

Avenant n° 107 portant création d'un certificat de qualification professionnelle (CQP) relatif au métier d'Assistant administration de biens immobiliers.

Préambule

Consciente du rôle essentiel de la formation professionnelle par sa fonction d'accompagnement dans l'évolution de l'emploi, et pour contribuer à l'épanouissement des salariés dans leur fonction, confrontés à de nouveaux outils ou pratiques numériques, eux-mêmes en évolution continue, la branche de l'immobilier a souhaité réformer ses certificats de qualification professionnelle (CQP) : chargé de gestion locative et chargé hjjjjjjjjjjjjj de copropriété.

En conséquence, prenant en compte ce constat, la branche de l'immobilier a décidé de créer le CQP assistant administration de biens immobiliers (CQP AABI).

Dans un contexte de transformation rapide du secteur immobilier, la profession d'assistant administration de biens immobiliers se trouve à la croisée de plusieurs dynamiques majeures : digitalisation des pratiques, transition écologique, complexification réglementaire, et évolution des attentes des clients. Ces mutations exigent une montée en compétences des professionnels et une meilleure structuration des parcours de qualification.

Le CQP atteste, sur le plan national, de qualifications professionnelles et spécifiques relatives à un métier de la branche tel que défini par les travaux de l'observatoire de branche.

La démarche entreprise par les partenaires sociaux confirme leur volonté commune de développer les compétences des salariés face aux nouveaux enjeux de la digitalisation et des modes de vie par une meilleure prise en compte du numérique. Les partenaires sociaux s'appuient sur des dispositifs de formation garantissant l'employabilité et répondant à l'enjeu de sécurisation des parcours professionnels au sein de la branche.

De plus, la commission paritaire nationale pour l'emploi et la formation professionnelle (CPNEFP) entend améliorer au niveau national la reconnaissance de ses qualifications acquises lors de parcours de formation et/ou par l'expérience professionnelle.

Article 1

OBJET ET PRÉSENTATION DU CQP

Le CQP créé s'appuie sur un référentiel d'activité et de compétences et d'évaluation permettant d'analyser les situations de travail pour le métier Assistant administration de biens immobiliers. Il en découle une hiérarchisation des compétences nécessaires pour ce métier. Cette cartographie permet de définir les modalités et les critères d'évaluation des acquis par blocs de compétences.

De plus, sont prises en considération d'une part, la diversité des modes d'acquisition d'une certification professionnelle et d'autre part, la diversité des modalités pédagogiques en vue de favoriser l'individualisation des parcours professionnels.

Afin de favoriser l'individualisation des parcours, sont prises en considération :

- la diversité des modes d'acquisition de la certification (formation, VAE, etc.) ;
- la diversité des modalités pédagogiques (présentiel, distanciel, AFEST, etc.).

En conséquence, les référentiels du CQP de branche sont organisés en de blocs compétences pour lesquels sont arrêtés des modalités et des critères d'évaluation avec *in fine* la validation ou non de blocs de compétences. Ces derniers peuvent être obtenus indépendamment les uns des autres.

L'annexe du présent avenant détaille le référentiel pour chacun des blocs du CQP.

La liste des blocs de compétences, leurs contenus et modalités d'évaluation sont définis dans le règlement de délivrance du CQP. Toute évolution de ces éléments relève de ce règlement et ne nécessite pas de modification du présent avenant.

Le CQP a fait l'objet d'une demande d'inscription au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP).

Les partenaires sociaux entendent valoriser le travail effectué par l'observatoire de branche afin de promouvoir les métiers composant les activités du secteur immobilier et dont les travaux sont consultables sur www.branchedelimmobilier.fr. La propriété intellectuelle des CQP et autres documents issus du travail de cet observatoire, appartiennent exclusivement à la CPNEFP de l'immobilier et ne sauraient être exploités sans son accord préalable écrit.

Le certificat de qualification professionnelle visé par le présent avenant peut s'obtenir :

- au moyen d'évaluations à l'issue d'un parcours de formation
- au moyen d'évaluations dans le cadre d'une validation des acquis de l'expérience

L'accès au CQP s'effectue aux publics visés à l'article ci-dessous.

Article 2

PUBLICS VISES

L'accès au CQP « Assistant(e) administration de biens immobiliers » est ouvert à toute personne majeure remplissant les conditions suivantes :

Prérequis :

- Être titulaire à minima un diplôme ou une certification de niveau 4 (Baccalauréat, BP) selon la nomenclature française des niveaux de qualification ou dans un autre État membre de l'Union Européenne par la voie de la formation ou de l'expérience professionnelle.

- Justifier d'une expérience professionnelle salariée, non salariée ou bénévole d'au moins un an dans des activités en lien avec le secteur ou dans le cadre d'une reconversion professionnelle.

Voies d'accès :

1. Par la voie de la formation professionnelle

Salariés en activité dans une entreprise de la branche :

- via le Plan de développement des compétences ;
- via le Compte personnel de formation (CPF) ;
- via la reconversion ou promotion par l'alternance (Pro-A) ;
- via le contrat de professionnalisation.

Demandeurs d'emploi ou personnes en reconversion professionnelle :

- via le contrat de professionnalisation ;
- via le Projet de transition professionnelle (PTP) ;
- via des dispositifs spécifiques tels que la Préparation opérationnelle à l'emploi collective (POEC) ;
- via le Compte personnel de formation (CPF).

2. Par la voie de la Validation des acquis de l'expérience (VAE)

- Le CQP est accessible par la VAE, conformément aux dispositions légales et au Règlement de délivrance. La préparation d'un CQP se matérialise par une inscription auprès d'un organisme de formation habilité par la CPNEFP de la branche de l'immobilier.

La préparation d'un CQP se matérialise par une inscription auprès d'un organisme de formation habilité par la CPNEFP de la branche de l'immobilier.

Article 3

HABILITATION DES ORGANISMES DE FORMATION

Pour obtenir une habilitation du certificateur COPI, les organismes de formation doivent adresser à la CPNEFP un dossier de demande d'habilitation, selon le cahier des charges qu'elle a établi.

Cette demande d'habilitation est à adresser au secrétariat du : **COPI/CPNEFP - 32 rue Rennequin - 75017 Paris.**

L'organisme de formation habilité et le certificateur (COPI/CPNEFP de la branche de l'immobilier) signeront une convention d'habilitation portant sur les droits et obligations des parties.

Article 4

INTEGRATION DES CQP A LA CONVENTION COLLECTIVE

Le certificat de qualification professionnelle permet de faire reconnaître les compétences et savoir-faire nécessaires à l'exercice d'un métier de la branche professionnelle. En conséquence, l'acquisition d'un CQP s'entend de la validation de l'ensemble des blocs qui le composent. Les blocs de compétences communs au CQP n'ont à être validés qu'une fois quelque soit le CQP en cours d'acquisition.

Le CQP est positionné au niveau 5 tel que défini par le décret du 8 janvier 2019 - n° 2019-14) relatif au cadre national des certifications professionnelles.

Le présent avenant est conclu pour une durée indéterminée. Il est intégré à **l'annexe 7** de la convention collective de l'immobilier.

Article 5

JURY NATIONAL PARITAIRE

Le jury paritaire final de délibération (ou simplement jury paritaire final), est composé du Président et du Vice-Président de la CPNEFP de la branche professionnelle de l'immobilier.

Le jury national paritaire se prononcera sur la délivrance du CQP présenté par un candidat à partir des résultats de l'évaluation finale communiqués par les organismes de formation habilités. La décision du jury prendra la forme d'une décision de validation totale, d'une validation partielle si seuls certains blocs sont acquis, ou d'un refus de validation.

En fonction des délibérations des jurys nationaux communiqués, le certificateur (CPNEFP de la branche de l'immobilier) délivrera ou non le CQP au candidat.

Article 6

FORMALITÉS DE DÉPÔT ET ENTRÉE EN VIGUEUR

Les parties signataires conviennent de demander l'extension du présent avenant. Les dispositions du présent accord s'appliquent à l'ensemble des entreprises entrant dans le champ professionnel de l'article 1^{er} de la convention collective nationale de l'immobilier.

Conformément à l'article L. 2261-23-1 du Code du travail, les partenaires sociaux précisent que cet avenant s'applique de la même manière aux entreprises de moins de 50 salariés et aux entreprises de 50 salariés et plus.

En effet, s'agissant d'un avenant relatif aux CQP de branche, le présent avenant s'applique de manière identique à toutes les entreprises entrant dans le champ de la convention collective de l'immobilier sans distinction de leur effectif.

Il pourra être révisé ou dénoncé dans les conditions prévues par le code du travail. Il fera l'objet des formalités de dépôt et d'extension prévues au code du travail.

Les dispositions du présent accord entreront en vigueur le jour de la signature du présent accord.

Fait à Paris.

Le 11 septembre 2025

ORGANISATIONS PATRONALES REPRÉSENTATIVES :

SYNDICATS DE SALARIÉS REPRÉSENTATIFS :

Fédération Nationale des Agents Immobiliers (FNAIM)

CFDT Services

**Syndicat National des Professionnels
Immobiliers (SNPI)**

CFE - CGC - SNUHAB

L'UNION des Syndicats de l'Immobilier (UNIS)

CFTC-CSFV

Fédération CGT

LES ORGANISATIONS SIGNATAIRES SONT MENTIONNÉES EN PAGE SUIVANTE :

ANNEXES

BLOC DE COMPÉTENCES N°1 : ASSURER LA RELATION CLIENT DANS L’ADMINISTRATION DE BIENS IMMOBILIERS

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES FORMULATION Verbe d'action (objet, comment, finalité)	Évaluations	Critères
A1. Accueil et orientation des interlocuteurs L'AABI assure l'accueil physique, téléphonique, et digital des Interlocuteurs (locataires, propriétaires-bailleurs, prestataires membres du conseil syndical, copropriétaires, etc.) ainsi que leur orientation.	C1. Accueillir les interlocuteurs en adoptant une posture professionnelle et en appliquant des techniques de communication adaptées à chaque situation, notamment celle d'une personne en situation de handicap ou de vulnérabilité, et à la multicanalité, dans le respect des règles établies par la direction, afin d’instaurer une relation de confiance et de faciliter l'accès aux services de l'entreprise	L'épreuve E1 « Relation client » est composée de 2 modalités d'évaluation E1 évalue les compétences C1 à C6 ME1.1 : Une mise en situation professionnelle reconstituée évaluée sous forme d’1 cas pratique écrit et à partir d'un corpus de documents intégrant un QROC relatif à la méthodologie de veille (cf. C4). Ce cas comprend un courriel émanant d'un client (locataire, propriétaire ou copropriétaire), présentant une demande ; technique, administrative, conflictuelle, etc. Le candidat doit : - Analyser la demande, - Formuler une réponse écrite explicite, professionnelle et adaptée, Durée : 1 heure (10 minutes de préparation et 20 minutes de traitement du cas pratique et 30 minutes pour le QROC) M1.2 : Une mise en situation professionnelle reconstituée évaluée sous forme d’1 cas pratique oral , tiré au sort, sous forme de jeu de rôle simulant une interaction avec un interlocuteur. (Interactions téléphoniques ou en face à face). Le candidat devra traiter une situation de communication simulée (appel téléphonique, entretien en face à face ou accueil physique) avec un client incarné par un évaluateur). Il doit : - Interagir avec le client, - Identifier et qualifier la demande, - Proposer une réponse et/ou une orientation adaptée, Durée : 25 minutes : 10 minutes de préparation et 15 minutes de traitement devant le jury d'évaluation Les cas pratiques écrits et oraux devront s'appuyer sur un des 4 items (1 item pour l’écrit et 1 item pour l’oral) : Demandes d’informations : informer un client sur les prestations du syndic, les modalités de résiliation d'un bail de location, les délais de préavis, etc. Réclamations : signalement d'une fuite non traitée, contestation d'un appel de fonds, etc. Doléances : plaintes concernant des nuisances sonores, des problèmes de voisinage, des dysfonctionnements dans les parties communes, etc. Situations conflictuelles : clients mécontents, agressifs ou exigeants face à un désaccord sur une décision de gestion, etc. Jury d'évaluation de E1 composé de 3 membres : 2 professionnels extérieurs 1 un représentant le collège salarié et disposant de la carte professionnelle ou délégataire (carte G ou S) 1 un représentant le collège employeur disposant de la carte professionnelle ou délégataire (carte G ou S) 1 représentant de l'organisme de formation (qui n’a pas dispensé la formation aux candidats)	Le candidat adopte une posture professionnelle adaptée à l'accueil : - Il se présente de manière précise et courtoise. - Il adopte une attitude ouverte et disponible. Il applique les techniques de communication orale et écrite adaptées à la fois à la situation et aux interlocuteurs : - Il utilise un langage compréhensible, précis et adapté à son interlocuteur. - Il rédige des messages concis en utilisant un vocabulaire explicite - Il tient compte des besoins spécifiques des personnes en situation de handicap ou de vulnérabilité Il respecte les protocoles et règles définies par la direction : - Il applique les procédures d'accueil en vigueur. Il mobilise correctement les outils de communication, notamment numériques : - Il manie les outils de communication mis à sa disposition (téléphone, messagerie électronique, visio-conférence, etc.)
	C2. Qualifier les demandes et les doléances formulées par des interlocuteurs en utilisant des techniques d'écoute active et de reformulation afin de déterminer leur nature (technique, administrative, situation conflictuelle, information, etc.) leur niveau de complexité et de proposer une orientation ou un premier niveau adapté de réponse	Le candidat met en œuvre des techniques d'écoute active : - Il reformule les propos de l'interlocuteur pour confirmer la compréhension - Il pose des questions ouvertes et fermées pour obtenir les informations nécessaires pour caractériser la demande. - Il prend des notes appropriées et synthétiques pour conserver les informations essentielles. Il évalue le niveau d'urgence et de complexité des demandes : - Il distingue les demandes simples des demandes complexes. - Il sait détecter les situations conflictuelles (tonalité de la voix, propos injurieux).	
	C3. Orienter les interlocuteurs vers les services ou les personnes compétentes, en leur fournissant les informations nécessaires et en s'assurant de leur compréhension, afin de faciliter la résolution de leurs problèmes ou le traitement de leurs demandes	Le candidat identifie le service ou la personne compétente : - Il mobilise sa connaissance de l'organisation interne de l'entreprise (services, rôles, expertises). - Il consulte les outils de référence (annuaire interne, organigramme, base de données de compétences). - Il évalue la nature exacte de la demande pour déterminer le bon interlocuteur et il adopte une posture professionnelle adéquate (écoute active, langage non-verbal approprié) Il fournit les informations nécessaires à l'interlocuteur : - Il communique les coordonnées complètes du demandeur (nom, fonction, téléphone, courriel). - Il explique précisément le rôle et les fonctions de la personne ou du service vers lequel il l'oriente. - Il transmet les informations essentielles sur le contexte de la demande pour en faciliter la prise en charge. Il s'assure de la compréhension et de la prise en charge : - Il reformule les informations pour vérifier la compréhension de l'interlocuteur. Il répond aux questions et lève les doutes et/ou objections éventuels	

Intitulé : Certificat de qualification professionnelle Assistant administration de biens immobiliers (Niveau 5)

A2. Traitement des demandes et des doléances des clients locataires, copropriétaires et propriétaires-bailleurs ou prestataires Sous la responsabilité en lien ou par délégation, l'AABI assure le suivi et le traitement des demandes courantes en gestion locative et de copropriété, notamment : • Demande d'information client : (sur les prestations, sur les démarches administratives etc.) • Suivi des problèmes techniques, retards, erreurs administratives • Plaintes (Nuisances, Problèmes de voisinage).	C4. Actualiser régulièrement ses connaissances des évolutions législatives et réglementaires en matière d'administration de biens immobiliers, en échangeant avec le gestionnaire, en consultant les sources officielles et en participant à des formations, afin de pouvoir renseigner les interlocuteurs de manière fiable et conforme à la réglementation en vigueur		Le candidat effectue une veille régulière : • Il sait où trouver l'information de base concernant une nouvelle loi (ex : Journal Officiel, sites d'information juridique). • Il consulte les sources d'information officielles et fiables (sites spécialisés, presse spécialisée, sites internet de référence auxquels l'entreprise est abonnée etc.) • Il prend en compte les enjeux en matière de transition écologique et énergétique en matière d'administration de biens immobiliers • Il partage sa veille réglementaire avec le gestionnaire avant de la diffuser
	C5. Apporter des réponses explicites, précises et concises aux demandes et aux doléances des interlocuteurs, en adaptant son langage à l'interlocuteur et au canal de communication et en informant le gestionnaire afin de proposer une réponse de premier niveau		Le candidat adapte son langage à l'interlocuteur et au canal de communication : • Il recourt à un vocabulaire professionnel et adapté. • Il adapte son ton et son expression orale ou écrite à la situation • Il informe le gestionnaire des réponses apportées (en amont) Il fournit des informations exactes et les plus complètes • Il vérifie ses sources d'information, à date • Il apporte une réponse complète et exhaustive • Il s'assure de la compréhension de son interlocuteur en pratiquant un feed back. • Il informe l'interlocuteur, en cas de retard.
	C6. Assurer le traitement des demandes jusqu'à leur clôture, en utilisant des outils de gestion des dossiers client notamment les logiciels métier, tout en informant le gestionnaire afin d'optimiser à la fois les processus d'accueil et de traitement des demandes et le délai de prise en charge favorisant ainsi la satisfaction de l'interlocuteur		Le candidat pratique en utilisant les outils de gestion : • Il enregistre les demandes et les informations traçables dans l'outil de gestion • Il suit l'état d'avancement des dossiers Il informe systématiquement le gestionnaire de l'état d'avancement des demandes : • Il signale les problèmes et il caractérise les difficultés rencontrées. • Il propose des solutions pour aider à la prise de décision Il s'assure de la satisfaction de l'interlocuteur : • Il recueille les avis des demandeurs et de leurs retours d'expérience (utilisation d'enquêtes de satisfaction en ligne, extranets pour les copropriétaires etc.)

Intitulé : Certificat de qualification professionnelle Assistant administration de biens immobiliers (Niveau 5)

BLOC DE COMPETENCES N°2 : ASSURER LA GESTION ADMINISTRATIVE ET ORGANISATIONNELLE DES COPROPRIETES			
ACTIVITÉS	COMPÉTENCES FORMULATION Verbe d'action (Objet, Comment, Finalité)	Évaluations	Critères
A3. Organisation des assemblées générales de copropriété Sous la responsabilité en lien ou par délégation, l'AABI assure la préparation de l'ensemble des documents administratifs nécessaires à la tenue de l'assemblée générale de copropriété, en veillant à la conformité réglementaire et à la bonne information des copropriétaires, sous la responsabilité ou par délégation du gestionnaire	C7. Préparer les documents constitutifs de la convocation à l'assemblée générale (ordres du jour précisant les résolutions soumises au vote, pouvoir à donner, bulletin de vote par correspondance, lien d'accès à l'AG par visio-conférence le cas échéant, constitution du dossier complet avec les annexes requises), en respectant les obligations légales et réglementaires, à l'aide des outils bureautiques et logiciels de gestion, afin de favoriser la participation ou la représentation des copropriétaires et de les accompagner vers une prise de décision éclairée.	Épreuve E2 « Gestion administrative et organisationnelle de la copropriété » E2 évalue les compétences : C7 à C14 E2 est une étude de cas qui se décompose en trois cas à traiter sur poste informatique et à partir d'un corpus de documents et intègre un QROC relatif à la gestion administrative et organisationnelle des copropriétés Cas 1 : Préparation administrative et logistique des assemblées générales Le candidat reçoit un dossier qui contient toutes les informations nécessaires sur une copropriété fictive. Il devra préparer et organiser une assemblée générale (AG), en gérant des imprévus dans le respect des obligations légales et réglementaires. Il devra : - Lister toutes les annexes obligatoires à joindre à la convocation, - Décrire l'organisation logistique indispensable préalable à la tenue de l'AG (choix de la salle, matériel etc.), en expliquant l'utilité de chaque élément - Déterminer la date butoir d'envoi des convocations à partir d'une date d'AG fixée, en justifiant ce calcul selon les exigences réglementaires. Cas 2 : Suivi de l'administration de copropriétés Le candidat devra traiter une situation. À partir de documents et informations fournis, le candidat devra : - Synthétiser les délibérations et formaliser les décisions de l'AG pour chacune des résolutions - Procéder à l'enregistrement de nouveaux contrats de syndic dans le registre des mandats - Identifier et mettre à jour les informations en les justifiant - Actualiser le carnet d'entretien de l'immeuble (bien immobilier administré) Exemple de situations : - Demandes de changement d'adresse postale, de numéro de téléphone, d'adresse électronique - Lettres de notaires ou documents d'état civil indiquant un changement de propriétaire suite à un décès, en cas de succession. Cas 3 : Gestion et archivage des documents de copropriétés Le candidat devra traiter une situation simulant la gestion des documents au sein d'une agence immobilière disposant d'un portefeuille de copropriétés. Il reçoit un dossier contenant divers documents de copropriété (contrats de syndic, procès-verbaux d'AG, attestations d'assurance, etc.), en formats papier et numérique. Il devra : - Détecter et décrire la procédure pour mettre à disposition les documents demandés à chaque interlocuteur, en précisant les formats (numérique/physique) et les délais de réponse légaux - Détailler la mise en place un système d'archivage hybride (numérique et physique) en tenant compte des principes de dématérialisation et d'éco-responsabilité. - Notifier les documents nécessaires en vue d'un changement de syndic Exemple de situations : - Un copropriétaire ou le conseil syndical demande l'accès à des documents spécifiques - Un changement de syndic est en cours	Le candidat comprend les obligations légales et réglementaires relatives aux assemblées générales : - Il respecte les textes règlementaires en vigueur. - Il respecte les délais et les formalités requis (respect des délais de convocation, rédaction et conservation du procès-verbal) - Il constitue un dossier complet en y intégrant les annexes obligatoires (annexes liées aux demandes de travaux, etc.). Il élabore des ordres du jour conformes et informatifs : - Il formule les résolutions soumises au vote de manière claire, concise - Il inclut toutes les informations nécessaires à la compréhension des points à l'ordre du jour et à la prise de décision éclairée - Il respecte la structure et le formalisme attendus pour un ordre du jour d'assemblée générale Il facilite la participation des copropriétaires : - Il veille à la complétude, à l'exactitude, à la compréhensibilité et à la présentation synthétique des informations contenues dans les documents
	C8. Coordonner la planification et la logistique des assemblées générales en prévoyant les réunions préparatoires avec le conseil syndical, la vérification des comptes préalables à l'AG, en tenant compte des délais légaux, du règlement de copropriété, des disponibilités de la salle et de l'accessibilité (PMR) et/ou par visioconférence le cas échéant, afin d'assurer le bon déroulement et la conformité de l'assemblée générale.		Il collabore efficacement avec le gestionnaire et le conseil syndical : - Il informe régulièrement le gestionnaire de l'état d'avancement de l'organisation. Le candidat planifie les assemblées générales en tenant compte des contraintes légales et réglementaires : - Il coordonne les réunions préparatoires avec le conseil syndical. - Il respecte les délais de convocation. - Il tient compte du règlement de copropriété. - Il garantit la complétude des devis réceptionnés pour soumettre des travaux au vote ; il avise le gestionnaire des pouvoirs qui vont être donnés, s'ils sont connus afin de s'assurer, dans la mesure du possible, d'avoir le quorum Il organise la logistique des assemblées générales de manière efficace : - Il veille à l'exactitude de l'envoi des invitations et du suivi des confirmations de présence - Il anticipe et propose des solutions pour faire face aux éventuels imprévus logistiques - Il réserve une salle adaptée et accessible aux personnes à mobilité réduite (PMR). - Il prévoit le matériel nécessaire (présentation, accès par visio-conférence le cas échéant, vote numérique et/ou par correspondance, etc.).
	C9. Diffuser (en LRAR et/ou LRE) les convocations aux assemblées générales, en respectant les délais légaux et le règlement de copropriété, à l'aide des outils bureautiques et des logiciels de gestion, afin d'informer officiellement tous les copropriétaires et de sécuriser la validité des décisions		Le candidat utilise les modes de convocation adaptées (LRAR, LRE) : - Il connaît les avantages et les inconvénients de chaque mode. - Il respecte les formalités et les délais requis, ainsi que les souhaits exprimés par les copropriétaires Il utilise les outils bureautiques et les logiciels de gestion - Il effectue le suivi des accusés de réception. - Il réaliser selon le besoin-des relances numériques auprès des copropriétaires n'ayant pas réceptionné leur LR - Il veille à la bonne convocation de l'assemblée générale dans le respect de la réglementation en vigueur - Il s'assure que toutes les convocations ont été envoyées dans les délais. - Il conserve les preuves d'envoi et de réception. - Il signale les éventuels problèmes au gestionnaire.
A4. Suivi administratif et documentaire post-assemblée générale de copropriété	C10. Sous la responsabilité ou par délégation du gestionnaire, préparer le procès-verbal de l'assemblée générale en formalisant les décisions votées, en le diffusant à tous les copropriétaires par lettre simple aux copropriétaires présents et par LRAR ou LRE aux copropriétaires absents dans le respect de la réglementation, afin d'assurer la traçabilité et l'exécution des résolutions votées.		Le candidat formalise des procès-verbaux conformes et exhaustifs : - Il retranscrit fidèlement et intégralement les décisions votées lors de l'assemblée générale. - Il présente les informations de manière explicite, structurée et compréhensible, accessible aux copropriétaires. - Il utilise un vocabulaire juridique approprié au contexte - Il respecte le formalisme et la structure attendus pour un procès-verbal d'assemblée générale Il applique les obligations légales et réglementaires relatives aux procès-verbaux d'assemblées générales :

Intitulé : Certificat de qualification professionnelle Assistant administration de biens immobiliers (Niveau 5)

Sous la responsabilité en lien ou par délégation, l'AABI assure le suivi administratif et la gestion documentaire post-assemblée générale de copropriété, en veillant à la bonne application des décisions prises et à la mise à jour des informations		QROC qui permet d'évaluer les connaissances du candidat relatives aux principes généraux de la gestion administrative de la copropriété (15 à 20 questions) Jury d'évaluation de E2 composé de 3 membres : 2 professionnels extérieurs 1 un représentant le collège salarié et disposant de la carte professionnelle ou délégataire (carte G ou S) 1 un représentant le collège employeur disposant de la carte professionnelle ou délégataire (carte G ou S) 1 représentant de l'organisme de formation (qui n'a pas dispensé la formation aux candidats) Durée totale de E2 : 4 heures (30 minutes de préparation + 1 heure de traitement par cas pratique + 30 minutes de QROC)	- Il applique les règles relatives au contenu obligatoire d'un procès-verbal. - Il s'assure de la signature du PV par le président de séance, le secrétaire et le(s) scrutateur(s) - Il respecte les délais de diffusion. - Il utilise les modes de diffusion appropriés (courrier simple, LRAR, LRE). Il assure la traçabilité des résolutions votées : - Il archive les procès-verbaux de manière sécurisée et digitalisée. - Il informe le gestionnaire des éventuelles difficultés d'exécution.
	C11. Inscrire les nouveaux contrats de syndic dans le registre des mandats en respectant les obligations légales et réglementaires afin de garantir le respect des échéances et des procédures de renouvellement		Le candidat met à jour le registre des mandats de manière rigoureuse : - Il saisit les informations de manière précise et complète. - Il vérifie la conformité des informations saisies. - Il signale les éventuelles anomalies au gestionnaire. Il respecte les procédures d'inscription des contrats de syndic : - Il renseigne avec exactitude les informations requises dans le registre des mandats. - Il respecte les échéances et les procédures de renouvellement.
	C12. Mettre à jour les registres et les documents de la copropriété en intégrant les informations issues de l'assemblée générale, en respectant les obligations légales en matière de protection des données personnelles (RGPD), afin de maintenir des bases de données à jour et conformes		Le candidat actualise les registres et les documents de la copropriété en intégrant régulièrement et précisément les informations issues de l'assemblée générale et en assurant la conformité des bases de données : - Il intègre avec exactitude les décisions et les informations votées lors des assemblées générales dans les registres et documents concernés (registre des copropriétaires, carnet d'entretien, etc.). - Il vérifie la conformité des informations provenant de l'assemblée générale lors de leur saisie dans les bases de données. Il respecte les règles de confidentialité et les obligations légales en matière de protection des données personnelles (RGPD) : - Il applique les règles de confidentialité des données à caractère personnel des copropriétaires.

Intitulé : Certificat de qualification professionnelle Assistant administration de biens immobiliers (Niveau 5)

A5. Gestion et archivage des documents de copropriétés Sous la responsabilité en lien ou par délégation, l'AABI assure la mise à disposition éco-responsable des documents et contribue à la mise en place un système d'archivage hybride axé sur la dématérialisation, garantissant l'accès, la sécurité et la traçabilité	C13. Mettre à disposition les documents nécessaires aux différents interlocuteurs (contrat et carte de syndic, immatriculation, PV d'AG, attestation d'assurance, etc.), en utilisant des outils de gestion éco-responsable (extranet, etc.), en encourageant la dématérialisation des documents, en utilisant les systèmes de classement des documents appropriés afin de faciliter l'accès aux informations tout en réduisant l'empreinte carbone de l'entreprise		Le candidat utilise les fonctionnalités des outils de gestion documentaire éco-responsable - Il utilise efficacement les extranets, la dématérialisation et les solutions collaboratives. - Il encourage activement la dématérialisation des documents auprès des interlocuteurs. Il organise et classe les documents de manière efficace : - Il utilise des systèmes de classement appropriés pour faciliter l'accès aux informations. - Il garantit la traçabilité des documents mis à disposition. - Il respecte les règles de confidentialité et de protection des données. Il répond aux demandes des interlocuteurs de manière rapide et précise : - Il repère les documents nécessaires en fonction des demandes. - Il fournit des informations complètes et actualisées, à date. - Il explicite les procédures d'accès aux documents. Il participe de la réduction de l'empreinte carbone de l'entreprise : - Il limite les impressions utilisant du papier et qui peuvent être inutiles. - En cas d'impression, il favorise les principes d'efficience (noir et blanc, papier recyclé, réduction de taille, etc.) - Il s'assure de l'effacement / de la suppression des données, courriels et documents obsolètes, inutiles ou ne nécessitant pas d'archivage numérique sur les serveurs et outils digitaux de l'entreprise
	C14. Dans le cadre d'un travail en équipe au sein de l'agence, participer à la mise en place d'un système d'archivage hybride des documents relatifs aux contrats de syndic, combinant des outils numériques et physiques, avec une priorité donnée à la dématérialisation et à l'éco-responsabilité, afin d'accéder de façon pérenne aux documents, de garantir la sécurisation des documents et leur traçabilité		Le candidat collabore à la mise en œuvre d'un système d'archivage hybride et efficace pour les documents relatifs aux contrats de syndic : - Il combine judicieusement les outils numériques et physiques. - Il définit des procédures précises pour l'archivage et la consultation des documents. - Il tient compte des contraintes légales et réglementaires. Il privilégie la dématérialisation et l'éco-responsabilité : - Il numérise les documents en version papier dans la mesure du possible. - Il utilise des solutions numériques et sécurisées de stockage. - Il réduit l'usage de consommable (papier, encres, etc.) de l'entreprise. Il garantit la pérennité et la sécurité des documents archivés : - Il met en place des procédures de sauvegarde et de restauration des données. - Il contrôle les accès aux documents sensibles. - Il organise l'archivage physique de manière ordonnée. - Il rend compte de son action à son responsable ou le cas échéant à son gestionnaire

Intitulé : Certificat de qualification professionnelle Assistant administration de biens immobiliers (Niveau 5)

BLOC DE COMPÉTENCES N°3 : ASSURER LE SUIVI ADMINISTRATIF DE LA GESTION LOCATIVE			
ACTIVITÉS	COMPETENCES FORMULATION Verbe d'action (Objet, Comment, Finalité)	Évaluations	Critères
A6. Établissement du bail de location Sous la responsabilité en lien ou par délégation, l'AABI assure la collecte et le contrôle des dossiers de location via la plateforme digitale, rédige les projets de baux conformes dans le logiciel de gestion, et actualise les données des différentes parties prenantes et des biens immobiliers, garantissant l'exactitude et la disponibilité des informations.	C15. Collecter les éléments du dossier du contrat de location déposé par le candidat locataire notamment sur la plateforme digitale de traitement mise à disposition par l'entreprise, en utilisant, le cas échéant, ses fonctionnalités et/ou en contrôlant les pièces justificatives (pièce d'identité, justificatifs de revenus, avis d'imposition, etc.), afin d'assurer la complétude et la conformité des informations visant l'examen des candidatures des prospects à la location	Épreuve E3 « Suivi administratif de la gestion locative » E3 évalue les compétences : C15 à C23 E3 est une étude de cas qui se décompose en 3 cas à traiter sur poste informatique et à partir d'un corpus de documents et intègre un QROC portant sur le suivi administratif de la location Cas 1 : Établissement d'un bail de location Le candidat reçoit un dossier incomplet de candidature d'un locataire et un modèle de bail de location comportant des erreurs. Il dispose également des informations relatives au bien immobilier à louer et aux clauses spécifiques approuvées. Il doit : - Identifier les pièces manquantes ou non conformes, et évaluer la recevabilité de la candidature en effectuant une préanalyse méthodique ou structurée (solvabilité, garanties, respect des règles anti-discrimination) - Préparer un bail de location conforme en utilisant le logiciel de gestion immobilière et le modèle approprié, en corrigeant les erreurs identifiées et en intégrant précisément les données du bien immobilier et les clauses spécifiques validées par le gestionnaire. - Mettre à jour avec exactitude les informations relatives au futur locataire, au propriétaire et au bien immobilier concerné dans le système de gestion de l'entreprise	Le candidat identifie les pièces justificatives nécessaires à la constitution d'un dossier de location : - Il liste les documents obligatoires et facultatifs pour un dossier de location. - Il effectue des vérifications pour s'assurer de l'authenticité et de la validité des pièces fournies. - Il signale les anomalies ou incohérences détectées dans les documents. Il assure la complétude et la conformité des informations collectées : - Il compare les informations entre les différents documents pour vérifier leur cohérence. - Il s'assure que toutes les pièces requises sont présentes dans le dossier. Il facilite l'examen des candidatures des prospects à la location dans le respect des règles de lutte contre la discrimination : - Il présente les dossiers de manière explicite et organisée pour faciliter leur lecture. - Il s'assure du respect de la réglementation en matière de discrimination - Il résume les informations-clés pour le gestionnaire - Il utilise de manière efficace et appropriée les fonctionnalités de la plateforme digitale de gestion de location pour organiser et classer, présenter les dossiers.
	C16. Participer à la rédaction du bail de location à usage d'habitation dans le respect des obligations légales, en le créant dans le logiciel de gestion, en utilisant le modèle de contrats approprié et en y intégrant les données spécifiques aux biens immobiliers ainsi que les clauses approuvées par le gestionnaire pour produire des documents contractuels fiables et adaptés aux accords établis	Exemple de situations : Le candidat reçoit un ensemble de pièces qu'il doit analyser Il doit conserver uniquement les pièces obligatoires et réglementaires visées par la loi. Cas 2 : Suivi des baux de location et des obligations : Le candidat sera confronté à une situation relative au suivi des baux de location, des obligations des parties prenantes et du quittance. Il reçoit un dossier synthétisant les informations-clés (locataires, propriétaires, paiements, documents). Le candidat devra décrire l'organisation de la signature du bail de location	Le candidat applique les obligations légales relatives aux baux de location, à usage d'habitation : - Il identifie les clauses obligatoires et interdites dans un bail de location. - Il utilise les modèles de contrats approuvés par le gestionnaire. - Il adapte les clauses du bail de location en fonction des spécificités du bien immobilier et des accords établis. Le candidat utilise les logiciels de gestion pour établir les baux locatifs : - Il saisit les informations de façon précise et complète. - Il génère des documents contractuels fiables et conformes. - Il collabore efficacement avec le gestionnaire
	C17. Actualiser les données relatives aux propriétaires, locataires, fournisseurs et biens immobiliers en recueillant les informations auprès des différentes sources (locataires, propriétaires, documents, etc.), en utilisant les outils de gestion appropriés, en vérifiant régulièrement les informations et en les modifiant, si nécessaire pour garantir leur exactitude et leur disponibilité au sein de l'entreprise et pour le propriétaire bailleur	Cas 3 Suivi du quittance et rapport de gérance Le candidat est placé dans le contexte d'une agence immobilière gérant un portefeuille de biens immobiliers locatifs. Il reçoit un dossier reconstitué qui retrace les opérations courantes de gestion financière, depuis l'enregistrement des paiements jusqu'à la préparation des rapports de gérance. Il devra : Analyser le tableau de suivi des loyers et repérer les locataires en retard de paiement - Préparer un rapport de gérance pour un ou plusieurs propriétaires - Commenter son organisation et son classement de documents, son alimentation de l'espace client et sa réponse aux interlocuteurs.	Le candidat applique les procédures d'actualisation des données dans le système de gestion dans le respect du RGPD : - Il recueille les informations auprès des différentes sources disponibles et accessibles. - Il utilise de manière efficace et appropriée les outils de gestion mis à sa disposition par l'entreprise. - Il met à jour les données de manière rigoureuse et structurée Il garantit l'exactitude et la disponibilité des données : - Il vérifie l'exactitude des informations avant et après la mise à jour. - Il vérifie régulièrement les informations et les modifie, si nécessaire. - Il respecte les règles de confidentialité et de protection des données à caractère personnel. - Il documente les modifications apportées aux données pour assurer leur traçabilité

Intitulé : Certificat de qualification professionnelle Assistant administration de biens immobiliers (Niveau 5)

A7. Suivi des baux de location et des obligations des parties prenantes Sous la responsabilité en lien ou par délégation, l'AABI organise la signature des contrats, assure la transmission de tous les documents relatifs à la location du bien immobilier et met à disposition numérique et sécurisée les documents-clés.	C18. Organiser la signature du bail de location dans les délais impartis, en fixant un rendez-vous avec toutes les parties prenantes, afin de contractualiser l'acte de location et d'assurer la prise de possession du logement par le locataire dans les meilleures conditions	Exemples de situations supports du sujet : • Relance pour retard de paiement : analyser un compte locataire, identifier l'impayé, rédiger une relance et proposer une solution à l'amiable. • Demande d'un propriétaire concernant la gestion de son bien immobilier : fournir un relevé de gérance et actualiser les informations. • Préparation d'un rapport de gérance : calculer les montants à reverser ou à prélever aux propriétaires-bailleurs ou aux locataires et rédiger un compte rendu. QROC qui permet d'évaluer les connaissances du candidat relatives aux principes généraux de la gestion administrative d'un bien locatif (15 à 20 questions) Jury d'évaluation de E1 composé de 3 membres : • 2 professionnels extérieurs • 1 un représentant le collège salarié et disposant de la carte professionnelle ou délégataire (carte G ou S) • 1 un représentant le collège employeur disposant de la carte professionnelle ou délégataire (carte G ou S) • 1 représentant de l'organisme de formation (qui n'a pas dispensé la formation aux candidats) <u>Durée totale de E3 : 4 heures</u> (30 minutes de préparation et 3 heures de traitement pour les cas pratiques + 30 minutes de QROC)	Le candidat planifie les rendez-vous de signature en tenant compte des disponibilités de toutes les parties prenantes : • Il coordonne les agendas et les lieux de rendez-vous. • Il informe les parties prenantes des documents à fournir. • Il prépare les documents nécessaires à la signature. Il assure le bon déroulement de la signature : • Il vérifie l'identité des signataires. • Il s'assure que les pages du bail de location sont paraphées et signées.
	C19.Transmettre, dans les délais impartis et conformément à la réglementation en vigueur, tous les documents relatifs à la location du bien immobilier (contrat et annexes) aux locataires et aux propriétaires-bailleurs, en utilisant les modes de communication appropriés pour veiller à la bonne exécution des baux de location		Le candidat recourt aux modes de communications appropriés : • Il sélectionne le mode de communication le plus adapté à la nature des documents et aux préférences des destinataires (LRAR, LRE, courriel avec accusé de réception, etc.). Le candidat respecte les délais impartis pour l'envoi des documents : • Le candidat transmet les documents (contrat et annexes) dans les délais contractuels. • Il anticipe les échéances et planifie son travail pour éviter les retards. Il veille à la bonne exécution des contrats : • Le candidat obtient une confirmation de réception des documents par les destinataires. • Le candidat répond aux questions de manière précise, explicite et dans les meilleurs délais.
	C20. Mettre à disposition de manière sécurisée et numérique les documents indispensables (contrats, quittances, reçus, etc.) aux parties prenantes en les classant et en utilisant les plateformes et extranets appropriés afin d'en faciliter l'accès		Le candidat organise et classe les documents de manière efficace et sécurisée : • Il utilise les plateformes et extranets adéquats. • Il garantit la traçabilité des documents mis à disposition. • Il respecte les règles de confidentialité et de protection des données. Il alimente l'espace client conformément à la réglementation en vigueur : • Il s'assure que tous les documents obligatoires soient disponibles en ligne. • Il met à jour régulièrement l'espace client. • Il consulte et alimente les espaces clients de manière sécurisée.
A8. Suivi du quittancement et rapport de gérance des baux de location Sous la responsabilité en lien ou par délégation, l'AABI enregistre les paiements de loyers et de charges, vérifie les encaissements des loyers et le paiement des charges, relance les locataires en cas de retard de paiement, prépare les rapports de gérance	C21. Enregistrer les paiements de loyers et de charges (prélèvements automatiques, chèques, virements), en alimentant le logiciel de gestion locative, afin de suivre les encaissements et d'identifier les éventuels retards ou impayés		Le candidat démontre une gestion rigoureuse de l'enregistrement des paiements : • Il renseigne dans le logiciel de gestion les informations de paiement avec précision et exhaustivité (montant, date, mode de paiement, référence, etc.). • Il détecte et corrige les éventuelles erreurs de saisie. Le candidat assure un suivi méthodique des encaissements • Il contrôle la cohérence entre les paiements consignés et les informations bancaires disponibles. • Il identifie rapidement les retards ou les impayés. • Il organise et archive les justificatifs de paiement de façon ordonnée. • Il rend compte de toute problématique ou anomalie au gestionnaire
	C22. Suivre l'état d'avancement des paiements des loyers et charges en informant le gestionnaire et en appliquant les procédures nécessaires au recouvrement amiable afin d'identifier les retards ou impayés pour initier les actions de recouvrement nécessaires et prévenir des contentieux		Le candidat applique les procédures de quittancement des loyers : • Il assure le suivi des dates de paiement et des montants attendus pour chaque locataire. • Il vérifie scrupuleusement le respect des dates butoirs de paiement. • Il effectue des rapports réguliers à son gestionnaire des opérations de gestion, du solde du compte bancaire et d'éventuelles régularisations annuelles à réaliser en faveur ou en défaveur de locataire

Intitulé : Certificat de qualification professionnelle Assistant administration de biens immobiliers (Niveau 5)

	C23. Préparer les rapports de gérance, en calculant les montants à reverser aux propriétaires-bailleurs ou au locataire, en effectuant les virements bancaires associés (le cas échéant) et en envoyant les relevés de gestion, pour rendre compte de la gestion financière des biens immobiliers de manière précise et régulière.		Le candidat pratique, en lien avec le gestionnaire, les calculs relatifs aux rapports de gérance : • Il calcule les montants à reverser aux propriétaires-bailleurs et/ou locataire • Il contrôle l'exactitude des calculs. • Il effectue les ordres de virements bancaires ou il prévoit la réalisation des prélèvements bancaires complémentaires. Il rédige des relevés de gestion explicites, précis et complets : • Il présente les informations de manière synthétique et compréhensible. • Il respecte les délais d'envoi des relevés. • Il utilise les outils de bureautique et les logiciels de gestion (ex : logiciel de comptabilité immobilière, tableur, etc.) Il rend compte de la gestion financière des biens immobiliers régulièrement : • Il transmet les rapports de gérance aux propriétaires-bailleurs. • Il répond aux questions des propriétaires-bailleurs. • Il classe et archive les rapports de gérance liés aux baux de location.
--	---	--	---

Intitulé : Certificat de qualification professionnelle Assistant administration de biens immobiliers (Niveau 5)

BLOC DE COMPETECES N°4 : COORDONNER L'ENTRETIEN, LES TRAVAUX ET LA GESTION DES SINISTRES DANS LE CADRE DE L'ADMNISTRATION DE BIENS			
ACTIVITE	COMPETENCES FORMULATION Verbe d'action (Objet, Comment, Finalité)	Évaluation	Critères
A9. Suivi des travaux d'entretien et de maintenance Sous la responsabilité, en lien ou par délégation, l'AABI réceptionne la demande de travaux, organise les interventions des prestataires, assure le suivi des interventions	C24. Réceptionner la demande de travaux, en recueillant les informations reçues des occupants, en déterminant la nature et l'urgence des problèmes afin de déclencher, au besoin et selon la situation, les interventions requises	Épreuve E4 « Coordonner l'entretien, les travaux et la gestion des sinistres dans le cadre de l'administration de biens immobiliers » E4 évalue les compétences : C24 à C29 E4 est une étude de cas qui se décompose en 2 cas à traiter sur poste informatique et à partir d'un corpus de documents et intègre un QROC relatif au suivi de travaux d'entretien et de maintenance et la gestion des sinistres. Cas 1 : Suivi des travaux d'entretien et de maintenance Le candidat reçoit un dossier complet comprenant une demande de travaux et des diagnostics techniques pour un bâtiment, incluant des spécificités liées à une copropriété. Il devra : • Réceptionner la demande de travaux et des diagnostics techniques. • Organiser les interventions des prestataires en les sélectionnant et en analysant les devis réceptionnés dans le cadre de travaux courants. • Réaliser le suivi des interventions et des travaux, notamment ceux liés aux économies d'énergie, en informant régulièrement les parties prenantes de l'avancement des travaux et en gérant les imprévus • Gérer le processus administratif des demandes de financements et subventions publiques pour les travaux d'économie d'énergie, en assurant la complétude et la conformité des dossiers Exemples de cas : • Suivi des travaux d'entretien des ascenseurs / système de chauffage etc. • Suivi des travaux de réfection par suite d'un dégât des eaux important dans une copropriété touchant des locataires et des copropriétaires résidents • Gestion de travaux de rénovation énergétique en copropriété impactant locataires et propriétaires résidents (isolation externe, fenêtres, chaudière, etc.) ...	Il recueille les informations rigoureusement : • Il réceptionne les demandes de travaux des occupants pour identifier la nature et l'urgence des problèmes. • Il différencie les travaux à la charge du locataire, de ceux à la charge du propriétaire ou de la copropriété. Il évalue l'urgence et la priorité des travaux : • Il priorise les travaux en fonction de leur degré d'urgence et d'importance.
	C25. Organiser les interventions des prestataires, en les sélectionnant, en analysant les devis réceptionnés en fonction de leur qualification, de la qualité de leurs prestations et de leur coût pour garantir la qualité et la fiabilité des prestataires		Le candidat sélectionne les prestataires en fonction de critères objectifs : • Il sollicite les devis en tenant compte de la qualité, du coût et des délais. • Il sélectionne les entreprises en fonction de leurs qualifications avérées et de leurs réalisations. Il planifie les interventions efficacement : • Il coordonne les agendas des prestataires et des occupants, le cas échéant • Il anticipe les besoins en matériel et en ressources humaines et financières (en cas d'appel de fonds travaux complémentaires qui peuvent être soumis au vote en AG, en fonction du montant). • Il prévoit les réunions de chantier, si cela est nécessaire • Il rend compte de toute problématique / anomalie au gestionnaire
	C26. Assurer le suivi effectif des interventions , y compris en matière de travaux visant à réaliser des économies d'énergie, en vérifiant la prise en charge des demandes de travaux par les prestataires, en informant régulièrement les parties prenantes de l'avancement des travaux et en gérant les imprévus, pour maintenir une communication transparente et d'instaurer une relation de confiance		Le candidat assure un suivi régulier des travaux : • Il s'assure que les prestataires réalisent les travaux demandés (ordre de service, devis, etc.) • Il informe régulièrement les parties prenantes de l'avancement des travaux. Il gère les imprévus et les retards de manière proactive : • Il identifie les problèmes et les risques. • Il communique de manière transparente avec les parties prenantes. Il rend compte de toute problématique / anomalie au gestionnaire

Intitulé : Certificat de qualification professionnelle Assistant administration de biens immobiliers (Niveau 5)

A10. Gestion des sinistres Sous la responsabilité, en lien ou par délégation, l'AABI traite les sollicitations, prépare le dossier de sinistre et sa déclaration auprès des assureurs	C27. Traiter les sollicitations des copropriétaires ou locataires dans des délais impartis en les analysant, et en désamorçant les tensions générées par le sinistre déclaré, en organisant des réunions, si nécessaire, avec les parties prenantes et en s'assurant de leur disponibilité et de leur présence pour leur apporter la réponse adéquate	Cas 2 : Gestion des sinistres Le candidat est placé face à une situation de sinistre complexe au sein d'une copropriété. Il reçoit un dossier initial décrivant le sinistre et les premières sollicitations des parties prenantes. Le candidat devra interagir (par écrit, simulation orale ou jeu de rôle) avec différents acteurs (copropriétaires ou locataires, assureurs, prestataires) et démontrer sa capacité à gérer la situation conformément aux compétences attendues. Il devra notamment : - Analyser les sollicitations reçues, identifier la nature du sinistre, les parties concernées, les urgences et les priorités. - Préparer les éléments nécessaires à la constitution du dossier à transmettre à l'assureur. - Détailler les mesures d'urgence à mettre en place pour sécuriser les lieux et limiter les dégâts. - Gérer les tensions et informer précisément les parties prenantes de la prise en charge et des étapes à venir. - Proposer une coordination des interventions des prestataires, que ce soit pour les mesures d'urgence ou pour l'évaluation (ou la contestation) des dommages Exemples de situations : - Gestion d'un dégât des eaux important en copropriété - Gestion d'un incendie dans les parties communes d'une copropriété. - Gestion d'un acte de vandalisme important nécessitant une déclaration à l'assurance et des réparations urgentes.	Le candidat analyse les sollicitations de manière efficace : - Il identifie la nature du sinistre et les parties concernées. - Il recueille des informations auprès des assurances et de l'expert mandaté, le cas échéant Il désamorce les tensions relationnelles et communique de manière claire : - Il fait preuve d'empathie et de diplomatie. - Il s'assure de la présence de toutes les parties concernées lors des réunions organisées - Il apporte des réponses claires et précises aux questions. Il respecte les délais de traitement des sollicitations : - Il priorise les demandes en fonction de leur urgence, de leur importance et de leur priorité - Il informe les parties prenantes des délais de traitement.
	C28. Préparer, lorsque cela est nécessaire, le dossier de sinistre et sa déclaration auprès des assureurs dans le respect des procédures, des délais, et des garanties (dommages ouvrage, sinistres) en le soumettant au gestionnaire pour vérification et en collectant les avis des experts pour assurer une prise en charge adaptée et réactive du sinistre	QROC qui permet d'évaluer les connaissances du candidat relatives aux principes généraux de l'entretien, des travaux et de la gestion des sinistres dans le cadre de l'administration de biens immobiliers (15 à 20 questions) Jury d'évaluation de E1 composé de 3 membres : 2 professionnels extérieurs 1 un représentant le collège salarié et disposant de la carte professionnelle ou délégataire (carte G ou S) 1 un représentant le collège employeur disposant de la carte professionnelle ou délégataire (carte G ou S) 1 représentant de l'organisme de formation (qui n'a pas dispensé la formation aux candidats) Durée totale de E3 : 3 heures 30 minutes (30 minutes de préparation et 2 heures 30 de traitement pour les cas pratiques + 30 minutes de QROC)	Le candidat applique les procédures de déclaration de sinistre : - Il rassemble les documents à fournir et il vérifie les délais à respecter. - Il prépare les dossiers de sinistre de manière rigoureuse et précise. Il soumet les dossiers de sinistre au gestionnaire pour vérification : - Il présente le montage et l'argumentaire de la gestion de ce sinistre - Il tient compte des remarques et des suggestions du gestionnaire. - Il s'assure de la conformité des dossiers avant envoi aux assureurs. Il collecte les avis des experts, le cas échéant : - Il transmet les informations aux assureurs.
	C29. Coordonner les interventions des prestataires en planifiant les rendez-vous et en communiquant les informations aux locataires et à tous les copropriétaires, en rendant compte régulièrement au gestionnaire de l'avancement des interventions, pour garantir la réalisation des travaux dans les meilleures conditions		Le candidat planifie les interventions de manière efficace : - Il coordonne les agendas des prestataires, des locataires et des copropriétaires ou d'un membre du conseil syndical, le cas échéant - Il communique les informations de manière claire et précise. Il assure le suivi des interventions et rend compte de son activité : - Il vérifie l'avancement des travaux et la conformité des prestations. - Il informe régulièrement le gestionnaire de l'avancement des interventions. - Il prépare des comptes rendus de son activité