

Chargé de gestion locative et sociale

RNCP37063 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	313m
Formacode(s)	42171, 42121
Code(s) ROME	C1502
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	23/11/2022
Date d'échéance	23/11/2027

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 chargé de gestion locative sociale assure, sur un territoire de 800 à 1000 logements en moyenne, 3 fonctions principales : la gestion des attributions de logements, la gestion du contrat de location (de la signature du bail au départ du locataire) et la gestion du précontentieux.

Pour faire face aux mutations sociales, culturelles et financières des locataires, les bailleurs sociaux ont mis en place une politique de gestion sociale et administrative plus centrée sur la connaissance des clients.

Depuis la demande de logement et jusqu'au départ du locataire, le chargé de gestion locative sociale assure, dans un souci de qualité de service rendu, l'accompagnement du client-locataire aussi bien dans ses démarches quotidiennes que dans la régulation des incidents. Ce métier, en constante évolution, et notamment sur le plan juridique (accession sociale, mobilité résidentielle, application du SLS...) requiert l'actualisation des connaissances et l'appropriation d'une démarche d'analyse permettant d'adapter les réponses aux multiples situations rencontrées.

ACTIVITÉS VISÉES

Gestion des attributions de logements et commercialisation locative

Gestion du contrat de location: de la signature au congé

Communication avec les habitants

Gestion du précontentieux locatif

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Gestion des attributions de logements et commercialisation locative : gérer l'enregistrement de la demande de logement, gérer les demandes de mutations des locataires en place, gérer l'instruction de la demande de logement, gérer le passage en CALEOL, faire visiter le logement au candidat, participer à la politique de peuplement de son secteur, Intervenir dans les actions de commercialisation locative, gérer la livraison de groupes immobiliers neufs

Gestion du contrat de location: de la signature au congé : gérer la signature du bail, gérer les modifications et les avenants au bail, gérer les successions vacantes, gérer les baux glissants, gérer les baux commerciaux, gérer les aspects économiques du bail, gérer l'application du SLS, gérer le congé du locataire, contribuer au travail d'équipe de l'agence, rendre compte des différentes activités sur le secteur

Communication avec les habitants : organiser la relation clientèle, gérer les réclamations locatives, gérer les conflits, accompagner les locataires dans le cadre d'actions de réhabilitation ou de démolition, accompagner des actions issues de projets de quartier, proposer des améliorations dans le cadre de la maîtrise des charges et du

développement durable, rédiger des écrits en réponse aux sollicitations, aux constats, aux réunions
Gestion du précontentieux locatif : gérer l'inexécution des obligations du contrat, prévenir les impayés, conduire un entretien avec le débiteur, assurer le traitement administratif de l'impayé, assurer le traitement social de l'impayé, transmettre les dossiers impayés au service contentieux, prendre en charge les troubles de voisinage, conduire des entretiens avec le plaignant et le fauteur de trouble, assurer le traitement amiable du trouble de voisinage, transmettre les dossiers troubles de voisinage au service contentieux

Blocs de compétences

RNCP37063BC01 — Gestion des attributions de logements et commercialisation locative

LISTE DE COMPÉTENCES

Gérer l'enregistrement de la demande de logement dans le respect de la réglementation en vigueur et de la procédure interne;
Gérer les demandes de mutations des locataires en prenant en compte les évolutions sociales et économiques de la famille pour favoriser la mobilité résidentielle,
Gérer l'instruction de la demande de logement en recherchant le profil des familles adapté au logement libéré;
Gérer le passage en CALEOL en préparant les dossiers des candidats pour aider les membres de la commission à se positionner;
Faire visiter le logement au candidat en développant un argumentaire visant à mettre en valeur le logement et à répondre aux objections;
Participer à la politique de peuplement de son secteur en mesurant l'équilibre urgence sociale et réalité économique pour favoriser la mixité sociale des quartiers;
Intervenir dans la commercialisation locative en proposant des actions en lien avec les causes de la vacance;
Gérer la livraison de groupes immobiliers neufs en organisant les actes administratifs liés à l'arrivée massive de nouveaux locataires

MODALITÉS D'ÉVALUATION

4 études de cas :

Le candidat répond à 4 situations liées à la demande de logement, à l'organisation des attributions et à la commercialisation des logements, mixant les aspects réglementaires et procédurales : demande de logement, conditions d'attributions, CALEOL, lutte contre la vacance

RNCP37063BC02 — Contrat de location : de la signature au congé

LISTE DE COMPÉTENCES

Gérer la signature du bail en expliquant les clauses du contrat pour prévenir tout litige;
Gérer les modifications et les avenants au bail en enregistrant les modifications de situations familiales pour actualiser les droits des titulaires;
Gérer les successions vacantes en suivant la procédure judiciaire pour récupérer le logement dans les meilleurs délais;
Gérer les baux glissants en participant à la prise en main progressive de la famille dans le logement pour accompagner son autonomie;
Gérer les baux commerciaux en appliquant la réglementation spécifique;
Gérer les aspects économiques du bail pour participer au recouvrement des loyers et charges en expliquant notamment aux locataires les rubriques d'un avis d'échéance;
Gérer l'application du SLS en expliquant les enjeux des enquêtes SLS et en intégrant les résultats pour le calcul du supplément;
Gérer le congé du locataire en validant les durées de préavis (légal ou réduit) et en organisant la sortie et la relocation;
Contribuer au travail d'équipe de l'agence en mutualisant les situations rencontrées pour agir en mode collaboratif au besoin;
Rendre compte des différentes activités sur le secteur en tenant à jour les tableaux de bord pour permettre une analyse globale au niveau de l'agence;

MODALITÉS D'ÉVALUATION

12 mini études de cas

Le candidat répond à 12 études de cas décrivant des situations centrées sur les aspects réglementaires du contrat de

location : engagements mutuels du bail, signataires du bail, transfert de bail, succession vacante, inexécution des obligations du locataire, loyer, charges récupérables, SLS, dépôt de garantie, préavis de congé, suites à donner à un congé

RNCP37063BC03 — Communication avec les habitants

LISTE DE COMPÉTENCES

Organiser la relation clientèle en prenant en compte les particularités des familles pour participer à la fidélisation des clients et agir dans le cadre de la qualité du service rendu;

Gérer les réclamations locatives en décrivant précisément les demandes d'intervention pour optimiser les délais de traitement,

Gérer les conflits en appliquant une démarche de résolution de problème pour prévenir les risques de blocage;

Accompagner les locataires dans le cadre d'actions de réhabilitation, ou de démolition pour accompagner le quotidien des familles dans les meilleures conditions;

Accompagner des actions issues de projets de quartier en partenariat avec des acteurs locaux pour développer la relation avec les habitants et renforcer le lien social;

Proposer des améliorations dans le cadre de la maîtrise des charges et du développement durable pour optimiser les budgets des familles;

Rédiger des écrits en réponse aux sollicitations, aux constats, aux réunions de façon factuelle et dans le cadre de la lutte contre les discriminations et du RGPD;

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 chargé de gestion locative sociale et est confronté à des comédiens jouant le rôle des locataires.

RNCP37063BC04 — Gestion du précontentieux

LISTE DE COMPÉTENCES

Gérer l'inexécution des obligations du contrat en repérant au plus vite les situations à risques pour éviter les dossiers contentieux;

Prévenir les impayés en expliquant les risques encourus et en proposant des actions amiables adaptées;

Conduire un entretien avec le débiteur en impliquant le débiteur dans la résolution de sa situation;

Assurer le traitement administratif de l'impayé en suivant précisément la procédure pour maîtriser les délais;

Assurer le traitement social de l'impayé en orientant vers les dispositifs et institutions d'aide;

Transmettre les dossiers impayés au service contentieux en veillant à la complétude;

Prendre en charge les troubles de voisinage en distinguant les situations relevant de la sphère privée et celles constituant un trouble;

Conduire des entretiens avec le plaignant et le fauteur de trouble en impliquant les deux parties dans la résolution du trouble pour prévenir toute situation contentieuse;

Assurer le traitement amiable du trouble de voisinage en suivant la procédure interne pour décider des actions à mener et valider des engagements mutuels;

Transmettre les dossiers troubles de voisinage au service contentieux en rassemblant l'ensemble des éléments prouvant l'antériorité, la fréquence et l'intensité du trouble;

MODALITÉS D'ÉVALUATION

3 études de cas

Le candidat répond à 3 situations d'impayés et de troubles de voisinage : évaluation économique du débiteur, dispositifs d'aides, troubles de voisinage

Mise en situation professionnelle : le candidat tire au sort une « situation d'impayé locatif » et/ou de « trouble de voisinage », il expose les questions qu'il pose pour réaliser le diagnostic social et/ou économique, il définit les dispositifs à mobiliser et les actions à mener.

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

Chargé de gestion locative, chargé de clientèle, agent des gestion locative, conseiller locative, chargé d'attributions, chargé de précontentieux

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

- Niveau 4 à 5 dans le domaine de la gestion immobilière, de la gestion de portefeuille
- Et/ou expériences professionnelles dans des métiers alliant la notion de clientèle et de gestion comme, par exemple, la grande distribution, l'administration de biens, l'accueil ...
- Connaissance de l'outil informatique (traitement de texte, tableur, Internet, ...)
- Capacités transversales (évaluées par test ou entretien) : aisance sociale, compétences relationnelles, hauteur de vue, autonomie, esprit d'équipe, respect des procédures, sens de l'organisation ...

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

Le jury est composé a minima de 3 membres dont le Président du jury (l'Afpols) et 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 l'Afpols et 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	9 000 €
Selon la branche	6 000 € – 10 000 €
Prise en charge	Branches concernées
9 000 €	Valeur par défaut · 208 branches
10 000 €	CPNEF des Entreprises Sociales pour l'Habitat, CPNEF des organismes publics et coopératifs de l'habitat social
8 000 €	CPNE du notariat
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	23/11/2022
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	23/11/2027

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2021	7	0	100 %	—
2020	23	1	100 %	100 %
2019	7	0	100 %	83 %
2018	19	0	94 %	93 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP31160

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF
<https://www.afpols.fr/formations-certifiantes/les-parcours-certifiants/charge-e-de-clientele>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37063/>

Où se former

Formations référencées	7
Organismes	2
Régions couvertes	1
Prix indicatif	1 432 € – 8 000 €
Durée	32 – 252 h

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	16
Parcours menés à terme	10
Taux d'achèvement	63 %
Période	05/2023 – 05/2026

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	38
Montant total engagé	160 828 €
Coût moyen par dossier	4 232 €
Durée moyenne	163 h
Période	03/2023 – 09/2026
France compétences	60 %
Entreprise	38 %
Reste à charge titulaire	2 %

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