**Dossier déclaratif VAE**

**(Validation des Acquis de l’Expérience)**

**Certificat de Qualification Professionnelle**

**de la branche professionnelle de l’immobilier**

**CQP GESTIONNAIRE DE COPROPRIETE**

|  |  |
| --- | --- |
| **Candidat** |  |
| 🞏 Mme 🞏 Melle 🞏 M. |
| Nom |  |
| Prénom |  |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Membres du jury professionnel** |  |
| Membre du jury de validation 1 |  |
| Fonction |  |
|  |
| Membre du jury de validation 2 |  |
| Fonction |  |



|  |
| --- |
| **SOMMAIRE** |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Avant-propos**
 | **P. 3** |
| 1. **Le CQP Gestionnaire de copropriété**
 | **P. 4** |
| 1. **Les étapes de la Validation des Acquis de l’Expérience**
 | **P. 6** |
| 1. **L’évaluation par le jury de validation**
 | **P. 7** |

# **AVANT PROPOS**

Vous allez conduire l’évaluation des compétences d’un candidat au CQP **Gestionnaire de copropriété** par la voie de la VAE.

Le CQP Gestionnaire de copropriété est constitué de 4 blocs de compétences. Cette évaluation doit vous permettre de vérifier que le candidat maîtrise effectivement ces 4 blocs.

Le ou la candidat(e) est évalué(e) sur ces 4 blocs de compétences obligatoires à travers le dossier VAE et l’entretien avec le jury de validation.

**Avant l’évaluation, chacun des membres du jury de validation aura pris connaissance :**

* **du référentiel emploi et compétences qui décrit les compétences du CQP visé par le ou la candidat(e),**
* **du dossier déclaratif renseigné par le ou la candidat(e).**

**A l’issue de l’évaluation, vous devrez transmettre le présent guide jury et la fiche de synthèse des résultats dûment complétés et signés au Comité des organisations patronales des professions immobilières (COPI), qui se prononcera sur la délivrance du CQP au regard des résultats et observations de cette évaluation.**

* Rappel des principes relatifs au déroulement de l’évaluation

L’évaluation se déroule sous la forme d’un entretien avec le candidat qui s’appuie sur le livret 2 (dossier déclaratif) que le candidat aura renseigné.

Chaque bloc de compétences est évalué à l’aide de critères d’évaluation qui sont les mêmes pour l’ensemble des candidats au CQP et permettent ainsi de garantir la valeur du CQP délivré.

**Les questions que vous poserez au candidat ne doivent pas avoir pour objet de contrôler les connaissances du candidat. Elles doivent porter sur l’expérience et le vécu professionnel du candidat et vous permettre de mieux évaluer les responsabilités réelles assumées par ce dernier.**

# **LE CQP Gestionnaire de copropriété**

1. **Finalité du métier de Gestionnaire de copropriété**
* Le-la gestionnaire de copropriété est chargé de gérer les parties communes et équipements collectifs des immeubles d’habitation, de bureaux et de locaux professionnels pour le compte du syndicat des copropriétaires.
* Il/elle a pour mission de représenter le syndicat et d’en assurer la gestion administrative, financière et technique.
* Il/elle a notamment pour rôle d’organiser les assemblées générales et d’assurer le suivi des décisions prises, faire appliquer le règlement de copropriété, effectuer les appels de provisions sur charges et gérer le personnel de l’immeuble.
1. **Le référentiel d’activités et de compétences**

Le référentiel du CQP **Gestionnaire de copropriété** est constitué de **4 blocs de compétences.**

|  |
| --- |
| **Bloc de compétences 1 – BC1 : Accueillir, informer, conseiller le client-prospect (copropriétaire, membre du conseil syndical…) à la recherche d’un syndic****Liste des activités liées à ce bloc :** * Accueil du client-prospect (copropriétaire, membre du conseil syndical…)
* Recueil des informations et/ou des besoins et analyse de la demande
* Mise en avant des missions du syndic
* Rédaction de contrats de syndic
 |
| * C1. - Accueillir, renseigner et orienter le client-prospect (copropriétaire, membre du conseil syndical…) à la recherche d’un syndic
* C2. – Présenter et promouvoir les prestations du syndic
* C3. – Réaliser une veille informationnelle
* C4. - Développer/ Construire un réseau professionnel et personnel
 |
| **Bloc de compétences 2 – BC2 : Assurer la gestion administrative d’un portefeuille de biens en copropriété** **Liste des activités liées à ce bloc :** * Suivi administratif de la copropriété
* Animation des assemblées générales
 |
| * C5. – Effectuer l’enregistrement du contrat de syndic
* C6. – Récupérer et vérifier les archives du syndicat auprès de l’ancien syndic
* C7. – Contrôler l’existence des contrats d’assurance souscrits par la copropriété
* C8. - Organiser et tenir une assemblée générale des copropriétaires
* C9. - Gérer les doléances ou les situations conflictuelles/sensibles dans le respect de la relation client
* C10. – Tenir à jour les fichiers de la copropriété
 |
| **Bloc de compétences 3 – BC3 : Assurer la gestion financière d’un portefeuille de biens en copropriété****Liste des activités liées à ce bloc :** * Elaboration des budgets de la copropriété
* Gestion du budget et de la comptabilité de la copropriété
 |
| * C11. - Etablir le budget de la copropriété
* C12. - Gérer le budget et la comptabilité de la copropriété dans le respect de la réglementation en vigueur et du règlement de copropriété
* C13. - Assurer le recouvrement des provisions sur charges et/ou appels de fonds
 |
| **Bloc de compétences 4 – BC4 : Assurer le maintien et l’entretien courant de la copropriété****Liste des activités liées à ce bloc :** * Suivi des travaux d’entretien et de maintenance
* Suivi des travaux hors entretien courant
* Gestion du personnel
* Gestion des prestataires de services
 |
| * C14. - Organiser et suivre les travaux d’entretien et de maintenance votés par l’assemblée générale
* C15. – Assurer l’entretien courant des parties communes de la copropriété
* C16. - Gérer les sinistres
* C17. - Gérer le personnel salarié (gardiennage ou d’entretien) de la copropriété
 |

**Le ou la candidat(e) est évalué(e) sur ces 4 blocs de compétences à travers le dossier VAE et l’entretien avec un jury de validation.**

**Le candidat obtient le CQP si les 4 blocs sont validés.**

# **LES ETAPES DE LA VALIDATION DES ACQUIS DE L’EXPERIENCE (VAE)**

**➀**

**➄**

**➃**

**➂**

**➁**

# **L’EVALUATION PAR LE JURY DE VALIDATION**

|  |
| --- |
| **Bloc de compétences 1 – BC1 : Accueillir, informer, conseiller le client-prospect (copropriétaire, membre du conseil syndical…) à la recherche d’un syndic** **Liste des activités liées à ce bloc :** * Accueil du client-prospect (copropriétaire, membre du conseil syndical…)
* Recueil des informations et/ou des besoins et analyse de la demande
* Mise en avant des missions du syndic
* Rédaction de contrats de syndic
 |

* **Ce que le candidat doit savoir faire pour valider ce bloc de compétences**

|  |
| --- |
| * C1. - Accueillir, renseigner et orienter le client-prospect (copropriétaire, membre du conseil syndical…) à la recherche d’un syndic
* C2. – Présenter et promouvoir les prestations du syndic
* C3. – Réaliser une veille informationnelle
* C4. - Développer/ Construire un réseau professionnel et personnel
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Résultats attendus observables ou mesurables** | **Validation** | **Résultat final après l’entretien** |
| **Après lecture du livret déclaratif** | **Questions à poser lors de l’entretien, pour vérification** |
| **C1** | Le client est accueilli conformément aux usages de l’agence :* Le client est pris en charge dès son arrivée dans l’agence
* L’appel téléphonique est pris en charge avant la 3ème sonnerie
* Le mail est traité dans les 48 heures maxi

Le client est accueilli conformément aux usages de l’agence : disponibilité, spontanéité, écoute, sourire, contact visuel, gestion de l'affluence des clients.Les questions posées permettent la capacité d’engagement du client-prospect envers la copropriété.L’entretien conduit par le gestionnaire permet d’identifier le besoin du client-prospect et la complexité de la gestion.Le client-prospect est ré-orienté selon sa recherche vers le bon interlocuteur.La fiche de la copropriété est établie et reprend les besoins et les attentes du client-prospect.Les besoins du client-prospect sont reformulés.La demande du client-prospect est assimilée et comprise. | ❑ La description des activités est claire et précise, les compétences mises en œuvre sont bien explicitées❑ La description des activités est partielle, à approfondir lors de l’entretien |  | ❑ La compétence est validée❑ La compétence est non validée |
| **C2** | Les prestations proposées par le syndic sont mises en avant et expliquées au client-prospect : prestations proposées, honoraires, références de syndicat de copropriétés déjà en portefeuille...Les obligations du mandataire sont expliquées et explicites.Les aspects techniques du bien immobilier sont vérifiés : état de l’immeuble, équipements collectifs…La fiche technique du bien est élaborée.Les informations relatives au bien sont recueillies : règlement de copropriété, carnet d’entretien, procès-verbaux des dernières assemblées générales, comptabilité…Les raisons du changement de syndic sont identifiées.La proposition tarifaire tient compte de la complexité de la gestion révélée par les documents réclamés. | ❑ La description des activités est claire et précise, les compétences mises en œuvre sont bien explicitées❑ La description des activités est partielle, à approfondir lors de l’entretien |  | ❑ La compétence est validée❑ La compétence est non validée |
| **C3** | Les sources d’informations sont identifiées.La législation en vigueur est connue et utilisée dans le cadre de conseils auprès des copropriétaires. | ❑ La description des activités est claire et précise, les compétences mises en œuvre sont bien explicitées❑ La description des activités est partielle, à approfondir lors de l’entretien |  | ❑ La compétence est validée❑ La compétence est non validée |
| **C4** | Le suivi auprès d’anciens acquéreurs, confrères, propriétaires, promoteurs, réseau interne est réalisé régulièrement.Un fichier de prospection est créé, alimenté et actualisé.La communication avec les copropriétaires-investisseurs est régulière. | ❑ La description des activités est claire et précise, les compétences mises en œuvre sont bien explicitées❑ La description des activités est partielle, à approfondir lors de l’entretien |  | ❑ La compétence est validée❑ La compétence est non validée |

**Le candidat devra valider les 4 compétences évaluées pour valider le bloc 1.**

|  |  |
| --- | --- |
| **BLOC 1 - Résultat de l’évaluation des compétences** ❑ Acquis❑ Non acquis | **Observations du jury de validation :** |

|  |
| --- |
| **Bloc de compétences 2 – BC2 : Assurer la gestion administrative d’un portefeuille de biens en copropriété****Liste des activités liées à ce bloc :** * Suivi administratif de la copropriété
* Animation des assemblées générales
 |

* **Ce que le candidat doit savoir faire pour valider ce bloc de compétences**

|  |
| --- |
| * C5. – Effectuer l’enregistrement du contrat de syndic
* C6. – Récupérer et vérifier les archives du syndicat auprès de l’ancien syndic
* C7. – Contrôler l’existence des contrats d’assurance souscrits par la copropriété
* C8. - Organiser et tenir une assemblée générale des copropriétaires
* C9. - Gérer les doléances ou les situations conflictuelles/sensibles dans le respect de la relation client
* C10. – Tenir à jour les fichiers de la copropriété
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Résultats attendus observables ou mesurables** | **Validation** | **Résultat final après l’entretien** |
| **Après lecture du livret déclaratif** | **Questions à poser lors de l’entretien, pour vérification** |
| **C5** | Le nombre de voix désignant le syndic est vérifié.Les exemplaires du contrat sont signés et datés selon la réglementation en vigueur.1 exemplaire est remis au conseil syndical.Le contrat est reporté sur le registre selon la réglementation en vigueur. | ❑ La description des activités est claire et précise, les compétences mises en œuvre sont bien explicitées❑ La description des activités est partielle, à approfondir lors de l’entretien |  | ❑ La compétence est validée❑ La compétence est non validée |
| **C6** | Les archives sont réceptionnées dans les délais.La procédure liée à la récupération des archives est connue. | ❑ La description des activités est claire et précise, les compétences mises en œuvre sont bien explicitées❑ La description des activités est partielle, à approfondir lors de l’entretien |  | ❑ La compétence est validée❑ La compétence est non validée |
| **C7** | Les contrats d’assurance obligatoires et non obligatoires sont connus.Les propositions d’assurances obligatoires sont soumises au syndicat si nécessaire. | ❑ La description des activités est claire et précise, les compétences mises en œuvre sont bien explicitées❑ La description des activités est partielle, à approfondir lors de l’entretien |  | ❑ La compétence est validée❑ La compétence est non validée |
| **C8** | Les membres du conseil syndical sont réunis par le syndic en amont de l’assemblée générale.Les demandes de résolution à mettre à l’ordre du jour sont recueillies.Les résolutions soumises au vote sont indiquées dans l’ordre du jour.Les informations obligatoires figurent sur le courrier de convocation : lieu, date, heure de la réunion, questions inscrites à l’ordre du jour…La convocation est adressée aux copropriétaires dans les délais.La feuille de présence est préparée.La feuille de présence est remplie par les copropriétaires.Le bureau de l’assemblée est désigné avant le démarrage de la réunion.Les débats sont menés entre copropriétaires sur les résolutions soumises au vote.Les règles de rédaction et de diffusion du procès-verbal sont respectées.Les informations obligatoires sont mentionnées.Le procès-verbal est signé par les membres du bureau à la fin de l’assemblée générale. | ❑ La description des activités est claire et précise, les compétences mises en œuvre sont bien explicitées❑ La description des activités est partielle, à approfondir lors de l’entretien |  | ❑ La compétence est validée❑ La compétence est non validée |
| **C9** | Les questions posées permettent d'identifier les raisons de la réclamation ou du mécontentement.Les outils de communication dans un contexte de situation conflictuelle sont maîtrisés et adaptés.Le mécontentement du copropriétaire est désamorcé par une écoute active, une prise en compte de la situation et l'utilisation d'un vocabulaire adapté. | ❑ La description des activités est claire et précise, les compétences mises en œuvre sont bien explicitées❑ La description des activités est partielle, à approfondir lors de l’entretien |  | ❑ La compétence est validée❑ La compétence est non validée |
| **C10** | Les démarches d’immatriculation ou d’actualisation des données de la copropriété sont connues.Les délais d’enregistrement auprès de l’Anah (Agence nationale de l’habitat) sont respectés.L’adéquation entre la liste des copropriétaires et l’indication des lots est vérifiée.Le suivi des mutations est réalisé.L’information sur la propriété du bien est réclamée au bon interlocuteur (notaire, services des impôts, avocat, préfecture).Les documents sont archivés dans le respect de la réglementation en vigueur : procès-verbaux des assemblées générales, règlement de copropriété, division de lots, états financiers, bordereaux de remise des convocations d’assemblées générales.En cas d’archivage numérique : Les documents sont archivés dans le respect de la réglementation liée à la protection des données.Les documents à communiquer sur l’extranet sont identifiés et listés.Les documents sont diffusés selon le profil : copropriétaire ou membre du conseil syndical | ❑ La description des activités est claire et précise, les compétences mises en œuvre sont bien explicitées❑ La description des activités est partielle, à approfondir lors de l’entretien |  | ❑ La compétence est validée❑ La compétence est non validée |

**Le candidat devra valider les 6 compétences évaluées pour valider le bloc 2.**

|  |  |
| --- | --- |
| **BLOC 2 - Résultat de l’évaluation des compétences** ❑ Acquis❑ Non acquis | **Observations du jury de validation :** |

|  |
| --- |
| **Bloc de compétences 3 – BC3 : Assurer la gestion financière d’un portefeuille de biens en copropriété****Liste des activités liées à ce bloc :** * Elaboration des budgets de la copropriété
* Gestion du budget et de la comptabilité de la copropriété
 |

* **Ce que le candidat doit savoir faire pour valider ce bloc de compétences**

|  |
| --- |
| * C11. - Etablir le budget de la copropriété
* C12. - Gérer le budget et la comptabilité de la copropriété dans le respect de la réglementation en vigueur et du règlement de copropriété
* C13. - Assurer le recouvrement des provisions sur charges et/ou appels de fonds
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Résultats attendus observables ou mesurables** | **Validation** | **Résultat final après l’entretien** |
| **Après lecture du livret déclaratif** | **Questions à poser lors de l’entretien, pour vérification** |
| **C11** | Les éléments nécessaires à l’élaboration du budget sont réunis : * Les budgets des deux exercices précédents.
* Les devis y compris pour la mise en concurrence de prestataires.

Le budget comprend : * + Les dépenses courantes de la copropriété : travaux de maintenance et d’entretien des parties communes, salaires des employés, honoraires du syndic…
	+ Les différentes clés de répartition applicables à chaque type de dépense (ascenseur, parties communes…).

La présentation du budget prévisionnel est conforme à la réglementation et aux dispositions du règlement de copropriété.Les charges sont classées selon le plan comptable des copropriétés. | ❑ La description des activités est claire et précise, les compétences mises en œuvre sont bien explicitées❑ La description des activités est partielle, à approfondir lors de l’entretien |  | ❑ La compétence est validée❑ La compétence est non validée |
| **C12** | Les dispositions du règlement de copropriété sont connues et appliquées.Les échéances réglementaires et les décisions votées en assemblée générale sont respectées.Les appels de fonds comportent les mentions obligatoires.Les écarts et anomalies sont pointés.La facture correspond au devis validé par l’assemblée générale.Les échéances contractuelles sont respectées.Les factures et appels de charges sont saisis en comptabilité conformément à la réglementation en vigueur.Les comptes comptables utilisés sont conformes à la réglementation.Les annexes comptables sont établies selon la réglementation.Un état des dépenses réelles et des provisions pour charges perçues est établi.La situation de chaque copropriétaire est réalisée. | ❑ La description des activités est claire et précise, les compétences mises en œuvre sont bien explicitées❑ La description des activités est partielle, à approfondir lors de l’entretien |  | ❑ La compétence est validée❑ La compétence est non validée |
| **C13** | Les écarts et anomalies sont pointés.Les relances sont effectuées dans les délais.La procédure des différentes relances est maitrisée et respectée.Les procédures sont suivies.Un compte rendu est réalisé. | ❑ La description des activités est claire et précise, les compétences mises en œuvre sont bien explicitées❑ La description des activités est partielle, à approfondir lors de l’entretien |  | ❑ La compétence est validée❑ La compétence est non validée |

**Le candidat devra valider les 3 compétences évaluées pour valider le bloc 3.**

|  |  |
| --- | --- |
| **BLOC 3- Résultat de l’évaluation des compétences** ❑ Acquis❑ Non acquis | **Observations du jury professionnel :** |

|  |
| --- |
| **Bloc de compétences 4 – BC4 : Assurer le maintien et l’entretien courant de la copropriété****Liste des activités liées à ce bloc :** * Suivi des travaux d’entretien et de maintenance
* Suivi des travaux hors entretien courant
* Gestion du personnel
* Gestion des prestataires de services
 |

* **Ce que le candidat doit savoir faire pour valider ce bloc de compétences**

|  |
| --- |
| * C14. - Organiser et suivre les travaux d’entretien et de maintenance votés par l’assemblée générale
* C15. – Assurer l’entretien courant des parties communes de la copropriété
* C16. - Gérer les sinistres
* C17. - Gérer le personnel salarié (gardiennage ou d’entretien) de la copropriété
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Résultats attendus observables ou mesurables** | **Validation** | **Résultat final après l’entretien** |
| **Après lecture du livret déclaratif** | **Questions à poser lors de l’entretien, pour vérification** |
| **C14** | Les besoins en termes de travaux sont identifiés.Les travaux sont planifiés selon les obligations légales et les priorités des copropriétaires.Les programmes des différents travaux sont proposés et votés en assemblée générale.Les copropriétaires sont informés selon la nature des travaux de la possibilité d’être accompagnés par un expert technique.Les assurances obligatoires pour les travaux sont soumises à l’assemblée générale.Les solutions de subvention et/ou de financement sont identifiées.Le procès-verbal est établi.A minima 3 prestataires sont consultés.Les prestataires sélectionnés répondent aux obligations légales et réglementaires : souscription d’assurances professionnelles, déclarations sociales à jour…Les devis sont fournis à l’assemblée générale pour choix du prestataire et validation du budget. | ❑ La description des activités est claire et précise, les compétences mises en œuvre sont bien explicitées❑ La description des activités est partielle, à approfondir lors de l’entretien |  | ❑ La compétence est validée❑ La compétence est non validée |
| **C15** | Les carnets de visite et d’entretien sont vérifiés.Un point régulier est réalisé avec le prestataire sur le déroulement de son contrat.La réglementation liée aux diagnostics à établir est connue.Le diagnostic est conforme à la réglementation en vigueur et est en cours de validité.La périodicité des visites prévue au contrat de syndic est respectée.Les visites sont programmées selon les besoins de la copropriété.Tous les actes d’entretien sont reportés dans le carnet.Toutes les informations requises sont renseignées : nom du prestataire, contact, date, nature de l’intervention… | ❑ La description des activités est claire et précise, les compétences mises en œuvre sont bien explicitées❑ La description des activités est partielle, à approfondir lors de l’entretien |  | ❑ La compétence est validée❑ La compétence est non validée |
| **C16** | La demande des copropriétaires est prise en compte.La partie sinistrée est identifiée.Les mesures conservatoires sont mises en œuvre si nécessaire.Un dossier de sinistre est constitué : date du sinistre, parties concernées, photos des dommages subis exploitables…La déclaration est effectuée auprès des assureurs dans les formes et les délais.A minima 3 prestataires sont consultés.Les prestataires sélectionnés répondent aux obligations légales et réglementaires : souscription d’assurances professionnelles, déclarations sociales à jour…Les devis sont fournis à l’assemblée générale et à l’assureur pour accord.La réception des travaux est assurée selon leur technicité. | ❑ La description des activités est claire et précise, les compétences mises en œuvre sont bien explicitées❑ La description des activités est partielle, à approfondir lors de l’entretien |  | ❑ La compétence est validée❑ La compétence est non validée |
| **C17** | Le profil de personne recrutée correspond au besoin identifié.Le contrat et/ou avenant est conforme aux dispositions légales et conventionnelles.Les entretiens obligatoires sont réalisés.Les procédures disciplinaires sont connues et mises en place si nécessaire.Les déclarations fiscales et sociales sont connues et réalisées dans le respect de la réglementation en vigueur.Tous les éléments variables nécessaires à l’élaboration des bulletins de salaires sont collectés.Les pièces sont transmises au cabinet comptable ou en interne dans le respect des échéances.Les procédures de rupture du contrat de travail sont connues et expliquées.Les formalités de fin de contrat sont connues et expliquées. | ❑ La description des activités est claire et précise, les compétences mises en œuvre sont bien explicitées❑ La description des activités est partielle, à approfondir lors de l’entretien |  | ❑ La compétence est validée❑ La compétence est non validée |

**Le candidat devra valider les 4 compétences évaluées pour valider le bloc 4.**

|  |  |
| --- | --- |
| **BLOC 4- Résultat de l’évaluation des compétences** ❑ Acquis❑ Non acquis | **Observations du jury professionnel :** |