

Responsable de site en habitat social

RNCP36602 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	313m
Formacode(s)	42171, 42121
Code(s) ROME	C1501
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	01/07/2022
Date d'échéance	01/07/2027

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

Le responsable de site en habitat social assure, sur un territoire de 600 à 800 logements en moyenne, 4 fonctions principales : le management de l'équipe de gardiens et employés d'immeubles, l'organisation de l'entretien courant sur son secteur, l'implication dans la stratégie patrimoniale et la gestion des relations de proximité (habitants et partenaires).

ACTIVITÉS VISÉES

Animation d'une équipe de proximité

Surveillance du patrimoine et organisation de l'entretien courant

Gestion des relations de proximité

Participation aux évolutions de son territoire

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Animation d'une équipe de proximité : Encadrer et animer une équipe de personnels de terrain (gardiens, employés d'immeubles) ; Former ses collaborateurs ; Participer à l'intégration des nouveaux collaborateurs dans l'équipe ; Réaliser des entretiens d'évaluation annuels ; Planifier les congés ; Rendre compte des différentes activités sur le secteur ;

Surveillance du patrimoine et organisation de l'entretien courant : Assurer la sécurité technique du patrimoine ; Analyser et traiter les réclamations techniques des locataires transmises par les gardiens, Mettre en œuvre des opérations d'entretien courant y compris les contrats de maintenance, Gérer les sinistres, Gérer le budget d'entretien courant sur son secteur ; Gérer les états des lieux ; Remettre en état les logements pour la relocation.

Gestion des relations de proximité : Organiser la relation de proximité avec les locataires ; Intervenir auprès des locataires dans le cadre du contrat de location ; Gérer les conflits de voisinage en appui des gardiens ; Traiter les troubles de voisinage en phase amiable ; Prendre part à la politique de peuplement de son secteur ; Commercialiser les logements et fidéliser les clients locataires ; Organiser le recouvrement des loyers et des charges réalisé par les gardiens ; Gérer les impayés locatifs en phase précontentieuse

Participation aux évolutions de son territoire : Participer à la mise en œuvre d'opérations sur son secteur (livraison de groupes neufs, réhabilitations, résidentialisation) ;

Gérer le vieillissement et les dégradations du patrimoine ; Proposer des améliorations dans le cadre de la maîtrise des charges et du développement durable ; Accompagner les actions issues d'un projet de gestion de proximité (GUP,

PGS, animations locales...) ; Participer à la concertation avec les habitants ; Participer à des projets locaux regroupant des partenaires ; Participer à l'organisation et au fonctionnement d'une copropriété

Blocs de compétences

RNCP36602BC01 — Animer une équipe de proximité

LISTE DE COMPÉTENCES

Planifier le travail de son équipe pour répondre aux objectifs à atteindre en utilisant des méthodes et des outils d'organisation

Définir des objectifs individuels et collectifs pour l'équipe, ainsi que des critères d'évaluation

Évaluer l'atteinte des objectifs, les points faibles et les marges de progression de chaque collaborateur dont les récents recrutés, en fonction des critères définis pour mesurer les écarts de compétences et les besoins de formation

Conduire des réunions d'équipe visant à informer, expliquer, analyser des dysfonctionnements, rechercher des solutions

Gérer des conflits dans le groupe ou avec un collaborateur

Conduire des entretiens professionnels avec ses collaborateurs (consignes, régulation...)

Mettre en œuvre un suivi et un contrôle des activités de son équipe (réalisation des tâches, respect des procédures, utilisation des documents internes...) pour apporter les ajustements nécessaires

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle : épreuve organisée à partir de jeux de rôle centrés sur la gestion des situations impliquant les gardiens et/ou les locataires. Le candidat doit résoudre la situation et adopter la posture managériale adaptée.

RNCP36602BC02 — Organiser la surveillance et l'entretien courant du patrimoine

LISTE DE COMPÉTENCES

Organiser la surveillance du patrimoine par les gardiens (contrôles périodiques, contrôles systématiques) en se conformant aux obligations réglementaires pour garantir la sécurité des biens et des personnes

Développer une stratégie de sécurité et de prévention des risques et sinistres en sensibilisant les gardiens et les locataires

Identifier les points névralgiques, les matériels, matériaux et équipements à risques pour mettre en place des contrôles spécifiques et prendre les mesures conservatoires adaptées à chaque type de sinistre

Appliquer les procédures permettant l'engagement des assurances du locataire et/ou du bailleur pour un traitement optimal du sinistre

Organiser le suivi et le contrôle des prestations d'entretien courant du patrimoine (parties communes et privatives)

Juger de la pertinence d'une demande d'intervention technique sur le plan réglementaire et technique, identifier le partage des responsabilités pour un traitement approprié de la réclamation

Établir un diagnostic fiable pour optimiser le délai et les moyens de traitement d'une réclamation

Négocier et argumenter le budget annuel d'entretien courant adapté aux besoins du territoire et aux contraintes de l'agence et rendre compte

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etude de cas portant sur : la gestion technique d'un sinistre et les assurances, les contrôles périodiques des équipements de sécurité et les points névralgiques et leur contrôle, l'information aux locataires sur les risques, la gestion d'une situation de réclamation technique mixant les aspects techniques, réglementaires et relationnels, le suivi et le contrôle des contrats d'entretien, la gestion d'un budget entretien

Mise en situation professionnelle : le candidat tire au sort une « réclamation d'un locataire », il expose les questions qu'il pose pour réaliser un premier diagnostic technique, il définit le caractère locatif ou non de la réclamation et précise la nature de l'intervention.

RNCP36602BC03 — Gérer la relocation sur le plan technique

LISTE DE COMPÉTENCES

Mettre en œuvre une méthode rigoureuse de constat et de transcription des désordres et des dysfonctionnements lors d'un état des lieux pour limiter les contestations

Chiffrer rigoureusement les désordres identifiés lors d'un état des lieux dans le cadre des contraintes législatives et réglementaires visant le partage de responsabilités

Conduire une visite-conseil précise au congé du locataire pour l'engager à réaliser les travaux nécessaires avant son départ et ainsi limiter le délai de relocation

Identifier les travaux relevant de la mise en sécurité et ceux concernant la conservation ou l'amélioration du patrimoine pour hiérarchiser les travaux à la relocation conformément à la charte qualité interne de remise en état des logements

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etude de cas : le candidat répond à une étude de cas portant sur la réalisation d'un état des lieux visant à évaluer les aspects réglementaires, techniques, méthodologiques d'un état des lieux.

Réalisation d'un constat EDL et du chiffrage sur site : le candidat réalise dans un logement le constat et le chiffrage de l'état des lieux d'au moins une pièce sèche (chambre, séjour, entrée) et une pièce humide (cuisine, SDB), remplit le formulaire EDL et effectue le chiffrage.

RNCP36602BC04 — Gérer les relations quotidiennes avec les habitants

LISTE DE COMPÉTENCES

Participer à la commercialisation locative en supervisant les visites de logements des candidats locataires réalisées par les équipes de terrain

Repérer les caractéristiques du patrimoine (logement, groupe, environnement, services) pour apporter les réponses et les conseils au cours d'une visite de logement

Adapter son discours et son comportement aux familles accueillies pour faciliter leur intégration

Mettre en œuvre des techniques et des outils de communication adaptés aux destinataires pour maîtriser le déroulement d'un entretien et la gestion des interactions dans un groupe

Identifier et analyser les situations conflictuelles : enjeux, causes, difficultés ...

Conduire un entretien avec la ou les personnes impliquées dans le conflit en mettant en œuvre les techniques de communication adaptées

Organiser et conduire une confrontation en cas de conflits entre locataires en utilisant les outils de la médiation pour éviter que la situation ne se transforme en trouble de voisinage

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation relationnelle : cette épreuve est organisée à partir de jeux de rôle centrés sur la régulation des situations de relation avec les locataires. Ces situations, conçues à partir de cas réels, sont tirées au sort. Le candidat joue le rôle du responsable de site et est confronté à des comédiens jouant le rôle des locataires.

RNCP36602BC05 — Participer à la relation contractuelle avec les locataires

LISTE DE COMPÉTENCES

Informar et expliquer les différents aspects du contrat de location pour anticiper toute situation hors contrat

Formuler oralement ou par écrit des rappels au bail circonstanciés pour un traitement à l'amiable des situations

Prévenir les situations complexes et expliquer aux locataires les risques encourus par un éventuel traitement contentieux

Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème pour gérer le trouble à l'amiable

Assurer la traçabilité du trouble pour constituer, si besoin en phase contentieuse, un dossier prouvant l'antériorité et la fréquence de la situation et son traitement par les différentes interventions du bailleur

Rédiger des écrits professionnels factuels en utilisant des termes techniques appropriés pour rendre compte d'une situation ou d'une décision

Expliquer les rubriques (loyer, charges récupérables, APL, supplément de loyer) de l'avis d'échéance ou de la quittance au locataire pour gérer les demandes ou les contestations des locataires

Définir avec l'équipe les modes de relances des locataires en impayé (rencontre en loge, à domicile), les comportements à tenir et les arguments à utiliser pour optimiser la procédure de recouvrement des impayés naissants

Intervenir dans les situations d'impayés complexes, en soutien aux gardiens (montant de l'impayé, comportements difficiles ...) pour identifier la volonté du locataire à résoudre sa situation et/ou pour élaborer des accords de paiements négociés, réalistes et en assurer le suivi

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etudes de cas portant sur 3 situations non conformes aux engagements du bail, 2 situations de troubles de voisinage et/ d'occupation et 2 situations de recouvrement des loyers (explication de l'avis d'échéance, les modalités de relances des impayés et les moyens de solvabiliser la dette + les risques encourus par les débiteurs).

Chaque étude de cas intègre les aspects juridiques, procédurales et l'argumentation utilisée auprès des locataires.

RNCP36602BC06 — Participer aux évolutions de son territoire

LISTE DE COMPÉTENCES

Valoriser le logement, le groupe, l'environnement et les services existants dans le cadre de la livraison d'un groupe neuf

Organiser l'information des habitants par les équipes de terrain en amont et lors d'une réhabilitation pour anticiper et/ou résoudre les difficultés techniques ou sociales

Analyser les dysfonctionnements et les désordres récurrents sur son patrimoine par la lecture des tableaux de bord et transmettre au service Patrimoine

Proposer des travaux dans le cadre des investissements programmables (Plan Stratégique du Patrimoine – PSP) visant le maintien de la valeur locative de son territoire

Identifier les postes maîtrisables dans les charges locatives (consommations individuelles ou collectives) pour proposer une optimisation des dépenses énergétiques

Repérer les enjeux, les dispositifs et les principaux outils d'un projet de proximité (diagnostic, suivi, évaluation) pour mobiliser son équipe efficacement

Maîtriser les outils de concertation avec les habitants ou les associations de locataires pour élaborer un plan de concertation locative et définir des engagements pérennes

Participer au Contrat Local de Sécurité en identifiant les enjeux, les objectifs, les partenaires et les règles de fonctionnement du dispositif pour réduire les situations d'insécurité d'un secteur

Prendre la parole en public pour expliquer objectivement une situation et son mode de traitement

Intégrer les règles spécifiques de la copropriété dans ses activités et en mesurer les impacts (entretien de l'immeuble, management du gardien...)

Identifier les rôles et fonctions des différents acteurs impliqués dans la copropriété pour solliciter le bon interlocuteur en cas de difficulté

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Études de cas portant sur les dispositifs de gestion de proximité, sur la gestion des copropriétés, sur la livraison d'un immeuble neuf, sur l'accompagnement d'une réhabilitation et sur la participation à un projet de proximité

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Offices Publics de l'Habitat,

Entreprises Sociales pour l'Habitat, EPL

immobilières, Sociétés Coopératives Hlm, Promotion immobilière

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Responsable de site, responsable de secteur, chef de secteur, chef de site, manager de proximité

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

Apprentissage

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Formation continue : responsable de site récemment recruté, gardien d'immeubles principal, technicien de proximité, toute personne en mobilité professionnelle ayant satisfait aux tests de positionnement à la demande des entreprises
Demandeurs d'emploi :

Bac +2 à Bac +3 dans le domaine de la gestion immobilière, du bâtiment, du génie civil

Et/ou expériences professionnelles dans des métiers alliant la notion de clientèle et le management comme la grande distribution, la production, l'administration de biens ...

Maîtrise de l'outil informatique (traitement de texte, tableur, Internet, ...)

Connaissance des principes de la comptabilité

Capacités transversales (évaluées par test) : aisance sociale, compétences relationnelles, hauteur de vue, autonomie, esprit d'équipe, respect des procédures, sens de l'organisation

Les actions pour les demandeurs d'emploi font l'objet d'une sélection constituée d'un test de positionnement suivi d'un entretien.

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

Le jury est composé a minima de 3 membres dont 2 professionnels externes en poste exerçant des métiers en lien avec la certification visée.

COMPOSITION DU JURY — VAE

Le jury est composé a minima de 3 membres dont 2 professionnels externes en poste exerçant des métiers en lien avec la certification visée.

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

ACCESSIBLE EN OUTRE-MER

Nouvelle-Calédonie, Polynésie française

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	10 000 €
Selon la branche	6 000 € – 10 000 €
Prise en charge	Branches concernées
10 000 €	Valeur par défaut · 211 branches
6 461 €	CPNEFP de la blanchisserie, laverie, location de linge, nettoyage à sec, pressing et teinturerie
6 000 €	CPNEFP de la métallurgie

Base légale

Date de décision	01/07/2022
-------------------------	------------

Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	01/07/2027

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2021	31	0	90 %	66 %
2020	13	1	100 %	55 %
2019	27	2	96 %	70 %
2018	46	0	100 %	98 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP13594

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.afpols.fr/formations-certifiantes/les-parcours-certifiants/responsable-de-site-en-habitat-social/responsable-de-site>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/36602/>

Où se former

Formations référencées	8
Organismes	2
Régions couvertes	2
Prix indicatif	1 500 € – 6 500 €
Durée	28 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	66
Parcours menés à terme	41
Taux d'achèvement	62 %
Période	09/2022 – 07/2026

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	69
Montant total engagé	279 312 €

Coût moyen par dossier	4 048 €
Durée moyenne	188 h
Période	09/2022 – 05/2026
France compétences	80 %
Entreprise	17 %
Reste à charge titulaire	3 %

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