



REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

DU TITRE PROFESSIONNEL

Secrétaire-Assistant(e) Immobilier

Niveau IV

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

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du Titre Professionnel	5
Contexte de l'examen du Titre Professionnel	5
Tableau des activités	5
Vue synoptique de l'emploi-type	6
Fiche emploi type	7
Fiche activité type	11
Fiche compétence professionnelle	15
Fiche des compétences transversales de l'emploi type	25
Glossaire technique	26
Glossaire du REAC	27

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAI	TP-00393	REAC	04	12/11/2012	12/11/2012	3/30

Introduction

Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

Le Titre Professionnel «Secrétaire-Assistant(e) immobilier» a été réexaminé en 2007 et a fait l'objet de l'arrêté du 10 décembre 2007 (parution au J.O. du 6 janvier 2008) avec prise d'effet au 6 janvier 2008 pour une validité de 5 ans.

La révision du titre en 2012 présente la même configuration en deux activités types. Elle correspond toujours aux besoins du marché du travail pour l'emploi concerné.

Contexte de l'examen du Titre Professionnel

L'analyse d'études parues récemment^[1] sur les métiers du secrétariat, complétée par une veille documentaire et une enquête menée auprès de spécialistes du recrutement et des professionnels de l'immobilier, portant sur les trois secteurs d'activités concernés (transaction, gestion locative et syndic de copropriété), confirment que la profession de secrétaire-assistant(e) immobilier regroupe à la fois les fonctions de base d'un secrétariat généraliste et les technicités propres à chaque secteur.

L'emploi demeure organisé autour des mêmes missions, exercées en général au sein d'une équipe, dont les évolutions principales sont axées sur les avancées technologiques et sur les réglementations liées au secteur.

Les intitulés du titre professionnel et des deux activités principales restent identiques à la précédente version, l'activité type 1 restant basée sur des compétences communes avec le titre professionnel de secrétaire-assistante, comme tous les secrétariats de niveau IV. Elle suit donc les mêmes évolutions.

Les activités spécifiques à la transaction, à la gestion locative et au syndic restent regroupées dans une seule activité type 2. Les trois composantes de cette activité sont complémentaires et peuvent être exercées séparément ou simultanément, en fonction de la taille et de la spécialisation de la structure.

^[1] Etude prospective sur les métiers de l'assistanat par RANDSTAD et la FFMAS, février 2011.

Etre secrétaire/assistant(e), d'Hélène Delahaye et François Granier, paru aux Editions Lieux Dits en février 2011.

Tableau des activités

Ancien TP	Nouveau TP
ASSURER LES TRAVAUX COURANTS DE SECRETARIAT ET ASSISTER UNE EQUIPE	Assurer les travaux courants de secrétariat et assister une équipe
TRAITER ET SUIVRE ADMINISTRATIVEMENT LES ACTIVITES IMMOBILIERES DE TRANSACTION, DE LOCATION ET DE SYNDIC	Traiter et suivre administrativement les activités immobilières de transaction, de location et de syndic

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAI	TP-00393	REAC	04	12/11/2012	12/11/2012	5/30

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Assurer les travaux courants de secrétariat et assister une équipe	1	Produire des documents professionnels courants
		2	Rechercher et communiquer des informations
		3	Assurer la traçabilité et la conservation des informations
		4	Accueillir et orienter un visiteur et traiter les appels téléphoniques
		5	Assister une équipe dans la planification et l'organisation de ses activités
2	Traiter et suivre administrativement les activités immobilières de transaction, de location et de syndic	6	Préparer et suivre les dossiers administratifs liés aux transactions
		7	Préparer et suivre les opérations de gestion locative
		8	Préparer et suivre les opérations de syndic
		9	Etablir et actualiser des tableaux de suivi et des graphiques

FICHE EMPLOI TYPE

Secrétaire-Assistant(e) Immobilier

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice (rubrique RNCP)

Le (la) secrétaire-assistant(e) immobilier exerce son activité, à la fois administrative et commerciale, dans le secteur de la transaction, de l'administration ou de la gestion de biens immobiliers.

Il (elle) travaille sous l'autorité et par délégation d'un dirigeant qui, dans le cadre d'une profession réglementée, détient une carte professionnelle et dispose d'un mandat du client, pour la vente, l'achat ou la gestion de son bien.

Il (elle) assure l'accueil et le conseil de premier niveau auprès de la clientèle en répondant à ses demandes, en face à face ou au téléphone. Il (elle) doit faire face à des situations variées qui demandent une bonne connaissance des spécificités du secteur et un sens du contact. La "relation client" est une dimension essentielle de son métier.

Dans ses fonctions administratives, il (elle) facilite le travail du responsable ou de l'équipe, en coordonnant les diverses opérations : il (elle) prépare les dossiers administratifs des transactions, de location ou de syndic de copropriétés et en assure le suivi, ce qui nécessite une bonne connaissance des procédures en vigueur et une grande rigueur. Il (elle) tient compte des réglementations applicables au secteur de l'immobilier et de leurs modifications et s'adapte en permanence aux évolutions technologiques liées à son métier.

Garant(e) de la confidentialité des informations personnelles et administratives portées à sa connaissance, il (elle) se doit de respecter la vie privée de la clientèle.

En agence immobilière, il (elle) s'occupe de la communication et de la publicité (préparation des annonces sur les biens, mise en place de l'affichage en vitrine, suivi du site Internet, etc.). En gestion locative ou en syndic, il (elle) est amené(e) à suivre les éléments budgétaires liés aux décomptes de charges, et à assurer les relances de règlements des loyers, jusqu'à la mise au contentieux.

En relation constante avec les partenaires professionnels (assureurs, organismes sociaux, notaires, etc.) et les clients (propriétaires, locataires, bailleurs), il (elle) organise son travail de façon autonome en appréciant les urgences et les priorités. Son champ de responsabilité est fonction de la délégation qui lui est accordée par sa hiérarchie. Cependant, il (elle) n'intervient pas au niveau décisionnel.

Il (elle) travaille de façon sédentaire soit dans une agence, soit dans un bureau, dans le cadre d'une organisation définie, en appliquant les consignes fixées par le responsable de l'établissement et en respectant les délais exigés par les procédures. Dans certains contextes d'emploi, il (elle) peut être amené(e) à se déplacer de manière occasionnelle pour effectuer des visites de biens.

Il (elle) utilise couramment les outils bureautiques et les technologies de communication, ainsi que des logiciels spécifiques à l'activité.

Dans certaines structures et selon l'emplacement géographique, l'usage d'une langue étrangère peut être nécessaire pour assurer l'accueil physique et téléphonique.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAI	TP-00393	REAC	04	12/11/2012	12/11/2012	7/30

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre (rubrique RNCP)

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Le domaine de la transaction (mise en location ou vente de biens), majoritairement développé en agences immobilières, pouvant être détenues par un agent immobilier en son nom propre, ou sous une enseigne faisant partie d'un réseau.
- La gestion locative, développée à la fois par les administrateurs de biens, les agences de transactions et gestion et par les opérateurs du logement social.
- La fonction de syndic de copropriété peut être exercée soit en agences regroupant les autres activités, soit en cabinets à vocation unique.

L'emploi de secrétaire-assistant(e) immobilier s'exerce dans différents types d'entreprises privées (agences immobilières, syndicats de copropriétés, administrateurs de biens) ou dans le secteur du logement social en établissements privés ou publics de tailles variées (Offices Publics d'Aménagement et de Construction - Opac -, offices ou sociétés coopératives ou anonymes de HLM - bailleurs sociaux).

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Secrétaire d'agence
- Assistant(e) commerciale Transactions
- Assistant(e) gestion locative
- Assistant(e) Syndic

Le (la) secrétaire-assistant(e) immobilier peut évoluer avec de l'expérience vers une fonction de négociateur, de gestionnaire de copropriété ou de chargé(e) de gestion locative.

Réglementation d'activités (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Néant

Liens avec d'autres certifications (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Selon les modalités définies par arrêté relatif aux titres professionnels de niveau IV de la filière, liens avec les titres professionnels de :

- Secrétaire-Assistant(e)
- Secrétaire Comptable
- Secrétaire-Assistant(e) Médico-Social(e)

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAI	TP-00393	REAC	04	12/11/2012	12/11/2012	8/30

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Assurer les travaux courants de secrétariat et assister une équipe
Produire des documents professionnels courants
Rechercher et communiquer des informations
Assurer la traçabilité et la conservation des informations
Accueillir et orienter un visiteur et traiter les appels téléphoniques
Assister une équipe dans la planification et l'organisation de ses activités

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

Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Organiser ses activités et gérer les priorités
Adopter un comportement orienté client et service
Agir avec rigueur en vérifiant l'application des procédures et le respect de la confidentialité

Niveau et/ou domaine d'activité (rubrique RNCP)

Niveau IV (Nomenclature de 1969)
Convention(s) : CCNI
Code(s) NSF :
324 t - Secrétariat, bureautique

Fiche(s) Rome de rattachement (rubrique RNCP)

C1502 Gestion locative immobilière

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAI	TP-00393	REAC	04	12/11/2012	12/11/2012	9/30

FICHE ACTIVITÉ TYPE
N° 1

Assurer les travaux courants de secrétariat et assister une équipe

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Cette activité constitue un premier niveau d'employabilité dans les métiers du secrétariat.

Le (la) secrétaire-assistant(e) immobilier prend en charge les travaux classiques de secrétariat : gestion du courrier et des appels téléphoniques, assistantat d'une ou plusieurs personnes au sein de l'équipe en gérant les agendas et les plannings, traitement de l'information, mise en forme de documents dans le respect des chartes graphiques liées au réseau, classement et archivage, accueil et information des visiteurs, etc.

Il (elle) peut être amené(e) à utiliser une langue étrangère, quand la situation géographique de l'agence ou le type de clientèle l'exige.

Il (elle) assure de façon autonome l'organisation de son travail et des tâches courantes à accomplir. La gamme de ses activités est particulièrement variée et nécessite une forte maîtrise de la gestion du temps.

Son degré de responsabilité varie selon l'organisation, la taille et le domaine d'activité de la structure.

Le (la) secrétaire-assistant(e) immobilier utilise des outils bureautiques et de communication ainsi que des progiciels développés spécifiquement pour l'entreprise ou pour une activité donnée. Il (elle) s'adapte en permanence à leur évolution et peut être amené(e) à assurer une assistance à l'utilisation de ces outils et espaces collaboratifs.

Il (elle) est en relation avec un grand nombre d'interlocuteurs. Il (elle) facilite la communication de l'information entre le responsable, ses collaborateurs et l'externe, en jouant un rôle de coordination et d'organisation au sein de l'équipe.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAI	TP-00393	REAC	04	12/11/2012	12/11/2012	11/30

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Produire des documents professionnels courants
Rechercher et communiquer des informations
Assurer la traçabilité et la conservation des informations
Accueillir et orienter un visiteur et traiter les appels téléphoniques
Assister une équipe dans la planification et l'organisation de ses activités

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Organiser son environnement de travail et ses activités
Assurer une veille technologique et s'adapter aux évolutions des outils bureautiques et de communication
S'adapter à des situations et des interlocuteurs variés

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAI	TP-00393	REAC	04	12/11/2012	12/11/2012	12/30

FICHE ACTIVITÉ TYPE

N° 2

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

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Cette activité constitue le socle du métier spécialisé des différents contextes d'emploi de l'immobilier. Le traitement d'opérations des biens immobiliers (avant-contrats, mandats de vente, mandats de mise en location, aide à la gestion d'un parc immobilier, organisation et suivi d'assemblées générales en syndic de copropriété) implique une "poly-compétence" sur les fonctions de base du métier qui favorise la mobilité intra ou inter-entreprises du secteur.

Le (la) secrétaire-assistant(e) immobilier met en forme, actualise et suit la publicité (vitrines, médias, sites Internet, affiches, brochures, annonces).

Il (elle) prépare les éléments pour la visite des biens (locations, ventes), repère et planifie les différentes étapes administratives liées aux transactions (ventes, locations) et les suit jusqu'à signature de l'acte authentique.

En gestion locative, il (elle) établit les documents nécessaires depuis la constitution du dossier pour la mise en place du locataire et jusqu'à son départ.

Il (elle) répond aux demandes d'informations, d'interventions techniques et aux réclamations concernant des dysfonctionnements de premier niveau. Il (elle) renseigne sur les procédures à suivre et évalue l'importance et l'urgence de la demande, en conciliant satisfaction de l'interlocuteur et intérêt de l'entreprise lorsque nécessaire.

Il (elle) contribue au suivi du déroulement de ces opérations en collectant des données chiffrées et des informations pour compléter des tableaux de suivi existants, à la demande de sa hiérarchie.

Il (elle) est soumis(e) dans l'exécution de ses tâches, et dans la limite de son champ de délégation, au respect de la réglementation applicable aux missions de l'agent immobilier (régies par la Loi Hoguet n° 70-9 du 2 janvier 1970 et son décret d'application du 20 juillet 1972 réglementant les conditions d'exercice des activités relatives à certaines opérations portant sur les immeubles et les fonds de commerce), telles que le commercial (dans la relation avec les acheteurs, les vendeurs, les bailleurs, les locataires), le technique (relations avec les prestataires de services), le juridique (respect de la réglementation), le social (dans le secteur public).

L'accès à des informations personnelles implique le respect des règles de confidentialité.

Quel que soit le contexte (gestion locative, construction, rénovation habitat, ou immobilier d'entreprise), la fonction revêt de nombreuses similitudes de tâches, dans un souci constant du suivi des réglementations, du processus qualité et des normes environnementales.

Il (elle) organise son temps et son travail en autonomie, en fonction du périmètre de responsabilité délégué par son responsable hiérarchique, dans le respect des échéances et des procédures de l'entreprise.

Il (elle) est amené(e) à travailler en relation constante avec tous les membres de l'équipe : responsable, négociateurs, chargés de clientèle, comptable, techniciens, et les partenaires extérieurs.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAI	TP-00393	REAC	04	12/11/2012	12/11/2012	13/30

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

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

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Organiser ses activités et gérer les priorités
Adopter un comportement orienté client et service
Agir avec rigueur en vérifiant l'application des procédures et le respect de la confidentialité

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAI	TP-00393	REAC	04	12/11/2012	12/11/2012	14/30

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 1

Produire des documents professionnels courants

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Saisir et présenter des documents professionnels courants pour transmettre les informations de manière adaptée et dans les délais impartis aux destinataires, en utilisant l'application bureautique la plus appropriée à la production attendue ou le progiciel propre au secteur d'activité. Respecter les consignes, les chartes graphiques, les règles orthographiques et grammaticales.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence s'exerce de façon autonome dans tous types de structures et dans tous secteurs d'activités, sous la responsabilité du hiérarchique. La production est à destination d'interlocuteurs internes et externes.

Critères de performance

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

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des règles orthographiques et grammaticales
Connaissance des règles typographiques, des normes de présentation et de communication professionnelle
Connaissance du vocabulaire technique du secteur d'activité

Choisir l'outil bureautique adapté et utiliser la fonction appropriée aux travaux à réaliser
Utiliser le vocabulaire technique du secteur d'activité
Présenter les documents professionnels selon les normes requises
Contrôler sa production avant transmission
Utiliser des outils d'information et de communication
S'adapter aux évolutions des outils technologiques

Respecter les règles de discrétion professionnelle

Organiser son travail en fonction des priorités et de la complexité de la production demandée

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAI	TP-00393	REAC	04	12/11/2012	12/11/2012	15/30

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 2

Rechercher et communiquer des informations

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'une demande du hiérarchique ou des collaborateurs, ou en fonction des besoins liés à l'activité propre du (de la) secrétaire-assistant(e), consulter des sources d'information identifiées, rechercher, sélectionner et exploiter des informations afin de les mettre à disposition du destinataire, interne ou externe, sous une forme adaptée au contenu et à la demande.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce quotidiennement dans tous types de structures et dans tous secteurs d'activités. L'étendue des domaines de recherche et la nécessité d'exploiter une information toujours actualisée impliquent l'utilisation quasi permanente d'Internet.

Critères de performance

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
Les différentes sources d'information sont fiables
Les informations recherchées sont adaptées et clairement retransmises

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Maîtrise de la langue française écrite
Connaissance du vocabulaire technique utilisé dans la structure
Connaissance des procédures et usages de l'entreprise en matière d'utilisation d'Internet

Choisir le mode de transmission adéquat
Utiliser Internet avec pertinence et rapidité
Sélectionner l'information adéquate et la vérifier
Utiliser les différents outils d'information et de communication
Utiliser les outils bureautiques appropriés
Prendre des notes
Rédiger des écrits professionnels courants
Présenter les écrits selon les normes professionnelles
Restituer oralement les informations recherchées

Sélectionner avec discernement les informations

Organiser son travail en fonction des priorités et de la nature de la production demandée
Respecter les délais dans la transmission des informations
Synthétiser les informations dans leur transmission

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAI	TP-00393	REAC	04	12/11/2012	12/11/2012	16/30

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 3

Assurer la traçabilité et la conservation des informations

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Concevoir et mettre en œuvre un plan de classement pour garantir l'accessibilité aux dossiers par les tiers habilités. Organiser de façon ergonomique le classement et l'archivage physiques et numériques selon les règles en vigueur, en tenant compte de l'évolution prévisible de l'activité et en veillant à la sécurité et à la confidentialité des informations.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce quotidiennement dans tous types de structures et dans tous secteurs d'activités, de façon autonome.

Critères de performance

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

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de la structure et de son fonctionnement
Connaissance des différentes typologies de classement
Connaissance de base des règles juridiques de conservation des documents
Connaissance de l'environnement informatique

Utiliser différents moyens de sauvegarde des fichiers numériques
Concevoir et appliquer des procédures et modes opératoires
Organiser ses courriels avec efficacité
Assurer une veille sur les évolutions des outils technologiques

Respecter les règles de confidentialité des informations
Respecter les règles juridiques de conservation des documents

Organiser son environnement de travail en fonction des priorités

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAI	TP-00393	REAC	04	12/11/2012	12/11/2012	17/30

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 4

Accueillir et orienter un visiteur et traiter les appels téléphoniques

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de contribuer au bon fonctionnement du service et à la satisfaction des interlocuteurs, accueillir des visiteurs et les orienter vers les personnes et services concernés conformément aux consignes. Emettre et réceptionner des appels téléphoniques et assurer la transmission des messages selon les instructions reçues et dans les limites de sa délégation, en adoptant un ton et une expression adaptés.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans tous types de structures et dans tous secteurs d'activités. Elle est caractérisée par la gestion simultanée de l'accueil physique, téléphonique et des travaux courants de secrétariat. Selon le contexte de la structure, l'utilisation courante de formules types en anglais peut être requise.

Critères de performance

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

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de la structure et de son organisation
Maîtrise de la langue française
Connaissance des techniques de communication
Connaissance de phrases types en anglais

Utiliser les outils de communication : téléphone en réseau et mobile, messagerie téléphonique, télécopieur
S'exprimer distinctement et avec un vocabulaire adapté
Prendre des notes manuscrites ou en saisie simultanée
Epeler des noms et des adresses courriel et énoncer des numéros de téléphone en anglais
Retranscrire des noms, des adresses courriel et des numéros de téléphone énoncés en anglais

Utiliser les techniques de communication appropriées à la situation
Adapter son attitude et son comportement aux diverses situations
Respecter les règles de discrétion professionnelle
Garder le contrôle de soi et une attitude courtoise face à une situation délicate

Organiser son travail en fonction des priorités pour faire face à la multiplicité des tâches et aux interruptions fréquentes des tâches en cours dans la situation d'accueil

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAI	TP-00393	REAC	04	12/11/2012	12/11/2012	18/30

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Assister une équipe dans la planification et l'organisation de ses activités

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des priorités, des délais et des contraintes budgétaires définis par la hiérarchie, anticiper, planifier les rendez-vous et organiser les réunions et les déplacements d'une équipe afin de contribuer à la bonne articulation des activités de l'équipe. Utiliser à bon escient les outils de planification et de gestion du temps, tenir à jour les agendas et plannings, informer les interlocuteurs concernés des modifications et alerter en cas de difficultés d'organisation prévisibles. Assurer l'organisation logistique des activités, établir les comptes rendus et le suivi des budgets correspondants.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans tous types de structures et dans tous secteurs d'activités, sous la responsabilité d'un ou plusieurs hiérarchiques, au sein d'équipes spécialisées ou pluridisciplinaires, avec un degré d'autonomie en fonction du niveau de délégation accordé. Elle peut s'exercer dans des situations d'urgence en raison d'imprévus ou de difficultés de gestion du temps des membres de l'équipe.

Critères de performance

Les consignes sont respectées
Les contraintes de temps et de budget sont prises en compte
Les calculs nécessaires à l'établissement des budgets et de leur suivi sont justes
Les priorités sont prises en compte
La mise à jour des informations est fiable
Tout changement est communiqué aux personnes concernées

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de base en géographie
Connaissance des postes budgétaires en matière de déplacements
Connaissance des règles d'expression écrite et orale

Recenser le matériel nécessaire à la tenue des réunions
Créer une liste de tâches et un échéancier
Etablir une feuille de route
Utiliser des sources d'information identifiées pour l'organisation des déplacements et des réunions
Utiliser un tableur et un traitement de texte
Utiliser les outils collaboratifs de planification : téléphone, messageries, agendas partagés, outils de communication à distance
Rédiger un compte rendu
S'adapter aux outils et aux évolutions technologiques

Négocier avec un prestataire pour obtenir des conditions favorables
Instaurer une relation professionnelle positive avec les différents interlocuteurs
Anticiper et faire preuve d'initiative et de réactivité en cas d'imprévu

Repérer les urgences et les priorités et organiser son travail en conséquence

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAI	TP-00393	REAC	04	12/11/2012	12/11/2012	19/30

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 6

Préparer et suivre les dossiers administratifs liés aux transactions

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir de la négociation réalisée entre l'agent immobilier et un propriétaire vendeur et un acquéreur potentiel ou un bailleur et un locataire d'un bien immobilier, réaliser le traitement administratif des différentes opérations liées aux transactions, en respectant la réglementation, les procédures en vigueur et la confidentialité. Accueillir les différents interlocuteurs, leur transmettre l'information de premier niveau et les orienter. Assurer la publicité du bien sur le lieu de vente et la mise en place de la communication, constituer les dossiers et préparer les mandats en planifiant les différentes étapes, sous les directives de son responsable hiérarchique et dans le respect des délais impartis. Assurer la tenue des registres obligatoires.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce sous l'autorité du hiérarchique, ou sur les consignes d'un négociateur commercial à chaque fois qu'il y a vente ou location d'un bien.

L'implication du (de la) secrétaire-assistant(e) immobilier dans certaines tâches dépend de la taille de l'agence et du niveau de délégation des missions qui lui sont confiées.

Critères de performance

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

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des procédures de vente ou de mise en location d'un bien immobilier

Connaissance des fondamentaux de la loi Hoguet et de ses textes d'application

(réglementant les conditions d'exercice des activités relatives aux opérations immobilières)

Connaissance des différents documents types (mandats de vente et de location, compromis) et des registres

Connaissance de base du droit immobilier appliqué à la transaction

Connaissance des sources et circuits d'information et de communication

Utiliser un traitement de texte et un logiciel de retouches de photos numériques

Utiliser un logiciel de transaction immobilière

Utiliser les outils de communication courants

Etablir les textes d'annonces

Faire les mises à jour d'un site Web

Remplir les mandats types et les registres obligatoires

Etre à l'écoute de la clientèle et l'informer avec discernement

Respecter la confidentialité

Organiser son travail en fonction des priorités

Contrôler la bonne application des procédures

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAI	TP-00393	REAC	04	12/11/2012	12/11/2012	20/30

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 7

Préparer et suivre les opérations de gestion locative

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Assurer le traitement administratif des différentes opérations liées à la location d'un bien immobilier confié en gérance, en respectant la réglementation, les procédures en vigueur et la confidentialité. Communiquer l'information de premier niveau aux différents interlocuteurs (locataires, bailleurs, prestataires,...) Constituer les dossiers du bailleur et du locataire en contrôlant toutes les pièces nécessaires, préparer le mandat de gérance et le contrat de location (bail), à partir de modèles types et des consignes données par le responsable. Organiser les différentes étapes et assurer le suivi des paiements des loyers et des charges, jusqu'au précontentieux, le cas échéant. Gérer les révisions de loyers et les provisions de charges, ainsi que les congés des locataires et des bailleurs. Traiter les demandes et les réclamations des locataires. Gérer la reconduction des baux et des contrats d'assurance.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence est exercée en autonomie selon un niveau de responsabilité défini par la hiérarchie et en fonction de consignes portant sur chaque dossier.

Le type de tâches à accomplir reste le même, qu'elles soient développées chez les administrateurs de biens ou chez les bailleurs sociaux. Dans ce dernier cas, elle nécessite la prise en compte de la dimension sociale, lors de l'établissement des dossiers d'attribution de logement.

Critères de performance

Les procédures et la réglementation en vigueur sont respectées
Les éléments portés sur les documents sont fiables
Les échéances sont respectées

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de base du droit immobilier en gestion locative
Connaissance des sources et circuits d'information
Connaissance des différents documents types liés à la gestion locative
Connaissance des règles et procédures de relances paiements

Utiliser des outils de gestion du temps et d'organisation du travail
Utiliser les outils de communication
Utiliser un traitement de texte
Utiliser un logiciel de gestion locative
Utiliser le vocabulaire technique lié à la fonction

Respecter les règles de courtoisie
Résister avec tact aux pressions des demandeurs
Agir avec discernement
Veiller à la qualité du service
Respecter la confidentialité

Analyser les demandes et les situations
Anticiper les opérations à mener
Contrôler la bonne application des procédures
Autocontrôler ses actions

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAI	TP-00393	REAC	04	12/11/2012	12/11/2012	21/30

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 8

Préparer et suivre les opérations de syndic

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Sous l'autorité et par délégation du titulaire de la carte professionnelle, assurer le traitement administratif des diverses opérations de syndic de copropriété, dans le respect des réglementations, des procédures en vigueur et de la confidentialité, en tenant compte des échéances fixées pour chaque opération. Faciliter la gestion courante du parc immobilier, en préparant et coordonnant les différentes actions : collecte, mise à jour et classement des pièces constitutives des dossiers de chaque copropriété à gérer (règlement, état descriptif de division, carnets d'entretien, contrats fournisseurs en cours, assurances, comptes rendus d'assemblées, etc.).

Préparer les assemblées générales de copropriétaires en respectant les échéances (envoi des convocations et ordre du jour dans les délais requis), saisir éventuellement les comptes rendus.

A partir des décisions prises lors des assemblées générales et en fonction de la délégation accordée, mettre en œuvre les actions à mener (consultations de fournisseurs ou prestataires, envoi de devis). Répondre aux réclamations techniques les plus courantes et prendre les mesures nécessaires pour régler les dysfonctionnements en mesurant les priorités ou les urgences. Vérifier la réalisation des prestations fournisseurs. Rendre compte ou avoir recours à sa hiérarchie selon l'importance du problème à traiter.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce tant chez les syndicats de copropriété que chez les bailleurs sociaux. Le respect rigoureux des consignes, du niveau de délégation accordé et de la confidentialité est indispensable, tant les enjeux et les risques peuvent être importants. L'autonomie est limitée à la préparation des dossiers, au suivi des actions et à la transmission des informations les plus courantes.

Critères de performance

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

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAI	TP-00393	REAC	04	12/11/2012	12/11/2012	22/30

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des procédures liées au traitement des opérations de syndic
Connaissance de base du droit immobilier en copropriété
Connaissance des principes de base du calcul des charges
Connaissance de l'environnement et du vocabulaire technique de base du bâtiment

Utiliser les outils bureautiques
Utiliser un logiciel de gestion de copropriété
Concevoir et utiliser des outils de suivi : plannings, échéanciers, tableaux de suivi
Classer efficacement
Respecter la législation et la réglementation
Appliquer les procédures et les consignes

Répondre avec pertinence aux informations demandées en adaptant son langage
Réagir avec discernement
Instaurer une relation professionnelle positive avec les différents interlocuteurs
Agir avec rigueur
Respecter la confidentialité

Analyser les demandes et les situations
Respecter les échéances
Organiser son travail et agir en fonction des priorités

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAI	TP-00393	REAC	04	12/11/2012	12/11/2012	23/30

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 9

Etablir et actualiser des tableaux de suivi et des graphiques

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En fonction des besoins de la structure et à partir de consignes, collecter, vérifier et exploiter des données chiffrées à partir de différentes sources identifiées. Etablir et actualiser des tableaux de suivi d'opérations immobilières (états des demandes de locations, renouvellement des baux, suivi des convocations aux assemblées générales de copropriétaires, ...) mettre à jour des tableaux de bord et de chiffres d'affaires (états des transactions, comparatif et évolutions des charges, ...) les présenter sous forme graphique, en vue de faciliter l'analyse des données et de fournir des outils d'aide à la décision. Vérifier la cohérence du résultat avec l'objectif recherché. Cette compétence nécessite l'utilisation des fonctions courantes d'un tableur.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce de façon ponctuelle ou récurrente selon l'activité et la taille de la structure. Les données-source peuvent être internes (collectées à partir de logiciels de gestion immobilière) ou externes (à partir d'Internet ou de publications spécialisées). La réalisation de tableaux de bord de suivi demande à être automatisée et la production des résultats requiert autonomie et régularité.

Critères de performance

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

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des calculs arithmétiques (écart, pourcentages, cumul, moyenne)
Connaissance du vocabulaire lié aux statistiques (évolution, répartition, comparaison, écart, ratios, marge)

Utiliser les fonctions courantes d'un tableur
Utiliser un logiciel de gestion immobilière
Collecter, sélectionner et exploiter des données chiffrées
Présenter des tableaux et des graphiques
Contrôler ses résultats

Recueillir des informations auprès des autres collaborateurs de l'entreprise

Agir avec méthode et logique
Organiser son travail en fonction des priorités et de la complexité de la production demandée
Autocontrôler ses actions

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAI	TP-00393	REAC	04	12/11/2012	12/11/2012	24/30

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Organiser ses activités et gérer les priorités

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Optimiser la gestion de son temps en analysant de manière exhaustive le temps passé à chacune de ses activités. Identifier les tâches récurrentes ou chronophages et adopter des mesures correctives - regrouper ou redéfinir certaines tâches, améliorer le classement, mesurer les urgences et hiérarchiser les priorités, établir des listes de tâches et des échéanciers.

Organiser son emploi du temps en fonction des délais de production attendus pour chaque tâche en élaborant des outils efficaces de suivi d'actions.

Critères de performance

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

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Lors des échanges avec la clientèle existante ou potentielle, adapter son comportement et son mode de communication en fonction des situations, en résistant aux pressions éventuelles, tout en conservant une attitude courtoise. Apporter des réponses aptes à satisfaire le client, tout en préservant l'intérêt de l'entreprise et du mandant.

Critères de performance

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

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Garantir une qualité de service en respectant des procédures précises. Mettre en place ou appliquer un dispositif de contrôle des opérations réalisées. Respecter la confidentialité la plus stricte vis-à-vis des clients et des partenaires (noms des personnes, informations relatives à la vie privée, montant des transactions, etc.).

Critères de performance

Le traitement des opérations est conforme aux procédures
Le contrôle des opérations réalisées est exhaustif
La confidentialité est respectée

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAI	TP-00393	REAC	04	12/11/2012	12/11/2012	25/30

Glossaire technique

Avant-contrat

Acte préparatoire au contrat définitif de vente, qui a pour but de déterminer les conditions précises dans lesquelles s'effectuera la vente. Font partie des avant-contrats les promesses et compromis de vente.

Bailleur

Personne possédant un bien immobilier, qui conclut avec un locataire (nommé preneur) un contrat de location (bail) par lequel il donne ses locaux en jouissance moyennant le versement d'un loyer.

Etat descriptif de division

Document obligatoire établi lors de la création d'une copropriété, identifiant l'immeuble auquel il s'applique et opérant une division en lots numérotés. Il définit la nature, la situation exacte et la quote-part des parties communes incluses dans chaque lot, exprimées en millièmes ou tantièmes.

Mandat

Acte par lequel une personne (le mandant), donne à une autre (le mandataire), le pouvoir d'accomplir en son nom et pour son compte un ou plusieurs actes juridiques, comme une vente, un achat, une location... Il est fait obligation aux agents immobiliers et administrateurs de biens de détenir un mandat pour proposer un bien à la vente ou à la location ou encore pour le gérer.

Syndic de copropriété

Personne morale ou physique qui agit pour le compte des copropriétaires en vertu d'un contrat de mandat aux fins d'exécuter les décisions de l'assemblée générale des copropriétaires.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAI	TP-00393	REAC	04	12/11/2012	12/11/2012	26/30

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées.

Activité type d'extension

Une activité type d'extension résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au Certificat Complémentaire de Spécialité (CCS).

Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAI	TP-00393	REAC	04	12/11/2012	12/11/2012	27/30

Savoir-faire organisationnel

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

Savoir-faire relationnel

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat etc.).

Savoir-faire technique

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

Titre professionnel

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAI	TP-00393	REAC	04	12/11/2012	12/11/2012	28/30

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."

