

Gardien(ne) d'immeubles

RNCP1569 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 3
Code(s) NSF	344t
Formacode(s)	42810
Code(s) ROME	K2501
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	18/12/2021

Certificateur(s)

A F P O L S · SIRET : 78435388000023

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le gardien d'immeubles représente l'organisme bailleur auprès des locataires. Il exerce 4 activités principales :

- Surveiller le patrimoine
 - Exerce une surveillance continue du patrimoine et de ses équipements
 - Repère les désordres et les dysfonctionnements, mesure l'urgence des interventions nécessaires, et matérialise les zones dangereuses et assure la remontée d'informations aux services concernés
- Facilite l'intervention des secours
 - Entretien des parties communes
 - Assure le nettoyage des parties communes, des locaux techniques et des abords et entretient le matériel
 - Stocke et évacue les ordures ménagères et des encombrants
 - Assure parfois la petite maintenance des parties communes
 - Intervenir dans les procédures locatives
 - Informe les locataires sur les démarches et conditions d'accès au logement, pour une nouvelle demande ou une mutation interne
 - Accueille les nouveaux locataires et présente les différents droits et obligations du contrat
 - Rappelle et fait respecter les engagements du contrat
 - Recueille et traite les réclamations des locataires
 - Réalise parfois des visites-conseils et les états des lieux à l'entrée ou à la sortie des locataires
 - Encaisse parfois les loyers et assure la première relance d'impayé locatif
- Communiquer avec les locataires
 - Accueille les locataires en face à face ou au téléphone, les informe, renseigne, oriente
 - Participe à l'intégration des nouveaux locataires
 - Gère et prévient les actes d'incivilités
 - Assure les interventions de premier niveau en cas de conflit de voisinage

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Le titulaire de la certification est capable de :

- Surveillance technique du patrimoine
 - décrire et nommer les différents éléments du bâti et de ses équipements pour signaler les désordres et dysfonctionnements constatés, identifier et vérifier les équipements de sécurité

- analyser et qualifier un désordre, un dysfonctionnement, apprécier le degré de gravité pour déclencher les mesures d'urgence nécessaires, matérialiser les dangers et prendre les mesures conservatoires adaptées
- appliquer les consignes de sécurité en cas de sinistre, expliquer aux utilisateurs de l'immeuble les conduites à tenir en cas de sinistre
- rédiger et transmettre un compte-rendu technique
 - Entretien courant des parties communes
- adapter les produits et les techniques de nettoyage aux espaces à nettoyer, utiliser les EPI (équipements de protection individuelle) ainsi que les gestes et postures adaptés aux manipulations à effectuer, organiser et planifier son activité dans le respect des temps impartis
- organiser le stockage des différents déchets dont les encombrants dans les locaux et containers appropriés
- effectuer des réparations simples conformément aux règles de l'art et de sécurité (graisser et changer une serrure, reboucher un trou, remplacer une poignée...)
- Interventions dans les procédures locatives
- expliquer les règles d'attribution d'un logement social
- décrire les engagements mutuels issus du contrat de location
- identifier les situations sensibles en vue de les traiter ou de les transmettre au service concerné
- reformuler une demande technique d'un locataire et apporter une première réponse
- transmettre, suivre et relancer une réclamation
- réaliser une visite-conseil et un état des lieux (option)
- Communication avec les habitants
- conduire des entretiens en utilisant les techniques de communication
- faire visiter un logement, présenter le logement et ses équipements, l'immeuble et le quartier
- rappeler les règles de vie collective et les engagements contractuels, analyser les causes d'une situation et faire des propositions d'amélioration, développer une démarche de résolution de problèmes
- recueillir des éléments factuels lors d'un entretien de gestion de conflit, rappeler les règles de vie collective et les engagements contractuels

Blocs de compétences

RNCP1569BC01 — Nettoyage des parties communes d'un immeuble (bloc constitutif de la certification)

LISTE DE COMPÉTENCES

Nettoyage des parties communes et des abords d'immeubles

Compétences :

1.
Nettoyer les espaces intérieurs et extérieurs d'un immeuble et les matériels de stockage des déchets en utilisant les produits et les techniques de nettoyage adaptés
 2.
Utiliser les EPI (équipements de protection individuelle) et appliquer les gestes et postures adaptés aux manipulations à effectuer
 3.
Organiser et planifier son activité de nettoyage et d'enlèvement des ordures ménagères
 4.
Organiser l'information sur l'enlèvement des encombrants pour limiter les risques liés aux dépôts sauvages
- Modalités d'évaluation :
- étude de cas portant sur l'organisation du nettoyage
 - réalisation d'une prestation de nettoyage

RNCP1569BC02 — Recueil et traitement des réclamations techniques (bloc constitutif de la certification)

LISTE DE COMPÉTENCES

Recueil et traitement des demandes d'intervention technique des locataires

Compétences :

1.
Reformuler une réclamation émise par un locataire et apporter une première réponse

2. Identifier le caractère locatif ou non d'une réparation
 3. Préciser le contenu de la réclamation et apprécier les possibilités de son traitement
 4. Identifier, décrire et transcrire un désordre ou un dysfonctionnement en utilisant le vocabulaire technique approprié
- Modalités d'évaluation :
- 5 mini-études de cas portant sur des situations de réclamations techniques
 - mise en situation orale de recueil et de reformulation d'une réclamation

RNCP1569BC03 — Constat d'état des lieux et visite-conseil (bloc optionnel)

LISTE DE COMPÉTENCES

Réalisation des visites-conseils et des constats d'état des lieux

Compétences :

1. Réaliser des visites-conseils destinées à limiter les contestations à la sortie des locataires
 2. Identifier le cadre juridique des états des lieux
 3. Appliquer la procédure et la méthodologie propre à l'établissement d'un état des lieux
 4. Identifier, décrire et transcrire un désordre ou un dysfonctionnement
 5. Déterminer le partage des responsabilités entre le bailleur et locataire (imputation des frais de remise en état du logement)
- Modalités d'évaluation :
- étude de cas portant sur les aspects réglementaires et techniques des états des lieux
 - réalisation d'un constat d'état des lieux sur site

RNCP1569BC04 — Troubles de voisinage et impayés locatifs – Premier niveau d'intervention (bloc optionnel)

LISTE DE COMPÉTENCES

Réponse de premier niveau aux situations non conformes au contrat de location (impayés locatifs, trouble de voisinage, trouble d'occupation)

Compétences :

1. Mettre en œuvre la procédure de première relance en cas d'impayé de loyer
 2. Expliquer au débiteur les risques encourus
 3. Rappeler les règles de vie collective et les engagements contractuels
 4. Recueillir des éléments factuels lors d'un entretien avec le fauteur ou le plaignant
 5. Construire son argumentation, en cas de trouble, sur les bases du contrat de location et du règlement intérieur
- Modalités d'évaluation :
- 2 études de cas portant sur les 2 thèmes

RNCP1569BC05 — Relations quotidiennes avec les habitants (bloc constitutif de la certification)

LISTE DE COMPÉTENCES

Gestion des différents aspects relationnels avec les habitants (commercial, conflictuel, interculturel ...)

Compétences :

1. Conduire un entretien en face à face ou au téléphone en utilisant les techniques de communication : écoute, reformulation, questionnement, expression claire

2.
Faire visiter un logement, présenter le logement et ses équipements, l'immeuble et le quartier
 3.
Appliquer les techniques de l'accueil commercial
 4.
Rappeler les règles de vie collective et les engagements contractuels
 5.
Analyser les causes d'une situation et faire des propositions d'amélioration
 6.
Développer une démarche de résolution de problèmes en relation avec les partenaires internes et externes.
- Modalités d'évaluation :
- mise en situation relationnelle

RNCP1569BC06 — Surveillance technique d'un immeuble (bloc constitutif de la certification)

LISTE DE COMPÉTENCES

Surveillance quotidienne du bâti et des équipements de sécurité d'un patrimoine immobilier

Compétences :

1.
Décrire et nommer les principaux éléments du bâti et de ses équipements communs et privatifs
 2.
Identifier les équipements de sécurité, leur localisation, les points névralgiques
 3.
Vérifier la conformité aux réglementations des installations et des équipements de sécurité
 4.
Contrôler le passage des prestataires de contrôle des équipements de sécurité
 5.
Analyser et qualifier un désordre, un dysfonctionnement, un risque dans les parties communes
 6.
Apprécier le degré de gravité d'un désordre et déclencher les mesures d'urgence
 7.
Matérialiser les dangers et prendre les mesures conservatoires adaptées
 8.
Appliquer les consignes de sécurité et expliquer les conduites à tenir en cas de sinistre
 9.
Rédiger et transmettre un compte-rendu technique en utilisant les termes techniques appropriés pour décrire un désordre
- Modalités d'évaluation :
- compte-rendu de constat de désordres (5 diapositives)
 - 4 micro-études de cas

RNCP1569BC07 — Réglementation de base de la gestion locative (bloc constitutif de la certification)

LISTE DE COMPÉTENCES

Information des habitants sur les règles de base de la gestion locative et intervention pour l'application des engagements contractuels

Compétences :

1.
Expliquer les règles d'attribution d'un logement social
2.
Décrire les engagements mutuels issus du contrat de location en référence aux textes réglementaires
3.
Expliquer les modes de calcul d'un loyer et le principe des charges récupérables
4.
Identifier les situations non conformes au bail en vue de les traiter et/ou de les transmettre au service concerné
5.
Construire son argumentation, en cas de conflit, sur les bases du contrat de location et du règlement intérieur

Modalités d'évaluation :

- 10 mini-études de cas portant sur les aspects de la gestion locative (attributions, contrat de location, congé du locataire, aides au logement ...)

RNCP1569BC08 — Petite maintenance d'un immeuble (bloc optionnel)

LISTE DE COMPÉTENCES

Exécution de petits travaux d'entretien courant dans les espaces communs d'un patrimoine immobilier

Compétences :

1.

Effectuer des réparations simples conformément aux règles de l'art et de sécurité (graisser et changer une serrure, reboucher un trou, remplacer une poignée, changer les ampoules ...)

Modalités d'évaluation :

- épreuve pratique sur site ou sur maquette
- préparation à l'habilitation électrique BS

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Logement social : Offices Publics de l'Habitat - OPH, Entreprises Sociales pour l'Habitat - ESH, EPL Immobilières

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Type d'emplois accessibles :

- gardien d'immeubles
- agent de proximité
- employé d'immeubles
- surveillant-gardien
- gestionnaire
- responsable d'immeubles
- concierge

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Faible (2/5)
Facteurs principaux	Conditions de travail contraignantes, Inadéquation géographique, Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	1 422 €
Familles professionnelles (FAP)	T3X60 — Concierges · tension 2/5 (Faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	2 157
Jugés difficiles à recruter	38 %
Emplois saisonniers	39 %
Familles professionnelles (FAP)	T3X60 — Concierges

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

Présidé par l'AFOLS et composé d'un consultant-formateur et/ou d'1 représentant de l'Union Professionnelle (USH / Fédérations) et, à parts égales, d'employeurs et salariés d'organismes Hlm implantés localement

COMPOSITION DU JURY — CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE

Présidé par l'AFOLS et composé d'1 représentant de l'Union Professionnelle (USH / Fédérations) et, à parts égales, d'employeurs et salariés d'organismes Hlm implantés localement

COMPOSITION DU JURY — VAE

Présidé par un des professionnels représentés et composé de l'Afpols et d'1 représentant de l'Union Professionnelle (USH / Fédérations) et, à parts égales, d'employeurs et salariés d'organismes Hlm implantés localement

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 18/12/2021

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP36455

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<http://www.union-habitat.org/afpols>

site organisme

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/1569/>