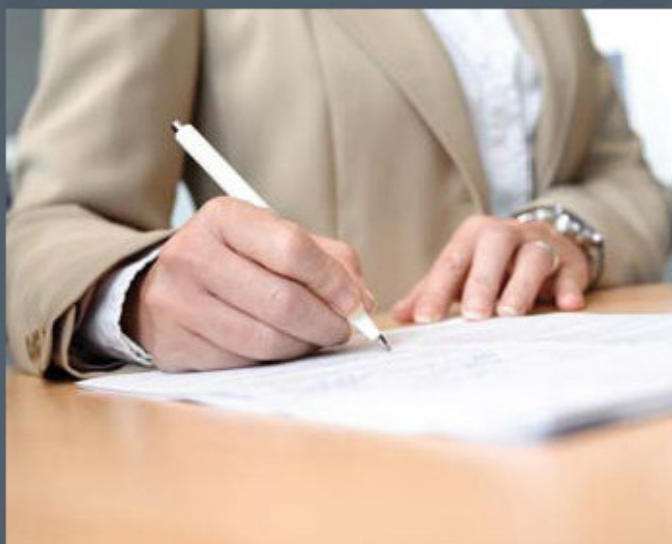


SUP TERTIAIRE

L'ÉCOLE DES MÉTIERS DU PATRIMOINE



CQP

**Assistant(e) Administratif(ve)
et Commercial(e)**

PRESENTATION DE LA FORMATION

Madame, Monsieur,

Le monde de l'Immobilier rencontre de gros problèmes de recrutement. En effet, contrairement aux pratiques du passé, les métiers du secteur ne peuvent plus s'apprendre seulement sur le terrain car les techniques et savoirs associés sont de plus en plus pointus. Les entreprises ne trouvent pas assez de personnes qualifiées sur le marché de l'emploi pour couvrir tous leurs besoins.

Depuis la création du BTS Professions Immobilières en 1996, un grand nombre de jeunes se sont tournés vers ce métier. Mais aujourd'hui les agences ont un déficit de recrutement au niveau des SENIORS car ceux qui se présentent en reclassement professionnel ne trouvent pas de formation adaptée.

Les assistantes issues du BTS Assistant de Gestion PME PMI ne sont suffisamment formées aux lois et aux pratiques du secteur.

Le CQP Assistant(e) Administratif(ve) et Commercial(e) en Immobilier AACI a été créé par la Branche Immobilière (CEFI) et est inscrit au répertoire national de la certification professionnelle (RNCP) depuis 2005. C'est une formation cœur de métier qui est absolument pertinente par rapport aux connaissances à transférer aux salariés et par rapport aux besoins des agences.

A ce jour seule la voie de l'alternance est proposée par les centres reconnus et attire donc majoritairement les jeunes.

C'est pourquoi il était nécessaire de mettre en place une formation intensive avec période de stage afin que les personnes en reclassement professionnel, jeunes ou moins jeunes, puissent déboucher plus rapidement sur un emploi.

SUP'TERTIAIRE fait partie des centres de formation reconnus par la CEFI à ce titre est autorisé à dispenser les CQP et est centre d'examen pour cette formation.

Votre interlocuteur pour ce dossier est Cléa PASCAL L.D. **01.42.47.82.38**

Nous espérons vous accueillir très prochainement.

Dans cette attente recevez, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Sylvain LEVY-VALENSI
Directeur Général

CQP ASSISTANT(E) ADMINISTRATIF(VE) ET COMMERCIAL(E) EN IMMOBILIER

OBJECTIF

Préparer des demandeurs d'emploi jeunes ou moins jeunes sans qualification particulière vers un métier.

Leur passer les contenus nécessaires à leur intégration dans les entreprises Agences Immobilières ou Cabinet de Gestion.

INTERET DE L'ACTION

Action spécifique sur 5 mois qui permet de dispenser des contenus de formation techniques adaptés

- Formation assurée par des professionnels de l'immobilier et de la formation
- Stage de 6 semaines en entreprise pour une formation théorique de 11 semaines
- Suivi des entreprises par les professionnels qui les ont formés
- Passerelle vers le BTS Professions Immobilières et acquisition, dans le même temps, d'une réelle expérience professionnelle

PRE-REQUIS

- Sens ou expérience administrative et commerciale quel que soit le secteur
- Age : indifférent
- Formation initiale : le BAC serait un plus mais ce n'est pas une obligation

DUREE

- Formation initiale continue : 9 semaines
- Stage en Entreprise : 6 semaines
- Formation finale et évaluation : 2 semaines

METIERS A L'ISSUE DE LA FORMATION

L'assistant(e) administratif (ve) et commercial(e) en immobilier intervient dans le secteur de la transaction immobilière et/ou de l'administration et la gestion de biens immobiliers.

Il/elle exerce son activité sous la responsabilité de sa hiérarchie. Ses principales activités sont les suivantes :

- gérer les tâches courantes d'une copropriété
- gérer les tâches courantes relatives au mandat de location
- assurer des missions administratives
- assister l'équipe commerciale en agence immobilière

OU EXERCER ?

C'est au cours de la formation, en fonction de ses aptitudes et de ses goûts, que le stagiaire déterminera son orientation future, notamment à travers le choix de son stage pratique.

A l'issue de sa formation, il sera en mesure d'évoluer dans le domaine de la Transaction, Location et/ou Gestion immobilière pour assurer le suivi administratif et commercial auprès d'une agence immobilière, d'un notaire, d'un administrateur de biens, d'un syndic de copropriété...

CQP ASSISTANT(E) ADMINISTRATIF(VE) ET COMMERCIAL(E) EN IMMOBILIER

CONTENU DE LA FORMATION

Ces modules correspondent au référentiel du CQP AACI mis en place par la CEFI (Commission Emploi Formation de l'Immobilier) inscrit au RNCP (répertoire National de la Certification Professionnelle) et inscrit dans la convention collective 3090 Immobilier.

Ils ont été renforcés d'un accompagnement au changement dans les cours de communication afin d'aider les demandeurs d'emploi à mieux vivre leur reclassement et leur réorientation.

Intitulés des modules / Programmes succincts	Durée
<p>MODULE A : Environnement général de l'immobilier</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Présentation générale du domaine d'intervention ✓ La loi Hoguet, ses décrets d'application (1970-1972). ✓ Les cartes professionnelles : dossier de demande, de renouvellement. ✓ Les cartes grises : obligations des collaborateurs ✓ La gestion immobilière : les biens gérés, les acteurs des activités immobilières ✓ Les différents statuts du négociateur immobilier ✓ La convention collective nationale de l'immobilier ✓ La commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle de l'immobilier (CEFI) 	<p>2j = 14h</p>
<p>MODULE B : Les cadres juridiques des activités immobilières</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ L'immobilier d'habitation <ol style="list-style-type: none"> 1. Le régime général des contrats 2. Les mandats 3. Les avant contrats 4. Le contrat de vente 5. Les obligations des parties 6. Le rôle de conseil de l'agent immobilier (obligation de moyen, obligation de résultat) ✓ L'urbanisme : <ol style="list-style-type: none"> 1. Autorisations d'utilisation du sol 2. Outils d'aménagement 3. Le terrain à bâtir 4. Les servitudes ✓ La copropriété <ol style="list-style-type: none"> 1. Les bases de la copropriété : loi du 10 juillet 1965 2. Les acteurs : Assemblée générale, Syndic et Conseil syndical 3. le budget, les charges et les travaux 	<p>12 = 84h 5j = 35h</p> <p style="margin-top: 20px;">2j = 14h</p> <p style="margin-top: 20px;">2j = 14h</p>

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les baux <ol style="list-style-type: none"> 1. Les baux soumis au code civil <ul style="list-style-type: none"> - meublé - Précaire - Saisonnier 2. Les baux d'habitation et professionnel (lois de 1948, 1986, 1989) 3. Les baux commerciaux : Le code du commerce 	3j = 21h
MODULE C : Techniques professionnelles	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Techniques générales de négociation <ol style="list-style-type: none"> 1. Accueil 2. Découverte 3. Pré argumentation avant transmission 	3j = 21h
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pratique de la vente/la mise en location : <ol style="list-style-type: none"> 1. La recherche de l'acheteur, du locataire 2. Le montage du dossier 	2j=14h
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pratique de la gérance <ol style="list-style-type: none"> 1. Le mandat 2. L'état des lieux d'entrée et de sortie 3. Le bail 4. Les évènements en cours de bail 5. La fin du bail 	4j=28h
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le contentieux 	1j=7h
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actions de communication <ol style="list-style-type: none"> 1. Gestion des agendas 2. Méthodologie de l'action 3. Mise en place et suivi du plan d'action commercial de l'agence 	2j=14h
MODULE D : Le marketing de l'immobilier	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Etudes de marchés et le marketing ✓ Les outils du marketing ✓ Vitrine, plaquette, site internet, book, publicité etc... 	2j = 14h
MODULE E : Communication	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Communication écrite <ul style="list-style-type: none"> - Lettres et courriers - Comptes rendus et rapport - Préparation du mémoire final ✓ Communication orale <ul style="list-style-type: none"> - Prise de parole en public - Gestion des conflits et personnalités difficiles - Gestion du téléphone - Service au client - Gestion du stress 	10j = 70h

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Construction d'identité professionnelle <ul style="list-style-type: none"> - Projet personnel, autoformation - Gestion des dynamiques propres - Culture d'entreprise / Culture et entreprise - Ethique 	
MODULE F : Comptabilité immobilière <ul style="list-style-type: none"> ✓ Le plan comptable ✓ Organisation des activités comptables de l'agence ✓ Analyse et suivi des opérations courantes <ol style="list-style-type: none"> 1. Les honoraires 2. La répartition des charges 	4j = 28h
MODULE G : Assurances <ul style="list-style-type: none"> ✓ L'assurance des immeubles <ol style="list-style-type: none"> 1. Présentation des acteurs 2. Présentation d'un contrat d'assurance 3. Les garanties 4. Les sinistres ✓ L'assurance construction <ol style="list-style-type: none"> 1. La responsabilité des constructeurs 2. L'assurance dommages ouvrage 	2j = 14h
MODULE H : Outils bureautiques et informatiques <ul style="list-style-type: none"> ✓ Word ✓ Excel ✓ Power point ✓ Internet 	3j = 21h
CONTROLE DES CONNAISSANCES <ul style="list-style-type: none"> ✓ Contrôles continus ✓ Préparation du mémoire <p>De retour en centre de formation, les stagiaires rédigeront un mémoire sur leur stage qu'ils présenteront devant un jury de professionnels de l'Immobilier Ils subiront des épreuves écrites en complément des contrôles continus pour valider leur formation selon les formes proposées par la CEFI.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Examen final 	5j = 35h
TOTAL	54j=378h
ENTREPRISE Applications pratiques des techniques apprises Stage durant 6 semaines en Agence Immobilière	30j = 210h

TOTAL 54 j = 378 h de formation
30 j = 210 h en entreprise
Soit 84 j = 588 h sur 17 semaines

ACTIONS DEPLOYEES PAR SUPTERTIAIRE

Recrutement et accompagnement des stagiaires

Des informations collectives ou des ateliers peuvent être organisées pour les demandeurs d'emploi, réunions lors desquelles des professionnels viendront exposer leur métier pour sensibiliser le public et présenter les débouchés dans un secteur qui recrute.

Depuis plus de 15 ans SUPTERTIAIRE a su s'imposer dans le paysage de la formation Immobilière comme un acteur incontournable. La majorité des personnes qui souhaitent se former dans le secteur s'inscrivent sur le site Internet qui est très bien référencé par les moteurs de recherche.

SUPTERTIAIRE se propose donc de rajouter une page sur son site internet www.suptertiaire.com et, en fonction de ce qui sera décidé, traitera les demandes ou les orientera vers le Conseiller Pôle Emploi référent ou du secteur.

Les personnes intéressées seront dirigées vers SUPTERTIAIRE qui travaillera avec le postulant sur son parcours afin de valider la pertinence de sa démarche dans l'assistanat immobilier.

En cas de validation, un devis lui sera remis et le futur stagiaire pourra présenter son dossier à son conseiller Pôle Emploi pour la prise en charge.

Pour la recherche de stage, SUPTERTIAIRE dispose d'un vaste fichier d'entreprises, certaines étant des partenaires historiques de l'Ecole.

Les stagiaires auront donc l'occasion de rencontrer des entreprises qui recrutent et qui passeront leurs offres d'emploi sur le site de Pôle Emploi.

Le stage sera en quelque sorte une phase de pré-recrutement ; au stagiaire de montrer son potentiel durant ces 6 semaines.

Un suivi très régulier sera effectué durant le stage afin de favoriser la communication et l'intégration du stagiaire pour optimiser ses chances de recrutement.

Pédagogie :

- L'objectif est de mettre en place des sessions récurrentes dans l'année afin d'intégrer des stagiaires très régulièrement.
- Après la phase de démarrage, les sessions débiteront toutes les 8 semaines.

Dès la création des CQP la CEFI (Commission Emploi Formation de l'Immobilier) a agréé SUPTERTIAIRE pour dispenser les contenus de la formation.

Le corps professoral maîtrise donc parfaitement les contenus.

S'agissant d'un public « adulte » en reconversion, un renforcement sur les cours de communication est prévu afin de mener un véritable accompagnement au changement.

Examen final

SUPERTIAIRE a les agréments de la CEFI pour être centre d'examen.

Les stagiaires auront des partiels en milieu de cursus et un examen écrit à l'issue de leur formation.

Le stage sera l'occasion de dégager une problématique professionnelle qui fera l'objet d'un rapport et sera soutenu devant un jury de professionnels de la gestion immobilière, gestionnaires locatifs, syndic de copropriété ou gestionnaires de logements sociaux.

Une attestation de fin de formation sera remise au stagiaire, et s'agissant d'un CQP de branche inscrit au RNCP, un certificat signé conjointement par le directeur de SUPERTIAIRE et le président de la CEFI leur sera remis pour témoigner de leur réussite à l'examen final.

Le Rôle de l'Entreprise

dans le projet de professionnalisation des Demandeurs d'Emploi

LA CEFI met un accent particulier sur ce point.

La validation professionnelle des acquis en entreprise dépend directement de l'implication du tuteur dans l'acte formatif.

SUP'TERTIAIRE sensibilise le tuteur AVANT même la signature de la convention de stage et va accompagner aussi bien le TUTEUR que le DEMANDEUR D'EMPLOI tout au long du stage professionnel

Objectif

Lui-même salarié de l'entreprise, le Tuteur est "un élément indispensable à la professionnalisation du stagiaire et l'un des meilleurs garants de sa réussite".

La désignation du Tuteur, réellement impliqué dans le processus de formation, répond à un objectif précis d'efficacité.

Le Tuteur va permettre de :

- * former le stagiaire au métier auquel il se destine, et
- * répondre aux besoins de l'entreprise en personnes qualifiées ;

Conjuguer Formation avec emploi impose que s'établisse un véritable partenariat entre l'entreprise et l'organisme de formation dans la conduite des contrats de stage.

Le Tuteur doit être un acteur à part entière de l'action de formation. Bien encadré par son Tuteur, le stagiaire est plus rapidement opérationnel ; encouragé par son Tuteur, il a plus de chance d'arriver dans les meilleures conditions au terme de son contrat.

Rôles du Tuteur

1. Accueil du stagiaire :

Le Tuteur reçoit délégation de l'entreprise pour organiser l'accueil du stagiaire, nouvel arrivant dans l'entreprise.

Le Tuteur est l'une des premières personnes en contact avec ce nouvel arrivant. Il devra donc :

- * le familiariser à son nouvel environnement,
- * faciliter son intégration à l'équipe en place, le sensibiliser aux valeurs de l'entreprise.

2. Transmission du savoir-faire :

Il appartient au Tuteur d'accompagner le parcours professionnel du stagiaire dans l'entreprise afin d'en faire rapidement un élément parfaitement opérationnel.

Le Centre de formation a eu au préalable en charge la partie théorique de la formation du stagiaire

Le Tuteur doit transmettre au stagiaire son expérience et son savoir-faire.

3. Evaluation :

Le Tuteur doit déterminer avec le stagiaire les objectifs à atteindre. Ils doivent ensuite, ensemble, mesurer les écarts entre les objectifs visés et les résultats obtenus.

L'évaluation est la troisième fonction essentielle du métier de Tuteur ; cette action est indispensable à la progression professionnelle du stagiaire :

- * Elle lui permet de se situer par rapport aux objectifs visés ;
- * Elle permet à l'entreprise de vérifier, étape par étape, le niveau opérationnel du stagiaire.

4. Communications avec le Centre de formation :

Le Tuteur doit cogérer le stage avec le Centre de formation, ce qui suppose des points réguliers.

Toutes les fins de quinzaine évaluation écrite est faite par l'entreprise et transmise au centre de formation.

A l'issue du Stage une évaluation finale globalise les acquis et permet à l'entreprise de se positionner sur le devenir du stagiaire dans l'entreprise et dans l'immobilier

SUIVI DU SAVOIR ET DES TACHES de l'ASSISTANT(E)

Postes	Missions
Administratif	Accueil Agence Standard Rédaction et frappe de courriers Envoi des courrier et dépôt à la poste Gestion des messages (cahier et transmission) Gestion des commandes et fournitures de bureau Factures fournisseurs Maintenance du parc téléphonique Statistiques
Commercial	Mailing préparation pour les commerciaux Mise à jour de la Vitrine Tri des publicités et envoi aux journaux Mise à jour du site Internet Tenue des plannings des commerciaux Présence lors des réunions commerciales Gestion des rendez-vous, décalage, suivi Envoi des comptes rendus de visite aux propriétaires Envoi des comptes rendus de publicité aux propriétaires
Mandats	Enregistrer les mandats sur le registre Envoyer au propriétaire le double du mandat Saisir la fiche technique sur informatique Ranger la fiche technique Suivre le registre des clés Ouverture du dossier vendeur et contrôle des pièces
Dossier Location	Enregistrement du mandat de location Gestion de fichiers locataires Rédaction et présentation d'annonces Sélection des locataires Rédaction des baux Etablissement de l'état des lieux Facturation Restitution du dossier au bailleur
Dossier Vente	Enregistrer les dossiers sur le répertoire Envoyer le double du compromis au vendeur Envoyer le double du compromis à l'acquéreur (SRU) Envoyer les compromis et dossier complet aux Notaires Saisir la vente sur informatique Suivre le dossier avec le négociateur (diagnostics, conditions suspensives) Facturer

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS AU TRAVAIL

Présentation
Elocution
Sens de l'Accueil
Disponibilité
Assiduité
Ténacité
Pugnacité
Esprit d'équipe
Autonomie
Initiative
Capacité à rendre compte
Sens relationnel

NOTRE EQUIPE

L'équipe de SUP TERTIAIRE se compose de dix permanents spécialisés dans la formation professionnelle continue et en alternance.

Notre équipe collabore avec 50 Consultants-formateurs chevronnés qui sont des professionnels des métiers du patrimoine, gestion et transmission, des travailleurs indépendants ou des professeurs.

Notre accompagnement par l'intervention de spécialistes représente :

- ☞ Un service à la disposition des directions
- ☞ Une opportunité de dispenser une culture d'entreprise
- ☞ Un véritable outil de développement

ILS SONT A VOTRE ECOUTE...

☞ Direction

Sylvain LEVY-VALENSI
Directeur Général

Cléa PASCAL
Directrice adjointe

☞ Pédagogie

Isabelle ZAGALOLO
Directrice Pédagogique

Anne Sophie FEYTOUT
Assistante Pédagogique

Marjorie TAIEB
Assistante Pédagogique

Assistés d'un surveillant général

☞ Suivi Entreprises

David GIVAUDAND
Responsable Relations Entreprises

Latifa HASSANI
Relations Entreprises Immobilier

Nathalie CREQUER
Relations Entreprises Assurance

Julie BOUTEILLER
*Relations Entreprises Comptables et
Assistanat*

Dounia HASSOUNE SEMLALI
*Relations Entreprises Notariat et
Immo*

Bintou TANDIA
Gestion des dossiers

NOS COMPETENCES

Formation de Coursus complets :

SUPTERTIAIRE a les agréments de la Commission Emploi Formation de l'Immobilier (CEFI) pour enseigner les CQP de branche :

- **CQP Négociateur Immobilier**
- **CQP Gestionnaire Immobilier**
- **CQP Comptable en Gestion Immobilière**
- **CQP Assistant(e) Administratif(ve) et Commercial(e) en Immobilier**

SUPTERTIAIRE a des titres au Répertoire National de la Certification Professionnelle qui peuvent être obtenus par la voie de l'alternance pour les jeunes, grâce au financement par le FONGECIF pour les salariés en reconversion ou par le biais de la VAE* validation des acquis de l'expérience pour les salariés de l'immobilier qui ont 3 ans d'expérience professionnelle à un poste équivalent :

- **Conseiller en Transactions Immobilières niveau III**
(BAC+2 reconnu, parution au journal officiel du 27 août 2008)
- **Chargé de Gestion Immobilière niveau II** (habilitant pour la carte G)
(BAC+3 reconnu, parution au journal officiel du 21 juillet 2009)

SUPTERTIAIRE prépare aussi les jeunes aux différents BTS acceptés par la CEFI :

- BTS Professions Immobilières «PI »
- BTS Assistant de Gestion PME-PMI « AG »
- BTS Comptabilité et Gestion des Organisations « CGO »

Mais aussi : BTS Assurance
BTS Notariat

Formation professionnelle continue des Salariés :

Dotés d'une solide expérience dans l'appui des acteurs du marché de l'assurance et de l'immobilier, nous vous proposons des sessions de formation sur mesure destinées à :

- ☞ Optimiser vos activités dans votre environnement concurrentiel
- ☞ Sécuriser vos méthodes de travail
- ☞ Remplir pleinement votre devoir de conseil

Nos prestations sont mises en œuvre en trois étapes :

- ☞ Audit de vos besoins
- ☞ Elaboration du plan d'intervention
- ☞ Etude des modalités de financement

Nous intervenons principalement dans quatre domaines distincts :

- ☞ La négociation et les techniques commerciales
- ☞ Le management, gestion des ressources humaines
- ☞ La gestion immobilière et la gestion de patrimoine
- ☞ Les assurances