

# CQP Gardien d'immeubles

RNCP32084 · 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                                  |
| Convention collective   | 3190 — Personnels des sociétés anonymes et fondations d'HLM |
| Date d'échéance         | 04/01/2024                                                  |

## Certificateur(s)

FED NAT SOCIETES ANONYMES FONDATION HLM · SIRET : 43485700900014

Commission paritaire nationale de l'Emploi et de la Formation (CPNEF) de la branche professionnelle des entreprises sociales pour l'habitat - Fédération des entreprises sociales de l'habitat (ESH)

<http://www.esh.fr>

## Partenaires habilités

35 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 35 à former et organiser l'évaluation.

| Organisme                            | SIRET          | Habilitation                     |
|--------------------------------------|----------------|----------------------------------|
| ACET FORMATION                       | 81235895000010 | Former et organiser l'évaluation |
| A F P O L S                          | 78435388000023 | Former et organiser l'évaluation |
| ARPEGE                               | 34182235100068 | Former et organiser l'évaluation |
| CEFLU                                | 43123004400023 | Former et organiser l'évaluation |
| FRANCHIR                             | 39443343700032 | Former et organiser l'évaluation |
| GIP FORMATION TOUT AU LONG DE LA VIE | 18250023100010 | Former et organiser l'évaluation |
| GRETA 21                             | 19210018800031 | Former et organiser l'évaluation |
| GRETA 58                             | 19580050300037 | Former et organiser l'évaluation |
| GRETA 89                             | 19890005200020 | Former et organiser l'évaluation |
| GRETA BERRY                          | 19360043400024 | Former et organiser l'évaluation |

Liste complète des 35 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp32084-cqp-gardien-d-immeubles/partenaires>

## Résumé de la certification

### OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

### ACTIVITÉS VISÉES

Le/la Gardien(ne) d'immeubles est un métier de services au sein des entreprises sociales pour l'habitat, bailleur

social agréé par l'État en charge de la gestion d'un parc de logements sociaux.

Le métier requiert certaines aptitudes physiques par rapport à l'exercice du métier.

Le/la Gardien(ne) d'immeubles est chargé de la tenue de la propriété des immeubles, de l'organisation ou de la réalisation du nettoyage, de l'entretien et du traitement des ordures ménagères.

Il/elle recueille la remontée et coordonne le traitement des réclamations des locataires.

Il/elle est réactif aux demandes et informations quotidiennes aux locataires.

Il/elle veille sur la sécurité technique des équipements.

Il/elle assure une relation privilégiée avec les clients, il/elle gère certaines situations de premier niveau de conflit de voisinage et met en relation les locataires et les services compétents en cas de problèmes.

#### ENTRETIEN ET SECURITE DU PATRIMOINE DES ESH

- Nettoyage des parties communes
- Gestion des moyens
- Entretien des espaces extérieurs
- Traitement des ordures ménagères
- Activités de surveillance technique
- Participation à la gestion des travaux / suivi de la réalisation

#### RELATIONS QUOTIDIENNES ET SOCIALES AVEC LES CLIENTS DES ESH

- Établissement de relations de confiance avec les clients
- Résolutions des conflits de voisinage
- Participation à la cohabitation entre les clients dans le cadre de résidences
- Gestion des réclamations

#### GESTION LOCATIVE ET COMMERCIALE DES ESH

- Accueil commercial
- Gestion des mouvements des clients
- Participation au suivi du recouvrement des loyers
- Participation à la gestion des sinistres

#### COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les capacités attestées par ce CQP sont décrites dans les blocs ci-dessous

## Blocs de compétences

### RNCP32084BC01 — BLOC 1 : ENTRETIEN ET SÉCURITÉ DU PATRIMOINE DES ESH

#### LISTE DE COMPÉTENCES

Description = capacités attestées

Domaine de compétences 1 : Assurer un entretien courant du patrimoine

Domaine de compétences 2 : Entretien des espaces extérieurs

Domaine de compétences 3 : Traiter les ordures ménagères

Domaine de compétences 4 : Participer à la maintenance et à la gestion technique du patrimoine

Modalités d'évaluation

M1 Observation en situation réelle ou simulée – suivi d'un échange

M2 Entretien sur les activités professionnelles réalisées par le candidat

M3 Réaction et posture en réponse à une situation donnée – suivi d'un échange

M4 : Renseignement par le candidat d'un document écrit portant sur la rédaction de documents techniques sur l'expression des besoins

Une attestation est remise au titulaire du bloc en cas de certification différée entre les 3 blocs de compétences

### RNCP32084BC02 — BLOC 2 : RELATIONS QUOTIDIENNES ET SOCIALES AVEC LES CLIENTS DES ESH

#### LISTE DE COMPÉTENCES

Description = capacités attestées

Domaine de compétence 5 : Accompagner le lien social et les relations quotidiennes avec les clients

Domaine de compétences 6 : Gérer les réclamations des clients

## Modalités d'évaluation

M2 Entretien sur les activités professionnelles réalisées par le candidat

M3 Réaction et posture en réponse à une situation donnée – suivi d'un échange

M4 : Renseignement par le candidat d'un document écrit portant sur la rédaction de documents techniques sur l'expression des besoins

Une attestation est remise au titulaire du bloc en cas de certification différée entre les 3 blocs de compétences

## RNCP32084BC03 — BLOC 3 : GESTION LOCATIVE ET COMMERCIALE DES ESH

### LISTE DE COMPÉTENCES

Description = capacités attestées

Domaine de compétences 7 : Assurer l'accueil commercial de premier niveau

Domaine de compétences 8 : Gérer les mouvements des clients ou prospects

Domaine de compétences 9 : Participer au suivi du recouvrement des loyers

Domaine de compétences 10 : Participer à la gestion des sinistres

Modalités d'évaluation

M1 Observation en situation réelle ou simulée – suivi d'un échange

M2 Entretien sur les activités professionnelles réalisées par le candidat

M3 Réaction et posture en réponse à une situation donnée – suivi d'un échange

Une attestation est remise au titulaire du bloc en cas de certification différée entre les 3 blocs de compétences

## Secteur d'activité et type d'emploi

### SECTEURS D'ACTIVITÉS

Les entreprises sociales pour l'habitat (ESH) sont des sociétés anonymes d'HLM investies d'une mission d'intérêt général.

Elles logent les personnes et les familles éligibles au logement social.

### TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Gardien, Gardien d'immeubles qualifié, Gardien Correspondant d'immeubles, Gardien multi-sites, Gestionnaire de résidences, Gestionnaire d'immeubles, Gestionnaire de site, Agent de Proximité, Technicien de proximité

### 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).

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

3 membres, dont président, issus de la CPNEF composé à raison d'au moins un quart de représentants qualifiés des professions, pour moitié employeurs, pour moitié salariés, et de façon à concourir à une représentation équilibrée des hommes et des femmes.

## Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 04/01/2024

## Liens avec d'autres certifications

### NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP40262

## Pour plus d'informations

### LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.esh.fr/nos-actions/rh/formation/cqp-branche-esh/>

### Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/32084/>

## Entrées et sorties de formation

|                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| Entrées en formation   | 13                |
| Parcours menés à terme | 14                |
| Taux d'achèvement      | 108 %             |
| Période                | 02/2022 – 04/2022 |

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

## Demande CPF — formations engagées

|                          |                   |
|--------------------------|-------------------|
| Dossiers CPF engagés     | 94                |
| Montant total engagé     | 244 304 €         |
| Coût moyen par dossier   | 2 599 €           |
| Durée moyenne            | 221 h             |
| Période                  | 01/2020 – 03/2022 |
| France compétences       | 82 %              |
| France Travail           | 12 %              |
| Reste à charge titulaire | 6 %               |

---

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