



CQP GESTIONNAIRE DE COPROPRIÉTÉ

RÉFÉRENTIEL ET PROGRAMME DE LA FORMATION EN FOAD

357 HEURES / 98 UNITÉS D'APPRENTISSAGE (UA)

1. Définition du métier de gestionnaire de copropriété :

Finalité / Mission de l'emploi : Le/la gestionnaire de copropriété est chargé(e) de gérer les parties communes et équipements collectifs des immeubles d'habitation, de bureaux et de locaux professionnels pour le compte du syndicat des copropriétaires.

- Il/elle a pour mission de représenter le syndicat et d'en assurer la gestion administrative, financière et technique.
- Il/elle a notamment pour rôle d'organiser les assemblées générales et d'assurer le suivi des décisions prises, faire appliquer le règlement de copropriété, effectuer les appels de provisions sur charges et gérer le personnel de l'immeuble.

2. Référentiel des missions, activités professionnelles et des compétences associées :

Bloc de compétences n° 1 : Accueillir, informer, conseiller le client-prospect (copropriétaire, membre du conseil syndical...) à la recherche d'un syndic.

- Accueil du client-prospect (copropriétaire, membre du conseil syndical...) + Recueil des informations et/ou des besoins et analyse de la demande :
 - Accueillir le client-prospect (copropriétaire, membre du conseil syndical...) selon les règles en vigueur dans l'agence afin d'établir un contact. Présenter et promouvoir les prestations du syndic.
 - Identifier le client-prospect (copropriétaire, membre du conseil syndical) et sa capacité d'engagement envers la copropriété.
 - Interroger et écouter le client-prospect (copropriétaire, membre du conseil syndical...) sur ses besoins (type de copropriété, nombre de lots, usage, destination du bien, secteur géographique, équipements, procédures en cours...) afin de comprendre les prestations attendues d'un syndic.
 - Reformuler les besoins du client-prospect (copropriétaire, conseil syndical...) pour s'assurer de la compréhension de sa demande avant de présenter les services du syndic.
- Présenter et promouvoir les prestations du syndic :
 - Expliquer au client-prospect les prestations proposées dans le cadre du contrat de syndic et l'affiner selon ses besoins.
 - Réaliser une visite préalable du bien immobilier (immeuble, résidence...) et observer





- les caractéristiques et la situation du bien (proximité des commerces, des transports ou des écoles...).
- Identifier et recueillir auprès du client-prospect, à l'issue de la visite, les informations utiles à l'élaboration de la proposition tarifaire.
- Réaliser une veille informationnelle :
 - Rechercher et vérifier les informations concernant la législation en vigueur afin de tenir à jour ses connaissances et renseigner/conseiller au mieux les copropriétaires.
- Développer/Construire un réseau professionnel et personnel :
 - Développer ou entretenir en permanence un réseau de contacts afin de développer son portefeuille de copropriétés.
 - Mener des actions de fidélisation auprès des copropriétaires-investisseurs afin de renouveler ou obtenir de nouveaux contrats de syndic.

Bloc de compétences n° 2 : Assurer la gestion administrative d'un portefeuille de biens en copropriété.

- Effectuer l'enregistrement du contrat de syndic :
 - Réceptionner et contrôler le procès-verbal de l'assemblée générale désignant le syndic.
 - Assurer la signature du contrat de syndic et le reporter sur le registre des mandats.
- Récupérer et vérifier les archives du syndicat auprès de l'ancien syndic :
 - Réceptionner les archives dans le respect de la réglementation en vigueur.
- Contrôler l'existence des contrats d'assurance souscrits par la copropriété :
 - Vérifier dans les archives et les comptes de la copropriété l'existence de contrats d'assurances en cours.
- Organiser et tenir une assemblée générale des copropriétaires :
 - Organiser une réunion préalable à l'assemblée générale avec le conseil syndical pour préparer l'ordre du jour.
 - Préparer et adresser l'ordre du jour et la convocation dans le respect des délais.
 - Animer une assemblée générale dans le respect de la législation en vigueur.
 - Etablir et diffuser le procès-verbal à l'ensemble des copropriétaires dans le respect de la réglementation.
- Gérer les doléances ou les situations conflictuelles/sensibles dans le respect de la relation client :





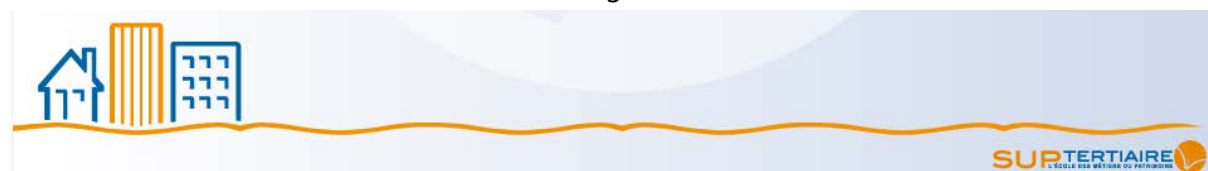
- Identifier les raisons du mécontentement ou de la réclamation par des questions adaptées et une écoute active.
- Conduire un entretien de manière empathique afin d'instaurer une relation de confiance.
- Tenir à jour les fichiers de la copropriété :
 - Procéder à l'immatriculation ou à l'actualisation des données de la copropriété.
 - Etablir et mettre à jour la liste des copropriétaires avec indication des lots.
 - Effectuer un archivage des documents de la copropriété dans le respect la réglementation en vigueur.
 - Diffuser sur l'extranet, le cas échéant, les informations de la copropriété afin de faciliter l'accès des données aux copropriétaires.

Bloc de compétences n° 3 : Assurer la gestion financière d'un portefeuille de biens en copropriété.

- Etablir le budget de la copropriété :
 - Réunir les éléments nécessaires à l'élaboration du budget prévisionnel.
 - Etablir le budget prévisionnel à soumettre au vote de l'assemblée générale.
- Gérer le budget et la comptabilité de la copropriété dans le respect de la réglementation en vigueur et du règlement de copropriété :
 - Répartir les dépenses entre les copropriétaires en fonction de la quote-part que représente leur lot en copropriété en application des clés de répartition prévues au règlement.
 - Préparer et adresser chaque trimestre les provisions sur charges correspondant au budget voté lors de l'assemblée générale.
 - Contrôler le paiement des provisions sur charges de la copropriété.
 - Recevoir et contrôler les factures des différents fournisseurs afin de verser les acomptes ou solder les factures aux entreprises selon le calendrier prévu.
 - Comptabiliser les factures et les appels de charges de gestion courante et travaux.
 - Réaliser la clôture des comptes et préparer les annexes comptables afin d'établir le décompte annuel des charges de copropriété.
- Assurer le recouvrement des provisions sur charges et/ou appels de fonds :
 - Réaliser les premières relances en cas de retard de paiement.
 - Rendre compte en assemblée générale des procédures de recouvrement engagées.

Bloc de compétences n° 4 : Assurer le maintien et l'entretien courant de la copropriété.

- Organiser et suivre les travaux d'entretien et de maintenance votés par l'assemblée générale :





- Proposer un plan pluriannuel (PPA) de travaux afin de provisionner et échelonner le coût des travaux à venir.
- Définir les programmes de travaux de réfection, de réhabilitation ou de réaménagement pour déterminer une enveloppe budgétaire.
- Lancer des appels d'offres et les soumettre à l'assemblée générale.
- Assurer l'entretien courant des parties communes de la copropriété :
 - Suivre la bonne exécution des contrats de maintenance courants (chaufferie, ascenseur...) ou d'entretien.
 - Vérifier la validité ou la mise à jour des diagnostics obligatoires (amiante, plomb, audit énergétique...) du bien immobilier.
 - Programmer les visites et vérifications périodiques de la copropriété pour détecter les éventuels problèmes ou signes de dégradation.
 - Tenir à jour le carnet d'entretien de la copropriété selon la réglementation en vigueur.
- Gérer les sinistres :
 - Réceptionner et analyser les sollicitations des copropriétaires afin d'apporter la réponse adéquate.
 - Constituer un dossier de sinistre et le déclarer auprès des assureurs dans le respect des procédures et des délais.
 - Faire exécuter les travaux nécessaires à la remise en état du bien immobilier.
- Gérer le personnel salarié (gardiennage ou d'entretien) de la copropriété :
 - Organiser le recrutement/remplacement du personnel nécessaire à l'entretien de la copropriété dans le respect des procédures internes et de la réglementation.
 - Etablir les contrats de travail et ses avenants éventuels dans le respect des règles juridiques.
 - Veiller à la bonne exécution par le salarié de ses missions dans le cadre du contrat de travail.
 - Réaliser les déclarations fiscales et sociales dans le respect des échéances.
 - Faire établir les bulletins de paie du personnel dans le respect de la réglementation en vigueur.
 - Faire établir les formalités liées à la sortie du personnel, salarié, de la copropriété.

3. La formation

- Action spécifique sur 6 mois qui permet de dispenser des contenus de formation techniques adaptés et une réelle expérience pratique.
- Formation assurée en e-learning
- Cours disponible 24/24 et 7 jours sur 7
- Suivi de l'apprenant par un tuteur pédagogique





- Un stage de 6 semaines en entreprise vient compléter la formation

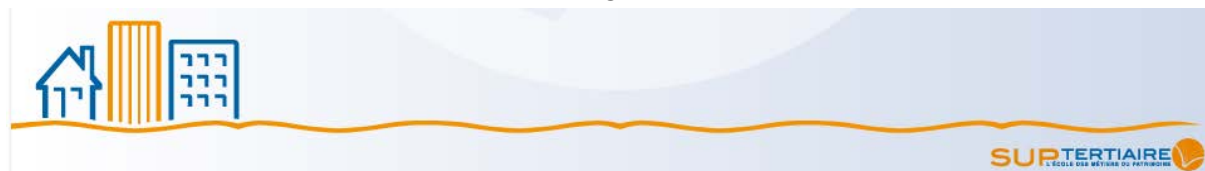
4. Programme des modules FOAD du CQP Gestionnaire de copropriété :

1 Unité d'Apprentissage (UA) représente la somme des compétences enseignées lors d'un cours de 3h30 en présentiel.

Le Décret n° 2014-935 du 20 août 2014 relatif aux formations ouvertes ou à distance pose que l'acquisition des compétences de l'Unité d'Apprentissage est confirmée par la réussite aux tests (en l'occurrence pour certaines UA à 66% et d'autres à 80%) et que c'est le critère qui prévaut, le temps passé n'est plus un critère de validation.

À titre indicatif, la durée pour effectuer chaque Unité d'Apprentissage et acquérir les compétences développées est de 1h à 1h30 en moyenne selon l'apprenant.

INTITULÉ DES MODULES	CODES ET CONTENUS DES UA DE FOAD CORRESPONDANTES
<p>Module A</p> <p>L'ENVIRONNEMENT GENERAL DE L'IMMOBILIER</p> <p>14 h / 4 UA</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. DI.4.1. La réglementation du professionnel de l'immobilier 2. CO.1.1. Introduction à la copropriété : l'application du régime de la copropriété 3. GL.1.1. Présentation des domaines de la législation des baux d'habitation et de la gestion locative 4. HS.1.1. Les spécificités de l'habitat social
<p>Module B</p> <p>DROIT GENERAL</p> <p>42h / 12 UA</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. DG.2.1. Le droit des contrats 2. DI.2.1. Le concubinage, le PACS et les régimes matrimoniaux 3. DI.2.2. Les successions 4. DI.3.1. Les biens (1) : le droit de propriété en immobilier 5. DI.3.2. Les biens (2) : les servitudes 6. DI.3.3. Les biens (3) : l'indivision 7. DI.3.4. Les biens (4) : l'usufruit 8. DI.3.5. Les biens (5) : l'acquisition de la propriété par possession et par prescription acquisitive 9. DI.3.6. Les sûretés 10. DI.1.1. Déontologie (1) : la responsabilité civile du professionnel de l'immobilier 11. DI.1.2. Déontologie (2) : la responsabilité pénale du professionnel de l'immobilier 12. DI.4.2. La lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme : le dispositif TRACFIN
<p>Module C</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. CO.1.2. Le lot de copropriété : la distinction entre parties





<p>COPROPRIETE : NOTIONS GENERALES 21h / 5 UA</p>	<p>privatives et parties communes</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. CO.1.3. Les droits et obligations des copropriétaires 3. CO.1.4. Le règlement de copropriété 4. CO.1.5. La division en volumes 5. CO.1.6. Le changement d'usage et de destination d'un immeuble
<p>Module D LES ORGANES DE LA COPROPRIETE ET LEURS INTERACTIONS 18h / 5 UA</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. CO.2.1. Le syndicat des copropriétaires 2. CO.2.2. Le syndic de copropriété 3. CO.2.3. Le conseil syndical 4. CO.2.4. L'immatriculation des syndicats de copropriété 5. CO.2.5. Les Associations Syndicales Libres (ASL)
<p>Module E L'ASSEMBLEE GENERALE DE LA COPROPRIETE 14h / 4 UA</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. CO.3.1. L'assemblée générale (1) : composition et participation 2. CO.3.2. L'assemblée générale (2) : la convocation 3. CO.3.3. L'assemblée générale (3) : les majorités requises pour le vote des résolutions 4. CO.3.4. L'assemblée générale (4) : la tenue de l'assemblée générale
<p>Module F LA GESTION FINANCIERE DE LA COPROPRIETE 25h / 7 UA</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. CO.4.1. Le recouvrement des charges 2. CO.4.2. Le contentieux de la copropriété (1) 3. CO.4.3. Le contentieux de la copropriété (2) 4. CO.4.4. Les charges de copropriété 5. CO.4.5. Les cessions du lot de copropriété 6. CO.4.6. Le budget prévisionnel 7. CO.4.7. L'approbation des comptes
<p>Module G LA GESTION DES TRAVAUX EN COPROPRIETE 18h / 5 UA</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. CO.5.1. Les travaux à la charge du syndicat 2. CO.5.2. Les travaux à la charge de certains copropriétaires 3. CO.5.3. La création d'un ascenseur en copropriété 4. FI.6.3. Le financement des travaux par un emprunt collectif du syndicat des copropriétaires 5. FI.7.4. Le coût de la rénovation
<p>Module H LA GESTION TECHNIQUE DE LA COPROPRIETE 53H / 15 UA</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. BT.1.1. Les différents corps de métier du gros œuvre 2. BT.1.2. Les fondations et la structure : généralités 3. BT.1.3. Les fondations et la structure : détails 4. BT.1.4. La réception de l'ouvrage et les garanties 5. BT.2.1. L'enveloppe du bâtiment et les équipements 6. BT.2.2. Equipements techniques et finitions 7. BT.3.1. Le local de la chaufferie et la résistance au feu 8. BT.3.2. Les ascenseurs 9. BT.4.1. Le contrat d'entretien 10. BT.4.2. La sécurité incendie (1)





	<ol style="list-style-type: none"> 11. BT.4.3. La sécurité incendie (2) 12. BT.6.1. La loi Carrez 13. BT.6.2. L'analyse des plans 14. BT.7.1. Les diagnostics techniques immobiliers 15. BT.7.2. L'état des lieux : approche technique
<p>Module I</p> <p>LE BAIL COMMERCIAL</p> <p>28h / 8 UA</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. BC.1.1. Le champ d'application des baux commerciaux (1) : les conditions d'application 2. BC.1.2. Le champ d'application des baux commerciaux (2) : l'extension du champ d'application 3. BC.2.1. Les droits et obligations des parties à un bail commercial 4. BC.2.2. Les spécificités du bail commercial 5. BC.4.1. La fixation du loyer du bail commercial 6. BC.5.1. Le renouvellement du bail commercial 7. BC.3.1. Le fonds de commerce (1) : définition et exploitation du fonds de commerce 8. BC.3.2. Le fonds de commerce (2) : la vente du fonds de commerce
<p>Module J</p> <p>COMMUNICATION ET RELATION CLIENT</p> <p>28h / 8 UA</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. RC. 1.4. L'entreprise, un environnement humain 2. MA.1.2. Les outils de la communication 3. NG.1.2. Identifier l'autre 4. RC.1.2. L'écoute active 5. RC.1.1. La relation client 6. RC.1.3. La notion d'empathie 7. MA.1.4. La gestion des conflits (1) 8. MA.1.5. La gestion des conflits (2)
<p>Module K</p> <p>LA COMPTABILITE DE LA COPROPRIETE</p> <p>35h / 10 UA</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. CP.1.1. Principes et mécanismes de la comptabilité générale (1) 2. CP.1.2. Principes et mécanismes de la comptabilité générale (2) 3. CP.1.3. L'enregistrement des opérations courantes (1) 4. CP.1.4. L'enregistrement des opérations courantes (2) 5. CP.2.1. Le budget prévisionnel des opérations courantes de la copropriété 6. CP.2.2. Le traitement des opérations courantes comptables en copropriété 7. CP.2.3. Le budget prévisionnel des opérations exceptionnelles de la copropriété 8. CP.3.1. Le recouvrement des charges de copropriété 9. CP.3.2. La répartition des charges de copropriété 10. CP.3.4. Les états comptables de fin d'exercice
<p>Module L</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. FI.4.1. La vie fiscale de l'immeuble 2. FI.2.1. Les revenus fonciers



<p>DROIT FISCAL</p> <p>14h / 4 UA</p>	<ol style="list-style-type: none"> 3. FI.4.2. Les taxes et plus-values des particuliers lors de la mutation d'un bien immobilier 4. FI.2.2. La défiscalisation immobilière
<p>Module M</p> <p>ASSURANCES</p> <p>24h / 7 UA</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. AB.1.2. Assurance de dommages et assurance de personnes 2. AB.1.3. Les caractéristiques du contrat d'assurance 3. AB.2.1. La gestion d'un sinistre (1) 4. AB.2.2. La gestion d'un sinistre (2) 5. AB.2.3. L'expertise 6. AB.2.4. La prévention des risques 7. AB.3.1. L'assurance multirisque immeuble et l'assurance propriétaire non-occupant
<p>Module N</p> <p>APPROCHE SOCIALE</p> <p>14h / 4 UA</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. HS.2.1. L'attribution d'un logement social 2. HS.2.2. Les spécificités du bail d'habitation social 3. HS.3.1. Le conventionnement du logement social 4. HS.4.1. Les spécificités de la fonction de gardien d'immeuble
<p>PREPARATION DU RAPPORT DE STAGE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 PDF de consignes méthodologiques
<p>TUTORAT</p> <p>14h</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Classes virtuelles téléphoniques (contenus des cours) • Accompagnement pour l'élaboration du rapport de stage • Accompagnement pour les révisions, en vue de l'examen final.
<p>CONTRÔLE DES CONNAISSANCES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contrôle continu : validation des modules en ligne (quiz) • Examen final en présentiel • Présentation orale du rapport de stage
<p>TOTAL : 357 heures, soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 343 heures de validation des modules en ligne (= 98 UA) ➤ + 14 heures de tutorat. 	