

Responsable technique de sites immobiliers

RNCP34016 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	230r, 334t, 313
Formacode(s)	42133, 22486
Code(s) ROME	F1103, I1203, C1501, F1106, C1502
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	24/05/2019
Date d'échéance	24/05/2024

Certificateur(s)

CEFLU · SIRET : 43123004400023

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le Responsable technique de sites immobiliers garantit la pérennité technique du patrimoine immobilier de son entreprise, en relation avec les services de gestion et les utilisateurs, sous 4 axes principaux :

- Gérer un site immobilier dans un objectif de maintenance et de valorisation du patrimoine, dans le cadre de la mission des services techniques gros entretiens et gros travaux.
- Mettre en œuvre les moyens techniques et administratifs de conservation du patrimoine (plan de patrimoine, prévision de travaux...).
- Animer une équipe de travail.
- Superviser les travaux de remise en état des locaux (logements, commerces, activités...) et les travaux d'adaptation, d'accessibilité et de réhabilitation.

ACTIVITÉS VISÉES

Liste des activités visées

:

- Management d'une équipe
- Qualité et sécurité
- Entretien et maintenance du cadre de vie
- Relations avec les résidents

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- Adopter des postures managériales pour accompagner les (nouveaux) collaborateurs dans leur mission
- Piloter des projets techniques transversaux et animer des réunions avec méthode et plan d'action
- Appliquer le référentiel qualité en utilisant les fiches de suivi et de contrôle pour évaluer les points de non-conformité et respecter le planning élaboré
- Donner des consignes selon les fiches techniques d'intervention et choisir les diagnostics à réaliser pour définir les travaux
- Détecter et identifier les zones à risques en inspectant les différents équipements inscrits dans les registres de sécurité
- Hiérarchiser les besoins de travaux en fonction des fonds alloués pour diminuer les dépenses non prioritaires
- Collecter les informations pour rédiger un document descriptif pour mettre en place un plan d'intervention d'entretien et de maintenance

- Établir et contrôler le planning d'intervention et la qualité des prestations des entreprises dans le respect des réglementations chantier
- Prendre en charge la demande du client en appliquant les procédures internes
- Décrypter les demandes de travaux en effectuant un diagnostic pour les identifier et hiérarchiser
- Intervenir sur les situations conflictuelles et les résoudre
- Savoir présenter des dossiers de travaux en copropriété et faire adopter les solutions retenues

Blocs de compétences

RNCP34016BC01 — MANAGEMENT D'UNE ÉQUIPE

LISTE DE COMPÉTENCES

1.1 Encadrer une équipe de terrain

- Adopter des postures managériales pour développer l'adhésion, l'autonomie et les compétences des membres de l'équipe selon le profil des collaborateurs et les situations professionnelles
- Réaliser des bilans et définir des axes de progrès individuels en faveur des collaborateurs lors d'entretiens de progrès et d'entretiens professionnels
- Définir les postes pourvus et à pourvoir, selon la destination et statut du site immobilier, pour identifier les besoins en formation des collaborateurs en exercice et pour recruter les nouveaux collaborateurs

1.2 Piloter l'activité de l'équipe

- Animer les réunions, faciliter les échanges dans le groupe
- Utiliser des méthodes de travail en groupe pour concourir à des bilans d'activités (reporting), productions, décisions, plans d'action à mettre en œuvre par les collaborateurs sur le terrain
- Piloter (ou participer à) des projets techniques transversaux en y associant ses collaborateurs de terrain, en intégrant les différentes étapes de la conduite de projet et en respectant les procédures internes et externes

MODALITÉS D'ÉVALUATION

1.1 Encadrer une équipe de proximité

Étude de cas, Mises en situation reconstituée

1.2 Piloter l'activité du secteur

Étude de cas d'une réunion de service, Étude de cas d'un projet transverse

RNCP34016BC02 — QUALITÉ ET SÉCURITÉ

LISTE DE COMPÉTENCES

2.1 Vérifier la qualité des prestations multi-services

- Appliquer le référentiel qualité en faisant respecter un Plan d'Assurance Qualité selon la destination du bien
- Utiliser des fiches de suivi et de contrôle au fur et à mesure de l'avancement des travaux sur les différents sites
- Évaluer les points de non-conformité par comparaison aux clauses technique du marché et proposer des actions d'amélioration (correctives et préventives)
- Établir un

calendrier avec planning d'intervention et enchaînement des tâches

2.2 Commander des contrôles de conformité

- Donner des

consignes précises aux équipes de chantier en émettant des conditions de réalisations obligatoires

- Élaborer des

fiches techniques d'intervention en milieux occupés, en prenant en compte la diversité de taille et de configuration des lieux, les impératifs de qualité et de complexité des travaux

- Choisir les

diagnostics à réaliser en fonction des situations : location, vente, et de la présence d'amiante

- Établir une

liste des travaux patrimoniaux et des travaux de décence

- Appliquer la

charte propreté

2.3 Préparer des interventions réglementaires

- Contrôler le registre de sécurité
- Identifier les différents équipements de sécurité incendie
- Détecter les zones à risques de chutes dans les parties communes et vérifier l'adhérence des revêtements de sols des halls
- Inspecter les plans inclinés, rampes d'accès et locaux communs
- Établir un repérage volumétrique des contraintes du lieu en mesurant les distances de déplacements et évaluant des espaces de manœuvre
- Identifier les zones à risques et les points faibles lors de rondes d'inspections sécuritaires

MODALITÉS D'ÉVALUATION

2.1 Vérifier la qualité des prestations

Mise en situation reconstituée avec lecture de la charte qualité

Élaboration de fiches de suivi sous format papier et informatique

Étude comparative entre travaux demandés et travaux réalisés

Étude chronologique des ordres donnés lors d'une réalisation de travaux sur un appartement

2.2 Commander des contrôles de conformité

Cas de suivi sur des travaux de remise en état de maison

Intervention en opération tiroir avec relogement

Analyse de documents techniques : plans, relevés, échantillonnages, états des installations, prélèvements

Mise en application de la procédure de remise en location

2.3 Préparer des interventions réglementaires

Analyse d'une configuration d'immeuble et préconisation d'installations nécessaires

Lister les mesures de sécurisation à prendre concernant les balcons et terrasses en cas de réhabilitation par l'extérieur

Mise en œuvre d'un schéma simple de déplacement

Faire face à un risque de squat lors d'une relocation

RNCP34016BC03 — ENTRETIEN ET MAINTENANCE DU CADRE DE VIE

LISTE DE COMPÉTENCES

3.1 Gérer un budget de fonctionnement

- Hiérarchiser chaque besoin de travaux exprimé en appliquant des objectifs ciblés de lutte contre la vacance
- Vérifier et suivre lors de reporting réguliers l'utilisation des fonds alloués à chacun des postes
- Diminuer la mise en œuvre de travaux en éliminant les postes inutiles, redondants, non prioritaires

3.2 Planifier les interventions des prestataires sur le patrimoine

- Établir un planning des tâches par périodes calendaires et par durée d'activités

- Contrôler la présence des entreprises
- Repérer et faire rectifier les malfaçons
- Faire face à l'absence d'intervenants
- Collecter les

informations nécessaires à l'appel d'offre, dans un contexte de commande publique

- Rédiger un document descriptif

- Mettre en place un plan d'intervention d'entretien et de maintenance de l'immeuble, notamment BBC
- Vérifier les levées de réserve dans le cas de la garantie de parfait achèvement lors de la mise en location
- Contrôler la mise en place des échafaudages et des zones de chantier
- Coordonner la sécurité des intervenants et la protection des résidents

MODALITÉS D'ÉVALUATION

3.1 Gérer un budget de fonctionnement

Étude de cas d'un appartement très dégradé

Listing des dépenses concernant un patrimoine de 100 logements

Étude de cas sur un lot technique

3.2 Planifier les interventions des prestataires sur le patrimoine :

Élaboration d'un tableau de bord pour l'approvisionnement des matériaux et l'acheminement du matériel

Cas d'un chantier abandonné en cours de travaux

Analyse d'une demande de travaux et retranscription en AO

Cas d'une mise en exploitation d'un immeuble

Changement d'une installation technique et mise en place d'un service de portage à domicile

RNCP34016BC04 — RELATIONS AVEC LES RÉSIDENTS

LISTE DE COMPÉTENCES

4.1 Assurer la relation client

- Prendre en charge la demande du client en respectant les différentes phases de conduite d'un entretien de face à face et / ou téléphonique
- Construire un argumentaire en relation avec les attentes du demandeur et les obligations légales, contraintes et engagements qualité de l'entreprise
- Savoir relayer l'image positive de la structure auprès des partenaires (internes et externes) en qualité de modérateur
- Organiser la diffusion de l'information auprès de l'équipe de terrain en appliquant les procédures internes et assurer le reporting auprès de sa direction

4.2 Traiter les demandes

- Décrypter les demandes de l'occupant sur la réalisation des travaux en fonction des obligations légales
- Effectuer un diagnostic rapide dans le cadre d'une demande d'intervention de l'entreprise extérieure hors ou sous contrat
- Identifier la typologie des travaux à réaliser pour l'adaptation et les valider en présence du résident
- Hiérarchiser les situations et élaborer des réponses appropriées en fonction de l'urgence

4.3 Gérer les situations conflictuelles

- Intervenir sur les situations conflictuelles en analysant les problématiques, le type et la source des conflits, en repérant les comportements non adaptés et en appliquant les règles de la communication interpersonnelle
- Résoudre un conflit durablement en appliquant les procédures propres aux troubles de voisinage selon leur nature, en exerçant un rôle de médiation

4.4 Participer au fonctionnement de la copropriété

- Savoir présenter et comparer les différents devis et solutions
- Savoir traiter les questions et/ou objections pour compléter le dossier
- Garantir les objectifs de coûts dans le respect de la réglementation
- Vulgariser les informations techniques en les rendant intelligibles à des non techniciens et répondre à des questions spécifiques pour obtenir l'adhésion du plus grand nombre
- Faire participer les copropriétaires à la mise en place des solutions techniques en intégrant les difficultés et gênes liées au déroulement du chantier

MODALITÉS D'ÉVALUATION

4.1 Assurer la relation client

Mise en situation d'échanges en face à face avec un résident

Étude de cas d'une réponse à une réclamation technique

Étude de cas d'un retour sur une enquête de satisfaction

4.2 Traiter les demandes

Mise en situation reconstituée

Dysfonctionnement d'un équipement à résoudre

Proposer une solution argumentée appliquée à un projet d'adaptation

Enquête et préconisation suite à une infiltration d'eau en toiture et à la chute d'un plafond

4.3 Gérer les situations conflictuelles

Mise en situation reconstituée
Étude de cas sur un ravalement avec une mise en place d'un échafaudage
4.4 Participer au fonctionnement de la copropriété
Mise en situation reconstituée
Étude de cas sur un ravalement avec une mise en place d'un échafaudage

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS
IMMOBILIER LOGEMENT : location et accession
IMMOBILIER TERTIAIRE : bureaux et centres commerciaux
IMMOBILIER SPÉCIFIQUE : Hébergement et résidences de services, villages vacances

- TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES
- Responsable technique de secteur
 - Responsable de sites
 - Technicien de maintenance immobilière
 - Inspecteur technique d'immeuble
 - Technicien d'immeuble
 - Visiteur d'immeuble
 - Technicien TCE
 - Chargé d'unité de gestion
 - Manager de proximité

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

1. Prévention du risque électriqueCode du travail (articles R. 4226-1 à R. 4226-4) / Arrêtés fixent des mesures particulières de prévention concernant :

- les installations d'éclairage de sécurité arrêté du 14 décembre 2011
- les installations de soudage électrique à l'arc et par résistance, arrêté du 19 décembre 2011
- les appareils électriques amovibles et leurs conditions de raccordement et d'utilisation arrêté du 20 décembre 2011

2. Prévention du risque amiante et protection des travailleursDécret n° 2012-639 du 4 mai 2012

3. Réglementation des équipements de travail :
Art. R4321-1 à R4322-3 et L4321-1 à L4321-5 du Code du travail

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)	Très élevée (5/5) 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)	2 306 €
Familles professionnelles (FAP)	B6X71 — Techniciens experts et chargés d'études du BTP · tension 5/5 (Très élevée) B7X91 — Cadres des études BTP, des études géologiques, du métré de la construction et du contrôle et diagnostic technique du BTP · tension 5/5 (Très élevée) G0A43 — Ouvriers polyvalents d'entretien du bâtiment · tension 3/5 (Modérée) 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)	24 306
Jugés difficiles à recruter	50 %
Emplois saisonniers	10 %
Familles professionnelles (FAP)	B6X71 — Techniciens experts et chargés d'études du BTP B7X91 — Cadres des études BTP, des études géologiques, du métré de la construction et du contrôle et diagnostic technique du BTP G0A43 — Ouvriers polyvalents d'entretien du bâtiment R3X84 — Employés et professions intermédiaires de l'immobilier R4X93 — Cadres agents immobiliers et syndics

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

L'accès aux emplois de la gestion technique s'effectue par le biais d'une formation initiale de niveau III (BAC+2) avec des notions de bâtiment, de maîtrise d'œuvre et d'ouvrage associée, le plus fréquemment, à une expérience du bâtiment et une approche du relationnel. Certaines entreprises peuvent embaucher des débutants, niveau IV (BAC STI).

Les pré-requis sont :

- Savoir manier les outils bureautiques et informatiques
- Disposer d'une capacité relationnelle et de négociation
- Concilier sa culture technicienne d'origine avec la problématique locative
- Avoir un esprit méthodique et une flexibilité dans le raisonnement
- Avoir une vision globale des techniques du bâtiment et en particulier calcul et métré.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

Le jury de délivrance de la certification est composé à minima de 2 à 4 personnes maximum :

- Directeur Général Délégué du CEFLU, présidente du jury
- Référent pédagogique du parcours de formation
- 1 ou 2 professionnels de l'immobilier

COMPOSITION DU JURY — CANDIDATURE INDIVIDUELLE

Le jury de délivrance de la certification est composé à minima de 2 à 4 personnes maximum.

- Directeur Général Délégué du CEFLU, présidente du jury
- Référent pédagogique du parcours de formation
- 1 ou 2 professionnels de l'immobilier

COMPOSITION DU JURY — VAE

Le jury de délivrance de la certification est composé de 2 à 4 personnes

:

- Directeur Général Délégué du CEFLU, présidente du jury
- Référent pédagogique du parcours de formation
- 2 professionnels de l'immobilier

Le jury est composé de 4 personnes

- 50 % représentants du CEFLU,
- 25 % représentants les employeurs
- 25 % représentants les salariés.

Base légale

Date de décision	24/05/2019
Durée de l'enregistrement	5 ans

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2018	5	0	60 %	60 %
2016	8	0	100 %	100 %
2015	3	0	100 %	100 %
2014	9	0	100 %	88 %
2013	9	0	100 %	66 %

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<http://www.ceflu.com/RESPONSABLE-DE-SITES-IMMOBILIERS-MULTI-SUPPORTS-formation-details-4-34-573.html>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34016/>