

CQP Gardien(ne), concierge et employé(e) d'immeuble

RNCP23713 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Sans niveau – le positionnement dans le cadre de national des certifications professionnelles est non déterminé
Code(s) NSF	344t
Code(s) ROME	K2501
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Convention collective	3144 — Gardiens, concierges et employés d'immeubles
Date d'échéance	25/07/2020

Certificateur(s)

COREGE · SIRET : 83888687700011

Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle des gardiens, concierges et employés d'immeuble - Comité des organisations représentant les employeurs de gardiens, concierges et employés d'immeubles

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le/ la titulaire du CQP est un professionnel qui effectue, dans un ou plusieurs bâtiments d'habitation, des travaux de gardiennage, de surveillance ou d'entretien, la nature de ces activités étant variable en fonction des bâtiments concernés, de leur taille et des besoins des résidents.

Il/elle participe, par sa présence et ses interventions, à la sécurisation des résidents (copropriétaires, locataires) et à la communication entre les résidents.

Le/ la titulaire du CQP sous la responsabilité de son employeur ou d'un mandataire en fonction des organisations.

Il / elle travaille le plus souvent seul(e) et organise son activité de façon autonome. Il/elle peut bénéficier ou non d'un logement sur le site dans lequel il/elle exerce son activité.

Les principales situations professionnelles rencontrées sont les suivantes, les professionnels en exercice mettant en œuvre tout ou partie de ces situations :

- Le nettoyage et l'entretien périodique des parties communes (par exemple escaliers, paliers, entrées, ascenseurs), des abords du bâtiment (espaces extérieurs) et des locaux techniques (par exemple locaux et matériels consacrés aux ordures ménagères, chaufferie)

- Le dépannage / remise en état de premier et de deuxième niveau : serrurerie, électricité, plomberie, peinture

- L'entretien des espaces verts et équipements extérieurs (par exemple piscine)

- La vérification du fonctionnement des équipements collectifs

- La surveillance des bâtiments et le contrôle du respect du règlement de copropriété par les résidents

- La réception, la distribution, la mise à disposition de courrier, colis, documents portant sur le fonctionnement de la copropriété

- Le traitement de situations relationnelles délicates avec ou entre les résidents

- L'accueil et le suivi des entreprises extérieures (dont les prestataires chargés de la maintenance des équipements techniques des bâtiments)

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les capacités attestées :

Unité de compétences 1 – Organiser son activité et son poste de travail

Unité de compétences 2 – Réaliser des opérations de contrôle et de surveillance

Unité de compétences 3 – Réaliser des interventions techniques (par exemple entretien, nettoyage, désinfection, maintenance de premier/ deuxième niveau)

Unité de compétences 4 – Effectuer des opérations de manutention et de traitement des déchets

Unité de compétences 5 - Appliquer les règles de sécurité et d'hygiène et mettre en œuvre les mesures de prévention et de sauvegarde adaptées en cas de dysfonctionnement ou de sinistre

Unité de compétences 6 – Transmettre, recevoir et traiter des informations

Unité de compétences 7 – Communiquer au quotidien avec les résidents

Blocs de compétences

RNCP23713BC01 — Organisation de son activité de gardien ou employé d'immeuble et de son poste de travail

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- Hiérarchiser, dans une période donnée, les interventions à effectuer en fonction de leur urgence et de leur importance
- Etablir un planning des activités à réaliser (planning journalier, hebdomadaire, mensuel)
- S'organiser afin d'effectuer les différentes interventions planifiées
- Organiser son poste de travail en respectant les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie
- Réaliser l'inventaire et le suivi de l'état des stocks des consommables, des matériels et des produits
- Identifier les besoins en consommables, produits et matériels nécessaires à la mise en œuvre des opérations d'entretien ou de maintenance et proposer une commande
- Réceptionner et contrôler les livraisons de produits, matériels et consommables
- Ranger et stocker les produits, matériels et consommables dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur
- Identifier les limites de ses interventions

Modalités d'évaluation :

Les candidats sont évalués selon les modalités suivantes :

- 3 mises en situation professionnelle reconstituées / études de cas, en organisme de formation :

une mise en situation de réalisation d'un inventaire

une mise en situation de réception d'une commande de produits et de matériels

une mise en situation ou étude de cas concernant l'organisation et de préparation de ses activités sur une journée

- Un entretien d'évaluation à l'issue de la préparation du bloc de compétences portant sur :
l'organisation de ses interventions

la réalisation d'inventaire et de suivi des stocks des produits, matériels et consommables nécessaires à son activité.

la réception et le rangement des produits, matériels et consommables

RNCP23713BC02 — Réalisation d'opérations de contrôle et de surveillance des bâtiments et des installations

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- Contrôler l'état des locaux et des abords des bâtiments
- Evaluer le fonctionnement des installations et des équipements collectifs (par exemple chaufferie, ascenseurs, système de fermeture automatique)
- Repérer les anomalies, pannes, dysfonctionnements ou désordres
- Identifier les mesures correctives adaptées à la situation (par exemple réalisation d'interventions, demande d'intervention de sociétés extérieures, alerte de sa hiérarchie) et leur degré d'urgence

Modalités d'évaluation :

Les candidats sont évalués selon les modalités suivantes :

- Une mise en situation professionnelle reconstituée / étude de cas de vérification du fonctionnement d'une installation présentant une panne, en organisme de formation

- Un entretien d'évaluation à l'issue de la préparation du bloc de compétences portant sur :
les opérations de contrôle et de surveillance
des locaux et des abords des bâtiments
la vérification du fonctionnement des installations et des équipements collectifs
l'identification de pannes, de dysfonctionnements ou de désordres et les mesures correctives prises

RNCP23713BC03 — Mise en œuvre d'interventions techniques sur les parties et équipements communs de l'immeuble

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- Choisir et préparer les matériels et les produits adaptés aux interventions à réaliser
- Etablir un ordre chronologique des opérations à réaliser pour mener à bien une intervention technique
- Réaliser les interventions prévues en respectant les consignes en vigueur
- Contrôler

le résultat des opérations réalisées, identifier les écarts et mettre en œuvre les mesures correctives adaptées

- Réaliser la remise en état du site après intervention (par exemple nettoyage du site, rangement et entretien des matériels d'intervention)
- Trier et évacuer les déchets résultant de ses interventions dans le respect de la réglementation en vigueur
- Identifier et traiter les déchets pouvant présenter un danger (par exemple produits toxiques, produits dangereux pour l'environnement)
- Manœuvrer les conteneurs et les réceptacles à déchets en respectant les consignes et règles de sécurité, d'hygiène et d'ergonomie
- Appliquer les règles de sécurité et d'hygiène dans toute intervention
- Identifier les risques liés à ses interventions pour les personnes, les installations et l'environnement
- Mettre en œuvre les mesures et les dispositifs de sécurité adaptés aux risques conformément aux consignes

Modalités d'évaluation :

Les candidats sont évalués selon les modalités suivantes :

- 4 mises en situation professionnelle reconstituées / études de cas, en organisme de formation :

une mise en situation de réalisation d'un nettoyage du hall d'entrée d'une résidence

une mise en situation de réalisation d'une intervention de maintenance (par exemple le changement d'une poignée de porte, remplacement d'un interrupteur ou d'une prise électrique, vérification d'un robinet avec fuite)

une mise en situation de tri et d'évacuation des déchets suite à une intervention avec manœuvre des conteneurs ou réceptacles à déchets

une mise en situation concernant l'utilisation des dispositifs et mesures de sécurité lors d'une intervention technique en lien avec une des 3 mises en situation précédentes

- Un entretien d'évaluation à l'issue de la préparation du bloc de compétences portant sur :

la réalisation et l'organisation des interventions techniques

la préparation du matériel et des produits nécessaires aux interventions

le contrôle du résultat des interventions

la remise en état du site après intervention

le tri et l'évacuation des déchets suite à des interventions techniques

le traitement des déchets dangereux

la manœuvre des conteneurs et réceptacles à déchets

les règles de sécurité et d'hygiène à respecter

les risques liés aux interventions réalisées

les mesures et les dispositifs de sécurité utilisés

RNCP23713BC04 — Gestion de la relation avec les résidents, traitement et remontée d'informations

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- Utiliser un plan des locaux, un schéma des équipements, des fiches techniques du matériel usuel afin de réaliser des interventions techniques
- Rechercher des informations liées à son activité et ses interventions techniques
- Préparer et réaliser une distribution personnalisée de documents aux résidents
- Rédiger un message compréhensible

- Transmettre des informations sur le support le plus adapté à leur destination et à leur degré d'urgence
- Renseigner les documents liés à son activité
- Accueillir les professionnels chargés de réaliser des interventions techniques dans la résidence (par exemple agents d'entretien, prestataires)
- Accueillir et informer les résidents sur les règles de vie de la résidence, le fonctionnement et l'usage d'équipements collectifs
- Repérer des comportements non adaptés, des situations conflictuelles et les traiter de manière appropriée dans le souci de maintenir des relations de qualité avec les résidents
- Recueillir les observations et remarques des résidents et les transmettre à l'interlocuteur adapté

Modalités d'évaluation :

Les candidats sont évalués selon les modalités suivantes :

- 3 mises en situation professionnelle reconstituées / études de cas, en organisme de formation :
une mise en situation de rédaction d'un compte-rendu d'activité
une mise en situation d'accueil d'un professionnel devant réaliser une intervention technique dans la résidence
une mise en situation d'information d'un résident agressif sur les règles de vie de la résidence
- Un entretien d'évaluation à l'issue de la préparation du bloc de compétences portant sur :
l'utilisation de documents techniques
la recherche d'informations
la distribution personnalisée de documents aux résidents
le renseignement de documents liés à son activité (compte-rendu d'activité)
l'accueil des professionnels intervenant dans la résidence
l'accueil et l'information des résidents sur les règles de vie de la résidence, le fonctionnement et l'usage des équipements collectifs
la gestion des comportements non adaptés et des situations conflictuelles

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Gardiennage d'immeuble privé

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Gardien(ne) d'immeuble, concierge ou employé(e) d'immeuble

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, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

Le jury paritaire national est composé du président de la CPNEFP et du vice-président de la CPNEFP soit 50% de représentants « employeurs » et 50% de représentants des « organisations syndicales »

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 25/07/2020

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP36023

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<http://www.agefos-pme-iledefrance.com/site-ile-de-france/employeur/votre-branche-d-activite-ou-secteur-professionnel/?branche=gardiens>

AGEFOS PME

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/23713/>