



REFERENTIEL D'ACTIVITE, REFERENTIEL DE COMPETENCES ET REFERENTIEL D'EVALUATION CQP CHARGE DE GESTION LOCATIVE

Les professions immobilières (agent immobilier- gestionnaire locatif- administrateur du bien / syndic de copropriété) font partie des professions réglementées dont l'activité est encadrée par la loi Hoguet n° 70-9 du 2 janvier 1970 et le décret n° 72-678 du 20 juillet 1972.

Par ailleurs, le professionnel devra mobiliser les textes de référence en vigueur existants (ou à paraître) lors des activités professionnelles présentes dans le référentiel ci-dessous : la loi 65-57 du 10 juillet de 1965, la loi du 6 juillet de 1989, la loi Alur du 24 mars 2014, la Loi Elan du 23 novembre 2018, la loi Climat et résilience de 2021.

Le professionnel de l'immobilier titulaire de la carte professionnelle (T, G, S) effectue les démarches afin d'obtenir l'habilitation pour son collaborateur qui va s'entremettre en son nom. Le CQP vise l'attestation des compétences du dit collaborateur habilité par le professionnel de l'immobilier.

L'habilitation permet au collaborateur de justifier de sa qualité et de l'étendue de ses pouvoirs (Eventuellement recevoir l'engagement des parties et percevoir des fonds - concernant exclusivement le salarié). Article 9 du décret n° 72-678 du 20 juillet 1972.

Dans ce cadre le collaborateur ne doit pas être frappé d'incapacité ou d'interdiction d'exercer.

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 1 : Concourir à la gestion locative liée à l'entrée et à la sortie du locataire-preneur			
1.1 Participation à la sélection du dossier du locataire-preneur	C.1.1 Participer à la sélection du dossier du locataire preneur en ayant vérifié la validité des diagnostics techniques et en ayant proposé une sélection de dossiers sur la base de critères légaux et non discriminatoires au gestionnaire locatif afin d'aider le propriétaire à identifier le locataire preneur du bien immobilier.	<i>Etude de cas sur la sélection du dossier du locataire-preneur et l'établissement du bail de location</i> <i>Durée de 4 heures</i>	
1.1.1 Vérification de la validité des diagnostics techniques (gaz, électricité, amiante...) du bien immobilier avant sa mise en location.	C1.1.1 Avant la mise en location du bien immobilier vérifier la validité des diagnostics techniques du bien immobilier en effectuant une veille technique et réglementaire, en analysant et actualisant les diagnostics techniques (ex : électricité, eau, gaz, amiante...) afin de s'assurer que le logement puisse être mis en location selon la réglementation en vigueur		La validité des diagnostics est vérifiée conformément à la réglementation en vigueur.
1.1.2 Proposition d'une sélection de dossiers de locataires- preneurs auprès du gestionnaire locatif des dossiers de candidature des locataires	C.1.1.2 Auprès du gestionnaire locatif, proposer une sélection de dossier(s) de candidatures, choisis en fonction de critères légaux (solvabilité...), et non discriminatoires (sexe, origine, handicap, etc.), et constitués avec toutes les pièces nécessaires et valides conformément à la réglementation en vigueur pour présentation auprès du propriétaire afin d'identifier le locataire preneur du bien immobilier.		Le dossier est constitué de façon complète conformément à la réglementation en vigueur : Bulletins de salaire, état civil, justificatif de domicile, attestation d'assurance, dépôt de garantie, garant ou assurance loyer impayé, etc.
1.2 Etablissement du bail de location	C.1.2 Etablir le bail de location selon la réglementation en vigueur en participant à la rédaction du contrat de location, en organisant la signature et en transmettant les documents relatifs à la location pour permettre sa mise en place et la contractualisation entre les deux parties.		

1.2.1 Participation à la rédaction du bail de location Le cas échéant, aide à l'établissement de l'acte de cautionnement	C.1.2.1 Participer à la rédaction du bail de location à usage d'habitation, en lien avec la hiérarchie, en prenant en compte la réglementation en vigueur et les informations nécessaires, pour formaliser le contrat de location		Le bail rédigé est conforme à la réglementation en vigueur
1.2.2 Organisation de la signature du bail	C.1.2.2. Organiser la signature du bail dans des délais impartis en présentiel ou en distanciel avec le locataire-preneur pour contractualiser l'acte de location.		La signature du bail est organisée conformément aux délais impartis. La signature est organisée conformément à la réglementation en vigueur.
1.2.3 Transmission des documents relatifs à la location	C.1.2.3 Transmettre, dans les délais impartis, tous les documents relatifs à la location, en identifiant les destinataires, en alimentant l'espace client selon la réglementation en vigueur pour ajuster les charges auprès du locataire si besoin.		Les documents transmis sont complets conformément à la réglementation en vigueur.
1.3. Organisation de l'état des lieux d'entrée	C.1.3 Organiser l'état des lieux d'entrée en vérifiant les conditions matérielles du bien immobilier et en le dressant dans le respect de la réglementation en vigueur pour s'assurer que le bien corresponde aux critères de décence et permettre sa signature entre les deux parties.		
1.3.1. Vérifier les conditions matérielles du bien immobilier avant la réalisation de l'état des lieux d'entrée (électricité, gaz, eau,...)	C1.3.1. Avant l'état des lieux d'entrée, vérifier les conditions matérielles du bien immobilier en analysant et actualisant les diagnostics techniques (ex : électricité, eau, gaz, amiante...) afin de s'assurer que le logement réponde aux critères de décence d'un bien immobilier selon la réglementation en vigueur	<i>Cas pratique /CCF</i>	Les conditions matérielles du bien immobilier sont vérifiées au regard des critères de décence d'un bien immobilier.
1.3.2-Etat des lieux d'entrée du locataire	C.1.3.2 Dans le respect de la réglementation en vigueur, dresser l'état des lieux en inspectant pièce par pièce et point par point, en relevant tous les compteurs rattachés au logement, en prenant des captations photographiques pertinentes pour le faire signer aux deux parties matériellement ou électroniquement.	<i>Cas pratique /CCF</i>	L'état des lieux d'entrée est dressé conformément à la réglementation en vigueur. L'état des lieux d'entrée est dressé en inspectant chaque pièce et point par point (le revêtement muraux, sols, plafonds, portes, fenêtres, serrureries, installations électriques, etc.)

			Les captations photographiques prises sont pertinentes au regard de la situation constatée.
1.4. Traitement du congé du locataire et organisation de l'état des lieux de sortie	C.1.4 Traiter le congé du locataire en réceptionnant la notification dans le respect des délais et du bail de location, en informant le propriétaire bailleur et en dressant l'état des lieux de sortie dans le respect de la réglementation en vigueur pour identifier des réparations éventuelles à effectuer.	Jeu de rôle et entretien d'exploration (30 minutes de préparation et 30 minutes d'échanges) sur le traitement du congé du locataire et organisation de l'état des lieux de sortie	
1.4.1 Réception de la notification de congé et information auprès du propriétaire-bailleur	C1.4.1 Sous contrôle de la hiérarchie, réceptionner la notification de congé du locataire en vérifiant si elle respecte les délais et les conditions de sortie du bail, et rédiger un courrier mail ou papier auprès du propriétaire-bailleur pour notifier l'acceptation du départ et déterminer la date de sortie		Le congé du locataire est vérifié par rapport aux délais et conditions de sortie du bail. Le courrier rédigé auprès du propriétaire bailleur précise si l'acceptation est confirmée et la date de sortie du locataire.
1.4.2 Etat des lieux de sortie	C.1.4.2 Dresser l'état des lieux de sortie dans le respect de la réglementation en vigueur, en inspectant pour chaque pièce les points nécessaires, en captant des photographies, et en comparant avec l'état des lieux d'entrée, pour identifier des réparations éventuelles à effectuer.		L'état des lieux de sortie est dressé conformément à la réglementation en vigueur. L'état des lieux de sortie est dressé en inspectant chaque pièce et point par point (le revêtement muraux, sols, plafonds, portes, fenêtres, serrureries, installations électriques.) Un comparatif entre l'état des lieux d'entrée et de sortie met en évidence les écarts ou anomalies éventuelles. Les captations photographiques prises sont pertinentes au regard de la situation constatée.

1.4.3 – Restitution en tout ou partie au locataire-preneur du dépôt de garantie et régularisation des charges	C1.4.3 – Procéder dans le respect des délais à la restitution en tout ou partie du dépôt de garantie au locataire en expliquant et justifiant si des sommes sont amputées au dépôt de garantie ; et à la régulation des charges, en prenant en compte les données comptables et la réglementation en vigueur pour permettre de solder le compte du locataire et des éventuelles remises en état du bien.		<p>La restitution de tout ou partie du dépôt garantie est effectué conformément à la réglementation en vigueur.</p> <p>La restitution de tout ou partie du dépôt garantie est calculé en fonction de l'état du bien immobilier à la sortie.</p> <p>La régularisation des charges est calculée conformément à la réglementation en vigueur.</p>
1.4.4- Information du départ du locataire-preneur au service des impôts dont dépend le bien immobilier	C.1.4.4 Dans le cadre de la réglementation en vigueur, informer le service des impôts dont dépend le bien immobilier du départ du locataire-preneur dans des délais impartis afin d'exonérer le paiement de la taxe d'habitation par le bailleur si nécessaire		L'information est transmise au service des impôts dans les délais impartis.
BLOC 2 : Assurer le suivi du contrat durant la location du bien immobilier et le maintien en bon état du bien immobilier			
2.1 Suivi du contrat de location du bien immobilier auprès du locataire	C.2.1 Suivre le contrat de location du bien immobilier en vérifiant les encaissements des loyers, en relançant jusqu'au déclenchement de la procédure de recouvrement lors d'impayés, en transmettant des documents relatifs aux charges, en traitant tout type de demande du locataire pour assurer le bon déroulement du contrat de location.		

2.1.1 Vérification de l'encaissement des loyers	C2.1.1 Vérifier les encaissements de loyers, en suivant le quittancement des loyers et contrôlant les dates d'échéances pour identifier des impayés éventuels et pour relancer à l'amiable le locataire	Jeu de rôle et entretien d'exploration (30 minutes de préparation et 30 minutes d'échanges) sur le suivi du contrat de location bien immobilier auprès du locataire	<p>La quittance est éditée et adressée au locataire.</p> <p>Un reçu pour règlement partiel est édité et adressé au locataire.</p> <p>Le locataire est informé de la mise à disposition de la quittance.</p> <p>Les relances sont faites dans les délais</p> <p>La vérification des encaissements des loyers respecte les dates d'échéances.</p>
2.1.2 En cas d'impayés sans solution à l'amiable, déclenchement de la procédure de recouvrement	C.2.1.2 Après un certain délai temporel, si la relance à l'amiable n'aboutit pas, suivre la procédure du recouvrement établie par l'agence pour obtenir le loyer dû.		La procédure de recouvrement de l'agence est respectée.
2.1.3 Transmission de documents relatifs aux charges, loyers et taxes au locataire	C.2.1.3 Transmettre les documents nécessaires de régularisation de charges locatives, de révision de l'indexation des loyers ainsi que la taxe ordure ménagère afin d'informer le locataire de tout réajustement et dû au propriétaire ou à la collectivité.		Les documents nécessaires à la régularisation des charges locatives sont transmis dans le respect de la procédure prévue par l'agence.
2.1.4 Traitement des demandes des clients locataires	C2.1.4 Traiter les demandes et réclamations des clients locataires dans des délais impartis par voie téléphonique, mail, ou physique en faisant preuve d'écoute et en utilisant les formes adéquates pour leur apporter les informations et solutions adaptées.		<p>Le traitement des demandes des clients locataires est effectué dans des délais impartis.</p> <p>Le traitement des demandes permet d'éviter des tensions et conflits potentiels.</p>

2.2 Suivi de la gestion du mandat auprès du propriétaire-bailleur	C.2.2 Suivre la gestion du mandat auprès du propriétaire-bailleur en vérifiant les versements des loyers et paiement des charges, en transmettant des documents pour la déclaration de revenus, en participant aux assemblées générales, afin de garantir les services prévus dans le mandat et satisfaire le client.		
2.2.1 Vérification des versements des loyers au propriétaire-bailleur et du paiement de charges de copropriété du bien mis en gestion (suivant type de mandat)	C.2.2.1 Vérifier les versements des loyers et le paiement des charges, en contrôlant les comptes des loyers auprès du propriétaire-bailleur conformément au compte détaillé, et en faisant des comptes-rendus de gestion pour garantir un suivi du contrat de location.	<i>Cas pratique /CCF</i>	Transmission du compte rendu de gestion dans des délais impartis avec un état détaillé des recettes et dépenses sur la période.
2.2.2 Si le mandat le prévoit, transmission des informations pour la déclaration de revenus	C.2.2.2 Transmettre les documents au propriétaire-bailleur pour effectuer ses déclarations de revenus fonciers en fonction des recettes engendrées par la location du bien pour contribuer à l'accompagnement assuré par le gestionnaire locatif.	<i>Cas pratique /CCF</i>	L'état récapitulatif des loyers perçus et des charges déductibles pour le bailleur pour le propriétaire-bailleur est transmis.
2.2.3 Participation aux assemblées générales de copropriétaires si le mandat le prévoit	C.2.2.3 Sous mandat, participer aux assemblées générales pour représenter le propriétaire et suivre les dépenses du propriétaire et transmettre des demandes à l'ordre du jour par courrier recommandé auprès du syndic	<i>Cas pratique /CCF</i>	La participation sous mandat aux AG respecte les consignes données par le propriétaire-bailleur.
2.3 Maintien du bien en bon état de réparation locative (bien immobilier occupé)	C.2.3 Maintenir le bien immobilier occupé en bon état de réparation locative en constatant les sinistres, en prenant les mesures de sauvegarde, en participant à la réalisation des travaux incombant au propriétaire, et en suivant les travaux incombant au locataire pour permettre l'entretien du bien immobilier et sa valeur locative.		
2.3.1 Constat et suivi de l'état du sinistre	C.2.3.1 Sous contrôle de la hiérarchie, constater et suivre l'état du sinistre et les rapports d'expertises, en se rendant éventuellement sur site, en effectuant des captations d'images, en informant les parties prenantes (propriétaire, syndic et hiérarchie), en préparant les éléments administratifs pour identifier les réparations et/ou des travaux d'entretien (locataire-preneur, propriétaire bailleur, syndic ou tiers) <i>et</i> pour que les assurances puissent prendre en charge le sinistre.	<i>Etude de cas sur le maintien du bien en bon état de réparation collective et sa remise en état</i> <i>Durée de 4 heures</i>	Il assure la transmission des informations permettant la rédaction d'un constat du sinistre. La captation d'images est pertinente au regard du sinistre constaté.

<p>2.3.2 Si les travaux incombent au propriétaire, prise de mesure de sauvegarde</p>	<p>C.2.3.2 Sous couvert de sa direction, prendre les mesures de sauvegarde nécessaires du bien locatif selon la nature du sinistre pour préserver le bien immobilier.</p>	<p><i>Etude de cas sur le maintien du bien en bon état de réparation collective et sa remise en état</i></p>	<p>Les mesures de sauvegarde sont prises et adaptées à la nature du sinistre</p> <p>Les justificatifs nécessaires sont collectés</p> <p>La réparation des dommages est chiffrée</p> <p>Les devis concernant la réparation des dommages sont collectés/demandés</p>
<p>2.3.3 Participation à la réalisation du bon déroulement des travaux jusqu'à la clôture du dossier sinistre pour le propriétaire du bien</p>	<p>C.2.3.3 Sous le contrôle de sa hiérarchie, ayant obtenu les rapports d'expertises, les accords des différentes parties ainsi qu'ayant reçus les devis des prestataires participer à la réalisation des travaux nécessaires jusqu'à leur clôture pour la remise en état du bien immobilier.</p>		<p>L'intervention est réalisée conformément aux chiffrages des travaux et validés par les assureurs.</p> <p>Information régulière pour suivre l'état d'avancement</p>
<p>2.3.4 - Suivi du sinistre pris en charge par le locataire</p>	<p>C2.3.4 Suivre le sinistre qui incombe au locataire en échangeant régulièrement avec lui pour s'assurer qu'il ait fait les démarches nécessaires afin d'entretenir le bien en vue de l'état des lieux de sortie.</p>		<p>Information régulière pour suivre l'état d'avancement</p>
<p>2.4 Remise en état du bien immobilier (vide)</p>	<p>C.2.4 Assurer la remise en état du bien immobilier vide en identifiant les travaux nécessaires, en suivant leur bon déroulement avec les syndicats de copropriété et en communiquant les pièces administratives au gestionnaire locatif pour garantir la conservation du bien immobilier et permettre sa remise sur le marché locatif ou de vente.</p>		

2.4.1 Identification des travaux nécessaires	C.2.4.1 En prenant en compte l'état des lieux de sortie et en effectuant une visite du bien, identifier les travaux nécessaires à communiquer au bailleur pour permettre la bonne conservation du bien et sa capacité de location nouvelle.	<i>Durée de 4 heures</i>	L'identification des travaux pour la remise en état du bien est cohérent avec l'état des lieux de sortie. La communication au bailleur est effectuée autour des travaux à réaliser.
2.4.2 Suivi des travaux avec les syndicats de copropriété	C.2.4.2 Suivre les travaux jusqu'à leur aboutissement, pour garantir la remise en état du bien selon les objectifs fixés et les délais établis.		La réception du chantier est actée en fonction des travaux à effectuer.
2.4.3 Communication des pièces administratives au gestionnaire locatif	C.2.4.3 En fonction des intentions du propriétaire (location, vente du bien immobilier) assurer la communication des pièces actualisées au gestionnaire pour la remise du bien sur le marché immobilier.		Les pièces communiquées sont actualisées selon les travaux réalisés.