**Grille d’évaluation du jury paritaire de certification**

**OUTIL N°7**

**GRILLE DE DELIBERATION FINALE**

**CQP CHARGE DE COPROPRIETE**

Nom du candidat :

Organisme de formation :

**Nom du candidat :**

**Organisme de formation :**

**Date :**

**Modalités d’évaluation : E1- Etude de cas (examen final), E2- Jeu de rôle et entretien d’exploration (examen final), E3- Cas pratique CCF (contrôle en cours de formation),**

**Pour rappel chaque bloc de compétence prévoit une déclinaison des modalités d’évaluation (ci-dessus) propres et distinctes, à savoir une étude de cas et un jeu de rôle spécifique à chaque bloc de compétences en tant qu’examens finaux.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **BLOCS**  **DE COMPÉÉTENCES** | **CompÉtences ÉvaluÉes** | **RÉSULTAT DES ÉPREUVES**  **D’ÉVALUATION** | | | **VALIDATION DU JURY PARITAIRE FINAL** | |
| **BLOC 1**  **Contribuer à la gestion administrative d’un portefeuille de biens en copropriété** |  | **Épreuve**  **(E)** | **Acquis** | **Non**  **Acquis** | **Validé** | **Non validé** |
| **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 syndic et en actualisant l’agenda du gestionnaire de copropriété pour permettre un suivi conforme à la réglementation en vigueur et une organisation plus efficace.** | **E3**  **E1** |  |  |  |  |
| 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. |  |  |  |  |
| C.1.1.2 Inscrire des nouveaux contrats de syndic sur le registre des mandats afin de respecter la réglementation en vigueur. |  |  |  |  |
| 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. |  |  |  |  |
| **C.1.2 Organiser 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.** |  |  |  |  |
| 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. |  |  |  |  |
| 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. |  |  |  |  |
| 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. |  |  |  |  |
| 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. |  |  |  |  |
| **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.** | **E2** |  |  |  |  |
| C.1.3.1 Accueillir le client copropriétaires selon les règles établies par la direction, pour établir un contact et favoriser le conseil et l’information sur la copropriété. |  |  |  |  |
| 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. |  |  |  |  |
| 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. |  |  |  |  |
| 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. |  |  |  |  |
|  | **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.** | **E3** |  |  |  |  |
| 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. |  |  |  |  |
| 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. |  |  |  |  |
| 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. |  |  |  |  |
| 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 |  |  |  |  |
| 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 payement des honoraires. |  |  |  |  |
| **BLOC 2**  **Concourir au maintien et à l’entretien courant de la copropriété** | **C.2.1 Entretenir les 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 carte d’entretien de la copropriété afin de maintenir les parties communes et leurs équipements en bon état et de respecter la réglementation en vigueur.** | **E3** |  |  |  |  |
| C.2.1.1Vérifier 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. |  |  |  |  |
| C.2.1.2 Sous contrôle du gestionnaire, s’assurer de l’actualisation du carnet d’entretien afin de respecter la réglementation en vigueur. |  |  |  |  |
| **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.** | **E1** |  |  |  |  |
| 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 |  |  |  |  |
| 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. |  |  |  |  |
| **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.** | **E1** |  |  |  |  |
| C.2.3.1Solliciter des devis d’intervention auprès de partenaires référencés pour estimer les prix et les couts des travaux |  |  |  |  |
| C.2.3.2S’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) |  |  |  |  |
| **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 les informations pour toute question relevant notamment de l’émission des bulletins de paye afin de répondre à tout dysfonctionnement éventuel.** | **E2** |  |  |  |  |
| 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. |  |  |  |  |
| 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. |  |  |  |  |