitation, professionnel) - La nature et le type d'informations à collecter et à conserver sont identifiés avec exhaustivité et vérifiés (légalité)
<p>A10 : La préparation de la rédaction du contrat de location du bien immobilier et de sa signature</p>	<ul style="list-style-type: none"> - C.10.1: Participer à la rédaction du bail de location (habitation, professionnel, commercial, précaire) en lien avec sa hiérarchie en tenant compte de la réglementation en vigueur et, éventuellement, des exigences du propriétaire/bailleur - C.10.2: Organiser la signature du bail dans les délais impartis en présentiel ou en distanciel entre le locataire/preneur et le propriétaire/bailleur ou son représentant et procéder au versement du dépôt de garantie afin de contractualiser l'acte de location - C.10.3: Transmission des documents relatifs à la location à chaque destinataire selon la réglementation et en conformité avec les règles de gestion de l'unité/service (plateforme dématérialisée, espace numérique sécurisé,...) afin d'ajuster les charges si nécessaires 	<p>La rédaction d'un bail conforme à la nature du bien, aux attentes du locataire/preneur et du propriétaire/bailleur</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le dossier du candidat locataire/preneur est complet - Le bail retenu et rédigé est conforme aux dispositions légales/réglementaires ainsi qu'aux points d'accord éventuels - La signature est organisée conformément à la réglementation en vigueur - Les documents à transmettre sont clairement identifiés et transmis dans les délais
<p>A11 : L'état des lieux d'entrée du locataire/preneur dans le bien immobilier</p>	<ul style="list-style-type: none"> - C.11.1 Etablir l'état des lieux d'entrée du locataire/preneur en inspectant le bien pièce par pièce, en relevant les compteurs rattachés au bien, en prenant 		<ul style="list-style-type: none"> - L'état des lieux d'entrée est dressé conformément à la réglementation en vigueur et est complété par des photographies/vidéos pertinentes

	<p>des photographies/vidéos afin d'anticiper tout litige lors du départ du locataire/preneur</p>		
<p>A12 :Le suivi quotidien du contrat de location du bien immobilier</p>	<ul style="list-style-type: none"> - C.12.1 : Vérifier les encaissements des loyers en respectant les dates d'échéance afin d'identifier les éventuels retards de paiement et de mettre en place un plan de prévention des impayés - C.12.2 : Transmettre les documents nécessaires à la régularisation des charges locatives, révision et indexation du loyer afin de tenir informé le locataire/preneur de toute modification ou de tout réajustement dû(e) au propriétaire/bailleur ou à la copropriété et/ou à la réglementation - C.12.3 : Effectuer les relances en cas de non règlement ou de retard dans le versement des loyers, des appels de charges, ... afin de procéder au recouvrement des sommes dues en mettant en œuvre des procédures amiable ou contentieuse - C.12.4 : Gérer quotidiennement le bien loué tant sur le plan technique (travaux, dépannage, ...) que comptable en traitant les demandes reçues par téléphone, par mail ou par tout outil connecté dans les délais impartis afin d'anticiper ou d'éviter les situations conflictuelles 	<p style="text-align: center;"><i>Modalités d'évaluation des candidats issus de la formation</i></p> <p><i>Etude de cas ou situation d'entreprise</i> <i>Travail individuel</i> <i>Production écrite</i></p>	<p>En relation avec les compétences : C.12.1 à C.13.2</p> <ul style="list-style-type: none"> - La vérification des versements des loyers est réalisée dans le respect de l'échéancier - Les quittances sont éditées et adressées au locataire - Les relances sont faites dans les délais - La procédure amiable ou contentieuse est connue et respectée dans sa mise en œuvre (délai, documents,...) - Le traitement des demandes des locataires est effectué dans les délais prévus
<p>A13 : La gestion de la sortie du locataire/preneur et organisation de l'état des lieux de sortie</p>	<ul style="list-style-type: none"> - C.13.1 : Accuser réception de la notification du congé du locataire/preneur en vérifiant si les délais et les conditions de sortie de bail sont respectés et en informant le propriétaire/bailleur par écrit (courrier, mail) du départ du locataire afin de déterminer la date de sortie 		<ul style="list-style-type: none"> - Les délais et les conditions de sortie du bail par le locataire /bailleur sont vérifiés - Les étapes contractuelles et réglementaires de la notification du congé sont respectées

	<ul style="list-style-type: none">- C.13.2 : Effectuer l'état des lieux de sortie en s'appuyant sur l'état des lieux d'entrée afin d'identifier d'éventuelles dégradations ou réparation à effectuer		<ul style="list-style-type: none">- Le comparatif entre l'état des lieux de sortie et l'état des lieux d'entrée est appliqué et argumenté- Les écarts et les anomalies éventuelles sont correctement identifiés et notifiés aux parties
--	--	--	--

<p>A16 : La formalisation et l'envoi du procès-verbal de l'assemblée générale</p>	<ul style="list-style-type: none"> - C.16.1 : Formaliser, sous le contrôle du gestionnaire de copropriétés les décisions votées par l'assemblée générale pour produire le procès-verbal et le diffuser, après validation, à l'ensemble des copropriétaires dans le respect de la réglementation et dans délais impartis en veillant à leur qualité formelle et rédactionnelle afin de contribuer à entretenir l'image de sérieux et de professionnalisme du gestionnaire de copropriétés. 		<ul style="list-style-type: none"> - La formalisation du procès-verbal respecte les décisions actées lors de l'AG et les attendus du gestionnaire de copropriété. - Le procès-verbal est diffusé conformément à la réglementation en vigueur.
---	--	--	---