

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 13594**

Intitulé

Responsable de site en habitat social

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Association pour la formation professionnelle continue des organismes de logement social (AFPOLS)	Directeur AFPOLS

Niveau et/ou domaine d'activité

III (Nomenclature de 1969)

5 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

313 Finances, banque, assurances, immobilier

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le responsable de site intervient dans les organismes de logement social. Il est un manager intermédiaire entre le directeur d'agence et les personnels de terrain. Il garantit la qualité du service rendu au quotidien et intervient dans un environnement professionnel (patrimoine, population) complexe et très réglementé.

Ses principales activités sont organisées en 4 domaines :

1- Management d'équipe

- encadrer, animer, gérer et former une équipe
- rendre compte des différentes activités sur le secteur

2- Implication dans la stratégie patrimoniale

- participer à la mise en oeuvre d'opérations immobilières sur un secteur défini
- gérer le patrimoine
- proposer des améliorations dans le cadre de la maîtrise des charges et du développement durable

3- Organisation de l'entretien courant

- analyser et traiter les demandes techniques et les réclamations techniques des locataires
- mettre en oeuvre des opérations d'entretien courant
- gérer les états des lieux et remettre en état les logements pour la relocation
- gérer les sinistres

- assurer la sécurité technique du patrimoine

4- Gestion des relations de proximité

- organiser la relation de proximité avec les locataires
- gérer les conflits et troubles de voisinage
- représenter l'organisme auprès des partenaires institutionnels, sociaux, associatifs...

Les capacités attestées :

1 Management d'équipe

- mise en oeuvre de la qualité du service rendu aux locataires par la mobilisation et l'accompagnement d'une équipe
- information de sa hiérarchie en données de terrains

2 Implication dans la stratégie patrimoniale

- mobilisation dans divers projets impactant le patrimoine de son secteur (réhabilitation, rénovation, projets urbains connexes...)
- représentation de l'organisme pour les locataires et les partenaires impliqués dans ces projets.

3 Organisation de l'entretien courant

- gestion d'un budget, traitement des réclamations techniques, mobilisation de l'équipe de gardiens et d'agents d'entretien, encadrement des prestataires externes

4 Gestion des relations de proximité

- représentation de l'organisme dans les concertations avec les locataires
- travail en partenariat sur divers projets impactant le secteur

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Offices publics de l'habitat, Entreprises sociales pour l'habitat, EPL immobilières

Responsable de site, chef de secteur, chef de site,

Codes des fiches ROME les plus proches :

C1501 : Gérance immobilière

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

La certification repose sur les composantes suivantes :

1 Management d'équipe

2 Implication dans la stratégie patrimoniale

3 Organisation de l'entretien courant

4 Gestion des relations de proximité

Pour obtenir le titre de Responsable de site en habitat social, les blocs 01 à 08 doivent être validés. Les blocs 09 à 11 constituent des options.

Chaque bloc fait l'objet d'une certification, un certificat par bloc. Le candidat obtient une attestation précisant :

- l'intitulé du certificat lié à un bloc de compétences
- et l'intitulé de la certification dans laquelle s'inscrit le bloc.

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 13594 - Organisation et contrôle de l'entretien courant (bloc constitutif de la certification)</p>	<p>Gestion de l'entretien courant du patrimoine</p> <p>Compétences :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Juger de la pertinence d'une demande sur le plan réglementaire et technique, identifier le partage des responsabilités pour un traitement approprié de la réclamation 2- Etablir un diagnostic fiable pour optimiser le délai et les moyens de son traitement 3- Organiser le suivi et le contrôle des prestations d'entretien courant du patrimoine (parties communes et privatives) 4- Assurer les relances auprès des prestataires de service et appliquer, si besoin, les pénalités prévues au contrat 5- Négocier et argumenter le budget annuel d'entretien courant adapté aux besoins du territoire et aux contraintes de l'agence et rendre compte <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 5 études de cas - mise en situation professionnelle
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 13594 - Sécurité technique du patrimoine (bloc constitutif de la certification)</p>	<p>Gestion de la sécurité des biens et des personnes et gestion des sinistres</p> <p>Compétences :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Prendre les mesures conservatoires pour chaque type de sinistre 2- Appliquer les procédures permettant l'engagement des assurances du locataire et/ou du bailleur pour un traitement optimal du sinistre 3- Organiser la surveillance du patrimoine par les gardiens (contrôles périodiques, contrôles systématiques) en se conformant aux obligations réglementaires pour garantir la sécurité des biens et des personnes 4- Identifier les points névralgiques, les matériels, matériaux et équipements à risques pour mettre en place des contrôles spécifiques 5- Développer une politique de sécurité et de prévention des risques et sinistres en sensibilisant les gardiens et les locataires <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 5 études de cas
<p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 13594 - Respect du contrat de location (bloc constitutif de la certification)</p>	<p>Compétences :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Informer et expliquer les différents aspects du contrat de location pour anticiper toute situation hors contrat 2- Formuler oralement ou par écrit des rappels au bail circonstanciés pour un traitement à l'amiable des situations 3- Apporter aux gardiens un second niveau d'intervention pour résoudre des situations complexes de non respect du bail 4- Identifier les situations à risques et les prévenir en expliquant aux locataires les risques encourus par un éventuel traitement contentieux <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3 études de cas

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 13594 - Relations quotidiennes avec les locataires (bloc constitutif de la certification)</p>	<p>Gestion des différents aspects relationnels avec les habitants (commercial, conflictuel, interculturel ...)</p> <p>Compétences :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Adapter son discours et son comportement aux familles accueillies pour faciliter leur intégration 2- Mettre en œuvre des techniques et des outils de communication adaptés aux destinataires pour maîtriser le déroulement d'un entretien et la gestion des interactions dans un groupe 3- Identifier et analyser les situations conflictuelles : enjeux, causes, difficultés ... 4- Conduire un entretien avec la ou les personnes impliquées dans le conflit en mettant en œuvre les techniques de communication adaptées 5- Organiser et conduire une confrontation en cas de conflits entre locataires en utilisant les outils de la médiation pour éviter que la situation ne se transforme en trouble de voisinage <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - mise en situation relationnelle
<p>Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 13594 - Traitement amiable des troubles de voisinage et d'occupation (bloc constitutif de la certification)</p>	<p>Intervention dans les situations de troubles de voisinage et d'occupation en renfort des gardiens</p> <p>Compétences :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Identifier le degré de complexité d'une situation de trouble de voisinage pour apporter le cas échéant un soutien aux gardiens 2- Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème pour gérer le trouble à l'amiable 3- Assurer la traçabilité du trouble pour constituer, si besoin en phase contentieuse, un dossier prouvant l'antériorité et la fréquence de la situation et son traitement par les différentes interventions du bailleur 4- Rédiger des écrits professionnels factuels en utilisant des termes techniques appropriés pour rendre compte d'une situation ou d'une décision <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3 études de cas
<p>Bloc de compétence n°6 de la fiche n° 13594 - Participation à la politique d'attributions des logements (bloc optionnel)</p>	<p>Participation à la commercialisation locative et aux attributions de logements</p> <p>Compétences :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Analyser les mouvements locatifs dans son secteur et l'enquête triennale de l'occupation sociale pour formuler des propositions d'accueil de ménages dans le respect de la mixité sociale, de la prévention des risques de discrimination, du relogement dans le cadre d'opérations de renouvellement urbain 2- Repérer les caractéristiques du patrimoine (logement, groupe, environnement, services) pour apporter les réponses et les conseils au cours d'une visite de logement <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2 études de cas

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°7 de la fiche n° 13594 - Participation à des projets multi partenariaux (bloc optionnel)</p>	<p>Intervention dans les projets de quartier, dans les copropriétés</p> <p>Compétences :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Maîtriser les outils de la communication de concertation avec les habitants ou les associations de locataires pour élaborer un plan de concertation locative et définir des engagements pérennes 2- Participer au Contrat Local de Sécurité en identifiant les enjeux, les objectifs, les partenaires et les règles de fonctionnement du dispositif pour réduire les situations d'insécurité d'un secteur 3- Prendre la parole en public pour expliquer objectivement une situation et son mode de traitement 4- Intégrer les règles spécifiques de la copropriété dans ses activités et en mesurer les impacts sur ses activités (entretien de l'immeuble, management du gardien...) 5- Identifier les rôles et fonctions des différents acteurs impliqués dans la copropriété pour solliciter le bon interlocuteur en cas de difficulté <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2 études de cas
<p>Bloc de compétence n°8 de la fiche n° 13594 - Suivi terrain des projets issus du PSP et des nouveaux programmes (bloc constitutif de la certification)</p>	<p>Participation aux projets patrimoniaux de construction, de réhabilitation, de renouvellement urbain et de gros entretien</p> <p>Compétences :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Valoriser le logement, le groupe, l'environnement et les services existants dans le cadre de la livraison d'un groupe neuf 2- Maîtriser les méthodes et outils de la communication de concertation locative pour mobiliser les habitants dans un projet de réhabilitation 3- Organiser l'information des habitants par les équipes de terrain en amont et lors d'une réhabilitation pour anticiper et/ou résoudre les difficultés techniques ou sociales 4- Analyser les dysfonctionnements et les désordres récurrents sur son patrimoine par la lecture des tableaux de bord et transmettre au service Patrimoine 5- Proposer des travaux dans le cadre des investissements programmables (Plan Stratégique du Patrimoine - PSP) visant le maintien de la valeur locative de son territoire 6- Identifier les postes maîtrisables dans les charges locatives (consommations individuelles ou collectives) pour proposer une optimisation des dépenses énergétiques 7- Repérer les enjeux, les dispositifs et les principaux outils d'un projet de proximité (diagnostic, suivi, évaluation) pour mobiliser son équipe efficacement <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3 mini études de cas

INTITULÉ	DESRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°9 de la fiche n° 13594 - Animation d'une équipe de proximité (bloc constitutif de la certification)</p>	<p>Management de proximité</p> <p>Compétences :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Planifier le travail de son équipe pour répondre aux objectifs à atteindre en utilisant des méthodes et des outils d'organisation 2- Définir des objectifs individuels et collectifs pour l'équipe, ainsi que des critères d'évaluation 3- Evaluer l'atteinte des objectifs, les points faibles et les marges de progression de chaque collaborateur dont les récents recrutés, en fonction des critères définis pour mesurer les écarts de compétences et les besoins de formation 4- Conduire des réunions d'équipe visant à informer, expliquer, analyser des dysfonctionnements, rechercher des solutions 5- Gérer des conflits dans le groupe ou avec un collaborateur 6- Conduire des entretiens professionnels avec ses collaborateurs (consignes, régulation...) <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - mise en situation professionnelle
<p>Bloc de compétence n°10 de la fiche n° 13594 - Paiement du loyer et premières relances (bloc optionnel)</p>	<p>Encaissement des loyers et premières relances des impayés</p> <p>Compétences :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Expliquer les rubriques (loyer, charges récupérables, APL, supplément de loyer) de l'avis d'échéance ou de la quittance au locataire pour gérer les demandes ou les contestations des locataires 2- Définir avec l'équipe les modes de relances des locataires en impayé (rencontre en loge, à domicile), les comportements à tenir et les arguments à utiliser pour optimiser la procédure de recouvrement des impayés naissants 3- Intervenir dans les situations d'impayés, en soutien aux gardiens dans les cas complexes (montant de l'impayé, comportements difficiles ...) pour identifier la volonté du locataire à résoudre sa situation et/ou pour élaborer des accords de paiements négociés, réalistes et en assurer le suivi <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3 études de cas
<p>Bloc de compétence n°11 de la fiche n° 13594 - Gestion des EDL et de la REL (bloc constitutif de la certification)</p>	<p>Gestion technique de la relocation (EDL, REL...)</p> <p>Compétences :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Mettre en œuvre une méthode rigoureuse de constat et de transcription des désordres et des dysfonctionnements lors d'un état des lieux pour limiter les contestations 2- Chiffrer rigoureusement les désordres identifiés lors d'un état des lieux dans le cadre des contraintes législatives et réglementaires visant le partage de responsabilités 3- Conduire une visite-conseil précise au congé du locataire pour l'engager à réaliser les travaux nécessaires avant son départ et ainsi limiter le délai de relocation 4- Identifier les travaux relevant de la mise en sécurité et ceux concernant la conservation ou l'amélioration du patrimoine pour hiérarchiser les travaux à la relocation conformément à la charte qualité interne de remise en état des logements <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - étude de cas - réalisation d'un constat EDL et du chiffrage sur site

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	QUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	
En contrat d'apprentissage	X	
Après un parcours de formation continue	X	Jury composé de 5 à 7 membres, à minima : Président du jury (AFPOLS) Représentants RH et représentants opérationnels des organismes (50%/50%) et, éventuellement, d'autres partenaires impliqués dans le projet (secteur professionnel, financeur, locataire...)
En contrat de professionnalisation	X	Jury composé de 5 à 7 membres, à minima : Président du jury (AFPOLS) Représentants RH et représentants opérationnels des organismes (50%/50%) et, éventuellement, d'autres partenaires impliqués dans le projet (secteur professionnel, financeur, locataire...)
Par candidature individuelle	X	Jury composé de 5 à 7 membres, à minima : Président du jury (AFPOLS) Représentants RH et représentants opérationnels des organismes (50%/50%) et, éventuellement, d'autres partenaires impliqués dans le projet (secteur professionnel, financeur, locataire...)
Par expérience dispositif VAE prévu en 2011	X	Jury composé de 5 à 7 membres, à minima : Président du jury (un des professionnels représentés) 2 à 3 représentants RH (collège employeurs) et 2 à 3 représentants opérationnels (responsable de site, responsable d'agence - N+1, directeur de la proximité), organismes de logement social, non employeurs du candidat, en proportion à peu près égale, 1 représentant du secteur professionnel (USH, Association régionale HLM, Fédération ESH ou OPH).

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 17 novembre 2011 publié au Journal Officiel du 25 novembre 2011 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau III, sous l'intitulé "Responsable de site en habitat social" avec effet au 28 mars 2008, jusqu'au 25 novembre 2016.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Arrêté du 07 avril 2017 publié au Journal Officiel du 21 avril 2017 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau III, sous l'intitulé "Responsable de site en habitat social" avec effet au 25 novembre 2016, jusqu'au 21 avril 2022.

Pour plus d'informations

Statistiques :

En moyenne, les dernières années environ 30 certifiés par an

<http://www.union-habitat.org>

Autres sources d'information :

www.afpols.fr

AFPOLS

<http://www.union-habitat.org>

Lieu(x) de certification :

AFPOLS

9, bd des Italiens

75002 PARIS

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

Centre de formation de l'AFPOLS, PANTIN (93) et différents sites en fonction des demandes, des organismes HLM ou des organismes de formation partenaires

Historique de la certification :