



REFERENTIEL D'ACTIVITE, REFERENTIEL DE COMPETENCES ET REFERENTIEL D'EVALUATION CQP NEGOCIATEUR IMMOBILIER

L'ensemble des activités des présents référentiels s'exerce dans le respect de la réglementation en vigueur à savoir la loi Hoguet, et la loi Elan. Les professions immobilières (agent immobilier- gestionnaire locatif- administrateur du bien / syndic de copropriété) font partie des professions réglementées dont les textes de base sont la loi Hoguet n° 70-9 du 2 janvier 1970 et le décret n° 72-678 du 20 juillet 1972.

Par ailleurs, le professionnel devra mobiliser les textes de référence en vigueur existants (ou à paraître) lors des activités professionnelles présentes dans le référentiel ci-dessous : la loi 65-57 du 10 juillet de 1965, la loi du 6 juillet de 1989, la loi Alur du 24 mars 2014 (notamment les aspects déontologiques de la profession), la Loi Elan du 23 novembre 2018, la loi Climat et résilience de 2021. Une attention particulière sera apportée en matière de lutte contre les discriminations en matière d'accès au logement.

Le professionnel de l'immobilier titulaire de la carte professionnelle (T, G, S) effectue les démarches afin d'obtenir l'habilitation pour son collaborateur qui va s'entremettre en son nom. Le CQP vise l'acquisition des compétences dudit collaborateur habilité par le professionnel de l'immobilier.

L'habilitation permet au collaborateur d'identifier sa qualité et l'étendue de ses pouvoirs (éventuellement recevoir l'engagement des parties et percevoir des fonds - concernant exclusivement le salarié - article 9 du décret n° 72-678 du 20 juillet 1972).

Dans ce cadre, le collaborateur ne doit pas être frappé d'incapacité ou d'interdiction d'exercer.

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC 1 : Rechercher des clients–vendeurs pour obtenir des mandats de vente de biens immobiliers et fonciers			
1.1 Prospection de biens immobiliers (habitations et terrains) dans un secteur géographique donné	C.1.1 Dans le cadre des orientations fixées par la hiérarchie, prospecter des biens immobiliers et fonciers (habitations et terrains) dans un secteur géographique donné pour développer des opportunités de mandats immobiliers et fonciers.		
1.1.1 Veille informationnelle sur son <i>secteur géographique de prospection</i>	C.1.1.1 Effectuer une veille sur son marché, en identifiant des sources d'informations pertinentes et en prenant en compte les éléments essentiels du marché local de l'immobilier pour disposer des informations actualisées.	Cas pratique sur la <i>prospection des clients- vendeurs</i> Contrôle en cours de Formation (CCF)	Les sources d'informations identifiées sont pertinentes par rapport au marché local.
1.1.2 Exécution de la pige immobilière dans un secteur géographique défini	C.1.1.2 Dans le cadre des orientations fixées par la hiérarchie, effectuer la pige immobilière sur un secteur géographique défini en utilisant différents moyens pour développer des opportunités de mandats immobiliers.	Cas pratique CCF	La pige immobilière est effectuée par des moyens cohérents avec la politique commerciale de l'entreprise.
1.1.3 Diffusion de supports de communication multicanal	C.1.1.3 Sous contrôle de la hiérarchie et en tenant en compte des autorisations légales, diffuser les supports de communication visant des potentiels vendeurs de biens immobiliers par voie matérielle et électronique afin développer des contacts commerciaux.	Cas pratique CCF	Les supports de communication sont diffusés par l'ensemble des voies électroniques et/ou matérielles autorisées et légales La diffusion des supports est effectuée selon une liste présentant tous les potentiels vendeurs de la zone géographique prospectée.
1.2 Participation à l'estimation d'un bien Immobilier et /ou foncier	C.1.2. En lien avec la hiérarchie estimer le prix d'un bien Immobilier et/ou foncier en collectant les informations nécessaires et en rédigeant un avis de valeur pour définir une valeur fiable du bien par rapport au marché et pour recueillir l'adhésion du client vendeur.		
1.2.1 Recueil des toutes les données du bien immobilier	C.1.2.1 Recueillir toutes les données du bien immobilier en vérifiant l'authenticité des documents légaux, en visitant le bien et en collectant les documents pertinents pour proposer une estimation du bien de façon correcte et s'assurer de l'identité(s) des requérant(s).	Etude de cas sur l'estimation du prix d'un bien et la promotion commerciale d'un bien immobilier et /ou foncier <i>Durée de 4 heures</i>	Les données recueillies sont complétées en fonction de la réglementation en vigueur (présence accès aux personnes à mobilité réduite (PMR), l'année de construction, superficie du bien immobilier et/ou foncier, coût des charges de copropriétés, impôts,

			travaux budgétés à prévoir, diagnostics, la localisation, l'environnement, la performance énergétique etc.) La vérification de l'authenticité des documents légaux est effectuée au regard de la réglementation en vigueur. Les documents collectés sont pertinents au regard des données recueillies.
1.2.2 Pré-estimation du bien immobilier auprès du Directeur d'agence	C.1.2.2 Evaluer une première estimation du bien à partir des données recueillies et des comparaisons des derniers biens immobiliers et/ou fonciers vendus dans le secteur afin de proposer à sa hiérarchie une valeur du bien cohérente avec le marché du secteur géographique visé.		La première estimation est évaluée à partir des données recueillies : présence accès PMR, l'année de construction, superficie du bien immobilier et/ou foncier, coût des charges de copropriétés, impôts, travaux budgétés à prévoir, diagnostics, la localisation, l'environnement, la performance énergétique, etc. La première estimation du prix pour le bien immobilier est comparable avec au moins trois biens immobiliers similaires (surface, zone géographique,) vendus dans les six derniers mois. La première estimation du prix du bien immobilier prend en compte la valeur locative du bien.
1.2.3 Proposition d'avis de valeur du bien immobilier auprès du propriétaire	C 1.2.3 Après avoir obtenu la validation hiérarchique, justifier l'avis de valeur rédigé, auprès du client vendeur en mettant en avant des arguments pertinents issus d'une étude de marché sur des biens similaires vendus et en vente sur le même secteur géographique pour garantir la fiabilité de l'avis de valeur et pour recueillir l'adhésion du client vendeur.		Les arguments mis en avant sont pertinents au regard de l'étude de marché.
1.3 Prise d'un mandat immobilier	C1.3 Rempporter un mandat immobilier en ayant expliqué les différentes typologies de mandats et argumenté en faveur de la typologie préconisée par l'agence pour convaincre le client à signer le mandat.		

1.3.1 Recueil de l'accord du vendeur du bien immobilier et/ou foncier sur la typologie de mandat de vente	C.1.3.1 En tenant en compte les orientations de l'agence, en expliquant les avantages et inconvénients des différents mandats (simples et exclusifs), argumenter pour convaincre le client vendeur en faveur de la typologie de mandat correspondante aux choix commerciaux de l'agence	Jeu de rôle et entretien d'exploration (30 minutes de préparation et 30 minutes d'échanges) pour la prise d'un mandat exclusif. <i>Le candidat joue le rôle du négociateur immobilier Un des membres du jury joue le rôle le client vendeur</i>	Les arguments avancés au client vendeur correspondent aux choix commerciaux de l'agence.
1.3.2 Rédaction du mandat immobilier en vue de sa signature par le vendeur du bien immobilier	C.1.3.2 Rédiger le mandat immobilier, en compilant les informations sur un document et réunissant les pièces nécessaires (imprimé dynamique, etc.) afin de contractualiser la signature du mandat par les deux parties (agence- client-vendeur).	Cas pratique CCF	Le mandat est rédigé conformément à la réglementation en vigueur.
1.3.3. Constitution du dossier de vente de la propriété (bien immobilier et /ou foncier).	C.1.3.3 Constituer le dossier de vente en collectant les pièces nécessaires et propres au bien à vendre en vérifiant leur validité pour permettre la mise en vente du bien.	Cas pratique CCF	Le dossier de vente est complet : diagnostics, documents relatifs à la validité de la propriété, certificat de surface Loi Carrez, les derniers procès-verbaux d'Assemblée Générale, règlement de la copropriété

1.4. Participation à la promotion commerciale du bien immobilier et ou foncier	C.1.4 Promouvoir le bien immobilier et/ou foncier en rédigeant la fiche commerciale, diffusant l'annonce via les canaux le plus opportuns, collaborant à la production de visuels et constituant le dossier de vente afin d'assurer la meilleure visibilité auprès des publics cibles pour la mise en vente du bien immobilier et/ou foncier.		
1.4.1 Rédaction d'une proposition de la fiche commerciale et de l'annonce du bien immobilier et /ou foncier auprès de la hiérarchie	C.1.4.1 Auprès de la hiérarchie, rédiger une proposition de fiche commerciale et d'annonce du bien à vendre, en sélectionnant les caractéristiques essentielles, en les mettant en forme de façon adéquate, en créant ou choisissant des prestataires pour la création de visuels, afin de décrire le bien et d'attirer des clients acquéreurs.	Etude de cas sur l'estimation du prix d'un bien et la promotion commerciale d'un bien immobilier et /ou foncier <i>Durée de 4 heures</i>	Les caractéristiques essentielles du bien immobilier sont précisées : présence d'un ascenseur, nombre d'étages, balcon, terrasse, cave, grenier, garage, parking, système de chauffage, type d'isolation, exposition, nombre de chambres, rangement... Les visuels choisis ou créés valorisent le bien immobilier en lien avec les tendances du marché

1.4.2 Diffusion des annonces papier (vitrine, boîtes aux lettres, etc.), et /ou dans les réseaux sociaux.	C.1.4.2. Après la validation hiérarchique de l'annonce rédigée du bien, la diffuser tant matériellement qu'électroniquement en utilisant les outils matériels et numériques préconisés par l'agence pour assurer la plus grande visibilité possible et toucher les publics cibles.		La diffusion de l'annonce est cohérente au regard des publics cibles.
BLOC 2 : Accompagner le client acquéreur pour identifier les biens immobiliers et fonciers à acheter			
2.1 Prise en charge du client - acquéreur	C.2.1 Prendre en charge le client-acquéreur en l'accueillant à l'agence sans discriminations, en répondant aux sollicitations téléphoniques et en traitant les demandes par internet dans des délais impartis et dans le respect des directives de la hiérarchie pour assurer un premier niveau d'information.		
2.1.1 Accueil (physique, téléphonique) au sein d'une agence immobilière	C.2.1.1 Accueillir dès leur arrivée et avec bienveillance les clients selon la réglementation en vigueur visant l'égalité de traitement et l'accessibilité des personnes en situation de handicap afin d'établir un premier contact.	Jeu de rôle et entretien d'exploration (30 minutes de préparation et 30 minutes d'échanges) sur l'accueil et l'analyse de la demande d'un client-acquéreur en situation de handicap. <i>Le candidat joue le rôle du négociateur immobilier. Un ou deux membres du jury jouent le rôle du client acquéreur.</i>	Le client est pris en charge dès son arrivée dans l'agence L'accueil du client est conforme à la réglementation visant l'égalité de traitement et l'accessibilité des personnes en situation de handicap.
2.1.2 Traitement des demandes par internet des clients qui contactent l'agence via le site ou les réseaux sociaux	C.2.1.2 Traiter les demandes par internet des clients potentiels dans des délais impartis et dans le respect des directives de la hiérarchie afin de les informer sur les biens demandés.	Cas pratique CCF	Les demandes sont traitées conformément aux délais impartis par l'agence. Les demandes sont traitées conformément aux directives de la hiérarchie.
2.2 Analyse de la demande du client-acquéreur	C.2.2 Analyser la demande du client- acquéreur, en le questionnant sur ses besoins et ses disponibilités financières et en reformulant ses demandes pour identifier sa recherche et son projet immobilier en lien avec son supérieur hiérarchique.		

2.2.1 Recueil des informations sur la recherche du client acquéreur	C.2.2.1 Questionner le client sur sa recherche, en mobilisant des techniques de la « découverte client » et de la reformulation, afin d'identifier les besoins, les contraintes et les possibilités de financement, par étapes successives.	Jeu de rôle et entretien d'exploration <i>(Temps de préparation 30 minutes et temps d'échange 30 minutes)</i> <i>Accueil et analyse de la demande du client- acquéreur en situation de handicap.</i> <i>Le candidat joue le rôle du négociateur immobilier.</i> <i>Un ou deux membres du jury qui jouent le rôle des clients- acquéreurs.</i>	Le questionnement réalisé par le négociateur immobilier permet d'identifier les besoins et les contraintes du client acquéreur par étapes successives.
2.2.2 Qualification du projet immobilier du client acquéreur avec la direction de l'agence immobilière	C.2.2.2 A partir de l'analyse des informations obtenues identifier le projet immobilier du client (à moyen ou long terme, nature du bien immobilier) et son profil (degré de maturité, situation actuelle) pour transmettre ses conclusions à sa hiérarchie et définir avec elle l'accompagnement à proposer au client.		Le projet du client acquéreur est identifié conformément aux attendus de la direction de l'agence. Le profil du client est identifié conformément aux attendus de la direction de l'agence.
2.3 Présentation des biens immobiliers et fonciers	C.2.3 Présenter des biens immobiliers et fonciers auprès du client acquéreur en effectuant des rapprochements entre ses demandes et les biens existants, et suggérant des biens similaires afin de répondre à ses attentes tout en élargissant les possibilités d'achat de biens immobiliers et fonciers.	Étude de cas sur l'accompagnement des clients vendeurs. <i>Durée de 4 heures</i>	La sélection des biens immobiliers proposée est cohérente avec les caractéristiques du bien recherché par le client.
2.3.1 Rapprochement avec les biens immobiliers correspondants au projet et à la surface financière	C.2.3.1 Effectuer un rapprochement entre les critères de recherche du client et les biens présents dans différentes bases de données (fichier de l'agence, fichier des confrères), afin de proposer une sélection des biens à visiter cohérente avec les attentes du client-acquéreur.		Les biens similaires prennent en compte les besoins, les disponibilités du client et les tendances du marché.
2.3.2 Proposition d'autres biens immobiliers	C.2.3.2 Proposer des biens similaires, en prenant en compte les critères, besoins disponibilités du client et les tendances du marché afin d'ajuster et élargir la recherche si nécessaire.		
2.4 Visite des biens immobiliers et/ou fonciers	C.2.4 Assurer la visite des biens immobiliers et fonciers auprès du client acquéreur en planifiant le rendez-vous, préparant le bien en amont, conduisant la visite physiquement ou virtuellement et présentant le dossier de vente afin de valoriser le bien et permettre d'en amorcer la vente.		

2.4.1 Planification de la visite (physique-virtuelle) du bien immobilier	C.2.4.1 Planifier la visite, en prenant rdv avec le client (physiquement ou virtuellement), en rédigeant le « bon de visite », en vérifiant le bon état général du bien, ainsi qu'en préparant le dossier du bien, afin de s'assurer qu'il corresponde à la recherche du client acquéreur et de favoriser l'aboutissement d'une offre d'achat.	Cas pratique CCF	La visite est planifiée en prenant en compte l'absence du locataire ou propriétaire. Le bon état général du bien est vérifié correctement par rapport au rangement des pièces.
2.4.2 Visite physique ou virtuelle du bien immobilier	C.2.4.2 Conduire la visite du bien immobilier en présentant les principales qualités du bien et de son environnement, en répondant aux interrogations du client tout au long de la visite, afin de rassurer le client acquéreur et valoriser le bien à ses yeux.	Cas pratique CCF	Les principales qualités du bien et de son environnement sont valorisées en fonction des besoins et des contraintes du client-acquéreur.
2.4.3 Evaluation de la satisfaction du client-acquéreur	C.2.4.3 A l'issue de la visite, demander au client si le bien correspond à ses recherches en complétant une fiche d'évaluation afin de confirmer la pertinence du bien proposé ou si nécessaire d'ajuster les recherches.	Cas pratique CCF	Le négociateur valide avec le client-acquéreur la pertinence du bien proposé.
2.4.4 Participation à la présentation d'un dossier de vente et des conditions d'acquisition du bien auprès du client - acquéreur	C.2.4.4 Avec le responsable hiérarchique, participer à la présentation du dossier de vente en informant de façon exhaustive sur tous les aspects du bien et en expliquant les différentes étapes et les démarches nécessaires à l'achat afin de répondre aux inquiétudes du client acquéreur et d'éviter tout risque de contentieux pénal.	Cas pratique. CCF	Les informations relatives au bien immobilier suivantes sont transmises en fonction de la réglementation en vigueur : historique du bien immobilier, type de chauffage, superficie habitable, les travaux réalisés, à prévoir, diagnostics, coût de fonctionnement du bien, consommation énergétique, PLUI, ...
2.4.5 Reporting au propriétaire (Compte - rendu de visite)	C.2.4.5 Transmettre le compte-rendu de visite idoine auprès du propriétaire du bien, après chaque visite, afin de l'informer de l'état d'avancement de la commercialisation du bien.	Cas pratique CCF	Les comptes-rendus de visite idoines sont transmis auprès du propriétaire. Des propositions d'amélioration sont suggérées au propriétaire suite aux retours par les clients lors de visites.
BLOC 3 : Effectuer l'intermédiation entre le client acquéreur et le client vendeur afin de contractualiser l'acte de vente du bien immobilier et/ou foncier			
3.1Elaboration d'une promesse d'achat avec le client acquéreur	C.3.1 Elaborer une promesse d'achat avec le client acquéreur en le conseillant sur les biens immobiliers et/ou fonciers pour lesquels positionner une offre d'achat à un prix acceptable par le vendeur, et en rédigeant l'offre d'achat de façon complète pour garantir sa conformité et l'enclenchement de la transaction immobilière.		

3.1.1 Conseil du client acquéreur sur le(s) bien(s) immobiliers ou fonciers à acheter	C.3.1.1 En fonction des besoins exprimés, des disponibilités financières, de l'état des biens immobiliers et des prix du marché, conseiller le client dans son analyse pour l'aider à choisir de(s) bien(s) immobilier, foncier pour lesquels positionner une offre d'achat à un prix pouvant être acceptée par le client-vendeur.	Étude de cas sur l'intermédiation entre le client acquéreur et le client vendeur afin de contractualiser l'acte de vente. <i>Durée de 4 heures</i>	Les biens immobiliers et/ou fonciers conseillés sont pertinents au regard des disponibilités financières du client acquéreur. L'offre d'achat est cohérente avec les tendances du marché et l'état du bien immobilier et/ou foncier.
3.1.2 Rédaction d'une offre d'achat avec le client acquéreur	C.3.1.2 Avec le(s) client(s) acquéreur(s), rédiger une offre d'achat en intégrant les éléments relatifs au bien de façon complète et sans erreur pour garantir la conformité de l'offre et enclencher la transaction commerciale.		L'offre d'achat rédigée est complète et sans erreurs.
3.2 Présentation de l'offre d'achat du bien immobilier au client-vendeur	C.3.2 Présenter l'offre d'achat du bien immobilier et/ou foncier au client-vendeur en expliquant les démarches effectuées pour vendre le bien et en valorisant de façon pertinente l'offre d'achat afin de convaincre le client-vendeur à contresigner l'offre du client-acquéreur.		
3.2.1 Présentation de l'offre d'achat du bien immobilier au client-vendeur	C.3.2.1 Présenter l'offre d'achat en étapes successives : en expliquant le positionnement du client-acquéreur, les différentes démarches effectuées pour la vente, et en répondant aux questions du client vendeur, pour valoriser l'offre du client acquéreur.	Jeu de rôle et entretien d'exploration <i>(Temps de préparation 30 minutes et temps d'échange 30 minutes) sur la présentation d'une offre d'achat. Le candidat joue le rôle du négociateur immobilier.</i> <i>Un de membres du jury joue le rôle du client-vendeur</i>	La présentation de l'offre d'achat est structurée en étapes successives : la qualité du prix du mandat, rappel du nombre de visites et des différentes démarches effectuées, la proposition du client acquéreur.
3.2.2 Recueil de l'adhésion du client-vendeur sur l'offre d'achat	C.3.2.2 Recueillir l'adhésion du client vendeur à l'offre d'achat, si elle ne correspond au prix, à l'aide d'arguments pertinents afin d'obtenir la contre signature de l'offre d'achat par le vendeur		Les arguments présentés par le négociateur immobilier sont pertinents au regard des points forts du dossier du client acquéreur.
3.3 Préparation de l'avant contrat	C.3.3 Préparer l'avant contrat en constituant le dossier administratif relatif à la transaction commerciale et en organisant la réception du client acquéreur lors de la signature de l'avant-contrat afin de permettre la contractualisation de l'acquisition et le versement de l'acompte séquestre.		
3.3.1 Constitution du dossier administratif relatif à la transaction commerciale du bien (pour la rédaction du compromis)	C.3.3.1 Constituer le dossier administratif du bien en vente en s'assurant que toutes les pièces sont présentes et valides pour leur transmission au directeur (ou assistant) d'agence, ou directement au notaire afin de rédiger le compromis ou avant-contrat sans erreur ou omission.	Étude de cas sur l'intermédiation entre le client acquéreur et le client	Le dossier administratif du bien en vente est complet dans le respect de la réglementation en vigueur

3.3.2 Réception du client acquéreur lors de la signature de l'avant-contrat.	C.3.3.2 Lors de la signature de l'avant-contrat, en autonomie recevoir les clients acquéreurs selon la procédure de l'agence : explication des différentes pièces du dossier de vente ainsi que des dernières démarches administratives pour permettre la contractualisation de l'acquisition, en signant l'acte, et pour obtenir le versement de l'acompte séquestre.	<i>vendeur afin de contractualiser l'acte de vente. Durée de 4 heures</i>	La contractualisation de l'acquisition suit la procédure prévue par l'agence.
3.4 Suivi de l'avant contrat jusqu'à la réitération de la vente	C.3.4 Accompagner le client acquéreur et vendeur depuis l'avant contrat jusqu'à la signature de l'acte de vente final en suivant les conditions suspensives, en partageant les informations nécessaires, en organisant la signature finale et visitant le bien afin de sécuriser la vente pour finaliser la transaction immobilière et percevoir les honoraires de l'agence.		
3.4.1 Suivi des conditions suspensives de l'avant contrat	C.3.4.1. Effectuer le suivi du dossier et de la levée des conditions suspensives en vérifiant le respect des délais impartis, et en s'informant des demandes des prêts du client-acquéreur, jusqu'à la signature de l'acte authentique translatif de propriété pour sécuriser la vente.	Cas pratique CCF	Le négociateur vérifie les délais relatifs aux conditions suspensives. Le négociateur s'enquiert de l'évolution des demandes de prêts du client- acquéreur.
3.4.2 Information régulière du client-vendeur de l'état d'avancement de la transaction	C.3.4.2 Informer régulièrement le client -vendeur en utilisant les modalités demandées pour le conforter sur l'avancement de la transaction	Cas pratique CCF	L'avancement de la transaction est transmis au client vendeur selon des modalités demandées.
3.4.3 Prise de rendez-vous avec les notaires pour la signature de l'acte de vente.	C.3.4.3 Planifier les rendez-vous chez le notaire rédacteur, en s'assurant des disponibilités des différentes parties et du respect des délais impartis pour fixer la date de la signature de l'acte authentique de vente	Cas pratique CCF	La date de la signature de l'acte de vente est fixée dans le respect des délais et des disponibilités des différentes parties.

