Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère chargé de l'emploi

REFERENTIEL DE CERTIFICATION

DU TITRE PROFESSIONNEL

Secrétaire-Assistant(e) Immobilier

Niveau IV

Site : http://www.emploi.gouv.fr

REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UNE SPECIALITE DU TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTERE CHARGE DE L'EMPLOI

Secrétaire-Assistant(e) Immobilier

1. Références de la spécialité

Niveau : IV
Code(s) NSF : 324 t - Secrétariat, bureautique-
Code(s) Rome : C1502
Formacode : 35011, 35035, 35054
Date de l'arrêté : 22/10/2012
Date de parution au JO de l'arrêté de spécialité : 31/10/2012
Date d'effet de l'arrêté : 07/01/2013

2. Synthèse des modalités d'évaluation pour l'accès au titre

➢ *Pour l'accès au titre professionnel* ***des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation,*** *les compétences sont évaluées au vu :*

a) De l'épreuve de synthèse basée sur une mise en situation professionnelle reconstituée dans une structure immobilière regroupant les 3 secteurs d'activités principales. Elle se déroule en deux étapes distinctes :

- une épreuve écrite : le (la) candidat(e) doit réaliser diverses productions se référant aux activités de transaction, de gestion locative et de syndic. A partir d'informations et de consignes : réaliser des tâches liées à la gestion administrative d'un portefeuille de biens immobiliers et produire les documents afférents dans le respect des délais, de la réglementation et des procédures (renseigner les mandats de vente, de location, suivre le quittancement et les règlements des locataires, présenter un tableau de suivi d'activités et des graphiques à partir de données chiffrées, etc.).
- une épreuve orale : le (la) candidat(e) doit traiter un appel téléphonique ou accueillir un visiteur selon un des scénarios préétablis choisi par le jury, traitant d'un sujet administratif ou d'une réclamation client spécifique, relatifs à la même mise en situation que l'écrit.

b) Du dossier de synthèse de pratique professionnelle (DSPP)
Tous les candidats au Titre Professionnel décrivent par activité type et à partir d'exemples concrets, les pratiques professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.
Le candidat a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.
A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à l'épreuve de synthèse, le jury évaluera les acquis du candidat et les comparera aux requis du titre.

Le (la) candidat(e) doit fournir une annexe au DSPP sous forme de fiche synthétique d'une page maximum. Cette annexe décrit la pratique professionnelle illustrant la compétence « Assurer la traçabilité et la conservation des informations ».

c) Des résultats des évaluations réalisées pendant le parcours continu de formation **(cette rubrique C ne concerne pas les candidats par VAE).**

d) D'un entretien final avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités auxquelles conduit le titre visé sur la base du Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP), de l'épreuve de synthèse et, pour les candidats d'un parcours continu de formation, des évaluations passées en cours de formation.

- *Pour l'accès au titre professionnel* ***des candidats issus d'un parcours progressif de formation ou ayant capitalisé les Certificats de Compétences Professionnelles*** *constitutifs du titre visé, les compétences sont évaluées* lors d'un entretien final avec le jury sur la base des CCP obtenus et du DSPP.

3. Le dispositif d'évaluation pour l'accès direct au titre

3.1. Les épreuves d'évaluation pour le (la) candidat(e) au Titre professionnel SAI

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Evaluations complémentaires ou Questionnement à partir d'une annexe DSPP	Assurer la traçabilité et la conservation des informations	00 h 10 mn	En amont de la session d'évaluation, le (la) candidat(e) doit rédiger une fiche synthétique qui sera annexée au DSPP. Le (la) candidat(e) décrira les modes de conservation et de traçabilité de l'information qu'il a observés lors de ses périodes en entreprise. Ce questionnement est réalisé par le jury avant l'entretien final.
Epreuve de synthèse : - Mise en situation professionnelle ou présentation différée d'un projet	Produire des documents professionnels courants Rechercher et communiquer des informations Accueillir et orienter un visiteur et traiter les appels téléphoniques Assister une équipe dans la planification et l'organisation de ses activités Préparer et suivre les dossiers administratifs liés aux transactions Préparer et suivre les opérations de gestion locative Préparer et suivre les opérations de syndic Etablir et actualiser des tableaux de suivi et des graphiques	04 h 50 mn	**Mise en situation écrite (4 h 30 mn) :** Le (la) candidat(e) passe une épreuve écrite à partir du scénario qui lui est remis (en version papier) et qui se situe dans le contexte d'une entreprise fictive du secteur de l'immobilier. Il (elle) utilise les fichiers numériques qui sont mis à sa disposition pour exécuter les travaux à remettre en fin d'épreuve, en suivant les instructions ou consignes mentionnées dans la mise en situation. **Mise en situation orale (0 h 20 mn dont 0 h 10 mn de préparation) :** L'épreuve orale se déroule en dehors de l'épreuve écrite. Il s'agit d'une simulation de situation d'accueil d'un visiteur ou d'un échange téléphonique selon un scénario préétabli choisi par le jury, qui se situe dans le même contexte d'entreprise que l'épreuve écrite.
- Questionnaire professionnel			
- Entretien technique			
Entretien final		00 h 30 mn	Y compris le temps d'échange avec le (la) candidat(e) sur le DSPP.
	Par candidat, durée de l'épreuve	05 h 30 mn, dont 00 h 50 mn devant le jury,	

Précisions pour le (la) candidat(e) issu(e) d'un parcours VAE :

Une annexe au DSPP est obligatoire sous forme de fiche synthétique d'une page maximum.
Elle décrit une pratique professionnelle illustrant la compétence « Assurer la traçabilité et la conservation des informations ».

3.2. Les modalités pour l'accès direct au titre professionnel

Les compétences professionnelles du titre et les critères d'évaluation		Session Titre Professionnel - Modalités d'évaluation				
		Evaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse Ou Questionnement à partir d'une annexe au DSPP	Epreuve de synthèse			Elément obligatoirement introduit dans l'entretien final
Compétences professionnelles	**Critères d'évaluation**		Mise en situation professionnelle ou Présentation différée d'un projet	Questionnaire professionnel	Entretien technique	
Assurer les travaux courants de secrétariat et assister une équipe						
Produire des documents professionnels courants	L'information transmise est fiable et adaptée à la situation Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées Les normes typographiques et de présentation sont respectées Les délais et les consignes sont respectés La production est adaptée au résultat attendu	☐	☒	☐	☐	☐
Rechercher et communiquer des informations	L'information transmise répond aux besoins Le mode de transmission de l'information est adapté à la situation Les écrits répondent aux normes de la communication professionnelle	☐	☒	☐	☐	☐
Assurer la traçabilité et la conservation des informations	La structure du classement numérique est claire Les courriels sont classés de façon à assurer un traitement efficace Le classement physique est organisé de façon ergonomique	☒	☐	☐	☐	☐
Accueillir et orienter un visiteur et traiter les appels téléphoniques	L'interlocuteur est écouté et sa demande est prise en compte L'expression orale est adaptée à l'interlocuteur Les informations transmises sont fiables L'attitude est courtoise quelle que soit la situation	☐	☒	☐	☐	☐
Assister une équipe dans la planification et l'organisation de ses activités	Les consignes sont respectées Les contraintes de temps et de budget sont prises en compte Les priorités sont prises en compte La mise à jour des informations est fiable Tout changement est communiqué aux personnes concernées	☐	☒	☐	☐	☐

Les compétences professionnelles du titre et les critères d'évaluation		Session Titre Professionnel - Modalités d'évaluation				
Compétences professionnelles	**Critères d'évaluation**	Evaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse Ou Questionnement à partir d'une annexe au DSPP	Epreuve de synthèse Mise en situation professionnelle ou Présentation différée d'un projet	Questionnaire professionnel	Entretien technique	Elément obligatoirement introduit dans l'entretien final
Traiter et suivre administrativement les activités immobilières de transaction, de location et de syndic						
Préparer et suivre les dossiers administratifs liés aux transactions	Les procédures et la réglementation en vigueur sont respectées Les échéances de réalisation et de communication des documents sont respectées Les éléments portés sur les documents sont fiables	☐	☒	☐	☐	☐
Préparer et suivre les opérations de gestion locative	Les procédures et la réglementation en vigueur sont respectées Les éléments portés sur les documents sont fiables Les échéances sont respectées	☐	☒	☐	☐	☐
Préparer et suivre les opérations de syndic	Les procédures et la réglementation sont respectées Les échéances sont respectées L'information transmise est fiable et répond à la demande Les priorités ou urgences sont prises en compte	☐	☒	☐	☐	☐
Etablir et actualiser des tableaux de suivi et des graphiques	Les données saisies sont fiables Les formules de calcul utilisées sont correctes Les graphiques sont représentatifs de l'objectif recherché La lisibilité est facilitée par l'organisation des données	☐	☒	☐	☐	☐

Obligations règlementaires le cas échéant :
Néant

03. Le dispositif d'évaluation pour l'accès direct au titre (suite)

3.3. Les compétences professionnelles transversales évaluées lors de la session du titre*

Compétences transversales et critères d'évaluation		Rappel des modalités d'évaluation définies dans la Session Titre Professionnel				
Compétences transversales	Critères d'évaluation	Evaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse Ou Questionnement à partir d'une annexe au DSPP	Epreuve de synthèse			Elément obligatoirement introduit dans l'entretien final
			Mise en situation professionnelle ou Présentation différée d'un projet	Questionnaire professionnel	Entretien technique	
Organiser ses activités et gérer les priorités	Les productions sont réalisées dans les délais impartis L'organisation est cohérente Les priorités ou urgences sont prises en compte	☐	☒	☐	☐	☐
Adopter un comportement orienté client et service	La posture est adaptée à la situation Les réponses apportées sont satisfaisantes pour les deux parties	☐	☒	☐	☐	☐
Agir avec rigueur en vérifiant l'application des procédures et le respect de la confidentialité	Le traitement des opérations est conforme aux procédures Le contrôle des opérations réalisées est exhaustif La confidentialité est respectée	☐	☒	☐	☐	☐

** Il n'y a pas d'évaluation spécifique*

4 - Conditions particulières de présence et d'intervention du jury propre au titre

Protocole d'intervention du jury propre au titre :

La présence du jury est nécessaire pour :

- l'évaluation des travaux de l'épreuve écrite,
- le déroulement de la mise en situation orale,
- l'entretien final.

Conditions particulières de composition du jury :

5 - Conditions particulières de surveillance et de confidentialité prévues au cours de l'épreuve de synthèse

La présence d'un surveillant est indispensable pendant toute la durée de l'épreuve écrite. Il doit veiller à l'utilisation non frauduleuse des capacités d'échanges informatiques en mettant en place soit un dispositif de contrôle des échanges d'informations sur les postes informatiques, dispositif dont les candidats doivent être informés, soit une surveillance physique renforcée.

Annexe

Plateau technique de la session Titre Professionnel

Titre professionnel : Secrétaire-Assistant(e) Immobilier

- **Le(s) lieu(x) de déroulement de l'évaluation pour la session Titre Professionnel**

La mise en situation professionnelle reconstituée s'effectue dans le centre de certification.

- **Les locaux pour la session TP**

Désignation et description des locaux	Observations
Une salle pour la mise en situation professionnelle écrite. Mise en situation orale : - dans le cas d'une simulation téléphonique : 2 salles reliées par téléphone, la 1ère pour le jury, la 2ème pour le candidat - dans le cas d'une simulation d'accueil en face à face : 1 seule salle où le jury évalue le candidat. Une salle pour l'entretien final avec le jury (éventuellement plusieurs salles si plusieurs jurys). Une salle de délibération pour le jury.	

➢ Les équipements pour la session TP

Désignation et description	Dotation collective évaluée pour un nombre de 16 candidat(s) maximum	Dotation individuelle
Postes de travail	Une imprimante partagée. *Mise en situation orale :* Postes téléphoniques équipés d'un haut-parleur.	Mise en situation écrite : Un poste de travail avec micro-ordinateur équipé de logiciels courants de bureautique (traitement de texte, tableur, PréAO, gestionnaire de messagerie et d'agendas), connecté à Internet et accès à imprimante.
Documentation	Dictionnaires, grammaire. Mémentos immobilier (de type Lefebvre), disponibles dans la salle d'examen ou sur Internet par abonnements spécifiques.	
Autres	Fournitures de bureau courantes.	

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère chargé de l'emploi

REFERENTIEL DE CERTIFICATION

DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Secrétaire-Assistant(e) Immobilier

REFERENTIEL DE CERTIFICATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Secrétaire-Assistant(e) Immobilier

Les épreuves d'évaluation pour le candidat(e) aux Certificats de Compétences Professionnelles

CCP 1 - Assurer les travaux courants de secrétariat et assister une équipe

Modalités	Pour tout candidat	Compétences évaluées	Durée	Observations
Mise en situation professionnelle ou présentation différée d'un projet	☒	Accueillir et orienter un visiteur et traiter les appels téléphoniques Produire des documents professionnels courants Rechercher et communiquer des informations Assister une équipe dans la planification et l'organisation de ses activités	04 h 10 mn	**Mise en situation écrite (4 h 00 mn) :** Dans le cadre d'une entreprise fictive et à partir d'informations et de consignes, le (la) candidat(e) doit traiter différents dossiers et produire les documents afférents dans le respect des délais et des procédures. **Mise en situation orale (0h 10 mn dont 0 h 05 mn de préparation) :** Simulation d'un échange téléphonique ou d'une situation d'accueil d'un visiteur, selon un scénario préétabli, choisi par les évaluateurs. Cette épreuve orale -qui se déroule en dehors de l'épreuve écrite-, se situe dans la même structure fictive que l'épreuve écrite.
Questionnaire professionnel	☐			
Entretien technique	☒		00 h 20 mn	Cet entretien a pour objectif d'analyser la mise en situation professionnelle et de vérifier le niveau de maîtrise par le (la) candidat(e) des compétences requises pour l'exercice de l'activité.
Questionnement à partir d'une annexe DSPP	☒	Assurer la traçabilité et la conservation des informations	00 h 10 mn	En amont de l'évaluation, le (la) candidat(e) doit rédiger une fiche synthétique qui sera annexée au DSPP. Le (la) candidat(e) décrira les modes de conservation et de traçabilité de l'information qu'il a observés lors de ses périodes en entreprise. Ce questionnement est réalisé par le binôme d'évaluateurs avant l'entretien technique.
		Par candidat, durée de l'épreuve Dont devant binôme évaluateurs	04 h 40 mn 00 h 35 mn	

CCP 2 - Traiter et suivre administrativement les activités immobilières de transaction, de location et de syndic

Modalités	Pour tout candidat	Compétences évaluées	Durée	Observations
Mise en situation professionnelle ou présentation différée d'un projet	☒	Etablir et actualiser des tableaux de suivi et des graphiques Préparer et suivre les opérations de syndic Préparer et suivre les dossiers administratifs liés aux transactions Préparer et suivre les opérations de gestion locative	04 h 00 mn	Dans le cadre d'une entreprise fictive et à partir d'informations et de consignes, le (la) candidat(e) doit traiter différents dossiers et produire les documents afférents dans le respect des délais et des procédures
Questionnaire professionnel	☐			
Entretien technique	☒		00 h 20 mn	Cet entretien a pour objectif d'analyser la mise en situation professionnelle et de vérifier le niveau de maîtrise par le (la) candidat(e) des compétences requises pour l'exercice de l'activité.
Questionnement à partir d'une annexe DSPP	☐			
		Par candidat, durée de l'épreuve Dont devant binôme évaluateurs	04 h 20 mn 00 h 20 mn	

ANNEXE AU RC TITRE ET CCP ÉTABLISSANT LES CORRESPONDANCES AVEC LA VERSION PRECEDENTE DU TITRE PROFESSIONNEL

Tableau des correspondances avec les versions précédentes du TP

N° CCP	SECRETAIRE ASSISTANT(E) IMMOBILIER Arrêté du 10/12/2007	N° CCP	Secrétaire-Assistant(e) Immobilier Arrêté du 22/10/2012
CCP 1	ASSURER LES TRAVAUX COURANTS DE SECRETARIAT ET ASSISTER UNE EQUIPE	CCP 1	Assurer les travaux courants de secrétariat et assister une équipe
CCP 2	TRAITER ET SUIVRE ADMINISTRATIVEMENT LES ACTIVITES IMMOBILIERES DE TRANSACTION, DE LOCATION ET DE SYNDIC	CCP 2	Traiter et suivre administrativement les activités immobilières de transaction, de location et de syndic

GLOSSAIRE DES MODALITES D'EVALUATION

du Référentiel de Certification (RC)

EVALUATIONS COMPLEMENTAIRES OU ANNEXE AU DOSSIER DE SYNTHESE DE PRATIQUE PROFESSIONNELLE (DSPP)

- **Les évaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse**

  Cette modalité s'applique à des cas particuliers que la spécialité du titre rend nécessaire : elle ne s'assimile à aucune autre catégorie d'évaluation, ni aux obligations réglementaires éventuelles précisées dans le Référentiel de Certification du titre professionnel considéré, et pour lesquelles une rubrique existe.

- **Le questionnement à partir d'une annexe au DSPP**

  Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet…), dont le Référentiel de Certification précise qu'elle doit être annexée au Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Précisions pour le (la) candidat(e) issu(e) de la VAE » mentionne en quoi consistent ces annexes.

EPREUVE DE SYNTHESE

L'épreuve de synthèse peut consister en une mise en situation professionnelle ou en la présentation différée d'un projet. Elle peut également intégrer un questionnaire professionnel et/ou un entretien technique.

- **La mise en situation professionnelle**

  Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe du référentiel de certification.

- **La présentation différée d'un projet**

  Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet ou d'une production réalisés dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet ou cette production en amont de la session. Lorsqu'il est issu d'un parcours de Validation des Acquis de l'Expérience (VAE), les modalités de réalisation du projet sont précisées dans la rubrique « Précisions pour le (la) candidat(e) issu(e) de la VAE ».

- **Le questionnaire professionnel**

  Il s'agit d'un questionnaire écrit passé sous surveillance et dans le temps de l'épreuve de synthèse. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'attester de certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

- **L'entretien technique**

  L'entretien technique peut être prévu par le Référentiel de Certification. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

L'ENTRETIEN FINAL

- **L'entretien final avec le jury est obligatoire. Il permet au jury de s'assurer, que le candidat possède :**
  - La compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice,
  - La connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier,

  Dans certains cas, il peut couvrir l'évaluation de certaines compétences professionnelles du titre lorsque le Référentiel de Certification le mentionne.

  Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP).

****

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le RC comme partie de la session d'évaluation du titre, donne lieu à instrumentation dans le Dossier Technique d'Evaluation (pour le candidat, le jury et le centre organisateur).

Reproduction interdite
Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle
"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droits ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un artifice ou un procédé quelconques."



Réalisé par l'AFPA pour le compte de l'Etat