

Directeur d'agence en habitat social

RNCP35592 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 7
Code(s) NSF	313m
Formacode(s)	42171, 42121, 32054
Code(s) ROME	C1502, C1501, C1504
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	19/05/2021
Date d'échéance	19/05/2026

Certificateur(s)

A F P O L S · SIRET : 78435388000023

A F P O L S · SIRET : 78435388000049

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Les opérateurs du logement social ont besoin de structures agiles et de proximité pour être opérants.

Le Directeur d'Agence doit à la fois porter les politiques de l'organisme tout en étant distant du siège et développer des services de proximité et des démarches visant à accroître la qualité des services rendus aux locataires au plus près des sites et des partenaires locaux. La maîtrise de l'articulation entre le territoire et le siège repose sur le management territorial.

ACTIVITÉS VISÉES

Gestion de l'agence

Management des équipes

Pilotage des activités

Pilotage des relations avec les habitants, qualité de service

Gestion des partenariats et conduite de projets

COMPÉTENCES ATTESTÉES

1- Gestion de l'agence- Établir un diagnostic de territoire et d'agence - Définir un projet d'agence - Mettre en place des outils de pilotage et des tableaux de bord - Développer la rentabilité financière de l'agence - Gérer les budgets de l'agence - Gérer les ressources de l'agence - Rendre compte des différentes activités et de la gestion de l'agence.

2- Management des équipes- Encadrer et animer les équipes de l'agence - Veiller au développement des compétences de ses collaborateurs - Réaliser des entretiens professionnels et d'évaluation annuels - Planifier les congés - Participer à l'intégration des nouveaux collaborateurs dans l'équipe - Assurer la gestion du personnel en lien avec le service RH.

3- Pilotage des activités- Assurer la meilleure adéquation possible entre l'offre et la demande de logements - Mettre en œuvre une politique d'attribution de logements conforme à la réglementation - Veiller à la prévention et à la gestion de l'impayé - Veiller à la maîtrise des charges locatives - Procéder à des arbitrages sur les actions à conduire au regard du contrat de location - Prévenir et gérer les situations contentieuses avec les locataires en place - Définir une politique commerciale et organiser la commercialisation des logements

- Mettre en place une politique de mobilité résidentielle et fidéliser ses clients - Accompagner les projets de vente de logements - Participer à la vie de la copropriété - Mettre en œuvre la politique de prévention et de gestion des risques liés au patrimoine - Mettre en place les contrats de prestation de maintenance - Organiser l'entretien prévisionnel et

anticiper la gestion quotidienne de l'entretien - Veiller à la planification des travaux de maintenance - Définir, avec le service maîtrise d'ouvrage, la programmation des gros travaux - Manager l'information auprès de locataires et des équipes lors de travaux.

4- Pilotage des relations avec les habitants, qualité de service- Organiser la relation de proximité avec les locataires - Mettre en place un dispositif et une démarche de concertation avec les locataires - Mettre en place une organisation, des méthodes et outils dédiés pour prévenir et traiter les troubles de voisinage - Diagnostiquer et améliorer le processus de traitement des réclamations - Assurer le management de la Qualité de service au niveau de son agence.

5- Gestion des partenariats et conduite de projets- Proposer, conduire, participer à des projets locaux regroupant des partenaires - Constituer un réseau de partenaires internes et externes (services support, santé, social, sécurité, sureté ...) - Représenter le bailleur auprès des interlocuteurs locaux en restant dans le cadre de sa délégation

Blocs de compétences

RNCP35592BC01 — Diagnostic et projet d'agence en habitat social

LISTE DE COMPÉTENCES

- Réaliser le diagnostic de son agence en mobilisant une méthodologie et des outils pertinents pour construire ou adapter le projet de l'agence
- Élaborer un projet d'agence en identifiant les axes de travail prioritaires en accord avec les objectifs généraux de l'organisme
- Définir et évaluer la charge de travail au regard des objectifs à atteindre et définir les besoins en ressources
- Optimiser la gestion des ressources matérielle, humaine et financière pour faire face aux impondérables et aux actions prioritaires
- Définir des procédures internes cohérentes en mobilisant des méthodes et des outils d'organisation et de planification du travail
- Construire des tableaux de bord pertinents en s'appuyant une méthodologie analytique pour en faciliter l'utilisation, la lecture et le suivi
- Faire vivre les outils de suivi de l'activité en fonction des résultats pour intégrer les évolutions des moyens et des contraintes
- Analyser les chiffres de la vacance et de l'impayé locatif pour mettre en place un plan d'action adapté aux moyens de l'agence
- Saisir les principaux mécanismes financiers en jeu pour argumenter et négocier avec ses partenaires financiers internes et externes à l'organisme
- 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
- Rendre compte périodiquement de l'activité et du suivi budgétaire pour anticiper les besoins

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Étude de cas : le candidat reçoit un ensemble de données (tableaux de bord) sur la situation d'une agence. Il doit analyser les résultats, identifier les ressources, les contraintes, les marges de manœuvre, et faire des propositions d'optimisation du fonctionnement de l'agence, de son organisation, de son animation d'équipe.

RNCP35592BC02 — Management des équipes d'une agence en habitat social

LISTE DE COMPÉTENCES

- Décliner les orientations stratégiques de l'organisme en objectifs individuels et collectifs, et définir des critères d'évaluation
- Mettre en place et contrôler les délégations en fonction des ressources pour responsabiliser les collaborateurs au projet d'agence
- Définir des actions de prévention et de gestion des risques psychosociaux
- Gérer des conflits dans le groupe ou avec un collaborateur en utilisant des techniques de médiation
- Identifier les points faibles et des marges de progression de chaque collaborateur ainsi que ses besoins en formation
- Mesurer l'impact et exploiter les résultats des entretiens annuels pour définir un plan d'action individuel et/ou collectif
- Formuler des objectifs clairs, précis, mesurables, et réalistes pour l'année suivante

- Analyser les demandes individuelles (promotion, mobilité professionnelle, mutation, temps de travail, augmentation ...) et apporter un avis étayé sur la recevabilité de ces demandes
- Gérer les absences exceptionnelles et les demandes de congés en préservant la qualité de service et le fonctionnement du secteur
- Transmettre des informations au service du personnel en respectant les procédures internes
- Définir des actions d'accompagnement et de formation personnalisées pour faciliter l'intégration du nouveau collaborateur
- Mettre en œuvre les procédures adaptées, conformément au droit du travail pour éviter tout litige

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation relationnelle : cette épreuve est organisée à partir de jeux de rôle centrés sur la régulation des situations de management. Ces situations, conçues à partir de cas réels, sont tirées au sort. Le candidat joue le rôle du directeur d'agence et est confronté à des comédiens jouant le rôle de collaborateurs.

RNCP35592BC03 — Pilotage des activités de gestion locative en agence d'habitat social

LISTE DE COMPÉTENCES

- Se doter d'une stratégie de peuplement adaptée à l'évolution de son patrimoine pour répondre aux enjeux de mixité sociale et de parcours résidentiel
- Maîtriser le cadre législatif et réglementaire de la gestion locative pour intervenir en dernier recours auprès des locataires et avant toute mesure contentieuse
- Maîtriser les dimensions juridique, technique, économique et écologique de la gestion des charges locatives pour mettre en place des actions de maîtrise des dépenses des locataires
- Développer des techniques de prévention des situations contentieuses en analysant les comportements en présence et dans le cadre des dispositifs et des outils précontentieux et contentieux en vigueur
- Repérer le cadre juridique et réglementaire de la responsabilité du bailleur en matière de tranquillité pour définir des procédures de traitement des troubles de voisinage ou d'occupation
- 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, notamment les modalités de recouvrement adaptées aux situations des locataires
- Mettre en œuvre les procédures de recouvrement amiable des impayés naissants pour limiter les risques de contentieux

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Etudes de cas : le candidat répond à cinq études de cas décrivant des situations centrées sur la politique d'attributions, sur un aspect de la gestion du bail, sur la gestion des charges, sur une situation d'impayé locatif et sur une situation de trouble de voisinage.
- Mise en situation : le candidat tire au sort une « situation hors contrat », il a cinq minutes pour préparer son exposé. Il doit préciser le cadre juridique, les modalités de traitement, son rôle et les interventions de son équipe.

RNCP35592BC04 — Pilotage de la gestion commerciale en agence d'habitat social

LISTE DE COMPÉTENCES

- Formuler des propositions d'accueil de ménages dans le respect de la mixité sociale, de la prévention des risques de discrimination, du relogement dans le cadre d'opérations de renouvellement urbain pour répondre aux obligations réglementaires des attributions
- Analyser les causes de la vacance pour élaborer des outils de commercialisation pertinents
- Impulser une dynamique commerciale en coordonnant les plans d'actions pour impliquer chacun dans l'approche commerciale
- Développer une communication commerciale pour soutenir l'image du groupe auprès des institutions
- Organiser les enquêtes de satisfaction sur son territoire et intégrer les résultats de ces enquêtes dans la définition de sa politique
- Identifier les enjeux de la mobilité résidentielle en lien avec la qualité de service pour apporter des réponses pertinentes aux demandes de mutation
- Organiser la commercialisation des logements à vendre au niveau de l'agence en proposant des outils adaptés au public cible
- Intégrer les règles spécifiques du fonctionnement d'une copropriété et en mesurer les impacts sur la gestion

locative

- Représenter le bailleur auprès des instances de la copropriété (syndic, conseil syndical, assemblée générale)

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Étude de cas : le candidat doit proposer des actions pour faire baisser le chiffre de la vacance dans un contexte défini. Il doit définir son rôle et celui de ses collaborateurs dans son plan d'actions et argumenter ses choix.

RNCP35592BC05 — Pilotage de la gestion patrimoniale en agence d'habitat social

LISTE DE COMPÉTENCES

- Identifier les obligations légales liées à la sécurité des biens et des personnes afin de définir une politique de sécurité au niveau de l'agence, rôle de chacun dans la procédure
- Identifier l'ensemble des facteurs de risques et les moyens de prévention pour manager la surveillance et la veille technique des immeubles et des extérieurs
- Rédiger le cahier des charges d'un contrat de maintenance conformément aux résultats attendus et organiser le contrôle et le suivi des prestataires par les équipes de terrain
- Déterminer les outils et méthodes permettant de recenser les informations sur l'état du patrimoine et issues du terrain pour construire un projet d'entretien prévisionnel et en assurer le suivi
- Identifier les enjeux et les modalités de mise en œuvre du plan stratégique de patrimoine – PSP pour organiser le gros entretien du territoire avec la direction du patrimoine
- Planifier les gros travaux (investissements) sur son agence en organisant le travail des équipes concernées pour limiter les nuisances des locataires
- Veiller à la régularité et à la qualité de la communication mise en œuvre auprès des locataires pour limiter les réclamations
- Analyser les impacts des projets environnementaux pour diffuser une information claire et pédagogique

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Etudes de cas : le candidat doit répondre à quatre situations portant sur la sécurité des biens et des personnes, sur la passation de contrats d'entretien, sur le contrôle des prestations et sur le PSP
- Mise en situation professionnelle : le candidat répond à une question type grand oral. Cette question porte sur la livraison d'un immeuble neuf ou l'accompagnement d'une réhabilitation ou le maintien de la valeur locative ou le passage de la Maîtrise d'Ouvrage à la Gestion Locative.

RNCP35592BC06 — Pilotage de la qualité et des partenariats d'une agence en habitat social

LISTE DE 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 et définir les missions du pôle accueil et les modalités d'accueil en agence
- Élaborer un plan de concertation locative en prenant en compte le cadre réglementaire et juridique de la concertation
- Diagnostiquer les dysfonctionnements dans la procédure de traitement des réclamations et apporter des actions correctives
- Analyser des données qualitatives et quantitatives (enquêtes satisfaction auprès des locataires, tableaux de bord) pour adapter la gestion des activités de l'agence dans une logique d'amélioration continue
- Maîtriser des outils méthodologiques du pilotage de projets pour mobiliser et animer une équipe projet
- Identifier les fondements, les caractéristiques et les outils des différentes démarches de gestion des quartiers pour adapter les ressources nécessaires aux projets
- Développer des partenariats susceptibles d'intervenir sur le territoire : institutions, associations, collectivités ... pour un traitement collectif des situations complexes
- 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 en développant une argumentation visant à expliquer la position de l'organisme
- Rédiger des écrits professionnels (proposition, rapport, compte-rendu, note ...) en utilisant les arguments adaptés à une communication institutionnelle

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Le candidat répond à trois situations portant sur l'accueil en agence, sur la concertation locative, sur la démarche

qualité de service.

- Etude de cas : le candidat répond à une étude de cas portant sur un préprojet à mettre en œuvre dans un contexte donné. Il doit notamment identifier les partenaires souhaités, le rôle des collaborateurs de l'agence, du siège, les actions envisageables, les moyens, les contraintes, les modalités de suivi et d'évaluation...
 - Mise en situation professionnelle : le candidat tire au sort une « situation de communication aux locataires », il expose son choix de communication adapté à cette situation, les collaborateurs mobilisés, les enjeux et impacts visés
- ...

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Logement social : Offices Publics de l'Habitat, Entreprises Sociales pour l'Habitat, Entreprises Publiques Locales immobilières, Sociétés Coopératives Hlm, Promotion immobilière.

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

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, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Etre titulaire au minimum d'un diplôme de niveau 5 ou 6 dans les domaines de la gestion immobilière, du bâtiment ou du génie civil et/ou avoir une expérience professionnelle dans un métier alliant la notion de gestion d'un centre de profit et le management d'équipe comme, par exemple, la grande distribution, la production, l'administration de biens

...

Le parcours de formation est accessible à la suite d'une sélection

: test de positionnement et entretien pour évaluer des prérequis nécessaires en informatique, comptabilité et compétences transversales.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE

Le jury est composé de trois à cinq membres à minima : le Président du jury représentant l'organisme certificateur, des représentants RH et des représentants opérationnels des organismes en proportion égale.

COMPOSITION DU JURY — VAE

Le jury est composé de trois à cinq membres à minima : le représentant de l'organisme certificateur, des représentants RH et des représentants opérationnels des organismes non employeurs du candidat, à part égale employeurs/salariés.

La présidence du jury est confiée à un des professionnels représentés (collège employeur ou salarié)

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	10 064 €
Selon la branche	7 000 € – 10 064 €
Prise en charge	Branches concernées
10 064 €	Valeur par défaut · 211 branches
8 396 €	CPNEFP de la blanchisserie, laverie, location de linge, nettoyage à sec, pressing et teinturerie
7 000 €	CPNEFP de la métallurgie

Base légale

Date de décision	19/05/2021
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	19/05/2026

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2020	7	0	100 %	—
2018	18	0	100 %	82 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP28198

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP42054

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.afpols.fr/formations-certifiantes/les-parcours-certifiants/responsable-d2019agence>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35592/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	99
Parcours menés à terme	55
Taux d'achèvement	56 %
Période	12/2022 – 09/2026

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	123
Montant total engagé	262 928 €
Coût moyen par dossier	2 138 €
Durée moyenne	57 h
Période	09/2021 – 05/2026
France compétences	84 %
Entreprise	15 %
Reste à charge titulaire	1 %

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