

Chargé d'accueil en habitat social

RNCP38052 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	332, 340
Formacode(s)	35052, 42171
Code(s) ROME	M1601
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	20/09/2023
Date d'échéance	20/09/2026

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

Le chargé d'accueil assure l'interface entre les futurs locataires ou les locataires présents et le bailleur social.

Il informe sur les démarches d'enregistrement des demandes de logement, enregistre les demandes, répond à un premier niveau aux demandes administratives ou techniques des locataires.

Par ailleurs il assure le bon fonctionnement des agences par le traitement des courriers, la bonne circulation de l'information, les aspects organisationnels et de fournitures nécessaires à un travail efficace et de qualité.

La certification vise à valider l'ensemble de ces fonctions.

ACTIVITÉS VISÉES

Organise l'accueil de l'agence

L'accueil physique et téléphonique de l'agence

Appréhende les situations relationnelles complexes

Assure la circulation d'informations aux services concernés

Recueil et analyse des doléances

Traite les doléances administratives des locataires

Traite les doléances techniques des locataires

Traite les doléances sociales des locataires

Renseigne les demandeurs de logements et apporte un premier niveau de réponse aux demandes de mutation

Enregistre la demande de logement social

Gère les tâches administratives et le secrétariat de l'agence

Participe au quittancement et au recouvrement des loyers

Assiste le ou les chargés de clientèle

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Créer des conditions d'accueil professionnelles en adoptant une posture centrée sur le service client afin de représenter au mieux le bailleur social

Aménager et ranger son poste de travail avec méthode et organisation pour accéder facilement et rapidement aux outils, supports et matériels

Participer à l'organisation et l'aménagement de l'espace accueil pour favoriser des conditions d'attente : sécurité, confidentialité, confort, prise en compte des publics prioritaires (personne ayant un handicap, femme enceinte,

personne à mobilité réduite, personne âgée)

Traiter le flux des demandes physiques et téléphoniques en gérant les priorités et les urgences et en proposant des axes d'amélioration pour garantir efficacité et confidentialité

Faire le diagnostic de la situation exposée pour apporter un premier niveau de réponse satisfaisant en mettant en œuvre les étapes de la conduite d'entretien

Analyser la demande et le statut du demandeur pour lui apporter une réponse adaptée ou l'orienter vers le bon interlocuteur et ainsi éviter toute re-sollicitation tout en garantissant les règles déontologiques et de non-discrimination

S'affirmer dans la relation avec le client ou prospect par sa connaissance des droits et des devoirs des locataires et demandeurs en le renseignant de manière efficace et juste

Savoir s'affirmer en adaptant sa posture et sa communication pour gérer les comportements déviants

Analyser les situations conflictuelles en mettant en œuvre une démarche de résolution de problème pour apporter des éléments constructifs à l'échange

Faire appel à d'autres éléments de l'agence (collègues, hiérarchiques) lorsque la situation s'envenime et qu'un tiers est nécessaire dans la relation et ainsi réussir à prendre du recul

Analyser une demande en identifiant l'objet et l'urgence afin de la transmettre au bon interlocuteur et ainsi réduire les délais de réponse

Diffuser les informations aux différents intervenants internes (direction territoriale, siège, régie, agences, etc.) et externes (entreprises, prestataires, associations de locataires, etc.) dans le respect des procédures en s'assurant du bon suivi des dossiers et ainsi participer à une gestion transverse efficace des dossiers

Assurer le reporting de son activité à l'aide d'indicateurs pertinents pour la faire évoluer et permettre à la hiérarchie de prendre les bonnes décisions d'organisation et s'assurer que chacun en est connaissance

Recueillir une doléance par une écoute active, en reformulant la demande d'un locataire pour s'assurer d'une bonne compréhension mutuelle

Analyser une demande en posant les bonnes questions pour identifier l'objet et l'urgence de la situation

Saisir la doléance en utilisant le vocabulaire adapté pour lui permettre d'être traitée efficacement

Appliquer les aspects juridico-administratifs du logement social et notamment des attributions en s'assurant de la bonne compréhension de l'interlocuteur pour apporter un premier niveau de réponse pertinent

Expliquer les documents administratifs aux locataires en s'appuyant sur une dialectique méthodologique et s'assurer de la bonne compréhension de ses propos

Établir les attestations demandées par les clients en s'appuyant sur les informations récoltées afin de répondre de manière efficace à leur demande et faciliter le montage de leur dossier

Appliquer les connaissances de l'environnement technique en s'appuyant sur un vocabulaire adapté et de circonstance pour apporter un premier niveau de réponse précis

Expliquer au locataire le caractère locatif ou non du désordre en s'appuyant sur les textes réglementaires afin d'expliquer le partage des responsabilités d'une réparation

Traiter la réclamation dans le respect des procédures du bailleur social pour orienter le locataire vers le bon interlocuteur et ainsi répondre au mieux et rapidement à sa doléance

Saisir la réclamation et les bons de travaux en utilisant les termes techniques appropriés afin de s'assurer de la mise en œuvre de ceux-ci

Analyser une plainte de locataire concernant un trouble du voisinage en identifiant les éléments factuels de la demande pour transmettre une information de qualité à la personne ayant à traiter la doléance

Adopter une posture face aux difficultés sociales et personnelles du public accueilli en prenant du recul et ainsi préserver un échange professionnel

Responsabiliser les locataires en les encourageant à agir et à se parler dans le traitement de premiers niveaux de troubles du voisinage pour permettre une prise de conscience globale et limiter le nombre de doléances

Expliquer la procédure d'attribution en précisant le délai d'instruction, les conditions, les pièces à fournir pour limiter les relances et en relevant les incompréhensions des demandeurs

Présenter l'offre locative en transmettant les informations essentielles sur les disponibilités, les localisations, les typologies, et les fonctionnalités des logements, leur environnement des logements (services publics, transport) pour orienter le demandeur dans ses choix

Renseigner les locataires sur les démarches à suivre en matière de demande de mutation en identifiant la nature des besoins exprimés pour leur permettre d'être autonome et ainsi diminuer les relances

Accompagner le demandeur dans sa demande de logement sous format numérique afin d'accompagner au mieux les personnes ayant une méconnaissance des outils informatiques

Réceptionner le dossier de demande de logement en vérifiant les justificatifs demandés afin de présenter un dossier

complet et gagner en efficacité

Enregistrer la demande de logement dans le fichier national et délivrer le récépissé précisant le numéro unique pour permettre un suivi du dossier par le demandeur

Elaborer des écrits professionnels en adaptant la formulation au destinataire pour s'assurer une bonne compréhension de l'information

Identifier l'objet d'un courrier et son urgence pour définir le bon destinataire et ainsi réduire les délais de réponse

Assurer le suivi administratif des prestataires (en support de l'équipe technique) en rédigeant des courriers et des saisies dans le progiciel pour s'assurer le bon déroulement des actions et projets mise en œuvre

Expliquer les rubriques d'un avis d'échéance de manière claire et pédagogique en tenant compte des difficultés de compréhension de chacun afin d'impliquer le locataire dans la démarche de recouvrement

Éditer les quittances de loyer et les attestations CAF ou la MSA pour les locataires à jour en s'assurant de leur bonne compréhension des documents et de leur utilité pour diminuer le flux de questions inhérent à ces documents

Participer aux enquêtes auprès des locataires et saisir les réponses (assurance, SLS, occupation sociale) pour alléger l'équipe dans des périodes d'activité importante et ainsi permettre une meilleure qualité de service pour les locataires

Organiser les départs des locataires en planifiant les rendez-vous avec les clients pour les visites de états des lieux et des logements vacants et réduire ainsi la vacance commerciale

Blocs de compétences

RNCP38052BC01 — Accueil physique et téléphonique dans le logement social

LISTE DE COMPÉTENCES

Créer des conditions d'accueil professionnelles en adoptant une posture centrée sur le service client afin de représenter au mieux le bailleur social

Aménager et ranger son poste de travail avec méthode et organisation pour accéder facilement et rapidement aux outils, supports et matériels

Participer à l'organisation et l'aménagement de l'espace accueil pour favoriser des conditions d'attente : sécurité, confidentialité, confort, prise en compte des publics prioritaires (personne ayant un handicap, femme enceinte, personne à mobilité réduite, personne âgée)

Traiter le flux des demandes physiques et téléphoniques en gérant les priorités et les urgences et en proposant des axes d'amélioration pour garantir efficacité et confidentialité

Faire le diagnostic de la situation exposée pour apporter un premier niveau de réponse satisfaisant en mettant en œuvre les étapes de la conduite d'entretien

Analyser la demande et le statut du demandeur pour lui apporter une réponse adaptée ou l'orienter vers le bon interlocuteur et ainsi éviter toute re-sollicitation tout en garantissant les règles déontologiques et de non-discrimination

S'affirmer dans la relation avec le client ou prospect par sa connaissance des droits et des devoirs des locataires et demandeurs en le renseignant de manière efficace et juste

Savoir s'affirmer en adaptant sa posture et sa communication pour gérer les comportements déviants

Analyser les situations conflictuelles en mettant en œuvre une démarche de résolution de problème pour apporter des éléments constructifs à l'échange

Faire appel à d'autres éléments de l'agence (collègues, hiérarchiques) lorsque la situation s'envenime et qu'un tiers est nécessaire dans la relation et ainsi réussir à prendre du recul

Analyser une demande en identifiant l'objet et l'urgence afin de la transmettre au bon interlocuteur et ainsi réduire les délais de réponse

Diffuser les informations aux différents intervenants internes (direction territoriale, siège, régie, agences, etc.) et externes (entreprises, prestataires, associations de locataires, etc.) dans le respect des procédures en s'assurant du bon suivi des dossiers et ainsi participer à une gestion transverse efficace des dossiers

Assurer le reporting de son activité à l'aide d'indicateurs pertinents pour la faire évoluer et permettre à la hiérarchie de prendre les bonnes décisions d'organisation et s'assurer que chacun en est connaissance

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mises en situation professionnelle

RNCP38052BC02 — Traitement des doléances administratives, techniques ou sociales au sein d'un bailleur social

LISTE DE COMPÉTENCES

Recueillir une doléance par une écoute active, en reformulant la demande d'un locataire pour s'assurer d'une bonne compréhension mutuelle

Analyser une demande en posant les bonnes questions pour identifier l'objet et l'urgence de la situation

Saisir la doléance en utilisant le vocabulaire adapté pour lui permettre d'être traitée efficacement

Appliquer les aspects juridico-administratifs du logement social et notamment des attributions en s'assurant de la bonne compréhension de l'interlocuteur pour apporter un premier niveau de réponse pertinent

Expliquer les documents administratifs aux locataires en s'appuyant sur une dialectique méthodologique et s'assurer de la bonne compréhension de ses propos

Établir les attestations demandées par les clients en s'appuyant sur les informations récoltées afin de répondre de manière efficace à leur demande et faciliter le montage de leur dossier

Appliquer les connaissances de l'environnement technique en s'appuyant sur un vocabulaire adapté et de circonstance pour apporter un premier niveau de réponse précis

Expliquer au locataire le caractère locatif ou non du désordre en s'appuyant sur les textes réglementaires afin d'expliquer le partage des responsabilités d'une réparation

Traiter la réclamation dans le respect des procédures du bailleur social pour orienter le locataire vers le bon interlocuteur et ainsi répondre au mieux et rapidement à sa doléance

Saisir la réclamation et les bons de travaux en utilisant les termes techniques appropriés afin de s'assurer de la mise en œuvre de ceux-ci

Analyser une plainte de locataire concernant un trouble du voisinage en identifiant les éléments factuels de la demande pour transmettre une information de qualité à la personne ayant à traiter la doléance

Adopter une posture face aux difficultés sociales et personnelles du public accueilli en prenant du recul et ainsi préserver un échange professionnel

Responsabiliser les locataires en les encourageant à agir et à se parler dans le traitement de premiers niveaux de troubles du voisinage pour permettre une prise de conscience globale et limiter le nombre de doléances

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mises en situation professionnelle

RNCP38052BC03 — Enregistrement des demandes de logement social

LISTE DE COMPÉTENCES

Expliquer la procédure d'attribution en précisant le délai d'instruction, les conditions, les pièces à fournir pour limiter les relances et en relevant les incompréhensions des demandeurs

Présenter l'offre locative en transmettant les informations essentielles sur les disponibilités, les localisations, les typologies, et les fonctionnalités des logements, leur environnement des logements (services publics, transport) pour orienter le demandeur dans ses choix

Renseigner les locataires sur les démarches à suivre en matière de demande de mutation en identifiant la nature des besoins exprimés pour leur permettre d'être autonome et ainsi diminuer les relances

Accompagner le demandeur dans sa demande de logement sous format numérique afin d'accompagner au mieux les personnes ayant une méconnaissance des outils informatiques

Réceptionner le dossier de demande de logement en vérifiant les justificatifs demandés afin de présenter un dossier complet et gagner en efficacité

Enregistrer la demande de logement dans le fichier national et délivrer le récépissé précisant le numéro unique pour permettre un suivi du dossier par le demandeur

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Études de cas

RNCP38052BC04 — Assistanat de l'agence dans le logement social

LISTE DE COMPÉTENCES

Elaborer des écrits professionnels en adaptant la formulation au destinataire pour s'assurer une bonne compréhension de l'information

Identifier l'objet d'un courrier et son urgence pour définir le bon destinataire et ainsi réduire les délais de réponse

Assurer le suivi administratif des prestataires (en support de l'équipe technique) en rédigeant des courriers et des

saisies dans le progiciel pour s'assurer le bon déroulement des actions et projets mise en œuvre

Expliquer les rubriques d'un avis d'échéance de manière claire et pédagogique en tenant compte des difficultés de compréhension de chacun afin d'impliquer le locataire dans la démarche de recouvrement

Éditer les quittances de loyer et les attestations CAF ou la MSA pour les locataires à jour en s'assurant de leur bonne compréhension des documents et de leur utilité pour diminuer le flux de questions inhérent à ces documents

Participer aux enquêtes auprès des locataires et saisir les réponses (assurance, SLS, occupation sociale) pour alléger l'équipe dans des périodes d'activité importante et ainsi permettre une meilleure qualité de service pour les locataires

Organiser les départs des locataires en planifiant les rendez-vous avec les clients pour les visites de états des lieux et des logements vacants et réduire ainsi la vacance commerciale

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etudes de cas

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 d'accueil, secrétaire d'accueil, agent d'accueil, assistant proximité, assistant d'agence, assistant relation client, chargé de relation locataire

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)	Modérée (3/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 4 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 727 €
Familles professionnelles (FAP)	L2X60 — Agents d'accueil et d'information · tension 1/5 (Très faible) L4X80 — Techniciens des services administratifs · tension 4/5 (Élevée) L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) · tension 3/5 (Modérée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	41 769
Jugés difficiles à recruter	19 %
Emplois saisonniers	37 %
Familles professionnelles (FAP)	L2X60 — Agents d'accueil et d'information L4X80 — Techniciens des services administratifs L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes)

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Niveau 3 conseillé

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE
le Président de jury
un représentant RH du domaine visé par la certification
un représentant opérationnel du domaine visé par la certification

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	7 168 €
Selon la branche	6 000 € – 9 000 €
Prise en charge	Branches concernées
7 168 €	Valeur par défaut · 208 branches
9 000 €	CPNE Travail Temporaire, CPNEF des Entreprises Sociales pour l'Habitat, CPNEF des organismes publics et coopératifs de l'habitat social
8 362 €	CPNEFP de l'enseignement privé indépendant
6 000 €	CPNEFP de la métallurgie

Base légale

Date de décision	20/09/2023
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	20/09/2026
Date de dernière délivrance possible	20/09/2030

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2019	15	0	100 %	80 %
2018	7	0	100 %	100 %

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38052/>