

# **CERTIFICATION « CHARGE D'ACUEIL EN HABITAT SOCIAL »**

**RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS, DE COMPÉTENCES ET D'ÉVALUATION**

## 1. Référentiels (les activités et compétences en italique constituent les options)

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE COMPETENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>Bloc 1 : ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE DANS LE LOGEMENT SOCIAL</b>			
1.1 Organise l'accueil de l'agence	<p>C01. Créer des conditions d'accueil professionnelles en adoptant une posture centrée sur le service client afin de représenter au mieux le bailleur social</p> <p>C02. Aménager et ranger son poste de travail avec méthode et organisation pour accéder facilement et rapidement aux outils, supports et matériels</p> <p>C03. 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).</p>	<p>Le candidat doit analyser l'accueil physiquement ou à distance des locataires ou futurs locataires. Les 4 mise en situation professionnelles sont réunies dans un livret. Chaque mise en situation professionnelle est composée d'un contexte visuel ou auditif (vidéo ou audio)</p> <p>4 mises en situation professionnelles – 2 Entretien physique et 2 entretien téléphonique</p>	<p>CR 1.1 Les conditions d'accueil professionnelles sont remplies :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Absence d'obstacle entre la personne et le bureau d'accueil</li> <li>- Identifier les personnes prioritaires (femme enceinte, personne ayant un handicap, personne à mobilité réduite, personne âgée)</li> </ul> <p>CR 1.2 La posture service client est intégrée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Règles de politesse sont appliquées</li> <li>- Ecoute active</li> </ul> <p>CR 2.1 Le poste de travail est efficient :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les documents à donner sont à portée, facilement accessible</li> <li>- Le bureau est rangé et représentatif de l'image que peut donner le bailleur social</li> </ul> <p>CR 2.2 Les outils de travail sont à disposition :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les documents nécessaires sont au complet</li> </ul> <p>CR 3.1 L'espace d'accueil de l'agence est pensé de manière à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Faciliter les échanges entre le locataire ou futur locataire et le chargé d'accueil</li> <li>- Permettre à la personne d'être à l'aise dans sa communication</li> </ul>

	<p>C04. 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</p>		<p>CR 3.2 L'espace est conçu pour permettre à chacun d'identifier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les règles et distance de confidentialité</li> <li>- Les possibilités d'adopter une posture de confort pour les personnes en difficulté physique</li> </ul> <p>CR 4.1 Les flux des personnes et des sollicitations sont traités selon un certain nombre de critères :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Critère de priorité et d'urgence</li> <li>- La rapidité de réponse à apporter</li> </ul> <p>CR 4.2 Les difficultés sont identifiées afin de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proposer des actions d'amélioration</li> </ul>
<p>1.2 L'accueil physique et téléphonique de l'agence</p>	<p>C05. 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.</p> <p>C06. 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</p>		<p>CR 5.1 La phase d'investigation est respectée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des questions de compréhension sont posées</li> <li>- La reformulation est mise en œuvre, afin de vérifier que les indications fournies par l'interlocuteurs sont bien comprises (surtout si la personne est en situation d'handicap moral)</li> </ul> <p>CR 5.2 La réponse de premier niveau est expliquée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De manière pédagogique, en tenant compte de son interlocuteur</li> <li>- Les termes employés sont simples et expliqués s'ils sont techniques</li> </ul> <p>CR 6.1 Les caractéristiques de la demande et du demandeur sont prises :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Par des questions bien précises</li> <li>- L'identification d'une personne en difficulté physique ou morale est réalisée</li> </ul>

	<p>C7. 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</p>		<p>CR 6.2 La demande est traitée de manière efficace :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le bon service pour orienter la demande est identifié</li> <li>- Les règles de déontologie et de non-discrimination sont appliquées</li> </ul> <p>CR 7.1 La réponse fournie au demandeur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- S'appuie sur des éléments juridiques</li> <li>- Est simple et précise</li> </ul> <p>CR 7.2 La réponse apportée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Doit être comprise par le demandeur</li> <li>- Un suivi est proposé</li> </ul>
<p>1.3 Appréhende les situations relationnelles complexes</p>	<p>C8. Savoir s'affirmer en adaptant sa posture et sa communication pour gérer les comportements déviants</p> <p>C9. Analyser les situations conflictuelles en mettant en œuvre une démarche de résolution de problème pour apporter des éléments constructifs à l'échange</p>		<p>CR 8.1 La situation relationnelle de l'échange est identifiée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le niveau de conflit est bien identifié</li> <li>- Les capacités de compréhension de l'interlocuteur sont identifiées</li> </ul> <p>CR 8.2 La posture est en adéquation avec le comportement de l'interlocuteur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un comportement calme est appliqué si la situation est conflictuelle</li> <li>- Le respect est maintenu et l'absence de jugement est effectif</li> </ul> <p>CR 9.1 Une démarche de résolution de problème est mise en œuvre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le problème est identifié et l'échange est orienté vers des propositions de solutions</li> <li>- L'interlocuteur est impliqué dans la démarche de résolution du problème</li> </ul>

	<p>C10. 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</p>	<p>CR 9.2 Les solutions proposées ou identifiées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- S'appuient sur des éléments factuels</li> <li>- Sont réalistes et à portée de l'interlocuteur</li> </ul> <p>CR 10.1 Lorsque la situation et l'échange s'intensifie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le point de rupture est identifié avant qu'il n'arrive</li> <li>- L'explication de devoir faire appel à un tiers est donné à l'interlocuteur</li> </ul> <p>CR 10.2 Une aide est demandée pour trouver une solution au conflit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Soit à un collègue, soit à un supérieur hiérarchique selon la situation</li> <li>- La prise de recul est effectuée lorsque le tiers intervient</li> </ul>
<p>1.4 Assure la circulation d'informations aux services concernés</p>	<p>C11. Analyser une demande en identifiant l'objet et l'urgence afin de la transmettre au bon interlocuteur et ainsi réduire les délais de réponse</p> <p>C12. 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</p>	<p>CR 11.1 La demande de l'interlocuteur est analysée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour bien comprendre l'objectif</li> <li>- Pour bien comprendre le degrés d'urgence</li> </ul> <p>CR 11.2 La demande est transmise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Au bon interlocuteur</li> <li>- Avec les bonnes informations</li> </ul> <p>CR 12.1 L'information transmises :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respecte les règles de RGPD et de confidentialité</li> <li>- L'information est transmise aux bons interlocuteurs</li> </ul> <p>CR 12.2 Le dossier est suivi dans une logique de résultat :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les interlocuteurs sont relancés en cas de non réponse</li> </ul>

	C13. 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		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les interlocuteurs internes ou internes sont impliqués dans la procédure ou démarche</li> </ul> <p>CR 13.1 Un reporting de l'activité est réalisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des indicateurs pertinents sont mis en place ou actualisés</li> <li>- Les indicateurs sont expliqués et compréhensibles facilement</li> </ul> <p>CR 13.1 Les indicateurs de l'activité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sont transmis aux bons interlocuteurs</li> <li>- De manière régulière avec des propositions d'améliorations</li> </ul>
<b>Bloc 2 : TRAITEMENT DES DOLEANCES ADMINISTRATIVES, TECHNIQUES OU SOCIALES AU SEIN D'UN BAILLEUR SOCIAL</b>			
2.1 Recueil et analyse des doléances	C14. Recueillir une doléance par une écoute active, en reformulant la demande d'un locataire pour s'assurer d'une bonne compréhension mutuelle.	Le candidat tire au sort une mise en situation qui permet d'apprécier l'adaptation du comportement relationnel à différentes situations professionnelles de communication. Ces mises en situation permettent également un contrôle	<p>CR 14.1 L'écoute active est identifiable par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des questions posées pour une bonne compréhension</li> <li>- La parole de l'interlocuteur n'est pas interrompue</li> <li>- Il n'y a pas de jugement de valeur</li> </ul> <p>CR 14.2 Les 5 étapes de l'écoute active sont identifiables :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ecouter</li> <li>- Clarifier</li> <li>- Explorer</li> <li>- Reformuler</li> <li>- Transformer</li> </ul>

	<p>C15. Analyser une demande en posant les bonnes questions pour identifier l'objet et l'urgence de la situation</p> <p>C16. Saisir la doléance en utilisant le vocabulaire adapté pour lui permettre d'être traitée efficacement</p>	<p>supplémentaire de leurs connaissances dans les domaines cités ci-dessus, ainsi que leur bonne appréhension des missions du secteur professionnel.</p>	<p>CR 15.1 Des questions pertinentes sont posées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier</li> <li>- Quantifier</li> <li>- Qualifier</li> <li>- Situer</li> </ul> <p>CR 15.2 L'urgence de la demande est identifiée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Selon une temporalité</li> <li>- Selon les règles de sécurité des biens et des personnes</li> </ul> <p>CR 16.1 La doléance est transmise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De manière claire et concise</li> <li>- Avec un vocabulaire adapté</li> </ul> <p>CR 16.2 Les informations recueillies sont transmises :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Au bon interlocuteur</li> <li>- Avec le degré d'urgence mis en évidence</li> </ul>
<p>2.2 Traite les doléances administratives des locataires</p>	<p>C17. 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</p>		<p>CR 17.1 La réponse apportée s'appuie sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des éléments juridiques, factuels</li> <li>- Les éléments administratifs apportés sont complets et exhaustifs</li> </ul> <p>CR 17.2 La chargé d'accueil vérifie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Que l'interlocuteur a bien compris la réponse</li> <li>- Que l'interlocuteur est en capacité de la mettre en œuvre</li> </ul> <p>CR 18.1 Les propos donnés au locataire ou futur locataire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- S'appuient sur les documents administratifs</li> <li>- Sont expliqués de manière méthodologique</li> </ul>

	<p>C18. Expliquer les documents administratifs aux locataires en s'appuyant sur une dialectique méthodologique et s'assurer de la bonne compréhension de ses propos.</p> <p>C19. 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</p>		<p>CR 18.2 Le chargé d'accueil vérifie la bonne compréhension de ses propos :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En posant des questions de validation</li> <li>- En adaptant son discours en fonction de son interlocuteur (si personne en difficulté de compréhension)</li> </ul> <p>CR 19.1 Suite à l'échange, les éléments donnés au client :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sont en lien avec les échanges précédents</li> <li>- Sont donnés de manière logique et classés en ce sens</li> </ul> <p>CR 19.2 Le chargé d'accueil lors de la remise des éléments :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe l'interlocuteur de leur utilité dans le processus de montage du dossier</li> <li>- Récapitule avec lui pour vérifier sa bonne compréhension</li> </ul>
<p>2.3 Traite les doléances techniques des locataires</p>	<p>C20. 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</p>		<p>CR 20.1 La réponse apportée s'appuie sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des éléments techniques, factuels</li> <li>- Les éléments techniques apportés sont complets et exhaustifs</li> </ul> <p>CR 20.2 La chargé d'accueil vérifie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Que l'interlocuteur a bien compris la réponse</li> <li>- Que l'interlocuteur est en capacité de la mettre en œuvre</li> </ul> <p>CR 21.1 Les propos donnés au locataire ou futur locataire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- S'appuient sur les textes réglementaires</li> <li>- Sont expliqués de manière méthodologique</li> </ul>



	<p>C21. 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</p> <p>C22. 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</p> <p>C23. 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.</p>		<p>CR 21.2 Le chargé d'accueil vérifie la bonne compréhension de ses propos :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En posant des questions de validation</li> <li>- En vérifiant que le caractère locatif ou de désordre est bien compris</li> <li>- En adaptant son discours en fonction de son interlocuteur (si personne en difficulté de compréhension)</li> <li>- Que les responsabilités de chacun sont bien identifiées</li> </ul> <p>CR 22.1 Suite à l'échange avec le locataire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La réponse apportée respecte les procédures du bailleur social</li> <li>- Les procédures sont expliquées au locataire</li> </ul> <p>CR 22.2 Le locataire est orienté :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vers le bon interlocuteur au sein du bailleur social</li> <li>- L'explication est apportée à l'interlocuteur quant à la suite de son dossier et les délais de retour.</li> </ul> <p>CR 23.1 Suite à l'échange, les éléments saisis :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sont en lien avec les échanges précédents</li> <li>- En utilisant un vocabulaire et une méthodologie technique approprié</li> </ul> <p>CR 23.2 Le suivi du dossier est mis en œuvre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des relances auprès des bons interlocuteurs sont effectués si besoin</li> <li>- La mise en œuvre suite à la commande est vérifiée quant à sa conformité et sa bonne exécution</li> </ul>
--	---	--	---

<p>2.4 Traite les doléances sociales des locataires</p>	<p>C24. 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.</p> <p>C25. Adopter une posture face aux difficultés sociales et personnelles du public accueilli en prenant du recul et ainsi préserver un échange professionnel</p> <p>C26. 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.</p>	<p>CR 24.1 Identifier la plainte selon les critères d'un trouble de voisinage :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fréquence</li> <li>- L'intensité</li> <li>- La durée</li> </ul> <p>CR 24.2 Transmettre l'information du trouble :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Au bon interlocuteur</li> <li>- Avec les éléments résumés de manière factuelle et concis</li> </ul> <p>CR 25.1 Lors de l'échange avec le client :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les difficultés sociales, économiques sont identifiés et prises en compte professionnellement</li> <li>- Les personnes en difficulté physique ou morale (personne en situation de handicap) sont identifiées</li> </ul> <p>CR 25.2 La posture professionnelle est maintenue :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les échanges avec le client restent du domaine professionnel</li> <li>- Les éléments personnels identifiés sont utilisés uniquement à des fins professionnelles, afin d'orienter la personne vers les bons services.</li> </ul> <p>CR 26.1 Des questions sont posées au locataire de manière à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Savoir si des échanges entre les parties en conflits ont eu lieu</li> <li>- Quel a été le degré d'écoute et de compréhension de la problématique de chacun</li> </ul> <p>CR 26.2 L'échange avec le locataire est orienté de manière :</p>
---	---	---

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- A ce qu'il essaye dans un premier temps de trouver une solution de manière autonome et en bonne intelligence</li> <li>- A ce que chacun comprenne les difficultés de la partie adverse pour une bonne prise de conscience de la vie en collectivité et de ses exigences.</li> </ul>
<b>Bloc 3 : ENREGISTREMENT DES DEMANDES DE LOGEMENT SOCIAL</b>			
3.1 Renseigne les demandeurs de logements et apporte un premier niveau de réponse aux demandes de mutation	<p>C27. 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.</p> <p>C28. 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</p>	<p>Le candidat doit gérer des situations quotidiennes centrées sur les différents thèmes de ses activités. Les 10 études de cas sont réunies dans un livret et le candidat traite dans l'ordre de son choix les 10 situations. Chaque étude de cas est composée d'un contexte, de questions ouvertes et fermées.</p> <p>10 études de cas : 4 en gestion locative, 3 en environnement professionnel, 3 en aspects techniques</p>	<p>CR 27.1 La procédure d'attribution est expliquée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De manière exhaustive, factuelle, logique</li> <li>- En listant les conditions d'attribution</li> </ul> <p>CR 27.2 le chargé d'accueil relève :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les incompréhensions éventuelles pour les traiter immédiatement</li> <li>- Vérifie la bonne compréhension de la procédure et les éléments à fournir par le demandeur</li> <li>- Identifie les éventuels publics prioritaires (personne en situation de handicap, violence domestique, ...)</li> </ul> <p>CR 28.1 Des questions au demandeurs sont posées afin :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- D'identifier les caractéristiques de sa recherche de logement, ses impératifs, ses desideratas</li> <li>- La possibilité d'une personne en situation de handicap dans la composition familiale est identifié</li> </ul> <p>CR 28.2 Avoir une approche commerciale en mettant en avant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'environnement du logement ou du patrimoine présenté</li> </ul>

	<p>C29. 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.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les plus du logement, de l'immeuble</li> </ul> <p>CR 29.1 Dans le cas d'une mutation, le chargé d'accueil identifie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les causes et la nature de la demande</li> <li>- Les délais et l'urgence de la demande</li> <li>- Si la personne est un public prioritaire (personne en situation de handicap, violence conjugale, ...)</li> </ul> <p>CR 29.2 Le chargé d'accueil explique :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De manière factuelle et pédagogique la procédure de mutation</li> <li>- Vérifie que le demandeur a bien compris en terme de démarche à suivre et de délai</li> </ul>
<p>3.2 Enregistre la demande de logement social</p>	<p>C30. Accompagner le demandeur dans sa demande de logement sous format numérique afin d'accompagner au mieux les personnes ayant une méconnaissance des outils informatiques</p>		<p>CR 30.1 le chargé d'accueil identifie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les personnes ayant un accès restreint à l'ordinateur</li> <li>- Les personnes ayant des difficultés avec l'usage de l'outils informatique</li> <li>- Les personnes ayant un handicap l'empêchant d'être autonome sur l'enregistrement de sa demande</li> <li>- Les aides potentielles sur lesquelles le demandeur peut s'appuyer</li> </ul> <p>CR 30.2 Une solution par le chargé d'accueil est explorée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En collaboration avec le demandeur, afin de l'impliquer dans la démarche et la solution</li> <li>- Afin de s'assurer que la demande d'enregistrement se fera, notamment avec la mise en place d'un suivi du dossier</li> </ul>

	<p>C31. Réceptionner le dossier de demande de logement en vérifiant les justificatifs demandés afin de présenter un dossier complet et gagner en efficacité.</p> <p>C32. 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.</p>		<p>CR 31.1 Le dossier est traité par le chargé d'accueil :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En vérifiant que l'ensemble des pièces est transmis</li> <li>- Que les attestations fournies sont à jour</li> <li>- Que les documents sont remplis convenablement et en adéquation avec les informations demandées</li> </ul> <p>CR 32.1 La demande de logement est enregistrée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La procédure est respectée</li> <li>- Les éléments sont transmis au demandeur pour le suivi du dossier</li> </ul> <p>CR 32.2 Les bonnes informations sont transmises au demandeur de logement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour lui permettre le suivi de son dossier</li> <li>- Pour lui permettre de comprendre la procédure dans sa globalité et les différentes étapes à venir</li> </ul>
<b>Bloc 4 : ASSISTANAT DE L'AGENCE DANS LE LOGEMENT SOCIAL</b>			
<p>4.1 Gère les tâches administratives et le secrétariat de l'agence</p>	<p>C33. Elaborer des écrits professionnels en adaptant la formulation au destinataire pour s'assurer une bonne compréhension de l'information</p> <p>C34. Identifier l'objet d'un courrier et son urgence pour définir le bon destinataire et ainsi réduire les délais de réponse</p>	<p>Etudes de cas : le candidat répond à 3 études de cas décrivant des situations centrées sur la gestion de son poste de travail et celle de l'agence ou du siège.</p>	<p>CR 33.1 Les écrits professionnels sont adaptés à la situation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Note</li> <li>- Rapport</li> <li>- Courrier</li> </ul> <p>CR 33.2 La formulation de l'écrit est fonction du destinataire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gardien</li> <li>- Directeur d'agence</li> <li>- Responsable de proximité</li> </ul> <p>CR 34.1 Le destinataire du courrier est identifié selon la situation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gardien</li> <li>- Directeur d'agence</li> </ul>

	<p>C35. 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.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable de proximité</li> </ul> <p>CR 34.2 L'objet du courrier permet d'identifier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'urgence de la situation</li> <li>- Le suivi à mettre en place</li> </ul> <p>CR 35.1 Les courriers de suivi et les saisies dans le progiciel tiennent compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des délais des actions et projets</li> <li>- Des différentes étapes de déroulement du projet</li> </ul> <p>CR 35.2 Les étapes du projet ou de l'action sont suivies :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A l'aide d'un rétro planning ou d'une check list organisée dans le temps</li> <li>- L'évolution du projet est indiquée</li> </ul>
<p>4.2 Participe au quittancement et au recouvrement des loyers</p>	<p>C36. 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.</p> <p>C37. 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</p>		<p>CR 36.1 Le chargé d'accueil est en capacité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- D'expliquer chaque rubrique d'un avis d'échéance</li> <li>- Expliquer l'utilité des rubriques</li> </ul> <p>CR 36.2 Le chargé d'accueil implique le locataire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Par des explications claires, simples et précises</li> <li>- En s'assurant par des questions que le locataire a tout compris</li> </ul> <p>CR 37.1 Le chargé d'accueil est en capacité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- D'expliquer l'utilité de chaque document</li> <li>- De savoir quels documents donner selon la demande et la problématique du locataire</li> </ul> <p>CR 37.2 Le chargé d'accueil s'assure :</p>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Que le locataire a bien compris les informations qui figurent dans chaque document</li> <li>- Que le locataire connaisse l'utilité de chaque document et sache comment les utiliser</li> </ul>
<p>4.3 Assiste le ou les chargé-es de clientèle</p>	<p>C38. 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.</p> <p>C39. 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</p>		<p>C38.1 Le chargé d'accueil comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'utilité des enquêtes qu'il mène</li> <li>- Est en capacité de l'expliquer aux locataires</li> </ul> <p>38.2 Le chargé d'accueil :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- synthétise les réponses des locataires</li> <li>- S'assure que leur rédaction soit compréhensible par les autres collaborateurs de l'agence</li> </ul> <p>39.1 Les rendez-vous de départs des locataires sont pris selon :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une planification qui répond aux obligations légales</li> <li>- des critères permettant de réduire la vacance commerciale</li> </ul> <p>39.2 Les rendez-vous de visite de logements vacants sont pris selon :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une organisation permettant à chacun d'optimiser son agenda</li> <li>- Qui tient compte de la mise en valeur du logement</li> </ul> <p>39.3 La lutte contre la vacance commerciale :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- est clairement expliquée par une mise en place organisationnelle cohérente</li> <li>- Les actions mises en place sont en cohérence avec les logements proposés</li> </ul>

--	--	--	--



