

CQP Gardien, Concierge et Employé d'immeuble

RNCP36023 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 3
Code(s) NSF	344t
Formacode(s)	42822
Code(s) ROME	K2501
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Convention collective	3144 — Gardiens, concierges et employés d'immeubles
Date d'enregistrement	10/11/2021
Date d'échéance	10/11/2024

Certificateur(s)

CPNEFP des Gardiens, Concierges et Employés d'immeubles - COREGE**CPNEFP (CEGI) de la branche professionnelle des Gardiens, concierges et employés d'immeuble - COREGE**<https://bouge-ton-avenir.fr/page-metier/gardien-concierge>

Partenaires habilités

4 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 4 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
ASSOCIATION EGERIE	74988049800011	Former et organiser l'évaluation
GIP FORMATION CONTINUE ET INSERTION PROF	18780913200041	Former et organiser l'évaluation
IFCG CARRIERES	53412994500018	Former et organiser l'évaluation
LYCEE POLYVALENT GUSTAVE MONOD	20006116600050	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le CQP Gardien Concierge et Employé d'immeuble a été créé en 2015 par la Branche professionnelle des gardiens et employés d'immeuble afin de répondre aux besoins en recrutement et en développement de compétences des salariés des entreprises du secteur.

En 2018, une étude concernant l'impact du numérique sur la branche professionnelle Gardiens, concierges et employés d'immeubles a été réalisée par EY dans le cadre de l'EDEC sur la transition numérique. Elle a permis d'identifier les compétences en lien avec le numérique à développer pour les Gardiens, les Concierges et les Employés d'immeuble.

L'impact de la transition écologique sur les activités du métier a également été davantage pris en compte dans la nouvelle version des référentiels.

ACTIVITÉS VISÉES

Organisation de son planning et de son espace de travail :

- Planification des activités à réaliser sur une journée, une semaine ou un mois
- Organisation et rangement de son espace et de son espace de travail

- Réception de produits, matériels et consommables nécessaires à l'activité
- Rangement et stockage des produits, du matériel et des consommables nécessaires à l'activité
- Réalisation d'inventaire

Surveillance, veille :

- Vérification du fonctionnement des équipements collectifs pendant les interventions de nettoyage et d'entretien
- Surveillance et sécurité des bâtiments (dissuasion)
- Contrôle du respect du règlement
- Alerte en cas de panne constatée, de non-respect du règlement de copropriété ou de réclamation d'un ou plusieurs résidents

Interventions techniques :

- Nettoyage, entretien des parties communes (par exemple escaliers, paliers, entrées, ascenseurs)
- Nettoyage, entretien des abords du bâtiment (espaces extérieurs)
- Entretien des locaux et matériels consacrés aux ordures ménagères
- Vérification du tri et évacuation des déchets (déchets banals, déchets dangereux, déchets nécessitant un parcours d'élimination ou de recyclage spécifique)
- Dépannage / remise en état de premier et de deuxième niveau : serrurerie, électricité, plomberie, peinture
- Entretien des espaces verts et équipements extérieurs (par exemple piscine)
- Accueil et suivi des entreprises extérieures (dont les prestataires chargés de la maintenance des équipements techniques des bâtiments)
- Mise en œuvre de mesures et de dispositifs de prévention et de protection

Interventions administratives et relation avec les résidents

- Affichage des notes de service
- Réception et distribution de courrier, colis, documents portant sur le fonctionnement de la copropriété (par exemple Procès-Verbaux, relevés de décision)
- Gestion des badges pour le contrôle d'accès (par exemple badges d'accès au parking)
- Gestion des commandes de matériel pour la copropriété
- Suivi de l'intervention d'entreprises extérieures
- Transmission d'informations aux résidents
- Ecoute des résidents
- Traitement des situations relationnelles difficiles

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Organisation de son activité de gardien d'immeuble et de son espace de travail :

- Hiérarchiser, dans une période donnée, les interventions à effectuer en fonction de leur urgence et de leur importance,
- Etablir un planning des travaux à réaliser (planning journalier, hebdomadaire, mensuel,
- S'organiser afin d'effectuer les différentes interventions planifiées,
- Organiser son espace 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,
- Identifier les risques liés à l'organisation de ses interventions pour les personnes, les installations et l'environnement,
- Appliquer les règles de sécurité et d'hygiène dans toute activité liée à l'organisation de son activité et de son espace de travail,
- Mettre en œuvre les mesures et les dispositifs de sécurité adaptés aux risques conformément aux consignes lors de l'organisation de son espace de travail.

Réalisation d'opérations de contrôle et de surveillance des bâtiments et des installations :

- 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,
- Identifier les risques liés aux opérations de contrôle et de surveillance des bâtiments et des installations pour les personnes, les installations et l'environnement,
- Appliquer les règles de sécurité et d'hygiène dans toute opération de contrôle et de surveillance des bâtiments et des installations,
- Mettre en œuvre les mesures et les dispositifs de sécurité adaptés aux risques conformément aux consignes lors de toute opération de contrôle et de surveillance des bâtiments et des installations.

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

- 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 les différents types de déchets et vérifier leur tri,
 - Identifier des déchets pouvant présenter un danger (par exemple produits toxiques, produits dangereux pour l'environnement) ou nécessitant un parcours d'élimination ou de recyclage spécifique et mettre en œuvre les mesures adaptées à leur traitement,
 - Manœuvrer les conteneurs et les réceptacles à déchets en respectant les consignes et règles de sécurité, d'hygiène et d'ergonomie,
 - Identifier les risques liés aux interventions techniques pour les personnes, les installations et l'environnement,
 - Appliquer les règles de sécurité et d'hygiène dans toute intervention technique,
 - Mettre en œuvre les mesures et les dispositifs de sécurité adaptés aux risques conformément aux consignes lors de toute intervention technique.

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

- 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 (par exemple : envoi de courrier, envoi de mail, affichage de note),
- 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.

Blocs de compétences

RNCP36023BC01 — Organisation de son activité de gardien d'immeuble et de son espace de travail

LISTE DE COMPÉTENCES

- Hiérarchiser, dans une période donnée, les interventions à effectuer en fonction de leur urgence et de leur importance.
- Etablir un planning des travaux à réaliser (planning journalier, hebdomadaire, mensuel).
- S'organiser afin d'effectuer les différentes interventions planifiées.
- Organiser son espace 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.
- Identifier les risques liés à l'organisation de ses interventions pour les personnes, les installations et l'environnement.
- Appliquer les règles de sécurité et d'hygiène dans toute activité liée à l'organisation de son activité et de son espace de travail.
- Mettre en œuvre les mesures et les dispositifs de sécurité adaptés aux risques conformément aux consignes lors de l'organisation de son espace de travail.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation de réalisation d'un inventaire,

Mise en situation de réception d'une commande de produits et de matériels,

Mise en situation ou étude de cas concernant l'organisation de ses activités sur une journée,

Entretien.

RNCP36023BC02 — Réalisation d'opérations de contrôle et de surveillance des bâtiments et des installations

LISTE DE COMPÉTENCES

- 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.
- Identifier les risques liés aux opérations de contrôle et de surveillance des bâtiments et des installations pour les personnes, les installations et l'environnement.
- Appliquer les règles de sécurité et d'hygiène dans toute opération de contrôle et de surveillance des bâtiments et des installations.
- Mettre en œuvre les mesures et les dispositifs de sécurité adaptés aux risques conformément aux consignes lors de toute opération de contrôle et de surveillance des bâtiments et des installations.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation ou étude de cas de vérification du fonctionnement d'une installation présentant une panne,

Entretien.

RNCP36023BC03 — Mise en œuvre d'interventions techniques sur les parties et équipements communs de l'immeuble

LISTE DE COMPÉTENCES

- 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 les différents types de déchets et vérifier leur tri.
- Identifier des déchets pouvant présenter un danger (par exemple produits toxiques, produits dangereux pour l'environnement) ou nécessitant un parcours d'élimination ou de recyclage spécifique et mettre en œuvre les mesures adaptées à leur traitement.
- Manœuvrer les conteneurs et les réceptacles à déchets en respectant les consignes et règles de sécurité, d'hygiène et d'ergonomie.
- Identifier les risques liés aux interventions techniques pour les personnes, les installations et l'environnement.
- Appliquer les règles de sécurité et d'hygiène dans toute intervention technique.
- Mettre en œuvre les mesures et les dispositifs de sécurité adaptés aux risques conformément aux consignes lors de toute intervention technique.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

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

Mise en situation de réalisation d'une intervention de maintenance,

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

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

Entretien.

RNCP36023BC04 — Gestion de la relation avec les résidents, traitement et remontée d'informations

LISTE DE COMPÉTENCES

- 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 (par exemple : envoi de courrier, envoi de mail, affichage de note).
- 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.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation de rédaction d'un compte-rendu d'activité,

Mise en situation d'accueil d'un professionnel devant réaliser une intervention technique dans la résidence,

Mise en situation d'information d'un résident agressif sur les règles de vie de la résidence,

Entretien.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Les titulaires du CQP Gardien, Concierge et Employé d'immeuble exercent leur activité dans un ou plusieurs bâtiments d'habitation sous la responsabilité d'un organisme de gestion employeur pouvant être :

- des syndicats de copropriétaires qui confient la gestion de la copropriété à un syndic professionnel ou un syndic non professionnel

- des sociétés immobilières
- des sociétés d'économie mixte - des propriétaires uniques
- des ASP : Associations Syndicales de Propriété

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Le CQP Gardien, Concierge et Employé d'immeuble permet l'accès aux emplois de :
Gardien d'immeuble,
Employé d'immeuble,
Concierge.

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Sans objet

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

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Maitriser les savoirs de base, lire, écrire en français et compter correspondant au niveau de connaissances et compétences demandé par la certification CLÉA.

PRÉREQUIS À LA VALIDATION

Avoir suivi le parcours de formation ou celui de la VAE.

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

Le jury est composé du président de la CPNEFP des Gardiens, concierges et employés d'immeuble et du vice-président de la CPNEFP.

Ils représentent le collège « employé » et le collège « employeur ».

100% des membres du jury sont extérieurs au dispositif conduisant au CQP. En effet, le président et le vice-président de la CPNEFP ne sont ni tuteurs, ni formateurs, ni évaluateurs, ni accompagnateurs.

Base légale

Date de décision	10/11/2021
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	10/11/2024

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2019	66	0	69 %	—
2018	64	0	63 %	64 %
2017	68	0	79 %	48 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP23713

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP40275

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/36023/>