



REFERENTIEL D'ACTIVITE, REFERENTIEL DE COMPETENCES ET REFERENTIEL D'EVALUATION CQP CHARGE DE COPROPRIETE

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 : Contribuer à la gestion administrative d'un portefeuille de biens en copropriété			
1.1 Participation à la prise en charge administrative (gestion) des contrats de syndic	C.1.1 Participer à la prise en charge administrative des contrats de syndic en effectuant une veille informationnelle, en reportant les nouveaux contrats de copropriété pour permettre un suivi conforme à la réglementation en vigueur et une organisation plus efficace.		
1.1.1 Veille réglementaire et technique	C.1.1.1 Effectuer une veille réglementaire et technique de façon régulière à partir des sources pertinentes et en recueillant des informations fiables afin d'actualiser ses connaissances pour renseigner au mieux les copropriétaires et mener à bien l'ensemble de ses missions.	<i>Revue de presse sur un sujet donné (réglementaire et/ou technique) /CCF</i>	Les informations recueillis sont fiables. La veille réglementaire et technique est régulière.
1.1.2 Inscription des nouveaux contrats de syndic	C.1.1.2 Inscrire des nouveaux contrats de syndic sur le registre des mandats afin de respecter la réglementation en vigueur.	<i>Cas pratique /CCF</i>	L'inscription des nouveaux contrats est effectuée conformément à la réglementation en vigueur.
1.1.3 Actualisation de l'agenda du gestionnaire de copropriété	C.1.1.3 Actualiser l'agenda du gestionnaire de copropriété pour permettre le suivi de l'organisation de réunions avec des prestataires, fournisseurs et copropriétaires.	<i>Cas pratique /CCF</i>	L'actualisation de l'agenda du gestionnaire de copropriété reflète l'organisation des réunions avec les prestataires, fournisseuses et copropriétaires.

<p>1.2. Organisation de l'assemblée générale des copropriétaires</p>	<p>C.1.2 Organisation de l'assemblée générale des copropriétaires sous le contrôle du gestionnaire de copropriété, en se chargeant de la logistique de la réunion préalable à l'assemblée générale avec le conseil syndical, en préparant la convocation et l'ordre du jour de l'assemblée générale, en participant à la prise des notes et la mise en forme du procès-verbal pour garantir le bon déroulement de l'assemblée générale et la formalisation des décisions dans le respect de la réglementation en vigueur.</p>	<p><i>Etude de cas sur l'organisation de l'assemblée générale des copropriétaires</i></p> <p><i>Durée de 4 heures</i></p>	
<p>1.2.1 Organisation logistique des réunions préalable à l'assemblée générale (AG) avec le conseil syndical et de l'assemblée générale des copropriétaires</p>	<p>C.1.2.1 En lien avec le gestionnaire de copropriété, organiser la logistique de la réunion préparatoire à l'assemblée générale avec le conseil syndical des copropriétaires et de l'assemblée générale des copropriétaires en réservant les salles selon le calendrier prévu et en vérifiant les disponibilités de chacun pour assurer leur tenue et leur bon déroulement dans un cadre adapté.</p>		<p>Les membres du conseil syndical sont réunis par le syndic pour la réunion préalable à l'AG.</p> <p>L'organisation de la logistique est opportune au regard des orientations du conseil syndical et du gestionnaire de copropriété.</p> <p>La salle pour l'assemblée générale est réservée selon le calendrier prévu.</p>
<p>1.2.2 Préparation administrative et logistique de l'assemblée générale (AG) des copropriétaires</p>	<p>C.1.2.2 Sous la direction du conseil syndical et du gestionnaire de copropriété, préparer l'assemblée générale des copropriétaires, administrativement en élaborant les convocations conformément à la réglementation en vigueur (rédaction de l'ordre du jour précisant les résolutions soumises au vote, collecte d'un dossier complet avec les annexes nécessaires) pour les envoyer de façon appropriée dans des délais impartis à l'ensemble des copropriétaires.</p>		<p>Les résolutions soumises au vote sont indiquées dans l'ordre du jour.</p> <p>Les informations obligatoires figurent sur le courrier de convocation.</p> <p>La convocation est adressée aux copropriétaires dans les délais impartis.</p> <p>L'envoi des convocations est adressé à l'ensemble des copropriétaires.</p>

1.2.3 Prise de note lors des assemblées générales des copropriétaires	C.1.2.3 En appui au gestionnaire de copropriété, prendre des notes lors d'assemblées générales pour participer à la délivrance d'un procès-verbal conforme aux échanges de l'assemblée générale de copropriétaires.		La prise des notes lors de l'assemblée générale est conforme aux échanges entre copropriétaires.
1.2.4 Formalisation du procès-verbal des assemblées générales	C.1.2.4 Sous le contrôle du gestionnaire de copropriété, formaliser les décisions votées par l'assemblée générale pour produire le procès-verbal et le diffuser le PV l'ensemble des copropriétaires dans le respect de la réglementation et dans délais impartis.		La formalisation du procès-verbal respecte les attendus du gestionnaire de copropriété. Le procès-verbal est diffusé conformément à la réglementation en vigueur.
1.3 Traitement des demandes et des doléances des copropriétaires	C.1.3 Traiter des demandes et des doléances des copropriétaires en accueillant les clients copropriétaires sans discriminations selon les règles établies par la direction, en réceptionnant les demandes et les raisons de mécontentements éventuelles, et en répondant de façon précise afin d'apporter un premier niveau de solution tout en informant le gestionnaire de copropriété.	Jeu de rôle et entretien d'exploration (30 minutes de préparation et 30 minutes d'échanges) sur le traitement des demandes et des doléances des copropriétaires	
1.3.1 Accueil (physique, téléphonique, électronique) du client copropriétaire, membre du conseil syndical	C.1.3.1 Accueillir le client copropriétaires sans discriminations et selon les règles établies par la direction, pour établir un contact et favoriser le conseil et l'information sur la copropriété.		Le client est accueilli sans discriminations. Le client est accueilli conformément aux règles établies par la direction.
1.3.2 Réception des demandes des copropriétaires	C.1.3.2 Réceptionner les demandes des copropriétaires et leurs éventuelles raisons de mécontentement en favorisant l'écoute active et l'empathie afin d'identifier les réponses à apporter et maintenir la relation de confiance.		Les techniques de l'écoute actives sont mises en œuvre

1.3.3 Apport de réponses aux copropriétaires	C.1.3.3 Répondre de façon précise dans des délais impartis en utilisant les formes les plus appropriées et en informant le gestionnaire de copropriété afin de proposer un premier niveau de solution pour le copropriétaire.		Les réponses apportées respectent les délais impartis
1.3.4 Gestion des données et suivi des factures de la copropriété	C.1.3.4 Gérer les données de la copropriété en actualisant les données, en archivant les documents, en diffusant de l'information sur l'extranet, et en suivant les factures et les dépenses de la copropriété afin de contribuer à la bonne administration du portefeuille de biens immobiliers.		Le client est accueilli conformément aux règles établies par la direction.
1.4 Gestion des données et suivi des factures de la copropriété	C1.4 Gérer les données de la copropriété en actualisant les données, en archivant les documents, en diffusant de l'information sur l'extranet, et en suivant les factures et les dépenses de la copropriété afin de contribuer à la bonne administration du portefeuille de biens immobiliers.		
1.4.1 Actualisation des données de la copropriété	C.1.4.1 Actualiser régulièrement les différentes données de la copropriété en utilisant les outils de gestion choisis par le syndic, pour détenir des informations récentes sur la copropriété.	<i>Cas pratique /CCF</i>	Les données de la copropriété sont actualisées de façon régulière.
1.4.2 Archivage des documents et comptes de la copropriété y compris du précédent syndic de la copropriété	C.1.4.2 Dans le respect de la réglementation en vigueur, sous le contrôle de la hiérarchie, archiver les documents de la copropriété et réceptionner les archives et les comptes de la copropriété afin d'identifier l'existence de contrats d'assurances en cours et conserver les données.	<i>Cas pratique /CCF</i>	Les documents sont archivés en fonction de la réglementation en vigueur
1.4.3 Diffusion des informations de la copropriété	C.1.4.3 En lien avec le supérieur hiérarchique, diffuser sur l'extranet les données de la copropriété afin d'en faciliter l'accès aux copropriétaires.	<i>Cas pratique /CCF</i>	Les informations de la copropriété sont accessibles aux copropriétaires.
1.4.4 Vérification des factures des différents fournisseurs	C.1.4.4. Sous contrôle hiérarchique, vérifier la correspondance entre les devis et les factures et la participation à l'ordre du service afin de verser les acomptes ou solder les factures aux entreprises selon le calendrier prévu et afin	<i>Cas pratique /CCF</i>	Les factures sont soldées selon le calendrier prévu. Les acomptes sont versés selon le calendrier prévu.

1.4.5. Contrôle de l'équilibre entre dépenses et les recettes de la copropriété	C.1.4.5 Sous contrôle du gestionnaire, s'assurer de l'équilibre entre dépenses et recettes de la copropriété, en prenant en compte la réglementation en vigueur, en effectuant des prises d'appel de fonds spécifiques après accord du conseil syndical, et en relançant le paiement de charges selon les délais impartis, pour garantir la préservation du mandant et le paiement des honoraires.	<i>Cas pratique /CCF</i>	Les recettes et les dépenses de la copropriété sont équilibrés.
BLOC 2 : Concourir au maintien et à l'entretien courant de la copropriété			
2.1. Entretien courant des parties communes et des équipements communs de la copropriété	C.2.1 Entretien des parties communes ainsi que les équipements communs de la copropriété en vérifiant la bonne exécution des contrats de maintenance et sous contrôle du gestionnaire en actualisant le carnet d'entretien de la copropriété afin de maintenir les parties communes et leurs équipements en bon état et de respecter la réglementation en vigueur.		
2.1.1 Vérification de la bonne exécution des contrats de maintenance courants ou d'entretien	C.2.1.1 Vérifier la bonne exécution des contrats de maintenance courants (chaufferie, ascenseur...), ou d'entretien selon un calendrier précis et en effectuant des visites de façon régulière, afin d'identifier tout dysfonctionnement à signaler au gestionnaire de copropriété.	<i>Cas pratique /CCF</i>	La vérification de la bonne exécution des contrats courants s'effectue en fonction d'un calendrier précis.
2.1.2 Actualisation du carnet d'entretien de la copropriété	C.2.1.2 Sous contrôle du gestionnaire, s'assurer de l'actualisation du carnet d'entretien afin de respecter la réglementation en vigueur.	<i>Cas pratique /CCF</i>	Tous les actes d'entretien sont reportés dans le carnet.
2.2 Gestion des sinistres	C.2.2 Gérer les sinistres en traitant les sollicitations des copropriétaires et en participant à la constitution du dossier de sinistre pour s'assurer de la prise en charge de la réparation du sinistre.	<i>Etude de cas sur la gestion des sinistres et le suivi des travaux de copropriété</i> <i>Durée de 4 heures</i>	

<p>2.2.1 Traitement des sollicitations des copropriétaires</p>	<p>C.2.2.1 Traiter les sollicitations des copropriétaires dans des délais impartis en les analysant, en identifiant la partie sinistrée, et en désamorçant les tensions générées par le sinistre (en organisant des réunions en s'assurant que toutes les parties soient là) pour leur apporter la réponse adéquate</p>		<p>Les sollicitations des copropriétaires sont traitées dans des délais impartis.</p> <p>La partie sinistrée est identifiée.</p> <p>Les mesures conservatoires sont mises en œuvre si nécessaire.</p>
<p>2.2.2 Participation à la constitution du dossier de sinistre</p>	<p>C.2.2.2 Participer à la constitution du dossier de sinistre et à sa déclaration auprès des assureurs dans le respect des procédures et des délais garanties (DO, sinistres, vandalismes) en collectant les avis des experts pour s'assurer de la prise en charge et de la réparation du sinistre.</p>		<p>La déclaration est effectuée auprès des assureurs dans les formes et dans les délais</p> <p>Le dossier de sinistre est complet conformément aux éléments suivants : date de sinistre, parties concernées, photos des dommages subis exploitables.</p>
<p>2.3 Suivi des travaux d'entretien et de maintenance votés par l'assemblée générale</p>	<p>C.2.3 Suivre les travaux d'entretien et de maintenance votés par l'assemblée générale en sollicitant des devis d'intervention et en s'assurant de l'exécution des travaux afin de conserver ou améliorer l'état du bien immobilier.</p>		
<p>2.3.1 Sollicitation de devis d'intervention (entreprises et/ou maitres d'œuvre)</p>	<p>C.2.3.1 Solliciter des devis d'intervention auprès de partenaires référencés pour estimer les prix et les couts des travaux</p>		<p>Sollicitation de trois devis à minima.</p>
<p>2.3.2 Suivi des travaux des parties communes et équipements communs</p>	<p>C.2.3.2 S'assurer de la préparation et l'exécution des travaux des parties communes et équipements communs jusqu'à leur issue afin de vérifier leur bon déroulement et de préserver ou améliorer l'état du bien. (clés, autorisations, informations au copro)</p>		<p>Les prestataires sélectionnées répondent aux obligations légales et réglementaires (souscription d'assurance professionnelles, déclarations sociales à jour...)</p>
<p>2.4 Suivi régulier du personnel salarié (gardiennage ou d'entretien) de la copropriété</p>	<p>C.2.4 Sous contrôle du gestionnaire de copropriété, suivre régulièrement le personnel salarié (gardiennage ou d'entretien) de la copropriété en s'assurant du bon déroulement des missions du personnel et en transmettant l'information pour toute question relevant du champ des</p>	<p>Jeu de rôle et entretien d'exploration (30 minutes de préparation et 30 minutes d'échanges) sur le suivi régulier du personnel salarié</p>	

<p>Commission paritaire emploi formation</p>	<p>ressources humaines afin de répondre à tout dysfonctionnement éventuel.</p>		
<p>2.4.1 Suivi des missions du personnel salarié dans le cadre du contrat de travail</p>	<p>C.2.4.1 Suivre les missions du personnel salarié dans le cadre de leur contrat de travail en suivant les procédures mises en place par la direction et les attendus du gestionnaire de copropriété pour en assurer le bon déroulement et pallier tout dysfonctionnement et absence du personnel.</p>		<p>Les modalités de suivi et du personnel sont conformes aux attendus du gestionnaire de copropriété.</p> <p>Les remplacements du personnel absent sont assurés en suivant la procédure prévue par la direction.</p>
<p>2.4.2 Relais d'information concernant les bulletins de paie du personnel salarié</p>	<p>C.2.4.2 Transmettre tous les éléments nécessaires pour l'émission et/ou correction des bulletins de paie du personnel salarié employé par la copropriété et les informations afférentes auprès de ces mêmes salariés.</p>		<p>Tous les éléments nécessaires à l'élaboration des bulletins de salaires sont collectés dans les délais impartis</p> <p>Les salariés employés de copropriété reçoivent les informations relatives aux bulletins de paie émis.</p>