

Négociateur-Gestionnaire Immobilier

Présentation du référentiel synthétisé de formation

Document mis à jour le 23 janvier 2023

Institut supérieur de l'immobilier et de l'habitat
Campus consulaire BME - 11, rue Philippe Lebon - 87280 Limoges
T. 05 55 31 67 67 / alternance@limoges.cci.fr / www.isihlimoges.fr

PRESENTATION DU METIER

L'objectif est de former des futurs collaborateurs d'agences immobilières, de cabinets d'administration de biens, de constructeurs de maisons individuelles, de sociétés foncières au service d'une clientèle de particuliers et/ou de professionnels, au poste de **négociateur-gestionnaire immobilier**.

Base de la force commerciale, il/elle sera appelé(e) à travailler auprès de clientèles de tous les secteurs socioprofessionnels.

Sa mission s'organise autour de 4 axes principaux :

- la construction et le développement d'une relation de confiance personnalisée avec chaque client, dans le cadre de la politique commerciale définie par son entreprise ;
- la maîtrise du cadre juridique de son activité et à l'exercice de la profession ;
- la commercialisation des biens et des services de son entreprise dans le respect de la réglementation et de la déontologie,
- et la participation active à la gestion de l'agence et à l'atteinte de ses objectifs.

Quels que soient la taille et le lieu d'exercice de l'activité, ce parcours diplômant vise à l'acquisition de connaissances et de compétences nécessaires à la conduite d'activités liées à ce secteur d'activité.

La maîtrise des savoirs doit permettre au futur conseiller commercial en immobilier de faire preuve :

- ✓ d'autonomie, de méthode, de rigueur, d'un sens du relationnel, d'esprit d'équipe,
- ✓ d'une capacité à gérer des biens,
- ✓ d'une organisation et de planification efficace de son travail,
- ✓ et de créativité commerciale et être force de propositions

dans le respect de la réglementation et de la déontologie.

La formation se déroule en alternance dans le cadre d'un contrat d'apprentissage, d'un contrat de professionnalisation (jeune ou adulte), d'une période de professionnalisation (possibilité de suivre que certains modules d'enseignement).

NEGOCIATEUR-GESTIONNAIRE IMMOBILIER

602 heures sur 13 mois

BLOC A : ASSURER UNE VEILLE JURIDIQUE	150,5 Heures
BLOC B : PARTICIPER AU DEVELOPPEMENT COMMERCIAL	175 Heures
BLOC C : ASSURER LA GESTION DES BIENS ET SERVICES	192,5 Heures
MODULES COMPLEMENTAIRES	84 Heures

Consultation sur le site de France compétences, de la fiche correspondante RNCP20434 :

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/20434/>

DETAILS DES ENSEIGNEMENTS PAR BLOC DE COMPETENCES + GRILLE D'EVALUATION

BLOC A : ASSURER UNE VEILLE JURIDIQUE LIEE AU SECTEUR D'ACTIVITE, A LA PROFESSION ET A LA SITUATION DU CLIENT				
Activités et tâches	Compétences associées aux activités et tâches	Compétences évaluées	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
<p>1. Connaître l'environnement juridique de son activité et réaliser d'une veille documentaire, juridique et réglementaire régulière</p> <p>2. Prendre en compte de l'environnement du client/prospect particulier et/ou professionnel</p> <p>3. Respecter les obligations d'information et le devoir de conseil</p> <p>4. Préparer les documents contractuels</p>	<p>En respectant le cadre juridique de la profession et la réglementation applicable au secteur d'activité, assurer une veille juridique du secteur d'activité, de la profession et de la situation du clients/prospects, afin de proposer les solutions immobilières adaptées aux différentes cibles, tout en sécurisant les opérations.</p> <p>1. En tenant compte de la réglementation applicable au secteur d'activité et en mettant en place des actions de recueil d'informations, se tenir informer des évolutions réglementaires et exercer une fonction de veille juridique.</p> <p>2. En adoptant une posture commerciale et en utilisant un mode de questionnement adéquat, analyser le régime social, matrimonial, patrimonial et fiscal du client afin d'identifier les différentes solutions de placement possibles au regard de ses projets</p> <p>3.1. En respectant la réglementation et la déontologie propres à la commercialisation des biens immobiliers, conseiller le client sur les solutions potentielles en préservant au mieux ses intérêts. 3.2. En analysant les avantages et risques de chacun des produits/produits, construire des solutions immobilières, en veillant à leur cohérence avec la situation et les projets du client</p> <p>4. Après accord du client, préparer la contractualisation de la solution immobilière en respectant la réglementation et la stratégie commerciale de l'enseigne</p>	<p>1.1. En tenant compte de la réglementation applicable au secteur d'activité et en mettant en place des actions de recueil d'informations, se tenir informer des évolutions réglementaires et exercer une fonction de veille juridique.</p> <p>1.2. Afin de s'assurer de la mise à jour permanente de la législation et de la réglementation applicable au secteur d'activité, identifier et suivre les canaux de veille pertinents</p> <p>1.3. En s'appuyant sur les éléments collectés en interne ou en externe (organisation et ou syndicat professionnel(s), branche professionnelle,) centraliser et mettre à jour les bases de données documentaires et réglementaires applicables au secteur d'activité</p> <p>2. En adoptant une posture commerciale et en utilisant un mode de questionnement adéquat, analyser le régime social, matrimonial, patrimonial et fiscal du client afin de renseigner le dossier client</p> <p>3.1. En respectant la réglementation et la déontologie propres à la commercialisation des biens immobiliers, conseiller le client sur les solutions potentielles en préservant au mieux ses intérêts 3.2. En analysant les avantages et risques de chacun des produits, construire des solutions immobilières –vente, location, achat, gestion - en veillant à leur cohérence avec la situation et les projets du client</p> <p>4. Après accord du client, contractualiser l'opération immobilière en respectant la stratégie commerciale de l'enseigne</p>	<p style="text-align: center;">Les candidats doivent présenter les productions suivantes</p> <p>Etude de cas ou situation d'entreprise 3h comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> – L'analyse d'un document juridique – L'analyse de la situation d'un client et de son environnement – Des préconisations – La construction d'une solution immobilière <p>Travail individuel, production écrite</p>	<p>Application des fondamentaux de la réglementation et de la déontologie, concernant la commercialisation de biens et/ou de services immobiliers</p> <p>Pertinence des sources documentaires</p> <p>Questionnement adapté au regard de la demande du client</p> <p>Exploitation et utilité des informations recueillies</p> <p>Détermination du profil du client sur les aspects fiscaux, patrimoniaux, matrimoniaux et sociaux</p> <p>Qualité de l'analyse effectuée en vue de la construction de la solution</p> <p>Pré-propositions envisagées</p> <p>Qualité de l'analyse et de la proposition argumentée pour justifier la solution choisie et les produits qui la composent</p>

BLOC B : PARTICIPER AU DEVELOPPEMENT COMMERCIAL

Activités et tâches	Compétences associées aux activités et tâches	Compétences évaluées	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
<p>Veille concurrentielle</p> <p><i>Principales activités :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> Exercer une fonction de veille et analyser le marché, les produits, le comportement d'achat et les attentes clients Mettre en œuvre un plan d'action commercial Choisir les nouvelles orientations ou actions 	<p>En exerçant une fonction de veille et en étant attentif à sa cohérence avec la stratégie commerciale de l'entreprise, mettre en œuvre le plan des actions opérationnelles devant contribuer au développement commercial de sa structure en proposant des actions innovantes en accord avec la direction</p> <p>1.1 En mettant en place des actions de recueil d'informations, exercer une fonction de veille sur son secteur, sur la concurrence et sur les évolutions des nouveaux usages produits par le digital, les outils connectés et les réseaux sociaux, afin d'identifier les évolutions et tendances en émergence</p> <p>1.2. En analysant les résultats des ventes et des observations terrain, détecter les comportements d'achat des clients afin d'ajuster son offre</p> <p>2.1. En cohérence avec la stratégie commerciale de l'établissement et en tenant compte de ses analyses, participer à la définition du plan des actions opérationnelles à mener afin de contribuer au développement commercial de sa structure</p> <p>2.2. En collaboration avec ses équipes et éventuellement d'autres services, organiser la mise en place des actions opérationnelles devant contribuer à favoriser le développement commercial, en sélectionnant les produits à promouvoir</p> <p>3. En veillant au respect des objectifs fixés par plan d'action commercial mis en œuvre, suivre le déroulement des actions en trouvant des solutions adaptées et/ou innovantes</p>	<p>1. En mettant en place des actions de recueil d'informations, exercer une fonction de veille sur son secteur, sur la concurrence et sur les évolutions des nouveaux usages produits par le digital, les outils connectés et les réseaux sociaux, afin d'identifier les évolutions et tendances en émergence</p> <p>2.1. En cohérence avec la stratégie commerciale de l'établissement et en tenant compte de ses analyses, participer à la mise en œuvre du plan des actions opérationnelles à mener afin de contribuer au développement commercial de sa structure</p> <p>2.2. En tenant compte du programme annuel établi au niveau de sa structure, de son service, contribuer à structurer les actions à conduire en déterminant pour chacune, les objectifs à atteindre, les moyens à mobiliser et délais à respecter</p> <p>3. En veillant au respect des objectifs, des normes et des délais définis, suivre le déroulement des actions mises en place, en trouvant des solutions adaptées face aux aléas et problèmes pouvant survenir</p>	<p>Les candidats doivent présenter les productions suivantes</p> <p>Un Plan d'action commercial contenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une étude de marché • Un plan d'actions opérationnelles • Une analyse et des préconisations <p><i>Modalités d'évaluation des candidats issus de la formation</i></p> <p>Etude de cas ou situation d'entreprise Travail individuel ou collectif</p> <p>Production écrite</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Choix d'une méthode d'analyse – Prise en compte des informations essentielles – Identification des principaux concurrents – Repérage de leurs forces et de leurs faiblesses – Analyse de son offre commerciale – Identification des forces et des faiblesses de son offre – Proposition d'un à trois d'actions à mettre en place – Choix et hiérarchisation des d'actions – Justification de la hiérarchisation des choix – Cohérence des choix avec la stratégie commerciale – Pertinence et réalisme des objectifs prévisionnels définis – Budgétisation du plan d'actions en adéquation avec les ressources de l'entreprise

<p>Plan de prospection</p> <p><i>Principales activités :</i></p> <p>1. Organiser une prospection opérationnelle</p> <p>2. Définir les modalités de suivi</p> <p>3. Recueillir des informations sur les cibles en amont et en cours de prospection</p> <p>4. Assurer un reporting du plan de prospection auprès de la direction</p>	<p>En tenant compte des caractéristiques de sa zone et des moyens à sa disposition, et en élaborant sa stratégie, mettre en œuvre du plan de prospection en sélectionnant les modes et les actions les plus pertinents au regard du public cible, des objectifs à atteindre et des caractéristiques de la zone</p> <p>1. En tenant compte des nouveaux moyens d'information et de communication, notamment ceux liés aux réseaux sociaux et à l'E-commerce, et de leurs impacts sur différents publics, sélectionner les actions de prospection pertinentes et innovantes à mettre en œuvre, au regard des publics cibles et de leurs caractéristiques</p> <p>2.1. En hiérarchisant et planifiant les actions à conduire, organiser le plan de prospection en tenant compte des caractéristiques de sa zone et en fixant les objectifs à atteindre</p> <p>2.2. En tenant compte des publics destinataires, réaliser ou superviser la production des supports de communication qui seront utilisés durant la campagne de prospection</p> <p>3. Que ce soit par téléphone ou dans le cadre de rencontres directes avec les clients, les prospects, conduire des entretiens de découverte permettant d'obtenir un maximum d'informations et de capitaliser ces données</p> <p>4. En tenant compte de ses analyses, effectuer le report de son plan de prospection auprès de sa direction, en proposant des actions d'ajustement, de nouvelles orientations ou des actions innovantes</p>	<p>1. En tenant compte des nouveaux moyens d'information et de communication, notamment ceux liés aux réseaux sociaux, aux outils connectés et à l'E-commerce, et de leurs impacts sur différents publics, sélectionner les actions de prospection pertinentes et innovantes à mettre en œuvre, au regard des publics cibles</p> <p>2.1. En hiérarchisant et planifiant les actions à conduire, organiser le plan de prospection en tenant compte des caractéristiques de sa zone et des objectifs à atteindre</p> <p>2.2. Afin de mieux identifier l'entreprise prospect et ses acteurs clefs, recueillir, par différents moyens, des informations complémentaires sur ses besoins et sur le processus de prise de décision interne en matière d'achat</p> <p>3. Que ce soit par téléphone ou dans le cadre de rencontres directes avec les prospects, conduire des entretiens de découverte permettant d'obtenir un maximum d'informations sur le client, ses besoins, de les capitaliser en vue d'alimenter la base de données « client » de l'entreprise, sa réflexion stratégique et d'en tirer des enseignements pour les prochaines campagnes de prospection</p> <p>4. En tenant compte des résultats et des analyses, effectuer le report de son plan de prospection auprès de sa direction, en proposant des actions d'ajustement, de nouvelles orientations ou des actions innovantes</p>	<p>Les candidats doivent présenter les productions suivantes</p> <p>Un plan de prospection <i>Modalités d'évaluation des candidats issus de la formation</i></p> <p>Etude de cas ou situation d'entreprise Travail individuel Production écrite</p> <p>Une grille d'entretien de découverte <i>Modalités d'évaluation des candidats issus de la formation</i></p> <p>Elaboration d'une grille Travail individuel Production écrite</p> <p>Une analyse des résultats d'une action de prospection <i>Modalités d'évaluation des candidats issus de la formation</i></p> <p>Etude de cas ou situation d'entreprise Travail individuel Production écrite</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Choix des actions et cohérence avec le PAC – Pertinence du choix des marchés sélectionnés – Innovation et variétés des actions choisies – Complémentarité des différentes actions – Pertinence des actions au regard des cibles visées – Réalisme des objectifs à atteindre au regard de la zone – Hiérarchisation des objectifs – Optimisation du planning de prospection – Pertinence des informations à recueillir – Exhaustivité des thèmes à traiter – Qualité de la formulation des questions – Vérification de la fiabilité des informations recueillies – Hiérarchisation des informations – Qualité de l'analyse effectuée – Identification des points forts et des faiblesses de l'action – Proposition d'axes d'amélioration
---	--	--	---	--

<p>Conception de l'offre et négociation</p> <p><i>Principales activités :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recueillir des informations sur les clients/prospect 2. Analyser la demande, l'offre et le repérer les besoins sous-tendus 3. Construire une offre adaptée 4. Développer un argumentaire lié à l'offre 5. Construire des scénarios de négociation 6. Conduire et conclure une négociation 	<p>Après avoir conduit un ou plusieurs entretiens d'analyse de la demande et de repérage des besoins des clients ou prospects rencontrés, construire une offre adaptée en tenant compte des différents produits ou services proposés par son entreprise</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Après avoir pris en compte une demande, analyser les spécificités de celle-ci 2. A l'issue des différents entretiens réalisés effectués une analyse du besoin actuel du client/prospect tout en se projetant sur des besoins futurs 3. Au regard du diagnostic des besoins du client/prospect, construire une solution adaptée à celui-ci en combinant les différentes possibilités offertes par les prestations de son entreprise et en respectant le cadre législatif en vigueur 4. Après avoir construit la solution adaptée aux besoins du client, structurer une proposition commerciale professionnelle et attractive en développant un argumentaire précis et en vérifiant la qualité du document support, tant au niveau du fond que de la forme 5. En intégrant les caractéristiques des acteurs et de leur culture, et en identifiant les leviers sur lesquels agir, élaborer plusieurs scénarios de négociation possible en définissant les points forts et les faiblesses de chacun d'entre eux 6. En adaptant sa stratégie au déroulement du processus de négociation, prendre en compte les arguments et objections de son ou ses interlocuteurs en développant, pour chaque point évoqué, un argumentaire adapté 7. En cours de processus, évaluer le moment critique de la prise de décision en identifiant à quel moment passer éventuellement la main à sa direction lorsqu'il s'agit d'une vente représentant de très forts enjeux pour son entreprise 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Après avoir pris en compte une demande, analyser les spécificités de celle-ci en évaluant ses différentes dimensions et les services potentiels à proposer 2. Après avoir réalisés un ou plusieurs entretiens, analyser la demande actuelle du client et repérer les besoins sous-tendus de celui-ci 3. Au regard du diagnostic des besoins du client/prospect, de ses potentialités, construire une solution adaptée à celui-ci en combinant les différentes possibilités offertes par les prestations de son entreprise et en respectant le cadre législatif en vigueur 4. Après avoir construit la solution adaptée aux besoins du client, structurer une proposition commerciale professionnelle et attractive en développant un argumentaire précis et en vérifiant la qualité du document support, tant au niveau du fond que de la forme 5. En intégrant les caractéristiques des acteurs et de leur culture, et en identifiant les leviers sur lesquels agir, élaborer plusieurs scénarios de négociation possible en définissant les points forts et les faiblesses de chacun d'entre eux 6.1. En tenant compte de la stratégie définie, conduire un entretien de négociation en analysant les modes de communications verbaux et non verbaux de son ou ses interlocuteurs 6.2. En adaptant sa stratégie au déroulement du processus de négociation, prendre en compte les arguments et objections de son ou ses interlocuteurs en développant, pour chaque point évoqué, un argumentaire adapté 	<p>Les candidats doivent produire</p> <p>Une proposition commerciale intégrant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une analyse de la demande client • L'offre commerciale • Les éléments de préparation de la négociation • L'argumentaire <p><i>Modalités d'évaluation des candidats issus de la formation</i></p> <p>Etude de cas ou situation d'entreprise Travail individuel Production écrite Soutenance orale Durée : 4 semaines</p>	<ul style="list-style-type: none"> – pertinent – Analyse du processus d'achat d'un client – Analyse des différentes caractéristiques de la demande client – Repérage des besoins du client – Sélection des solutions pouvant être proposée en adéquation aux besoins identifiés et valorisation de celles-ci – Développement d'un argumentaire de vente adapté et
--	---	---	--	---

BLOC C : ASSURER LA GESTION DES BIENS ET DES SERVICES

Activités et tâches	Compétences associées aux activités et tâches	Compétences évaluées	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
<p>Gestion d'une copropriété</p> <p><i>Principales activités</i></p> <p>1. Gérer au quotidien une copropriété</p> <p>2. Planifier et animer les assemblées générales</p> <p>3. Exécuter et suivre les décisions prises en AG</p> <p>4. Conseiller les copropriétaires</p> <p>5. Assurer et suivre les relations avec les prestataires</p>	<p>En respectant l'environnement réglementaire très précis qui définit la fonction et en intégrant la stratégie commerciale de la structure, administrer et assurer au quotidien la gestion d'une copropriété en veillant au mieux aux intérêts des copropriétaires qu'ils soient particuliers, sociétés foncières ou investisseurs institutionnels</p> <p>1.1. En tenant compte du cadre légal et réglementaire gérer une copropriété au quotidien et être le garant de l'exécution du règlement de copropriété en appliquant les décisions issues des assemblées générales</p> <p>1.2. En cohérence avec les missions qui lui sont confiées et en veillant au respect des obligations légales et réglementaires applicables à l'immeuble, assurer l'ensemble des tâches administratives, financières et comptables en établissant, contrôlant les budgets et la trésorerie des immeubles, en vérifiant les comptes, la mise en place et suivi des procédures de recouvrement et contentieuses</p> <p>2.1. En fonction du calendrier établi et en respectant les obligations légales, planifier et convoquer les assemblées générales et conseils syndicaux</p> <p>2.2. En hiérarchisant et planifiant les actions à conduire, faire prendre les décisions nécessaires à la gestion de la copropriété</p>	<p>1.1. En tenant compte du cadre légal et réglementaire gérer une copropriété au quotidien et être le garant de l'exécution du règlement de copropriété en respectant les décisions issues des assemblées générales et les réclamations/demandes courantes des copropriétaires</p> <p>1.2. En cohérence avec les missions qui lui sont confiées et en veillant au respect des obligations légales et réglementaires applicables à l'immeuble, assurer l'ensemble des tâches administratives, financières et comptables en établissant, contrôlant les budgets et la trésorerie des immeubles, en vérifiant les comptes, la mise en place et suivi des procédures de recouvrement</p> <p>2.1. En fonction du calendrier établi et en respectant les obligations légales, planifier et convoquer les assemblées générales et conseils syndicaux</p> <p>2.2. En hiérarchisant et planifiant les actions à conduire, faire prendre les décisions nécessaires à la gestion de la copropriété assurer la conduite</p> <p>2.3. A l'issue de l'AG, rédiger le procès-verbal en veillant à sa diffusion auprès des copropriétaires</p> <p>3. A partir des décisions prises lors de l'AG ou de l'AGE et en respectant le cahier des charges ou le retro planning éventuellement établi, assurer le suivi des décisions en matière de travaux et les exécuter dans le cadre spécifique de la copropriété</p>	<p>Les candidats doivent produire</p> <p>L'organisation d'une assemblée Générale</p> <p><i>Modalités d'évaluation des candidats issus de la formation</i></p> <p>Etude de cas ou situation d'entreprise Travail individuel Soutenance orale</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Application des règles régissant la convocation d'une AG - Respect des délais (avant et après) - Définition de l'ordre du jour - Mise en œuvre d'un mode d'animation adapté aux objectifs et à l'ordre du jour - Gestion de la prise de parole - Prise en compte des objections et développement d'un contre argumentaires adapté - Reformulation et synthèses des décisions - Enonciation claire et adaptée de la conclusion

	<p>2.3. A l'issue de l'AG, rédiger le procès-verbal en veillant à sa diffusion auprès des copropriétaires</p> <p>3. A partir des décisions prises lors de l'AG ou de l'AGS, assurer le suivi des décisions en matière de travaux et les exécuter dans le cadre spécifique de la copropriété</p> <p>4. en adoptant une posture commerciale, conseiller les copropriétaires dans la maintenance et la valorisation de leur patrimoine en proposant des prestations complémentaires et des actions adaptées en cohérence avec la situation et les projets du client (propriétaire)</p> <p>5.1. En veillant au respect des décisions prises, des normes de sécurité et des délais définis, suivre les visites d'immeubles, les calendriers de l'exécution et des paiements des travaux, les relations avec les prestataires de services (architectes, bureaux de contrôle, entreprises,...)</p> <p>5.2. En collaboration si besoin avec les copropriétaires concernés, et en relation avec les assureurs, déclarer et suivre les sinistres en vérifiant la qualité des prestations fournies</p>	<p>4. en adoptant une posture commerciale, conseiller les copropriétaires dans la maintenance et la valorisation de leur patrimoine en proposant des prestations complémentaires et des actions adaptées en cohérence avec la situation et les projets du client (propriétaire)</p> <p>5.1. En veillant au respect des décisions prises, des normes de sécurité et des délais définis, suivre les visites d'immeubles, les calendriers de l'exécution et des paiements des travaux, les relations avec les prestataires de services (architectes, bureaux de contrôle, entreprises,)</p> <p>5.2. En collaboration si besoin avec les copropriétaires, et en relation avec les assureurs déclarer et suivre les sinistres en vérifiant la qualité des prestations fournies</p>		
<p>Gestion d'un bien</p> <p><i>Principales activités :</i></p> <p>1. Rechercher des locataires</p> <p>2. Constituer le dossier administratif du candidat à la location</p>	<p>En respectant l'environnement réglementaire très précis et en intégrant la stratégie commerciale de la structure, assurer tout ou partie de la gestion quotidienne du bien que ce soit un bien d'habitation, un parking, des bureaux ou des locaux professionnels en suivant les besoins exprimés par le bailleur et des dispositions contractuelles du mandat de gestion préalablement signé.</p> <p>1. En développant son portefeuille client et en cohérence avec les orientations stratégiques et commerciales de sa structure, rechercher des locataires pour assurer le meilleur taux</p>	<p>1. En développant son portefeuille client et en cohérence avec les orientations stratégiques et commerciales de sa structure, rechercher des locataires pour assurer du meilleur taux d'occupation du bien</p> <p>2. En respectant les critères de solvabilité prédéfinis, constituer, avant tout engagement, le dossier administratif du candidat à la location afin de sélectionner les candidats locataires tout en veillant au respect des règles applicables en matière de lutte contre les discriminations</p>	<p>Les candidats doivent produire</p> <p>Un dossier administratif d'un candidat</p> <p><i>Modalités d'évaluation des candidats issus de la formation</i></p> <p>Etude de cas ou situation d'entreprise Travail individuel Soutenance orale</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Prise en compte des contraintes réglementaires et contractuelles – Choix des informations à recueillir – Pertinence de la fiche préparatoire à l'entretien – Identification des points forts

<p>3. Rédiger l'état des lieux et faire signer le contrat de bail locatif</p> <p>4. Emettre des appels de loyers et de charges</p> <p>5. Gérer au quotidien le bien loué</p> <p>6. Mettre en œuvre les phases précontentieuses et contentieuses adéquates</p>	<p>d'occupation du bien</p> <p>2. En respectant les critères de solvabilité prédéfinis, constituer, avant tout engagement, le dossier administratif du candidat à la location afin de sélectionner les candidats locataires tout en veillant au respect des règles applicables en matière de lutte contre les discriminations</p> <p>3.1. A partir de la visite des locaux et de façon contradictoire, établir l'état des lieux précis et circonstancié du bien loué</p> <p>3.2. A l'issue de la sélection du locataire, rédiger ou collaborer à la rédaction du contrat de location avec le service juridique ou le responsable de la structure en veillant au respect du cadre législatif en vigueur et des engagements pris auprès du bailleur</p> <p>4. En fonction des dispositions du contrat de location, émettre des appels de loyers et de charges et procéder à l'encaissement tout en effectuant les relances nécessaires et en mettant en place un plan de prévention des impayés</p> <p>5. En effectuant un reporting complet et régulier des activités de gestion auprès de sa direction, gérer quotidiennement le bien loué tant sur le plan technique (travaux, dépannage,), comptable que commercial</p> <p>6. A partir de l'analyse effectuée du dossier du locataire et en tenant compte/en intégrant les informations recueillies mettre en œuvre les procédures précontentieuses et contentieuses adéquates afin de procéder au recouvrement des créances</p>	<p>3.1. A partir de la visite des locaux et de façon contradictoire, établir l'état des lieux précis et circonstancié du bien loué</p> <p>3.2. A l'issue de la sélection du locataire, rédiger ou collaborer à la rédaction du contrat de location avec le service juridique ou le responsable de la structure en veillant au respect du cadre législatif en vigueur et des engagements pris auprès du bailleur</p> <p>4. En fonction des dispositions du contrat de location, émettre des appels de loyers et de charges et procéder à l'encaissement tout en effectuant les relances nécessaires et en mettant en place un plan de prévention des impayés</p> <p>5. En effectuant un reporting complet et régulier des activités de gestion auprès de sa direction, gérer quotidiennement le bien loué tant sur le plan technique, comptable que commercial</p> <p>6. A partir de l'analyse effectuée du dossier du locataire et en tenant compte/en intégrant les informations recueillies mettre en œuvre les procédures précontentieuses et contentieuses adéquates afin de procéder au recouvrement des créances</p>		<p>et des points faibles du candidat locataire</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fiabilité des données collectées - Qualité de l'analyse du dossier - Justification claire et circonstanciée de la décision
---	--	--	--	---

Obtention de la certification à 600 points sur 1200 points sous réserve d'obtenir des valeurs minimales aux blocs

MODULES DE FORMATION	VOLUME HORAIRE & VENTILATION	CC	EVALUATION BLOC
Bloc A – ASSURER UNE VEILLE JURIDIQUE <i>(valeur minimale de validation : moyenne de 10/20)</i>	150H30	100 pts	200 points
MA1 - Environnement juridique	10H30	20 pts	Etude de cas écrite / travail individuel, 5H – Sujet élaboré par les formateurs du bloc, 200 pts
MA2 - Méthodologie juridique	10H30		
MA3 - Cadre juridique de la profession	21H	20 pts	
MA4 a - Connaissance du client / Droit civil spécial	17H30	10 pts	
MA4 b - Connaissance du client / Fiscalité	21H	10 pts	
MA5 a - Contractualiser une opération immobilière / Droit des contrats	17H30	10 pts	
MA5 b - Contractualiser une opération immobilière / Droit pénal spécial	14H	10 pts	
MA6 a - Droit de l'urbanisme	17H30	10 pts	
MA6 b - Droit de l'environnement et développement durable	21H	10 pts	
Bloc B – PARTICIPER AU DEVELOPPEMENT COMMERCIAL <i>(valeur minimale de validation : moyenne de 10/20)</i>	175H	100 pts	
MB1 - Assurer une veille du marché	7H	-	Réalisation d'un PAC, production écrite collective/individuelle, 50 pts
MB2 - Détecter les marchés potentiels	7H		
MB3 - Intégrer le cross canal	14H		
MB4 - Présenter la stratégie commerciale à l'appui du plan à mettre en place	7H		
MB5 - Elaborer et suivre un plan d'actions commerciales	14H	20 pts	Epreuve orale individuelle : Présentation du PAC, 30 min (20 min d'oral + 10 min de questions/réponses), 50 pts
MB6 - Maitriser les outils de la prospection	7H		
MB7 - Définir une stratégie et un plan de prospection	7H		
MB8 - Conduire des entretiens de découverte	21H		
		30 pts	Epreuve orale individuelle : mise en situation sur les techniques de vente, 30 min (20 min d'oral + 10 min de questions/réponses), 80 pts

MB10 - Développer un argumentaire de vente	14H		Epreuve orale individuelle d'Anglais, 15 min, 20 pts
MB9 - Maitriser les outils de la communication	21H	10 pts	
MB11 - La relation client par téléphone	21H	20 pts	
MB12 - Communiquer et accueillir en langue étrangère	35H	20 pts	
Bloc C – ASSURER LA GESTION DES BIENS ET SERVICES (valeur minimale de validation : moyenne de 10/20)	192H30	100 pts	200 points
MC1 - Découverte de la copropriété	21H	10 pts	1^{ère} Etude de cas – Dossier écrit individuel – 3H, sujet élaboré par les formateurs du bloc, 100 pts 2^{ème} Etude de cas – Dossier écrit individuel – 3H, sujet élaboré par les formateurs du bloc, 100 pts
MC2 - Préparation et tenue d'une assemblée générale	14H	10 pts	
MC3 - Gestion et suivi d'une copropriété	14H	10 pts	
MC4 - Les Sociétés Civiles Immobilières	7H	-	
MC5 - Gestion comptable et budgétaire de la copropriété	14H	-	
MC6 - Assurances	7H	-	
MC 7 a - Constituer le dossier du bien	14H	-	
MC7 b - Diagnostics	10H30	10 pts	
MC7 c - Architecture	28H	20 pts	
MC7d - Expertise	21H	10 pts	
MC8 - Le contrat de location	24H30	20 pts	
MC9 - La vente dans le neuf	17H30	10 pts	
Pratique professionnelle et évaluation – Mission en entreprise (valeur minimale de validation : moyenne de 10/20)			
Projet tuteuré : dossier écrit collectif			40 pts
Projet tuteuré : oral collectif de 30 min + 15 min de questions/réponses			60 pts
Evaluation de l'entreprise			200 pts
Modules complémentaires	84H		

Accueil / Bilan	10H30	
Projet tuteuré	17H30	
Journée du campus	7H	
Préparation à la soutenance	14H	
Soutenance	7H	
Examens écrits	10H30	
Examens oraux	17H30	
TOTAUX	602H	

REGLEMENT D'EXAMEN

- Niveau initial requis

Pour un parcours vers la certification en formation initiale ou continue :

- Candidat titulaire d'un titre ou d'un diplôme de niveau 5 (Bac + 2)
- Candidat ayant atteint un niveau 5 (non validé) dans les domaines juridique, immobilier, commercial, financier et/ou comptable
- Candidat titulaire d'un diplôme de niveau 4 (Bac ou équivalent) avec une première expérience dans les secteurs de l'immobilier
- Salarié d'entreprise dans le cadre du compte de formation ou d'une pro-A

- Conditions d'obtention du diplôme quelle que soit la voie d'accès

Le référentiel du diplôme « Négociateur-Gestionnaire Immobilier » est composé de **3 blocs de compétences et de la prise en compte d'une pratique professionnelle**.

Le diplôme peut être obtenu en formation continue ou initiale :

- par blocs séparés,
- dans son intégralité.

Le référentiel intègre dans les deux cas, une dimension professionnelle évaluée systématiquement selon deux modalités (voir grille d'évaluation) :

- à partir d'une **note attribuée par le professionnel** qui suit le candidat en entreprise à l'aide d'une grille d'activités et de compétences
- à partir de la **notation d'un rapport d'activité et d'une soutenance** reprenant le contenu du travail effectué en entreprise et mettant en application les acquis de la formation.

La certification totale est délivrée si le candidat obtient **10 de moyenne générale avec une note d'évaluation professionnelle d'au moins 10/20** sous réserve de ne pas avoir obtenu une note inférieure à 10 sur l'un des 3 blocs (note éliminatoire).

⇒ **Validation totale de la certification correspondant à l'obtention du titre**

Dans l'hypothèse où le candidat obtient une moyenne générale égale ou supérieure à 10 mais une note inférieure à 10/20 (note éliminatoire) dans un ou plusieurs blocs, il conserve le bénéfice des blocs pour lesquels il a obtenu la moyenne, soit 10/20 (blocs validés).

⇒ **Validation partielle de la certification**

Dans l'hypothèse où le candidat n'obtient pas 10 de moyenne générale, il n'obtient donc pas la certification totale, mais il conserve le bénéfice des blocs pour lesquels il a obtenu la moyenne, soit 10/20 (blocs validés).

⇒ **Validation partielle de la certification**

En cas d'échec

- Le candidat a la possibilité de repasser les blocs pour lesquels il a échoué, une seule fois par bloc, dans un délai de 5 ans.
- Concernant l'évaluation professionnelle, le candidat a la possibilité de présenter un dossier lié à une nouvelle problématique professionnelle après 3 mois minimum d'expérience professionnelle en relation avec le métier, dans un délai de 5 ans.

Dans le cadre d'un redoublement : le candidat suit les modules du ou des blocs non-validés et repasse toutes les évaluations de modules suivis et les évaluations de blocs de l'année concernée.

Possibilité de présentation en candidat libre : le candidat repasse uniquement les évaluations de blocs et conserve le bénéfice de sa note de tuteur pour l'évaluation professionnelle. Dans ce cas, le candidat ne peut se présenter que dans un seul centre, auprès duquel il a obligation de s'inscrire à la prochaine session d'examen, par courrier recommandé (4 mois avant l'épreuve de validation du ou des blocs concernés).

En cas de non présentation

- **Aux blocs** : la non-présentation à au moins une évaluation de bloc induit la non-validation du bloc.

L'absence de période en entreprise, la non-remise de rapport dans les délais fixés par le centre ou la non-présentation à la soutenance induisent la non-obtention du diplôme mais il conserve le bénéfice des blocs pour lesquels il a obtenu la moyenne, soit 10/20 (blocs validés).

Motifs recevables de non présentation aux évaluations de bloc et à l'évaluation professionnelle :

- Certificat médical
- Arrêt de travail
- Cas de force majeure justifié (certificat de décès d'un proche...)

Dans ces seuls cas, une épreuve de rattrapage sera proposée au candidat dans un délai de 6 mois après demande écrite du candidat.

En cas d'absentéisme non-justifié :

- les absences en entreprises dans le cas d'un contrat de travail (contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation) relèvent des dispositions du code du travail et/ou des textes applicables à l'entreprise.
- les absences en centre de formation ne doivent pas dépasser 10% du temps de face à face.

Toute absence injustifiée à une évaluation de contrôle continu est sanctionnée par l'attribution d'un zéro à l'épreuve.

Tout manque d'assiduité non justifié, après accord préalable de l'équipe pédagogique sera sanctionné par une diminution de la notation de la grille d'évaluation entreprise.

Déroulement des épreuves

Cf. Règlement intérieur de l'établissement

Aménagement des épreuves de validation de bloc pour les candidats en situation de handicap

Mesures classiques :

- Mise en place d'un 1/3 temps (préparation et déroulé de l'épreuve)
- Assistance d'un secrétaire (lecture, ou écriture sous dictée)
- Présence d'une interface de communication (interprète)
- Aménagement du poste de travail avec mise à disposition :
 - d'un ordinateur portable
 - d'un clavier adapté et/ou d'une souris-loupe
 - d'un dictaphone pour traiter l'étude de cas
 - de règle-loupe avec fil de lecture
 - d'un logiciel de reconnaissance vocale

Mesures spécifiques :

Aménagement des épreuves (écrit + oral) inadaptées au handicap

Le dossier et les annexes sont remis en début d'épreuve, la rédaction d'un plan et/ou analyse des documents sont sur un temps imparti, les réponses lors d'un oral organisé avec un formateur dans la matière sont enregistrées sur dictaphone. La partie écrite est remise au formateur qui décompose sa note en 2 parties : un écrit et un oral.

Substitution d'une épreuve écrite par un oral

Le sujet est préparé pendant la moitié du temps imparti, puis exposé devant un formateur. La note repose sur la restitution orale et l'analyse de la situation soumise au candidat.

Toutes les évaluations de Bloc sont respectées même si elles font l'objet d'aménagement (durée, déroulé...).

Fraude aux examens de validation de blocs

En cas de fraude ou de tentative de fraude, le surveillant prendra toutes les mesures nécessaires pour faire cesser la fraude ou la tentative de fraude, sans interrompre la participation à l'épreuve du candidat.

Le surveillant dressera un procès-verbal contresigné par l'auteur des faits. En cas de refus de contresigner, mention sera portée au procès-verbal.

Tout candidat dont la fraude est avérée voit sa session d'examen invalidée, il ne valide aucun bloc.

Pour obtenir la validation totale ou partielle du titre il devra, après un délai de carence de 6 mois, repasser l'ensemble des évaluations de blocs à la prochaine session. Il devra en avoir fait la demande par recommandé avec accusé de réception au centre d'examen, 4 mois avant l'épreuve de validation du ou des blocs concernés s'il repasse en candidat libre ou 1 mois avant le début de la formation en cas de redoublement (contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation).

Procédure d'évaluation des blocs de compétences

Désignation d'un responsable du processus d'évaluation

L'établissement de formation désigne un responsable du processus d'évaluation, quelle que soit la modalité d'évaluation choisie par le candidat. Il est en charge d'organiser les examens et évaluations des blocs de compétences conformément au référentiel de la certification.

Processus d'élaboration et de validation des épreuves

Chaque bloc de compétences est évalué par une étude de cas et/ou oral.

Formes des épreuves

Toutes les épreuves sont présentées sous la forme d'une étude de cas d'entreprise qui se décompose en dossiers thématiques ou d'une épreuve orale. Les concepteurs des épreuves, uniques et originales, devront apporter un soin tout particulier à la clarté rédactionnelle, à la lisibilité des documents annexés, à la présentation, ainsi qu'à l'orthographe.

Orientation pédagogique

Les épreuves doivent respecter les contenus du référentiel, ainsi que le poids de chacun des modules.

La forme des épreuves laissera une part prépondérante à l'approche analytique (analyse de documents, de la problématique, cas pratiques, simulations...) comparativement aux contrôles de connaissances (évaluation de savoirs) et valorisera les compétences transverses au bloc.

Confidentialité

Les concepteurs des épreuves ainsi que tous les acteurs administratifs ou pédagogiques sont tenus à la plus stricte confidentialité tant sur les contenus des sujets d'examen que sur les notations et résultats, et ce jusqu'à la divulgation officielle des résultats.

Procédure d'évaluation des modules de formation

Les épreuves d'évaluation des modules de formation sont conçues et gérées par les centres de formation sous forme de contrôles continus. Chaque module ainsi évalué conduit à une notation sur 10, 20 ou 30, conforme à la grille d'évaluation du diplôme : note sèche ou moyenne de plusieurs notes.

Procédure de certification

Désignation d'un responsable du processus de certification

L'établissement de formation désigne un responsable du processus de certification, quelle que soit la modalité d'évaluation choisie par le candidat. Il est en charge de veiller à la mise en place du jury de certification conformément à la procédure.

Le jury de certification

A l'issue de l'ensemble des épreuves, le responsable du processus de certification réunit le jury de certification. Le jury de certification établit la liste des certifiés et rédige le procès-verbal d'obtention du certificat total ou par bloc de compétences.

Le jury est souverain dans ses décisions. Le parchemin sera signé par le Président du jury et le Président de la CCI dont dépend l'établissement de formation.

La procédure d'habilitation du jury

Le jury fait l'objet d'une information préalable sur le fonctionnement du jury et ses objectifs.

La constitution du jury doit être conforme aux modalités du dossier d'enregistrement au RNCP.

Le Président de jury est nommé par délégation du Président de la Chambre de commerce et d'industrie.

Le jury de certification établit la liste des certifiés et rédige le procès-verbal d'obtention du certificat total ou partiel.

Pour les candidats n'ayant pas obtenu la certification, l'établissement délivre les certificats de bloc pour ceux validés et une attestation de suivi de formation.

Divulgarion des résultats

Les notes de contrôle continu sont divulguées au fur et à mesure des évaluations, les notes d'épreuves de bloc ne doivent pas faire l'objet de divulgation.

Les résultats d'examen sont validés par le jury de certification qui rédige le Procès-Verbal d'examen.

Les parchemins du titre ou du/des bloc(s) validé(s) seront remis sous un format imprimé.

La divulgation des résultats peut avoir lieu à la date et par la voie choisie par chaque établissement de formation : affichage, site internet, courrier....

Falsification

En cas de falsification des résultats le candidat se verra signifier une interdiction d'accès aux diplômes du réseau pour une durée de 10 ans.

Suivi du placement des anciens certifiés à l'issue de la certification

Chaque candidat à la certification doit valider ses données en fin de parcours afin de permettre à l'établissement de formation de réaliser les enquêtes sur au moins 2 années postérieures à la diplomation.

Ce dispositif est obligatoire pour tout établissement de formation organisant les jurys de certifications.