

Directeur(trice) d'agence en habitat social

RNCP28198 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 7
Code(s) NSF	313
Code(s) ROME	C1501
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	21/04/2021

Certificateur(s)

A F P O L S · SIRET : 78435388000023

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le(la) Directeur(trice) d'Agence en habitat social assure, en position d'interface entre la Direction Générale d'un organisme, les clients et les partenaires de son territoire, le management des produits et services. Il gère les ressources humaines de l'unité, gère et pilote les moyens qui lui sont alloués, organise et anime les équipes dans le cadre des délégations confiées par la Direction.

1 : Gestion de l'agence

Le(la) Directeur(trice) d'Agence assure la gestion complète de l'agence. Dans certains cas il sera, comme « responsable d'un centre de profit », responsable de la gestion comptable et financière de son entité. Il évalue et rend compte des résultats de l'agence.

2 : Management de l'équipe

Le(la) Directeur(trice) d'Agence assure la déclinaison et la mise en œuvre de la stratégie de l'organisme en l'adaptant au territoire dont il a la charge, il mobilise et accompagne une équipe soumise à des engagements de qualité exigeants et à des contraintes économiques de plus en plus fortes. Il encadre les managers intermédiaires (responsables de site, responsables techniques...) et/ou les opérationnels en direct (chargés de clientèle, chargés d'accueil, agents techniques, gardiens ...).

3 : Pilotage des activités

Gestion locative

Le(la) Directeur(trice) d'Agence applique et met en œuvre sur son territoire la politique en matière de gestion locative (demandes de logements, attributions, gestion des baux, quittancement, mutations, loyers et charges, impayés, pré-contentieux, voire contentieux).

Gestion commerciale

Le(la) Directeur(trice) d'Agence organise et supervise la gestion de la clientèle et met en œuvre des procédures de commercialisation pour diminuer voire résoudre le problème de vacance.

Gestion patrimoniale

Le(la) Directeur(trice) d'Agence est garant de la sécurité, il veille au maintien de la valeur locative du patrimoine et coordonne l'entretien courant et la maintenance des immeubles.

4 : Pilotage des relations avec les habitants/ Qualité de service

Le(la) Directeur(trice) d'Agence garantit la qualité du service rendu aux locataires dans le respect des moyens alloués (budget, personnel ...). Il est l'interlocuteur privilégié des locataires sur les problèmes de vie sociale et cadre de vie et gère les réclamations des locataires.

5 : Gestion des partenariats et conduite de projet

Le/la Directeur(trice) d'Agence représente l'organisme dans les dispositifs de politiques locales et assure la communication institutionnelle en direction des partenaires. Il travaille avec de multiples partenaires et à développer des pratiques en mode projet

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les capacités attestées par ce titre intègrent des connaissances liées aux techniques et méthodes utilisées, à l'environnement professionnel et à des savoirs faire spécifiques dans 5 grands domaines.

Les titulaires de la certification sont capables de :

Gestion de l'agence

- réaliser le diagnostic et le projet de son agence, définir les objectifs et les axes de travail prioritaires et construire des tableaux de bord pertinents
- élaborer, négocier et gérer son budget, interpréter les écarts budgétaires pour engager des actions correctives

Management de l'équipe

- décliner les orientations stratégiques de l'organisme en objectifs individuels et définir des critères d'évaluation
- faciliter et favoriser la communication avec et dans l'équipe, gérer des conflits dans le groupe et mettre en place les délégations
- définir des actions de prévention et de gestion des risques psychosociaux

Pilotage des activités

- Gestion locative : participer à la stratégie de peuplement de son patrimoine, organiser le recouvrement des loyers et des charges, analyser les impayés locatifs et mettre en œuvre un plan d'actions, recourir aux procédures précontentieuses et contentieuses
- Gestion commerciale : élaborer une stratégie commerciale visant à réduire le taux de vacance, organiser les enquêtes de satisfaction, représenter le bailleur auprès des instances de copropriété

Gestion patrimoniale : manager la surveillance et l'entretien courant du patrimoine, construire le plan d'entretien prévisionnel et en assurer le suivi,

Pilotage des relation avec les habitants/ Qualité de service : organiser l'accueil en l'agence, élaborer un plan de concertation locative, formaliser les modalités d'actions du bailleur (prévention, traitement des incivilités) en impliquant les différents acteurs (État, ville, justice, police, collectivité, associations ...)

Gestion des partenariats et conduite de projets : maîtriser des outils méthodologiques du pilotage de projets pour mobiliser et animer une équipe projet autour de thématiques complexes (sécurité, Responsabilité Sociétale des Entreprises - RSE, qualité ...) en associant les principaux partenaires susceptibles d'intervenir sur le territoire : institutions, associations, collectivités ... pour orienter efficacement les locataires

Blocs de compétences

RNCP28198BC01 — Pilotage de la gestion locative en agence

LISTE DE COMPÉTENCES

Pilotage des activités de gestion locative en agence (attributions, vie du bail)

Compétences :

- participer à la stratégie de peuplement de son patrimoine
- développer l'offre d'insertion et la logique de parcours résidentiel
- analyser les situations sensibles et complexes liées aux comportements des locataires pour proposer des plans d'actions adaptés
- maîtriser les dimensions juridique, technique et économique de la gestion des charges locatives
- intégrer les enjeux du développement durable dans la gestion des charges locatives visant à réduire les dépenses des habitants

Modalités d'évaluation :

- 3 mini études de cas

RNCP28198BC02 — Pilotage du précontentieux en agence

LISTE DE COMPÉTENCES

Pilotage des situations non conformes au contrat (pré-contentieux voire contentieux)

Compétences :

- développer des techniques de prévention des situations contentieuses
- repérer le cadre juridique et réglementaire de la responsabilité du bailleur en matière de sécurité/tranquillité

- formaliser les modalités d'actions du bailleur (prévention, traitement des incivilités) en impliquant les différents acteurs (État, ville, justice, police, collectivité, associations ...)
- analyser les impayés locatifs sur son agence pour mettre en œuvre un plan d'actions pertinent

Modalités d'évaluation :

- 2 études de cas
- mise en situation professionnelle

RNCP28198BC03 — Management des équipes de l'agence

LISTE DE COMPÉTENCES

Management des collaborateurs de l'agence

Compétences :

- décliner les orientations stratégiques de l'organisme en objectifs individuels et collectifs
- mettre en place et contrôler les délégations
- définir des actions de prévention et de gestion des risques psychosociaux
- gérer des conflits dans le groupe ou avec un collaborateur
- identifier les points faibles et des marges de progression de chaque collaborateur ainsi que ses besoins en formation
- transmettre des informations au service du personnel en respectant les procédures internes

Modalités d'évaluation :

- mise en situation relationnelle

RNCP28198BC04 — Pilotage de la gestion commerciale en agence

LISTE DE COMPÉTENCES

Pilotage de la commercialisation locative des logements vacants ou à vendre sur le territoire de l'agence

Compétences :

- analyser les causes de la vacance pour élaborer des outils de commercialisation pertinents
- développer une communication commerciale
- organiser les enquêtes de satisfaction sur son territoire et intégrer les résultats de ces enquêtes dans la définition de sa politique
- organiser la commercialisation des logements à vendre
- représenter le bailleur auprès des instances de la copropriété (syndic, conseil syndical, assemblée générale)

Modalités d'évaluation :

- Etude de cas

RNCP28198BC05 — Pilotage de l'entretien courant en agence

LISTE DE COMPÉTENCES

Pilotage de l'entretien courant du patrimoine de l'agence

Compétences :

- identifier les obligations légales liées à la sécurité des biens et des personnes afin de définir une politique de sécurité et manager la surveillance et la veille technique des immeubles
- identifier les principaux aspects juridiques des contrats de prestations d'entretien courant
- rédiger le cahier des charges d'un contrat de maintenance
- maîtriser la gestion, le contrôle et le suivi des prestataires par les équipes de terrain
- construire le plan d'entretien prévisionnel et en assurer le suivi

Modalités d'évaluation :

- 3 études de cas

RNCP28198BC06 — Participation aux projets d'investissements patrimoniaux en agence

LISTE DE COMPÉTENCES

Participation à la stratégie patrimoniale de l'agence en relation avec les services Maîtrise d'ouvrage et Patrimoine

Compétences :

- identifier les enjeux et les modalités de mise en œuvre du plan stratégique de patrimoine – PSP
- planifier les gros travaux (investissements) sur son agence en organisant le travail des équipes concernées
- analyser les impacts des projets environnementaux pour diffuser une information claire et pédagogique
- assurer le reporting auprès de la maîtrise d'ouvrage sur les retours positifs ou négatifs

après travaux

Modalités d'évaluation :

- Etude de cas portant sur le PSP
- mise en situation professionnelle

RNCP28198BC07 — Relation-clients et qualité de service au niveau de l'agence

LISTE DE COMPÉTENCES

Organisation de la relation clients dans le cadre de la qualité de service à l'agence et sur le terrain

Compétences :

- mettre en œuvre des techniques et des outils de communication adaptés aux destinataires pour piloter l'information aux habitants
- organiser l'espace accueil de l'agence en favorisant la confidentialité des échanges
- élaborer un plan de concertation locative
- instituer un mode de relation approprié avec les représentants d'amicales, les référents associatifs et les habitants
- diagnostiquer les dysfonctionnements dans la procédure de traitement des réclamations
- définir des objectifs et des critères d'évaluation de la qualité de service au quotidien permettant d'analyser des résultats
- analyser des données qualitatives et quantitatives (enquêtes satisfaction auprès des locataires, tableaux de bord)

Modalités d'évaluation :

- 3 études de cas
- mise en situation professionnelle

RNCP28198BC08 — Conduite de projets en partenariat sur le territoire de l'agence

LISTE DE COMPÉTENCES

Gestion des partenariats locaux dans le cadre de projets dans le périmètre de l'agence

Compétences :

- maîtriser des outils méthodologiques du pilotage de projets pour mobiliser et animer une équipe projet
- définir les orientations et les moyens d'action pour développer une politique de gestion de problématiques complexes (sécurité, Responsabilité Sociétale des Entreprises - RSE, qualité ...)
- organiser et mettre en place un dispositif de coopération, de coordination entre l'équipe de l'agence et les différents partenaires
- prendre la parole en public
- rédiger des écrits professionnels adaptés à une communication institutionnelle

Modalités d'évaluation :

- étude de cas

RNCP28198BC09 — Gestion économique de l'agence

LISTE DE COMPÉTENCES

Gestion financière et budgétaire de l'agence

Compétences :

- construire des tableaux de bord pertinents
- analyser les chiffres de la vacance et de l'impayé locatif pour mettre en place un plan d'action adapté
- élaborer, négocier et gérer son budget, le maîtriser pour atteindre les objectifs de l'agence et interpréter les écarts budgétaires pour engager des actions correctives

Modalités d'évaluation :

- étude de cas

RNCP28198BC10 — Diagnostic et projet d'agence

LISTE DE COMPÉTENCES

Réalisation du diagnostic et du projet de l'agence

Compétences :

- réaliser le diagnostic de son agence
- élaborer un projet d'agence
- définir les objectifs et les axes de travail prioritaires de l'agence
- définir des procédures internes cohérentes

Modalités d'évaluation :

- étude de cas

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Logement social : Offices Publics de l'Habitat, Entreprises Sociales pour l'Habitat, EPL immobilières

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Directeur d'agence

Responsable d'agence

Chef d'agence

Responsable d'unité territoriale

Responsable territorial

Chargé d'unité de gestion

Responsable de pôle territoire

RÈGLEMENTATIONS 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)	Élevée (4/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	2 313 €
Familles professionnelles (FAP)	R3X84 — Employés et professions intermédiaires de l'immobilier · tension 5/5 (Très élevée) R4X93 — Cadres agents immobiliers et syndics · tension 1/5 (Très faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	11 605
Jugés difficiles à recruter	53 %
Emplois saisonniers	4 %
Familles professionnelles (FAP)	R3X84 — Employés et professions intermédiaires de l'immobilier R4X93 — Cadres agents immobiliers et syndics

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

Présidé par l'AFPOLS 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

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 21/04/2021

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RNCP35592

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF
<http://www.union-habitat.org>
AFPOLS
AFPOLS - CERTIFICATIONS

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/28198/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	12
Montant total engagé	69 792 €
Coût moyen par dossier	5 816 €
Durée moyenne	166 h
Période	01/2021 – 09/2021
Entreprise	49 %
France compétences	41 %
Reste à charge titulaire	10 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.