

CQP Gardien d'immeubles

RNCP40262 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 3
Code(s) NSF	344t
Formacode(s)	42810
Code(s) ROME	K2501
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Convention collective	3190 — Personnels des sociétés anonymes et fondations d'HLM
Date d'enregistrement	28/02/2025
Date d'échéance	28/02/2028

Certificateur(s)

FED NAT SOCIETES ANONYMES FONDATION HLM · SIRET : 43485700900014

CPNEF des Entreprises Sociales pour l'Habitat

Partenaires habilités

31 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 31 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
ACET FORMATION	81235895000010	Former et organiser l'évaluation
A F P O L S	78435388000023	Former et organiser l'évaluation
FRANCHIR	39443343700032	Former et organiser l'évaluation
GRETA 21	19210018800031	Former et organiser l'évaluation
GRETA 58	19580050300037	Former et organiser l'évaluation
GRETA 89	19890005200020	Former et organiser l'évaluation
GRETA BERRY	19360043400024	Former et organiser l'évaluation
GRETA COEUR 2 LOIRE	19450782800045	Former et organiser l'évaluation
GRETA DE HAUTE CORSE	19202583100020	Former et organiser l'évaluation
GRETA DE L'AIN	19010016400028	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 31 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp40262-cqp-gardien-d-immeubles/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le Gardien d'immeubles exerce un métier de services au sein des entreprises sociales pour l'habitat, bailleur social agréé par l'État en charge de la gestion d'un parc de logements sociaux.

Le métier requiert certaines aptitudes physiques par rapport à l'exercice du métier.

Le Gardien d'immeubles est chargé de la tenue de la propriété des immeubles, de l'organisation ou de la réalisation

du nettoyage, de l'entretien et du traitement des ordures ménagères. Il recueille la remontée et coordonne le traitement des réclamations des locataires. Il est réactif aux demandes et informations quotidiennes aux locataires. Il veille sur la sécurité technique des équipements. Il assure une relation privilégiée avec les clients, il gère certaines situations de premier niveau de conflit de voisinage et met en relation les locataires et les services compétents en cas de problèmes.

ACTIVITÉS VISÉES

Nettoyage des parties communes

Gestion des moyens de l'intervention de nettoyage

Sécurisation des espaces

Organisation des moyens d'évacuation des ordures ménagères et déchets exceptionnels

Prévention / information sur l'enlèvement des ordures

Surveillance technique du patrimoine

Participation à la gestion des travaux / suivi de la réalisation

Établissement de relations de confiance avec les clients

Établissement et maintien de relations de confiance avec les clients dans le respect de leur diversité

Mise en relation entre les clients et les personnes - ressources compétentes

Résolutions de situations conflictuelles

Intervention de premier niveau en cas de trouble de voisinage

Faire face aux situations d'incivilité et d'agressivité

Participation à la cohabitation entre les clients dans le cadre de résidences en multiappartenance

Information sur les différences de statuts entre clients et copropriétaires

Mise en relation entre copropriétaires et syndic

Gestion des réclamations et des demandes d'intervention

Gestion des réclamations des clients

Suivi de la demande du client

Accueil commercial

Prise en charge de visites commerciales de premier niveau

Explication des contrats de location

Renseignement sur les charges ou d'autres questions liées aux contrats ou aides au logement

Gestion des mouvements des clients

Gestion des entrées et sorties

Gestion des états des lieux

Participation au suivi du recouvrement des loyers

Promotion du prélèvement automatique

Vérification du paiement des loyers

Recueil des causes des impayés

Participation à la gestion des sinistres

Gestion technique de premier niveau

Suivi d'un sinistre

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- Nettoyer des parties communes (espaces intérieurs et extérieurs) en organisant les priorités et le cas échéant les imprévus, dans le respect de la réglementation du travail (Equipements de Protection Individuelle) et de la démarche QHSE (Qualité / Hygiène / Sécurité / Environnement) en vigueur
- Nettoyer et ordonner régulièrement l'espace de rangement, son matériel et ses outils dans le respect de la réglementation du travail (Equipements de Protection Individuelle) et de la démarche QHSE (Qualité / Hygiène / Sécurité / Environnement) en vigueur afin de les maintenir dans un bon état d'usage
- Anticiper et effectuer les commandes en générant des bons de commande à l'aide de l'outil informatique ou selon la procédure en vigueur pour garantir un stock de produits disponibles
- Sécuriser les espaces intérieurs et extérieurs présentant un risque lié à ses interventions (nettoyage, aléa dont climatique, dysfonctionnement), notamment pour des personnes en situation de handicap, dans le respect de la réglementation du travail (Equipements de Protection Individuelle) et de la démarche QHSE (Qualité / Hygiène / Sécurité / Environnement) en vigueur afin de prémunir contre un incident ou accident.
- Assurer la rotation des différents conteneurs d'ordures ménagères présents selon la collecte sélective des déchets mise en place, dans le respect de la réglementation du travail (Equipements de Protection Individuelle) et de la

démarche QHSE (Qualité / Hygiène / Sécurité / Environnement) en les maintenant dans un bon état d'usage.

- Faire évacuer les déchets dangereux, toxiques ou polluants en appliquant les consignes et la démarche QHSE afin de garantir sa propre sécurité et la sécurité des clients
- Sensibiliser sur le traitement des ordures ménagères en expliquant les procédures particulières liées à l'enlèvement des encombrants et de la collecte sélective des déchets afin de prévenir la pollution de l'environnement notamment par des dépôts sauvages
- Consigner dans un carnet de bord les surveillances des installations techniques du patrimoine effectuées selon la réglementation en vigueur et des procédures de maintenance, afin de faire part de leurs états de fonctionnement (reporting)
- Rendre compte au responsable, en prenant en considération le degré d'urgence de l'alerte, en cas de dysfonctionnements ou de difficultés liés aux conditions de réalisation afin de sécuriser l'installation technique.
- Exprimer précisément le besoin de travaux auprès de l'intervenant technique en fonction de l'identification du besoin (prestataire, collègue)

en utilisant la procédure adéquate (orale ou écrite) pour résoudre le dysfonctionnement au plus vite en fonction de l'urgence.

- Suivre et contrôler les travaux, leur réalisation et réception, le cas échéant en utilisant les outils numériques afin d'en rendre compte à son responsable ou au service compétent (reporting).
- Etablir des relations de confiance avec les clients en prenant en compte la diversité des situations socio-économiques, culturelles et de handicap dans le respect de la confidentialité afin de contribuer à la cohésion sociale
- Repérer les clients les plus fragiles, le cas échéant en lien avec un trouble de la santé mentale, avec le vieillissement, et/ou une situation de handicap, et faire remonter l'information au responsable en gardant une posture professionnelle, afin de garantir un cadre d'intervention sécurisant pour les clients et soi-même
- Orienter les clients vers les personnes ressources concernées en cas de difficulté ou vers des partenariats pluridisciplinaires, conseillers sociaux ou des travailleurs sociaux, dans la limite de son périmètre d'action, afin d'initier un suivi social
- Participer à la résolution des troubles de voisinage en alertant ou intervenant à un premier niveau, en prenant la distance nécessaire à sa propre sécurité
- Réagir avec discernement aux situations d'incivilité et d'agressivité des clients en maintenant une posture professionnelle, le cas échéant en faisant appel à sa hiérarchie
- Faire respecter et appliquer le règlement intérieur en intervenant auprès des clients pour rappeler leurs obligations contractuelles afin d'éviter ou résoudre une situation d'incivilité ou de conflit
- Favoriser la cohabitation entre les habitants en prenant en compte les droits et devoirs de chacun afin d'encourager un climat d'apaisement
- Mettre en relation le copropriétaire et les syndicats en donnant les informations nécessaires afin de favoriser la tranquillité résidentielle
- Prendre en charge les réclamations et les demandes d'intervention des clients de la réception jusqu'à son aboutissement, le cas échéant en passant le relai, et en informer le client afin de garantir la qualité du service
- Renseigner et orienter les candidats ou les clients au sujet des comptes, des contrats, des charges, des travaux, de la vie sociale du quartier et des droits, en appliquant les techniques de l'accueil commercial
- Effectuer les visites commerciales et de bienvenue, en présentant les règles d'attribution, les caractéristiques du logement social et son environnement afin de valoriser le logement social
- Réaliser les visites conseils, les états des lieux d'entrée et de sortie dans leur totalité selon la réglementation en vigueur et les procédures de l'entreprise en utilisant le cas échéant un support numérique
- Promouvoir le prélèvement automatique, en développant des arguments adéquats (simplicité, absence de frais, automaticité, etc.) afin de se prémunir des impayés
- Recouvrir les loyers et suivre les impayés des clients en difficulté dans la limite de ses compétences en gardant une attitude professionnelle (respect de la protection des données), afin que la situation financière ne se dégrade pas
- Informer, alerter, collecter les informations pour les sinistres des parties communes et/ou privatives et en s'adaptant à des situations et interlocuteurs variés afin d'assurer un traitement dans les meilleurs délais
- Suivre l'évolution de la résolution du sinistre des parties communes et/ou privatives en respectant les processus de sécurité en lien avec les instances compétentes afin de pérenniser le patrimoine du bailleur

Blocs de compétences

RNCP40262BC01 — Entretien et sécurité du patrimoine des ESH

LISTE DE COMPÉTENCES

Nettoyer des parties communes (espaces intérieurs et extérieurs) en organisant les priorités et le cas échéant les imprévus, dans le respect de la réglementation du travail (Equipements de Protection Individuelle) et de la démarche QHSE (Qualité / Hygiène / Sécurité / Environnement) en vigueur

Nettoyer et ordonner régulièrement l'espace de rangement, son matériel et ses outils dans le respect de la réglementation du travail (Equipements de Protection Individuelle) et de la démarche QHSE (Qualité / Hygiène / Sécurité / Environnement) en vigueur afin de les maintenir dans un bon état d'usage

Anticiper et effectuer les commandes en générant des bons de commande à l'aide de l'outil informatique ou selon la procédure en vigueur pour garantir un stock de produits disponibles

Sécuriser les espaces intérieurs et extérieurs présentant un risque lié à ses interventions (nettoyage, aléa dont climatique, dysfonctionnement), notamment pour des personnes en situation de handicap, dans le respect de la réglementation du travail (Equipements de Protection Individuelle) et de la démarche QHSE (Qualité / Hygiène / Sécurité / Environnement) en vigueur afin de prémunir contre un incident ou accident.

Assurer la rotation des différents conteneurs d'ordures ménagères présents selon la collecte sélective des déchets mise en place, dans le respect de la réglementation du travail (Equipements de Protection Individuelle) et de la démarche QHSE (Qualité / Hygiène / Sécurité / Environnement) en les maintenant dans un bon état d'usage.

Faire évacuer les déchets dangereux, toxiques ou polluants en appliquant les consignes et la démarche QHSE afin de garantir sa propre sécurité et la sécurité des clients

Sensibiliser sur le traitement des ordures ménagères en expliquant les procédures particulières liées à l'enlèvement des encombrants et de la collecte sélective des déchets afin de prévenir la pollution de l'environnement notamment par des dépôts sauvages

Consigner dans un carnet de bord les surveillances des installations techniques du patrimoine effectuées selon la réglementation en vigueur et des procédures de maintenance, afin de faire part de leurs états de fonctionnement (reporting)

Rendre compte au responsable, en prenant en considération le degré d'urgence de l'alerte, en cas de dysfonctionnements ou de difficultés liés aux conditions de réalisation afin de sécuriser l'installation technique.

Exprimer précisément le besoin de travaux auprès de l'intervenant technique en fonction de l'identification du besoin (prestataire, collègue)

en utilisant la procédure adéquate (orale ou écrite) pour résoudre le dysfonctionnement au plus vite en fonction de l'urgence.

Suivre et contrôler les travaux, leur réalisation et réception, le cas échéant en utilisant les outils numériques afin d'en rendre compte à son responsable ou au service compétent (reporting).

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation réelle ou simulée et entretien d'explication

Entretien complémentaire

RNCP40262BC02 — Relations quotidiennes et sociales avec les clients des ESH

LISTE DE COMPÉTENCES

Etablir des relations de confiance avec les clients en prenant en compte la diversité des situations socio-économiques, culturelles et de handicap dans le respect de la confidentialité afin de contribuer à la cohésion sociale

Repérer les clients les plus fragiles, le cas échéant en lien avec un trouble de la santé mentale, avec le vieillissement, et/ou une situation de handicap, et faire remonter l'information au responsable en gardant une posture professionnelle, afin de garantir un cadre d'intervention sécurisant pour les clients et soi-même

Orienter les clients vers les personnes ressources concernées en cas de difficulté ou vers des partenariats pluridisciplinaires, conseillers sociaux ou des travailleurs sociaux, dans la limite de son périmètre d'action, afin d'initier un suivi social

Participer à la résolution des troubles de voisinage en alertant ou intervenant à un premier niveau, en prenant la distance nécessaire à sa propre sécurité

Réagir avec discernement aux situations d'incivilité et d'agressivité des clients en maintenant une posture professionnelle, le cas échéant en faisant appel à sa hiérarchie

Faire respecter et appliquer le règlement intérieur en intervenant auprès des clients pour rappeler leurs obligations

contractuelles afin d'éviter ou résoudre une situation d'incivilité ou de conflit

Favoriser la cohabitation entre les habitants en prenant en compte les droits et devoirs de chacun afin d'encourager un climat d'apaisement

Mettre en relation le copropriétaire et les syndicats en donnant les informations nécessaires afin de favoriser la tranquillité résidentielle

Prendre en charge les réclamations et les demandes d'intervention des clients de la réception jusqu'à son aboutissement, le cas échéant en passant le relais, et en informer le client afin de garantir la qualité du service

- MODALITÉS D'ÉVALUATION
- Mise en situation simulée
 - Cas pratique
 - Entretien complémentaire

RNCP40262BC03 — Gestion locative et commerciale des ESH

LISTE DE COMPÉTENCES

Renseigner et orienter les candidats ou les clients au sujet des comptes, des contrats, des charges, des travaux, de la vie sociale du quartier et des droits, en appliquant les techniques de l'accueil commercial

Effectuer les visites commerciales et de bienvenue, en présentant les règles d'attribution, les caractéristiques du logement social et son environnement afin de valoriser le logement social

Réaliser les visites conseils, les états des lieux d'entrée et de sortie dans leur totalité selon la réglementation en vigueur et les procédures de l'entreprise en utilisant le cas échéant un support numérique

Promouvoir le prélèvement automatique, en développant des arguments adéquats (simplicité, absence de frais, automaticité, etc.) afin de se prémunir des impayés

Recouvrer les loyers et suivre les impayés des clients en difficulté dans la limite de ses compétences en gardant une attitude professionnelle (respect de la protection des données), afin que la situation financière ne se dégrade pas

Informar, alerter, collecter les informations pour les sinistres des parties communes et/ou privatives et en s'adaptant à des situations et interlocuteurs variés afin d'assurer un traitement dans les meilleurs délais

Suivre l'évolution de la résolution du sinistre des parties communes et/ou privatives en respectant les processus de sécurité en lien avec les instances compétentes afin de pérenniser le patrimoine du bailleur

- MODALITÉS D'ÉVALUATION
- Mise en situation réelle ou simulée et entretien d'explication
 - Entretien complémentaire

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Les entreprises sociales pour l'habitat (ESH) sont des sociétés anonymes d'HLM investies d'une mission d'intérêt général. Elles logent les personnes et les familles éligibles au logement social.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Gardien d'immeubles, Gardien d'immeubles qualifié, Gardien Correspondant d'immeubles, Gardien multi-sites, Gestionnaire de résidences, Gestionnaire d'immeubles, Gestionnaire de site, Agent de Proximité, Technicien de proximité

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agréés 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

La branche des ESH recommande le principe d'un prérequis de niveau CLéA ou équivalent, correspondant aux attentes des domaines suivants : communication en français, écrire, formuler, utilisation des règles de base de calcul et du raisonnement mathématique, utilisation des techniques usuelles de l'information et de la communication numérique.

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

Le jury est composé de 3 membres de la CPNEF : la présidence de la CPNEF, un représentant des organisations salariales et un représentant des organisations employeurs et de façon à concourir à une représentation égalitaire femmes/hommes.

Base légale

Date de décision	28/02/2025
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	28/02/2028
Date de dernière délivrance possible	28/02/2032

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2022	88	2	85 %	—
2021	54	1	83 %	—

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP32084

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

Les CQP de la branche des esh - ESH

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/40262/>