

Directeur d'agence en habitat social

RNCP42054 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 7
Code(s) NSF	313m
Formacode(s)	42171, 42121, 32054
Code(s) ROME	C1502, C1501, C1503
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	01/04/2026
Date d'échéance	01/04/2031

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

La certification «?Directeur d'agence en habitat social?» répond aux besoins de compétences stratégiques, managériales et opérationnelles du secteur du logement social. Face à la transition écologique, à la transformation numérique, aux exigences réglementaires et aux évolutions organisationnelles, le secteur recherche des professionnels capables de piloter une agence en garantissant la qualité de service, la conformité des pratiques, le développement des équipes et la gestion responsable des ressources.

Cette certification permet aux directeurs de concevoir et porter le projet d'agence, de manager et accompagner leurs collaborateurs, d'animer la gouvernance locale, de conduire la qualité de service et de renforcer la concertation avec les partenaires territoriaux. Elle s'adresse aux professionnels souhaitant assumer la responsabilité d'une entité, mobiliser des outils innovants et répondre aux attentes des bailleurs sociaux, des collectivités et des habitants dans un secteur en pleine mutation.

ACTIVITÉS VISÉES

Diagnostic et analyse stratégique du territoire et de l'agence
Pilotage budgétaire, financier et contrôle de gestion
Amélioration continue et qualité de service
Participer à la vie collective et partenariale du territoire
Encadrer, animer et organiser le travail de l'équipe
Gérer les tensions et prévenir les risques psychosociaux
Développer les compétences et assurer la gestion ressources humaines
Garantir la continuité et la performance de service
Assurer la gestion locative réglementaire et les attributions
Prévenir et gérer les contentieux locatifs et les situations complexes
Gérer la relation clients et conduire la politique qualité
Maîtriser les risques techniques, réglementaires et contractuels du patrimoine
Organiser la maintenance, l'entretien et la valorisation du patrimoine
Piloter la qualité environnementale et la performance énergétique du parc
Assurer la qualité et la propreté technique du cadre de vie

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- Réaliser un diagnostic du territoire et de l'agence afin de définir les orientations stratégiques locales et les priorités d'action, en mobilisant des outils d'analyse interne et territoriale (données socio-économiques, indicateurs de performance, retour terrain).
- Analyser les causes de vacance locative afin d'élaborer des actions et outils de commercialisation adaptés, en s'appuyant sur les données de gestion, les retours des équipes terrain et des benchmarks régionaux.
- Piloter la gestion budgétaire, financière et contractuelle de l'agence afin de garantir une gestion équilibrée des moyens, la conformité réglementaire, la maîtrise des risques, et le respect strict des principes de transparence et d'intégrité, en exerçant notamment sa délégation de signature et en mettant en œuvre les dispositifs de prévention et de lutte contre la corruption dans tous les actes de gestion et de passation de contrats.
- Piloter la performance économique et opérationnelle de l'agence afin d'optimiser sa contribution à la stratégie globale de l'organisme, en exploitant les indicateurs clés, tableaux de bord et outils de suivi pour proposer des ajustements et des plans d'action.
- Mettre en œuvre une démarche d'amélioration continue afin de garantir la qualité de service et la satisfaction des locataires, en exploitant les retours clients, les audits et les indicateurs de suivi qualité.
- Définir des objectifs et des critères d'évaluation de la qualité de service afin de renforcer la performance collective et la cohérence des pratiques, en coconstruisant les référentiels internes avec les équipes.
- Représenter le bailleur, en tant que responsable d'une entité faisant partie d'une organisation qu'il défend, afin de contribuer à la gouvernance locale de l'habitat et défendre les intérêts de l'organisme, en intervenant auprès des instances de copropriété, des élus et des acteurs territoriaux, en mobilisant sa délégation de représentation, l'appui des services supports et l'accès aux informations stratégiques.
- Favoriser la concertation et la coopération afin de traiter collectivement les problématiques de territoire et de proximité, en mobilisant les amicales de locataires, les collectivités et les partenaires institutionnels dans une démarche de co-construction.
- Décliner les orientations stratégiques de l'organisme en objectifs collectifs et individuels afin de mobiliser et responsabiliser les collaborateurs autour du projet d'agence, en construisant des plans d'action mesurables et des critères d'évaluation adaptés.
- Organiser et contrôler l'activité de l'équipe afin de garantir l'efficacité et la qualité de service, en utilisant des outils de pilotage, de reporting et de coordination, adaptés aux missions.
- Gérer les situations de tension et de conflit afin de maintenir un climat de travail serein et productif, en mobilisant des techniques de médiation et des outils d'écoute active.
- Mettre en œuvre une politique de prévention des risques professionnels et psychosociaux afin de préserver la santé et la motivation des collaborateurs, en instaurant des dispositifs de veille et d'accompagnement adaptés.
- Mettre en œuvre la politique Ressources Humaines de l'agence afin de garantir la conformité réglementaire, notamment au regard du droit du travail, et l'efficacité organisationnelle, en coordonnant les processus de recrutement, d'intégration, d'évaluation et de formation.
- Accompagner le développement professionnel des collaborateurs afin de renforcer les compétences et anticiper les besoins futurs, en élaborant des plans d'action individuels et collectifs de formation, d'évolution et de mobilité.
- Assurer la continuité d'activité et la qualité de service de l'agence afin de répondre aux engagements de l'organisme et aux attentes des locataires, en adaptant l'organisation du travail et la gestion prévisionnelle des ressources.
- Évaluer la performance individuelle et collective afin d'identifier les leviers d'amélioration continue, en exploitant les entretiens professionnels, les indicateurs et les retours d'expérience des équipes.
- Faire appliquer le cadre réglementaire de la gestion locative afin de garantir la conformité juridique et la qualité du suivi des baux de location, en mobilisant les textes légaux, les procédures internes et les outils de suivi pour chaque phase (entrée, évolution, sortie du locataire).
- Gérer les attributions et mutations de logements afin d'assurer la transparence et l'équité des décisions d'attribution dans le respect du droit au logement et des politiques de peuplement, en coordonnant les commissions (CALEOL), les services internes et les partenaires institutionnels.
- Piloter la prévention et la gestion des impayés afin de maintenir le taux de recouvrement et prévenir les situations à risque, en mobilisant les dispositifs institutionnels, les outils précontentieux et les partenariats locaux pour l'accompagnement des ménages.
- Arbitrer les situations sensibles et contentieuses afin de garantir une décision juste, équilibrée et conforme au cadre légal, en analysant les comportements et les contextes de fragilité (santé mentale, vieillissement, isolement, fracture numérique, difficultés sociales), en mobilisant les techniques de médiation, les partenariats adaptés et les procédures appropriées à chaque niveau d'intervention.

- Repérer et signaler les situations à risque ou de vulnérabilité des locataires afin d'assurer leur protection et leur orientation vers les dispositifs compétents, en mobilisant le dispositif de signalement approprié (autorités, acteurs sociaux, médico-psychologiques, police, justice) et en formalisant l'alerte dans le respect du cadre légal et déontologique.
- Mettre en œuvre la politique de relation clients afin de renforcer la satisfaction et la confiance des locataires, en mettant en place des dispositifs d'écoute, de gestion des réclamations, de communication adaptée et de suivi qualitatif des réponses.
- Analyser les indicateurs de satisfaction et de réclamation afin d'ajuster les procédures et améliorer la qualité de service, en exploitant les enquêtes, audits et tableaux de bord pour piloter les actions correctives et préventives.
- Maîtriser les obligations légales et réglementaires liées à la sécurité des biens et des personnes afin de garantir la conformité du patrimoine et la sécurité des occupants, en organisant et en contrôlant la mise en œuvre des diagnostics, contrôles et vérifications périodiques.
- Gérer les contrats de maintenance et les prestataires techniques afin d'assurer la qualité, la continuité de service et la conformité contractuelle, en suivant l'exécution des prestations, les pénalités éventuelles et les obligations d'assurance.
- Élaborer et piloter le plan d'entretien courant et prévisionnel du patrimoine afin de garantir sa pérennité et sa valeur locative, en mobilisant les données issues des diagnostics techniques, des observations terrain et des retours d'exploitation.
- Planifier et suivre la réalisation des gros travaux et des opérations de réhabilitation afin de limiter les nuisances pour les locataires et sécuriser la livraison, en coordonnant les acteurs internes, les entreprises et les services de maîtrise d'ouvrage.
- Mettre en œuvre la politique environnementale et de développement durable de l'agence afin de réduire l'empreinte énergétique du patrimoine et les coûts de fonctionnement, en intégrant les objectifs RE2020, les travaux de rénovation énergétique et les pratiques écoresponsables.
- Optimiser la maîtrise des charges locatives afin d'améliorer le pouvoir d'achat des locataires et prévenir les situations d'impayés, en analysant les consommations, renégociant les contrats et en animant des actions de sensibilisation auprès des habitants.
- Organiser et contrôler les prestations d'entretien et de nettoyage afin de garantir la qualité du cadre de vie et la satisfaction des locataires, en élaborant des cahiers des charges et en suivant des indicateurs de performance des prestataires.
- Conduire une démarche d'amélioration continue de la qualité technique et environnementale afin de maintenir un haut niveau de service et renforcer la satisfaction client, en exploitant les résultats des contrôles, audits et retours d'expérience des équipes terrain.

Blocs de compétences

RNCP42054BC01 — Pilotage stratégique, économique et partenarial de l'agence

LISTE DE COMPÉTENCES

Réaliser un diagnostic du territoire et de l'agence afin de définir les orientations stratégiques locales et les priorités d'action, en mobilisant des outils d'analyse interne et territoriale (données socio-économiques, indicateurs de performance, retour terrain).

Analyser les causes de vacance locative afin d'élaborer des actions et outils de commercialisation adaptés, en s'appuyant sur les données de gestion, les retours des équipes terrain et des benchmarks régionaux.

Piloter la gestion budgétaire, financière et contractuelle de l'agence afin de garantir une gestion équilibrée des moyens, la conformité réglementaire, la maîtrise des risques, et le respect strict des principes de transparence et d'intégrité, en exerçant notamment sa délégation de signature et en mettant en œuvre les dispositifs de prévention et de lutte contre la corruption dans tous les actes de gestion et de passation de contrats.

Piloter la performance économique et opérationnelle de l'agence afin d'optimiser sa contribution à la stratégie globale de l'organisme, en exploitant les indicateurs clés, tableaux de bord et outils de suivi pour proposer des ajustements et des plans d'action.

Mettre en œuvre une démarche d'amélioration continue afin de garantir la qualité de service et la satisfaction des locataires, en exploitant les retours clients, les audits et les indicateurs de suivi qualité.

Définir des objectifs et des critères d'évaluation de la qualité de service afin de renforcer la performance collective et la cohérence des pratiques, en coconstruisant les référentiels internes avec les équipes.

Représenter le bailleur, en tant que responsable d'une entité faisant partie d'une organisation qu'il défend, afin de contribuer à la gouvernance locale de l'habitat et défendre les intérêts de l'organisme, en intervenant auprès des instances de copropriété, des élus et des acteurs territoriaux, en mobilisant sa délégation de représentation, l'appui des services supports et l'accès aux informations stratégiques.

Favoriser la concertation et la coopération afin de traiter collectivement les problématiques de territoire et de proximité, en mobilisant les amicales de locataires, les collectivités et les partenaires institutionnels dans une démarche de co-construction.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Étude de cas stratégique et diagnostic

Travail de recherche

Etude de cas

RNCP42054BC02 — Management des équipes, ressources humaines et développement des compétences

LISTE DE COMPÉTENCES

Décliner les orientations stratégiques de l'organisme en objectifs collectifs et individuels afin de mobiliser et responsabiliser les collaborateurs autour du projet d'agence, en construisant des plans d'action mesurables et des critères d'évaluation adaptés.

Organiser et contrôler l'activité de l'équipe afin de garantir l'efficacité et la qualité de service, en utilisant des outils de pilotage, de reporting et de coordination, adaptés aux missions.

Gérer les situations de tension et de conflit afin de maintenir un climat de travail serein et productif, en mobilisant des techniques de médiation et des outils d'écoute active.

Mettre en œuvre une politique de prévention des risques professionnels et psychosociaux afin de préserver la santé et la motivation des collaborateurs, en instaurant des dispositifs de veille et d'accompagnement adaptés.

Mettre en œuvre la politique Ressources Humaines de l'agence afin de garantir la conformité réglementaire, notamment au regard du droit du travail, et l'efficacité organisationnelle, en coordonnant les processus de recrutement, d'intégration, d'évaluation et de formation.

Accompagner le développement professionnel des collaborateurs afin de renforcer les compétences et anticiper les besoins futurs, en élaborant des plans d'action individuels et collectifs de formation, d'évolution et de mobilité.

Assurer la continuité d'activité et la qualité de service de l'agence afin de répondre aux engagements de l'organisme et aux attentes des locataires, en adaptant l'organisation du travail et la gestion prévisionnelle des ressources.

Évaluer la performance individuelle et collective afin d'identifier les leviers d'amélioration continue, en exploitant les entretiens professionnels, les indicateurs et les retours d'expérience des équipes.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation managériale

Études de cas managériales

RNCP42054BC03 — Gestion locative, juridique, précontentieuse et relation clients

LISTE DE COMPÉTENCES

Faire appliquer le cadre réglementaire de la gestion locative afin de garantir la conformité juridique et la qualité du suivi des baux de location, en mobilisant les textes légaux, les procédures internes et les outils de suivi pour chaque phase (entrée, évolution, sortie du locataire).

Gérer les attributions et mutations de logements afin d'assurer la transparence et l'équité des décisions d'attribution dans le respect du droit au logement et des politiques de peuplement, en coordonnant les commissions (CALEOL), les services internes et les partenaires institutionnels.

Piloter la prévention et la gestion des impayés afin de maintenir le taux de recouvrement et prévenir les situations à risque, en mobilisant les dispositifs institutionnels, les outils précontentieux et les partenariats locaux pour l'accompagnement des ménages.

Arbitrer les situations sensibles et contentieuses afin de garantir une décision juste, équilibrée et conforme au cadre légal, en analysant les comportements et les contextes de fragilité (santé mentale, vieillissement, isolement, fracture numérique, difficultés sociales), en mobilisant les techniques de médiation, les partenariats adaptés et les procédures appropriées à chaque niveau d'intervention.

Repérer et signaler les situations à risque ou de vulnérabilité des locataires afin d'assurer leur protection et leur orientation vers les dispositifs compétents, en mobilisant le dispositif de signalement approprié (autorités, acteurs sociaux, médico-psychologiques, police, justice) et en formalisant l'alerte dans le respect du cadre légal et

déontologique.

Mettre en œuvre la politique de relation clients afin de renforcer la satisfaction et la confiance des locataires, en mettant en place des dispositifs d'écoute, de gestion des réclamations, de communication adaptée et de suivi qualitatif des réponses.

Analyser les indicateurs de satisfaction et de réclamation afin d'ajuster les procédures et améliorer la qualité de service, en exploitant les enquêtes, audits et tableaux de bord pour piloter les actions correctives et préventives.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation de gestion locative et précontentieuse

Étude de cas Gestion locative et qualité du service

RNCP42054BC04 — Gestion technique, sécurité, patrimoine et environnement

LISTE DE COMPÉTENCES

Maîtriser les obligations légales et réglementaires liées à la sécurité des biens et des personnes afin de garantir la conformité du patrimoine et la sécurité des occupants, en organisant et en contrôlant la mise en œuvre des diagnostics, contrôles et vérifications périodiques.

Gérer les contrats de maintenance et les prestataires techniques afin d'assurer la qualité, la continuité de service et la conformité contractuelle, en suivant l'exécution des prestations, les pénalités éventuelles et les obligations d'assurance.

Élaborer et piloter le plan d'entretien courant et prévisionnel du patrimoine afin de garantir sa pérennité et sa valeur locative, en mobilisant les données issues des diagnostics techniques, des observations terrain et des retours d'exploitation.

Planifier et suivre la réalisation des gros travaux et des opérations de réhabilitation afin de limiter les nuisances pour les locataires et sécuriser la livraison, en coordonnant les acteurs internes, les entreprises et les services de maîtrise d'ouvrage.

Mettre en œuvre la politique environnementale et de développement durable de l'agence afin de réduire l'empreinte énergétique du patrimoine et les coûts de fonctionnement, en intégrant les objectifs RE2020, les travaux de rénovation énergétique et les pratiques écoresponsables.

Optimiser la maîtrise des charges locatives afin d'améliorer le pouvoir d'achat des locataires et prévenir les situations d'impayés, en analysant les consommations, renégociant les contrats et en animant des actions de sensibilisation auprès des habitants.

Organiser et contrôler les prestations d'entretien et de nettoyage afin de garantir la qualité du cadre de vie et la satisfaction des locataires, en élaborant des cahiers des charges et en suivant des indicateurs de performance des prestataires.

Conduire une démarche d'amélioration continue de la qualité technique et environnementale afin de maintenir un haut niveau de service et renforcer la satisfaction client, en exploitant les résultats des contrôles, audits et retours d'expérience des équipes terrain.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Étude de cas technique et diagnostic patrimonial

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Logement social : Offices Publics de l'Habitat, Entreprises Sociales pour l'Habitat, Entreprises Publiques Locales immobilières, Sociétés Coopératives Hlm, Promotion immobilière.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Directeur d'agence, Responsable d'unité territoriale, Responsable territorial, Responsable d'agence décentralisée, Chef d'agence, Responsable d'antenne, Chargé d'unité de gestion, Responsable de pôle.

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

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Posséder un niveau 5 ou 6 de qualification lié aux domaines du logement social, de l'immobilier, du génie civil ou du bâtiment et/ou avec une expérience liée aux domaines du logement social ou de l'immobilier ou du génie civil ou du bâtiment ou à la gestion d'un centre de profit et au management d'équipe.

PRÉREQUIS À LA VALIDATION

Avoir réalisé une période en entreprise d'une durée minimale de 15 jours

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

3 membres : 2 professionnels en lien avec le métier visé et 1 représentant de l'AFPOLS

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	10 064 €
Selon la branche	7 000 € – 10 064 €
Prise en charge	Branches concernées
10 064 €	Valeur par défaut · 211 branches
8 396 €	CPNEFP de la blanchisserie, laverie, location de linge, nettoyage à sec, pressing et teinturerie
7 000 €	CPNEFP de la métallurgie

Base légale

Date de décision	01/04/2026
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	01/04/2031
Date de dernière délivrance possible	01/04/2035

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2025	7	0	100 %	—
2024	30	2	100 %	—
2023	8	0	100 %	90 %
2022	5	0	100 %	80 %
2021	10	0	100 %	67 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP35592

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP35592, RNCP37279

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/42054/>

Où se former

Formations référencées	4
Organismes	1
Régions couvertes	1
Prix indicatif	2 108 € – 10 900 €

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