

REFERENTIEL DE LA CERTIFICATION MANAGER DE L'HABITAT SOCIAL ET DURABLE

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC 1 : Déclencher et suivre une opération de construction, de rénovation/réhabilitation dans l'Habitat Social (Maîtrise d'Ouvrage)			
<p>Déclenchement et suivi d'une opération de construction, de rénovation et ou de réhabilitation dans l'Habitat Social</p> <p>A. Identification du foncier mobilisable et l'étude de la faisabilité du projet</p> <ul style="list-style-type: none"> -Prospection foncière et identification de projets mobilisable - Analyse de potentialité -Mobilisation des ressources internes pour étudier la faisabilité de l'opération -Élaboration d'une étude de faisabilité <p>B. Obtention de la validation des collectivités (élus locaux, services d'urbanisme)</p> <ul style="list-style-type: none"> -Échange et négociation avec les élus locaux et services de l'urbanisme concernés, pour la 	<p>Effectuer la prospection foncière et les études préalables nécessaires au moyen d'analyses statistiques, l'usage de solution numérique adaptée (ex : logiciel Kelfoncier) afin d'identifier un projet mobilisable et son potentiel de réalisation.</p> <p>Constitution d'un groupe projet (techniciens, architecte, analyste...) en vue d'analyser la faisabilité de l'opération au plan juridique, technique, administratif, financier et environnemental et émettre un avis argumenté permettant ou non l'engagement des actions (l'étude de faisabilité).</p> <p>En prenant appui sur l'étude de faisabilité, organiser les rencontres et manifestations nécessaires auprès des élus locaux et services de l'urbanisme concernés, et adapter son approche à la sensibilité et enjeux (sociaux,</p>	<p>Sur la base d'un projet de construction élaboration d'une étude présentée à l'oral et accompagnée de la rédaction d'une synthèse comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une étude de faisabilité incluant l'analyse juridique, financière, technique et environnementale d'une opération de construction, rénovation ou réhabilitation. • Un avant-projet sommaire (APS) • Un avant-projet détaillé (APD) • Des rapports d'usage des outils numériques utilisés • Le dossier de consultation des entreprises (DCE) • La grille de sélection des prestataires • L'argumentation des choix effectués 	<ul style="list-style-type: none"> • Le/la candidat(e) présente une analyse de la situation cohérente, argumentée et en phase avec le projet identifié. • Les outils mobilisés sont décrits et leurs résultats présentés dans l'étude. • Les ressources mobilisées sur le projet sont décrites. • L'étude de faisabilité du projet inclut les dimensions juridiques, techniques, administratives, financières, environnementales. • L'analyse de faisabilité et de potentialité est argumentée et précise. • Les réponses aux questions du jury témoignent de la compréhension du projet

<p>définition du programme attendu (type de logements/ public cible / contraintes...)</p>	<p>environnementaux, réglementaires, économique) de chaque interlocuteur, afin de les convaincre du projet de construction ou de réhabilitation.</p>	<p>Le travail sur la problématique s'effectue par groupe de 3 ou 4 candidats mais l'évaluation est individuelle et effectuée à l'oral (30mn) devant un jury professionnel</p>	
<p>C. Pilotage de l'élaboration d'un programme complet de construction et de réhabilitation dans le cadre approche sociale, économique, écologique et innovante en respectant le cadre du renouvellement urbain et habitat durable.</p> <p>-Établissement de l'avant-projet sommaire (APS) -Établissement de l'avant-projet détaillé (APD) -Dépôt des autorisations d'urbanisme</p>	<p>Pilotage de l'élaboration d'un avant-projet sommaire (APS), puis d'un avant-projet détaillé (APD), en utilisant les outils numériques de conception (Building Information Modeling – BIM), en prenant en compte les contraintes règlementaires (accessibilité, handicap, sécurité...), sociales et économique, et intégrant les enjeux environnementaux, les principes de l'écoconception, en vue du dépôt des autorisations, et en phase avec les services de l'urbanisme et élus locaux concernés par le projet.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Le/la candidat(e) présente un APS précis et en cohérence avec le projet. • Le candidat présente un APD précis et exhaustif. • L'APD prend en compte l'ensemble des contraintes règlementaires, sociales, économiques, environnementales. • Les autorisations d'urbanismes sont exhaustives et conformes.
<p>D .Réalisation de l'opération</p> <p>-Élaboration du dossier de consultation des Entreprises (DCE) -Consultation des entreprises -Choix du maître d'œuvre -Suivi des travaux -Gestion des actions correctives</p>	<p>Elaborer le dossier de consultation des entreprises (DCE) incluant le planning et la répartition des tâches, et lancer les appels d'offres, en appliquant les règles du code des marchés publics pour sélectionner les prestataires les plus adaptés au projet.</p> <p>Élaborer la grille de critères d'analyse des offres, puis sélection sur documents et entretiens du maître d'œuvre et des prestataires.</p> <p>Afin de respecter les engagements du DCE, et garantir le lancement de la commercialisation du programme, mettre en œuvre les outils et indicateurs de suivi des travaux et du</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Le/la candidat(e) présente un DCE exhaustif et en phase avec le projet. • Le planning est conforme aux attentes et réaliste. • La répartition des tâches est en phase avec les compétences de de chaque partie prenante. • La réglementation du code des marchés public est respectée. • La grille de sélection est pertinente, les critères précis et

	<p>projet, à l'aide des solutions numériques adaptés (logiciels de gestion et suivi de chantier) et en identifier les écarts, et déclencher si nécessaire des actions correctives auprès des parties prenantes.</p> <p>Coordonner l'ensemble des intervenants internes et externes jusqu'à la fin des travaux puis suivre les négociations avec les réservataires (Etat, Collectivités, Action Logement et autres financeurs) afin d'assurer la commercialisation du programme</p>		<p>argumentés.</p> <ul style="list-style-type: none"> Le choix des prestataires sélectionnés est argumenté.
<p>BLOC 2 : Gérer l'Habitat Social et Durable et accompagner les locataires dans une démarche sociale</p>			
<p>Gestion de l'Habitat Social et Durable et accompagnement de ses locataires dans une démarche sociale</p> <p>A. Attribution et suivi des logements sociaux en respectant la réglementation</p> <ul style="list-style-type: none"> -Définition des modalités d'attribution des logements sociaux -Suivi du dossier des bénéficiaires -Contribution aux négociations des conventions de réservation -Suivi de l'avancement des objectifs des conventions de réservation 	<p>Organiser et piloter la commission d'attribution (CALEOL) des logements afin de sélectionner les candidats locataires sur la base de leur dossier dématérialisé en tenant compte de la réglementation relative à l'attribution des logements (mise en œuvre du système de la cotation) et à la définition des publics prioritaires (DALO...).</p> <p>Étudier tous les trois ans les dossiers des occupants des logements sociaux afin de valider leurs droits pour décider de leur maintien dans les lieux.</p> <p>Contribuer aux négociations des conventions de réservation des bailleurs sociaux, en participant aux conférences intercommunales du logement, afin d'assurer les propositions de logement aux différents réservataires et dans le cadre des attributions prévues.</p> <p>Suivre l'avancement des objectifs fixés par les conventions de réservation signées en utilisant les nouvelles solutions logicielles adaptées à la mise en place de la gestion en flux (ex : plateforme AL-in)</p>	<p>Sur la base d'une situation professionnelle reconstituée le/la candidat (e) répond à une étude de cas sur l'attribution d'un logement social.</p> <p>Il présente une synthèse écrite (minimum 4 pages) incluant :</p> <ul style="list-style-type: none"> Les modalités d'attribution des logements Les modalités de suivi des bénéficiaires Les modalités de contribution aux conventions de réservation Le suivi des conventions de réservation <p>La synthèse est évaluée par un professionnel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Les modalités d'attribution sont conformes aux engagements et à la réglementation. Les outils d'organisation et de pilotage de la commission d'attribution sont décrits et opérants. Les comptes rendus d'attribution de logement sont précis et argumentés. Les comptes rendus de contributions aux conventions de réservation sont précis et argumentés.

<p>B. Gestion des loyers et des charges</p> <ul style="list-style-type: none"> -Fixation des niveaux de loyer par programme -Pilotage des charges en fonction du budget défini -Commande d'études techniques et financières 	<p>Déterminer les niveaux de loyers en tenant compte de la situation des biens loués, des conventions d'utilité sociale (CUS) et de la nouvelle politique des loyers issue de la loi Egalité et Citoyenneté afin d'assurer la mise en location.</p> <p>Mettre en place des outils de gestion des loyers et des charges (inventaire périodique, tableaux de bord...) permettant d'assurer le pilotage de l'activité et des coûts, et déclencher des actions correctives en cas de constat de dysfonctionnement.</p> <p>Optimiser les coûts de fonctionnement des immeubles et de leurs équipements par la commande d'études techniques et financières permettent soit d'améliorer la performance du bâti, soit en renégociant les contrats fournisseurs afin de maintenir un niveau de charges compatible avec les revenus des occupants.</p>	<p>Sur la base d'une situation professionnelle reconstituée le/la candidat(e) répond à une étude de cas sur la gestion des loyers et des charges et/ou de la relation client</p> <p>Il/Elle présente une synthèse écrite (minimum 4 pages) incluant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les modalités de fixation du loyer et des charges • La procédure mise en place en cas de difficulté de paiement ou de trouble de voisinage • Les procédures de gestion des écarts • La présentation des solutions numériques utilisées dans le cadre de la gestion de proximité 	<ul style="list-style-type: none"> • Le niveau des loyers fixé est conforme et respecte la réglementation. • Les outils de gestion des loyers et des charges sont opérants : présentation de rapport, de résolution d'écarts constatés • Le pilotage de la relation client est assuré par un outil de type CRM. • Le système est opérant et les synthèses qui en sont issues sont en phase avec la situation • La réponse aux besoins de proximité est adaptée
<p>C. Gestion de la relation client</p> <ul style="list-style-type: none"> -Anticiper et gérer les troubles de voisinage -Répondre aux besoins des locataires dans le cadre de la gestion de proximité 	<p>Mettre en place un dialogue avec les locataires afin de prévenir et traiter les troubles de voisinage dans le cadre de la démarche qualité</p> <p>Assurer la gestion de proximité et piloter la relation client auprès des locataires, en mettant régulièrement en place des enquêtes terrains, enquêtes en ligne, rencontres, géré via une solution numérique de type « CRM » (Customer Relationship Management, déclinaison de Gestion de la Relation Client).</p>	<p>La synthèse est évaluée par un professionnel</p>	

D. Mise en place et gestion d'une copropriété dans le cadre de la stratégie de l'entreprise de l'Habitat Social

- Définition de la stratégie de vente et identification des logements à mettre en copropriété
- Mise en vente et commercialisation
- Sélection, mandatement et suivi des prestataires participant à la mise en copropriété
- Mise en place d'un accompagnement au fonctionnement des nouvelles copropriétés

Participer à la définition de la stratégie de l'entreprise sur la gestion de parc d'immeubles d'habitat sociaux en proposant à l'arbitrage, la mise en copropriété de certains d'entre eux afin d'atteindre les objectifs de mise en vente.

Identifier les différentes organisations juridiques adéquates afin de mettre un immeuble en copropriété (ASL, volume, loi du 10 juillet 1965).

Mettre en œuvre la copropriété, en sélectionnant des experts (Notaires, avocats, géomètre) permettant le montage juridique le plus adapté au projet envisagé et en respectant la législation et réglementation en vigueur.

Développer une pédagogie (droits et devoirs des copropriétaires) par des échanges collectifs et individuels en vue d'assurer la commercialisation auprès des nouveaux accédants, des propriétaires, des locataires, de la commune et du quartier.

Assurer la mise en place des tableaux de bord (TDB) et des indicateurs de performances (KPI) nécessaire à la gestion et au suivi de la copropriété, afin d'en optimiser le fonctionnement et déclencher les actions correctives adaptées si nécessaire.

E .Participation à la gestion administrative et comptable de la copropriété

- Supervision des comptes de la copropriété
- Maîtrise des charges
- Mise en place des indicateurs et des alertes permettant de détecter les copropriétés en

En maîtrisant les outils numériques adaptés (outils de gestion et de pilotage), analyser et interpréter les informations administratives et comptables pour assurer la maîtrise des charges, un suivi des impayés et diagnostiquer les copropriétés et/ou logements sociaux en difficultés ou dégradés

Sur la base d'une situation professionnelle reconstituée le/la candidat (e) répond à une étude de cas sur la mise en copropriété le/la candidat(e) présente une synthèse écrite (minimum 4 pages) incluant :

- Identification des moyens de commercialisation
- Procédure mise en œuvre d'une copropriété (stratégie, arbitrage inclus)
- La description du montage juridique et l'argumentation des choix.
- Pédagogie mise en œuvre
- Les tableaux de bord et indicateurs mis en œuvre
- La liste des experts sélectionnés

La synthèse est évaluée par un professionnel.

Les compétences de participation à la gestion administrative et comptable de l'habitat social sont évaluées suite à une mise en situation professionnelle effectuées lors d'un stage ou

- Les outils de mise en vente sont adaptés au niveau du marché et à la cible visée
- La proposition de mise en copropriété est argumentée et étayée de données chiffrées en phase avec le contexte de l'étude de cas.
- L'organisation juridique choisie est adaptée au contexte.
- Les experts sélectionnés sont décrits, la liste est exhaustive et en phase avec le contexte.
- Les tableaux de bord et indicateurs sont opérants et en phase avec le projet.
- Les outils de pédagogie auprès des copropriétaires et des parties prenantes sont adaptés
- le/la candidat(e) présente les comptes de l'habitat équilibrés et justes.
- Les écarts constatés sont argumentés et justifiés.
- Les outils de gestion mise en œuvre sont adaptés au contexte

<p>difficultés -Pilotage de la qualité de la relation client</p>	<p>Proposer et mettre en oeuvre des services innovants aux habitants (conciergerie, buanderie, service de proximité, formation aux outils numériques...)</p>	<p>présence en entreprise de 3 à 6mois équivalent temps plein</p> <p>Evaluation par le tuteur en présence du stagiaire avec une grille préétablie par le centre de formation et signée par les parties</p>	<p>et opérants : présentation de situation comptable, rapports...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les services additionnels aux logements sont pertinents et leurs choix sont argumentés : usage, économie, environnement durable.
--	--	---	--

BLOC 3 : Contribuer à la mise en œuvre de la politique de la ville en matière de logement social et durable

<p>Contribution à la mise en œuvre de la politique de la ville en matière de logement social et durable</p> <p>A. Conception d'un projet de création ou de renouvellement d'habitat social dans le cadre de la politique de la ville (développement durable, mixité sociale, sécurité...)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Études de rénovation urbaine - Élaboration du projet et de sa proposition de valeur pour la politique de la ville. - Recherche de financement des opérations auprès des partenaires (ANRU, Action Logement, Caisse des Dépôts) 	<p>Réaliser des diagnostics avec les acteurs sociaux et partenaires du territoire en s'appuyant sur des études et échanges réalisés en amont des projets de rénovation urbaine afin de favoriser l'émergence de projets partagés à présenter aux élus, partenaires locaux et habitants.</p> <p>Élaborer un projet de création ou de rénovation d'habitat social et sa proposition de valeur à intégrer à la politique de la ville, afin de le présenter aux parties prenantes : élus locaux, habitants, partenaires.</p> <p>Rechercher les financements auprès des partenaires du projet</p>	<p>Sur la base d'un projet de contribution à la mise en œuvre de la politique de la ville en matière de logement social, élaboration d'une étude à présenter à l'oral et accompagnée de la rédaction d'une synthèse incluant_:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une étude de rénovation urbaine • Un projet de création ou rénovation d'un habitat social • La proposition de valeur • Le programme de concertation 	<ul style="list-style-type: none"> • L'étude de rénovation urbaine présentée est étayée de diagnostics pertinents et argumentés. • La description de la problématique et des enjeux est précise et contextualisée. • La liste des acteurs à identifier est exhaustive et les rôles de chacun correctement définis. • L'écosystème est correctement décrit • La synthèse présentée est claire, les arguments présentés sont étayés.
---	--	--	---

<p>B. Mise en place de la concertation avec les habitants et les autres parties prenantes pour leur présenter le projet et obtenir leur adhésion.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Planification des évènements avec les habitants et les autres parties prenantes -Analyse des retours -Adaptation du projet si nécessaire avant une nouvelle concertation -Obtention des accords et soutiens au projet 	<p>Organisation et planification des événements adaptés à chaque partie prenante et destinés à la présentation du projet, et afin de recueillir l'ensemble des avis, objections et soutiens permettant soit son adaptation, soit son lancement.</p> <p>Analyser les retours, pour préparer la réponse aux objections, et une argumentation plus étayée si nécessaire, ou adapter le projet, pour ensuite obtenir l'accord du lancement du projet son appropriation par les habitants (éco-gestes, sécurité...)</p>	<p>des parties prenantes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le système de veille mise en œuvre • Une maquette financière des opérations <p>Le travail sur la problématique s'effectue en binôme mais l'évaluation est individuelle et effectuée à l'oral (30mn) devant un jury professionnel</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les financements sont équilibrés • La proposition de valeur pour la politique de la ville est étayée et en phase avec chaque acteur. • La planification des événements est cohérente. • Les événements présentés sont adaptés à chaque partie prenante. • L'analyse des retours est précise et permet d'en dégager des actions concrètes décrites. • Les accords obtenus sont formels et argumentés.
<p>C. Mise en œuvre d'un système de veille sur les actions de développement sociale urbain pouvant contribuer à la politique de la ville.</p>	<p>Mettre en œuvre un système de veille sur les actions de développement sociale urbain pouvant contribuer à la politique de la ville, en s'appuyant d'une part sur les partenaires de l'action sociale de l'habitat, d'autres part sur la constitution d'un réseau propre permettant d'identifier rapidement des innovations ou manque à combler.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Le système de veille est opérant et présente une ou plusieurs synthèses pertinentes. • Les partenaires identifiés sont en phase avec les informations recueillies. • Le réseau propre au candidat est décrit et complémentaire au système de veille.

Bloc 4 : Manager les hommes et les équipes en mode projet dans le cadre de l'habitat Social et de la RSE d'entreprise

Management des hommes et des équipes en mode projet dans le cadre de l'habitat social et de la RSE d'entreprise.

A. Mobilisation des compétences des collaborateurs pour les accompagner aux changements envisagés dans la structure

- Définition des objectifs et suivi des performances individuelles et collectives
- Impulsion des projets transversaux
- Mise en place des nouveaux rythmes de travail

B. Anticipation des situations de crise ou de dysfonctionnement au sein d'une équipe ou de l'environnement d'un habitat social

- Identification des signaux faibles permettant d'anticiper les conflits

- Gestion des conflits et traitement des troubles

Evaluer et motiver les collaborateurs notamment dans le cadre des entretiens annuels d'évaluation et fixer les objectifs individuels et collectifs

Identifier les personnes ressources, constituer les équipes, organiser, piloter, déléguer, dynamiser les échanges pour organiser le travail en mode projet.

Mise en place de formation pour faciliter la montée en compétence et la transition

Adapter le management au travail à distance en s'appuyant sur les outils numériques tout en maintenant le lien et l'efficacité collective

Anticiper les situations de crise ou de dysfonctionnement en mettant en place un système d'écoute et de veille permettant d'identifier les signaux faibles permettant d'anticiper les conflits.

Cerner les risques psychosociaux et désamorcer les situations

Mise en situation professionnelle du candidat :

A partir d'une situation professionnelle reconstituée, le/la candidat(e) face à un professionnel devra présenter à l'oral :

- Le système d'évaluation mise en place.
- Les objectifs et indicateurs fixés et leur argumentation.
- La présentation des contraintes et spécificités de chaque individu évalué
- Les plans de motivation envisagés
- Les plans de montée en compétences envisagés

L'oral est évalué par un jury professionnel

En complément, et à partir d'une étude de cas présentant une situation de crise dans le cadre de l'habitat social, il/elle devra présenter une synthèse écrite présentant :

- Le processus d'évaluation des équipes est décrit et en phase avec le contexte.
- Les objectifs et les indicateurs de suivis sont décrits et en phase avec la situation
- Leurs usages sont précisés.
- Les contraintes et spécificités de chaque individu sont décrites précisément (situation de Handicap, éloignement et prise en compte du travail à distance...).
- Le plan de motivation est adapté à chaque profil.
- Le plan de montée en compétences (formation, coaching...) est adapté à chaque profil.
- La situation de crise ou de dysfonctionnement présenté est identifiée et le contexte décrit précisément.
- Le système de veille et d'écoute est décrit et opérant. Une synthèse est présentée.
- La liste des signaux faibles est

<p>- Élaboration des plans de continuité de l'activité.</p>	<p>de conflits en organisant des réunions de régulation pour faciliter au mieux la continuité de l'activité.</p> <p>Élaborer un plan de continuité de l'activité dans le cadre de l'habitat social, pour anticiper une gestion de crise dans la durée</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La description de la situation de crise ou de dysfonctionnement. • La description du système de veille et d'écoute mise en œuvre. • La gestion de situation de conflit • Un plan de continuité de l'activité. <p>La synthèse est évaluée par un professionnel</p>	<p>identifiée.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les comptes rendus des réunions de régulation permettent la résolution des conflits. • Le plan de continuité de l'activité est précis, opérant et en phase avec la problématique présentée.
---	---	--	---

A l'issue de l'évaluation des 4 blocs présentation à l'oral d'un mémoire professionnel portant sur une problématique soulevée en entreprise relevant du secteur de l'Habitat social.

Un directeur de mémoire est désigné et la préparation se fait sur 8 mois en dehors du centre. Le mémoire de 50 pages plus annexes est évalué par deux professionnels du secteur minimum. Un exposé de 30 minutes est suivi par un échange (question/réponses) avec les membres du jury pendant 15 minutes.