

Responsable d'agence HLM

RNCP4563 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	340p, 310p
Code(s) ROME	C1501
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	23/06/2011

Certificateur(s)

Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT)

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le responsable d'agence HLM exerce ses activités au sein d'un office d'habitat à loyer modéré (HLM) rattaché à une commune, une structure intercommunale ou un département. Il met en œuvre, dans ce cadre, la décentralisation de la gestion locative et patrimoniale, à travers une gestion sociale de proximité et veille à développer et entretenir des relations constructives avec les usagers.

Le champ d'intervention du responsable d'agence HLM comporte huit grands blocs d'activités.

I/ Les activités de gestion locative

- Gestion des entrées et des sorties locatives
- Gestion administrative et financière des sinistres
- Gestion administrative et financière des locations
- Organisation et animation du recouvrement des impayés

II/ Les activités relatives à la politique de commercialisation et de peuplement des logements sociaux

- Analyse de l'offre et de la demande
- Elaboration d'études de marchés
- Définition d'une politique de peuplement et de commercialisation en relation avec la commission d'attribution

III/ Les activités relatives à l'organisation des prestations de services aux usagers des logements sociaux

- Organisation et contrôle des prestations techniques et relationnelles de proximité
- Traitement des réclamations
- Organisation et promotion des actions d'hygiène et de propreté des immeubles
- Organisation et contrôle de la maintenance et de l'entretien des immeubles
- Mise en œuvre des actions de sécurité des personnes et des biens

IV/ Les activités relatives à la gestion du patrimoine

- Organisation et exploitation du recueil des désordres des bâtiments
- Définition des programmes de gros entretien / grosses réparations et de réhabilitation
- Suivi et déroulement des travaux de réhabilitation et d'amélioration.

V/ Les activités relatives à l'organisation de la communication avec les usagers

- Organisation de l'accueil et communication avec les usagers
- Concertation avec les locataires pour la gestion des immeubles

VI/ Les activités de développement social urbain

- Mise en œuvre de projets habitat dans le cadre du développement local
- Développement du partenariat avec les acteurs du développement social urbain

VII/ Les activités de management et de gestion des personnels d'une agence HLM

- Organisation du fonctionnement de l'agence
- Gestion des ressources humaines en relation avec le siège
- Animation du personnel

VIII/ Les activités de suivi et de contrôle budgétaire d'une agence

- Elaboration du ou des budgets en relation avec le siège
- Gestion des moyens budgétaires de l'agence
- Suivi et contrôle des réalisations budgétaires

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Capacités attestées par la certification • Analyser les enjeux globaux et locaux des politiques publiques de logement social et repérer les rôles et attributions des différents acteurs et partenaires.

- Organiser une politique de gestion locative adaptée aux profils de la population.
- Organiser le recouvrement des impayés de loyer en liaison avec les partenaires extérieurs et en mettant en œuvre les outils et méthodes appropriés à un traitement social des situations.
- Concevoir une politique de peuplement et de commercialisation mettant en œuvre des outils d'analyse de l'offre et de la demande de logement.
- Promouvoir, organiser et contrôler les mesures de gestion technique et de maintenance courante concourant à l'hygiène, à l'entretien des bâtiments et à la sécurité des habitants.
- Evaluer l'importance d'un désordre affectant les parties communes d'un immeuble et établir un programme de réparation et/ou d'amélioration.
- Assurer la gestion du budget d'une agence et le contrôler.
- Développer des modalités de communication permettant la mise en œuvre d'un projet d'accueil, de consultation et de négociation avec les habitants.
- Développer et mettre en œuvre des projets partenariaux de développement urbain en matière d'insertion et de sécurité.
- Mettre en œuvre les techniques de communication, de management et d'animation susceptibles d'optimiser le climat et l'efficacité du travail des agents de son agence.
- Maîtriser les savoirs spécifiques et mettre en œuvre les méthodes, outils et procédures nécessaires à une gestion optimum des ressources humaines d'une agence.
- Mobiliser les connaissances et compétences d'ordre technique, stratégique et managériale, susceptibles de permettre l'identification d'un problème ou d'une question concernant la pratique du responsable d'agence et proposer des éléments de solution.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Habitat social

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Responsable d'agence HLM, responsable d'antenne HLM

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

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
Salaires médians (mensuels)	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, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, VAE

Le jury est désigné par le CNFPT. Il est composé de huit personnes, dont 3 représentent l'organisme de formation et 5 le secteur professionnel

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 23/06/2011

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<http://www.cnfpt.fr>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/4563/>