



## CQP GESTIONNAIRE LOCATIF

### RÉFÉRENTIEL ET PROGRAMME DE LA FORMATION EN FOAD

353 HEURES / 97 UNITÉS D'APPRENTISSAGE (UA)

#### 1. Définition du métier de gestionnaire locatif :

Le/la gestionnaire locatif(-ve) assure l'ensemble des tâches de gestion locative d'un portefeuille de biens immobiliers qui lui est confié, de la désignation du locataire-preneur à la clôture du dossier après son départ.

Il/elle intervient donc en qualité d'intermédiaire (ou mandataire) entre des propriétaires-bailleurs et des locataires-preneurs.

Selon le mandat qui lui est confié, il/elle réalise tout ou partie des activités sous-jacentes (recherche de locataires-preneurs, établissement des baux, appels de loyers et charges, quittancement et encaissement, entretien du bien, suivi des travaux, sinistres...).

Autres appellations du métier :

- Chargé(e) de gestion locative
- Agent de gestion locative en immobilier
- Chargé(e) de clientèle en immobilier locatif
- Gestionnaire de biens immobiliers

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

##### **Bloc de compétences n° 1 : Accueillir, informer, conseiller le candidat-locataire dans la recherche d'un bien immobilier**

- Accueillir, renseigner et orienter le candidat-locataire en fonction de ses besoins :
  - Accueillir le candidat-locataire selon les règles en vigueur dans l'agence afin d'établir un contact.
  - Interroger et écouter le candidat-locataire sur ses besoins (type de bien, usage, destination du bien, superficie, prix, secteur géographique, budget...) afin de comprendre sa recherche et l'accompagner au mieux dans la réalisation de son projet de location.
  - Identifier le degré de maturité du candidat-locataire dans sa recherche.



- Déterminer le profil du candidat-locataire (son mode de vie, sa situation personnelle, sa capacité financière).
  - Etablir, au regard des critères de recherche du candidat-locataire, un diagnostic de « cohérence » afin de vérifier que sa demande est en adéquation avec l'offre du marché.
  - Reformuler les besoins du candidat-locataire pour s'assurer de la compréhension de sa demande.
- Opérer les rapprochements entre les biens à louer et les attentes/besoins du candidat-locataire :
    - Consulter le portefeuille des biens immobiliers de l'agence ou des confrères afin de trouver les biens susceptibles de répondre aux attentes du candidat-locataire et en tenant compte des critères du propriétaire-bailleur.
    - Exploiter d'autres canaux et sources d'informations (pige, réseau, enquête auprès du voisinage, des commerçants, consultation de sites spécialisés, prospectus...) pour repérer les biens à louer.
    - Proposer au candidat 2 ou 3 biens présélectionnés au regard de ses critères de recherche.
    - Réaliser régulièrement un point sur l'état d'avancement des recherches avec le candidat-locataire.
  - Programmer les visites et faire visiter le(s) bien(s) au candidat-locataire :
    - Contacter, en cas de bien immobilier non vacant, l'occupant actuel afin d'obtenir son accord pour la visite du bien et établir avec lui les jours et horaires des visites, en fonction des disponibilités de chacun.
    - Vérifier, en cas de bien immobilier vacant, son état général avant la visite et conseiller, le cas échéant, le propriétaire-bailleur sur les améliorations à réaliser pour la remise en location du bien.
    - Accompagner le candidat-locataire tout au long de la visite en valorisant le bien (ex commerces, écoles à proximité, activités du quartier, transports en commun..) et en présentant ses caractéristiques techniques et en veillant à s'adapter au profil du client.
    - Répondre, le cas échéant, aux questions sur le bâtiment (historique du bien immobilier, type de chauffage, superficie habitable, les travaux réalisés, les diagnostics, coût de fonctionnement du bien, consommation énergétique...).
    - Répondre aux objections du candidat-locataire en mettant en valeur les avantages du bien immobilier.
    - Évaluer la satisfaction du candidat-locataire à l'issue de la visite et affiner le cas échéant, les critères de recherche du candidat-locataire.
    - Effectuer un reporting régulier des visites auprès du propriétaire-bailleur.



## **Bloc de compétences n° 2 : Prospector et conclure les mandats de gestion locative**

- Réaliser une veille concurrentielle et informationnelle :
  - Rechercher et vérifier les informations concernant le secteur économique, le marché local et la législation en vigueur afin de tenir à jour ses connaissances et renseigner/conseiller au mieux le candidat locataire et le propriétaire-bailleur.
  
- Développer/Construire un réseau professionnel et personnel afin de se tenir informé sur le marché locatif :
  - Développer ou entretenir en permanence un réseau de contacts afin d'identifier ceux ayant un éventuel projet de mise en location à court ou moyen terme.
  - Mener des actions de fidélisation auprès des propriétaires-bailleurs afin de maintenir/pérenniser les mandats de gestion.
  
- Estimer le loyer d'un bien immobilier au prix juste :
  - Visiter, observer les caractéristiques et la situation du bien (proximité des commerces, des transports ou des écoles...) puis recueillir les données sur le bien immobilier (superficie loi Carrez, urbanisme, coût des charges locatives, travaux à prévoir...).
  - Évaluer le montant du loyer en tenant compte de la réalité de son marché et de sa destination juridique (habitation, commerce professionnel).
  - Lister les éventuels travaux à réaliser puis conseiller le propriétaire-bailleur d'effectuer des devis pour les améliorations et les obligations réglementaires (diagnostics énergétique, amiante, gaz, électricité) avant la mise en location.
  - Expliquer au propriétaire-bailleur la démarche d'estimation du loyer (bien immobilier neuf, ancien, meublé, non meublé, saisonnier, professionnel...).
  - Rechercher dans le voisinage des biens comparables pour vérifier que le loyer retenu est cohérent avec le marché et le justifier auprès du propriétaire-bailleur.
  
- Etablir et faire signer les mandats de gestion ou de location dans le respect de la législation en vigueur :
  - Expliquer au propriétaire-bailleur les prestations proposées dans le cadre du mandat de gestion ou de location et l'affiner selon ses besoins.
  - Informer le propriétaire-bailleur des différents types de contrats d'assurances couvrant les risques liés à la location des biens immobiliers.
  - Rédiger la proposition de mandat (gérance ou location) à partir des informations transmises ou recueillies puis l'adresser au propriétaire-bailleur pour validation.



- Réceptionner et contrôler le mandat (gérance ou location) signé par le propriétaire-bailleur et reporter sur le registre de l'agence.
- Assurer la promotion commerciale des biens immobiliers auprès de candidats-locataires :
  - Réaliser le descriptif de présentation et de valorisation du bien immobilier proposé à la location (fiche descriptive, plan, photos...).
  - Mettre en place une stratégie de marketing digitale (affichage, presses spécialisées, sites spécialisés, sites d'agence, réseaux sociaux...) adaptée aux biens à louer.
  - Organiser la prospection de preneurs potentiels à partir de sa base de données clients et correspondant aux caractéristiques du bien (meublé, local professionnel recevant du public...).

### **Bloc de compétences n° 3 : Assurer la gestion locative des biens en portefeuille**

- Gérer les actes courants de gestion locative liés à l'entrée du locataire-preneur :
  - Vérifier la validité ou la mise à jour des diagnostics techniques (gaz, électricité, amiante...) du bien immobilier avant l'entrée du futur locataire-preneur.
  - Constituer le dossier de demande de location et collecter les pièces nécessaires (bulletins de salaire, état civil, justificatif de domicile, attestation d'assurance, dépôt de garantie, garant...).
  - Analyser le dossier de candidature du futur locataire-preneur afin de vérifier sa solvabilité.
  - Etablir le bail de location et l'acte de cautionnement dans le respect de la réglementation en vigueur.
  - Effectuer et dresser l'état des lieux d'entrée en version numérique ou papier dans le respect de la réglementation en vigueur.
  - Proposer ou informer, le cas échéant, le locataire-preneur, des services « clés en mains » proposés par l'agence (ex : démarches administratives, fournisseurs d'énergie, intermédiation avec les différents prestataires, plateformes des services...).
  - Etablir la facture d'honoraires et le premier quittancement de loyer dans le respect de la réglementation.
- Appeler et contrôler les loyers et les charges locatives dues par les locataires :
  - Procéder à l'appel des loyers et des charges locatives.
  - Prévoir l'indexation ou la révision des loyers dans le respect de la réglementation en vigueur.
  - Calculer et procéder périodiquement à la régularisation des charges locatives.
  - Contrôler l'encaissement des loyers et établir les quittances.

- Informer, si nécessaire, le locataire de la mise à disposition, sur l'extranet, de sa quittance.
- Réaliser le recouvrement en cas de retard de paiement.
- Effectuer le suivi de la gestion du mandat auprès du propriétaire-bailleur :
  - Rendre compte de l'activité de gérance auprès du propriétaire bailleur.
  - Effectuer la facturation de la prestation de gérance auprès du propriétaire-bailleur.
  - Procéder au reversement des loyers au propriétaire-bailleur conformément au compte détaillé.
  - Accompagner, si le mandat le prévoit, le propriétaire-bailleur à effectuer ses déclarations de revenus en fonction des recettes foncières générées par la location du bien.
- Gérer les sinistres locatifs :
  - Réceptionner et analyser les réclamations du locataire-preneur afin d'apporter la réponse adéquate.
  - Déterminer à qui incombe les réparations et/ou des travaux d'entretien (locataire-preneur, propriétaire-bailleur, syndic ou tiers).
  - Prendre les mesures de sauvegarde du bien locatif selon la nature du sinistre.
  - Réaliser la déclaration auprès de l'assurance selon la nature du sinistre et les responsabilités de chaque partie.
  - Faire réaliser, si les réparations incombent au propriétaire-bailleur, les interventions nécessaires, à la remise en état du bien immobilier.
  - Vérifier le bon déroulement et la bonne réception des travaux auprès du locataire-preneur et intervenir auprès des prestataires si nécessaire.
  - Réaliser le suivi et la clôture du dossier sinistre.
- Gérer les actes courants de gestion locative liés à la sortie du locataire-preneur :
  - Effectuer et dresser l'état des lieux de sortie dans le respect de la réglementation en vigueur.
  - Notifier la sortie du locataire-preneur au propriétaire-bailleur.
  - Restituer en tout ou partie au locataire-preneur le dépôt de garantie.
  - Expliquer et justifier au locataire-preneur les sommes amputées au dépôt de garantie.
  - Signaler le départ du locataire-preneur au service des impôts dont dépend le bien immobilier.



### 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 locatif :

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

	<ol style="list-style-type: none"> <li>11. DI.1.2. Déontologie (2) : la responsabilité pénale du professionnel de l'immobilier</li> <li>12. DI.4.2. La lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme : le dispositif TRACFIN</li> </ol>
<p><b>Module C</b></p> <p><b>LE CADRE JURIDIQUE DE LA LOCATION</b></p> <p><b>26h / 7 UA</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. GL.3.1. La location dans le Code Civil</li> <li>2. GL.4.1. La loi du 6 juillet 1989 modifiée ALUR (1) : forme et signature du bail</li> <li>3. GL.4.2. La loi du 6 juillet 1989 modifiée ALUR (2) : l'encadrement des clauses et des annexes du bail</li> <li>4. GL.4.3. La loi du 6 juillet 1989 modifiée ALUR (3) : le congé du bail</li> <li>5. GL.4.4. Le contentieux</li> <li>6. DI.10.2. L'impact de la loi ELAN sur la gestion locative</li> <li>7. DI.10.5. La Loi ELAN et l'urbanisme</li> </ol>
<p><b>Module D</b></p> <p><b>LES DIFFÉRENTES CATEGORIES DE LOCATIONS</b></p> <p><b>14h / 4 UA</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. GL.3.2. La location meublée</li> <li>2. GL.3.3. La location saisonnière</li> <li>3. GL.3.4. La location d'un local professionnel</li> <li>4. GL.3.5. Les situations particulières dans la location</li> </ol>
<p><b>Module E</b></p> <p><b>LE CONSEIL AUPRES DU PROPRIÉTAIRE ET LA MISE EN LOCATION</b></p> <p><b>18h / 5 UA</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. GL.1.2. L'administrateur de biens</li> <li>2. GL.1.3. Le mandat de gestion et la décence du logement</li> <li>3. GL.2.1. La recherche d'un locataire</li> <li>4. GL.2.2. Les travaux d'aménagement</li> <li>5. GL.2.3. L'entretien, les réparations locatives, les dégradations et le dépôt de garantie</li> </ol>
<p><b>Module F</b></p> <p><b>LES ÉLÉMENTS FINANCIERS DE LA GESTION LOCATIVE</b></p> <p><b>14h / 4 UA</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. GL.5.1. Loyers et charges pour un rendement locatif optimisé</li> <li>2. GL.5.2. Quittancement et compte de gestion</li> <li>3. GL.5.3. L'indexation de loyer en habitation et en commercial</li> <li>4. GL.5.4. Les charges récupérables / La reddition des charges</li> </ol>
<p><b>Module G</b></p> <p><b>LE BAIL COMMERCIAL</b></p> <p><b>35h / 10 UA</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. BC.1.1. Le champ d'application des baux commerciaux (1) : les conditions d'application</li> <li>2. BC.1.2. Le champ d'application des baux commerciaux (2) : l'extension du champ d'application</li> <li>3. BC.1.3. Les baux exclus du champ d'application des baux commerciaux</li> <li>4. BC.2.1. Les droits et obligations des parties à un bail commercial</li> <li>5. BC.2.2. Les spécificités du bail commercial</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. BC.3.1. Le fonds de commerce (1) : définition et exploitation du fonds de commerce</li> <li>7. BC.3.2. Le fonds de commerce (2) : la vente du fonds de commerce</li> <li>8. BC.4.1. La fixation du loyer du bail commercial</li> <li>9. BC.5.1. Le renouvellement du bail commercial</li> <li>10. BC.5.2. La fin du bail commercial</li> </ol>
<p><b>Module H</b></p> <p><b>COMMUNICATION ET RELATION CLIENT</b></p> <p><b>28h / 8 UA</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. RC. 1.4. L'entreprise, un environnement humain</li> <li>2. MA.1.2. Les outils de la communication</li> <li>3. NG.1.2. Identifier l'autre</li> <li>4. RC.1.2. L'écoute active</li> <li>5. RC.1.1. La relation client</li> <li>6. RC.1.3. La notion d'empathie</li> <li>7. MA.1.4. La gestion des conflits (1)</li> <li>8. MA.1.5. La gestion des conflits (2)</li> </ol>
<p><b>Module I</b></p> <p><b>COMPTABILITE</b></p> <p><b>21h / 6 UA</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. CP.1.1. Principes et mécanismes de la comptabilité générale (1)</li> <li>2. CP.1.2. Principes et mécanismes de la comptabilité générale (2)</li> <li>3. CP.1.3. L'enregistrement des opérations courantes (1)</li> <li>4. CP.1.4. L'enregistrement des opérations courantes (2)</li> <li>5. CP.4.1. La comptabilité de la gestion locative : généralités (1)</li> <li>6. CP.4.2. La comptabilité de la gestion locative : généralités (2)</li> </ol>
<p><b>Module J</b></p> <p><b>FINANCEMENT ET TRAVAUX</b></p> <p><b>28h / 8 UA</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. FI.7.1. Le financement d'un bien immobilier</li> <li>2. FI.7.2. Les notions de crédit et d'endettement</li> <li>3. FI.7.3. Le montage du crédit immobilier</li> <li>4. FI.5.1. Introduction au financement de l'investissement locatif</li> <li>5. FI.6.1. Le financement de travaux dans un bien locatif : les subventions ANAH</li> <li>6. FI.6.2. Le financement de travaux ou acquisition d'un bien locatif : les prêts aidés</li> <li>7. CO.5.2. Les travaux à la charge de certains copropriétaires</li> <li>8. FI.7.4. Le coût de la rénovation</li> </ol>
<p><b>Module K</b></p> <p><b>DROIT FISCAL</b></p> <p><b>14h / 4 UA</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. FI.4.1. La vie fiscale de l'immeuble</li> <li>2. FI.2.1. Les revenus fonciers</li> <li>3. FI.4.2. Les taxes et plus-values des particuliers lors de la mutation d'un bien immobilier</li> <li>4. FI.2.2. La défiscalisation immobilière</li> </ol>
<p><b>Module L</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. AB.1.1. Le marché de l'assurance en France</li> <li>2. AB.1.2. Assurance de dommages et assurance de</li> </ol>



<p><b>ASSURANCES</b></p> <p><b>28h / 8 UA</b></p>	<p>personnes</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. AB.1.3. Les caractéristiques du contrat d'assurance</li> <li>4. AB.2.1. La gestion d'un sinistre (1)</li> <li>5. AB.2.2. La gestion d'un sinistre (2)</li> <li>6. AB.2.3. L'expertise</li> <li>7. AB.2.4. La prévention des risques</li> <li>8. AB.3.1. L'assurance multirisque immeuble et l'assurance propriétaire non-occupant</li> </ol>
<p><b>Module M</b></p> <p><b>TECHNIQUES ET TERMINOLOGIE DU BÂTIMENT</b></p> <p><b>42h / 12 UA</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. BT.1.2. Les fondations et la structure : généralités</li> <li>2. BT.1.4. La réception de l'ouvrage et les garanties</li> <li>3. BT.2.1. L'enveloppe du bâtiment et les équipements</li> <li>4. BT.2.2. Equipements techniques et finitions</li> <li>5. BT.3.1. Le local de la chaufferie et la résistance au feu</li> <li>6. BT.3.2. Les ascenseurs</li> <li>7. BT.4.1. Le contrat d'entretien</li> <li>8. BT.4.2. La sécurité incendie (1)</li> <li>9. BT.4.3. La sécurité incendie (2)</li> <li>10. BT.6.1. La loi Carrez</li> <li>11. BT.7.1. Les diagnostics techniques immobiliers</li> <li>12. BT.7.2. L'état des lieux : approche technique</li> </ol>
<p><b>Module N</b></p> <p><b>APPROCHE SOCIALE DE LA LOCATION</b></p> <p><b>18h / 5 UA</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. HS.2.1. L'attribution d'un logement social</li> <li>2. HS.2.2. Les spécificités du bail d'habitation social</li> <li>3. HS.3.1. Le conventionnement du logement social</li> <li>4. HS.4.1. Les spécificités de la fonction de gardien d'immeuble</li> <li>5. DI.10.4. Les apports de la Loi ELAN dans l'habitat social</li> </ol>
<p><b>PREPARATION DU RAPPORT DE STAGE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 PDF de consignes méthodologiques</li> </ul>
<p><b>TUTORAT</b></p> <p><b>14h</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Classes virtuelles téléphoniques (contenus des cours)</li> <li>• Accompagnement pour l'élaboration du rapport de stage</li> <li>• Accompagnement pour les révisions, en vue de l'examen final.</li> </ul>
<p><b>CONTRÔLE DES CONNAISSANCES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôle continu : validation des modules en ligne (quiz)</li> <li>• Examen final en présentiel</li> <li>• Présentation orale du rapport de stage</li> </ul>
<p><b>TOTAL : 353 heures, soit :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>339 heures de validation des modules en ligne (= 97 UA)</b></li> <li>➤ <b>+ 14h de tutorat</b></li> </ul>	