

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 31160**

### Intitulé

Chargé de gestion locative sociale

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 :**

313m Finances, banques, assurances (non indiquée ou autre)

**Formacode(s) :**

### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le(la) chargé(e) de gestion locative sociale exerce 3 activités principales :

Domaine d'activité 1 : Gestion des attributions de logements

Gère les demandes de logements, les demandes de mutations des locataires en place, la mise en location des logements, prépare les dossiers de demandes pour le passage en Commission d'Attributions de Logements, présente les dossiers en CAL, notifie les décisions de la CAL, fait visiter le logement au candidat, participe à la politique de peuplement de son secteur, intervient dans les actions de commercialisation locative, gère la livraison de groupes immobiliers neufs

Domaine d'activité 2 : Gestion du contrat de location

Gère la signature du bail, les modifications et les avenants au bail, les successions vacantes, les baux glissants, les baux commerciaux, les copropriétés, les loyers et les charges, l'application du SLS, le congé du locataire, organise la relation clientèle, gère les réclamations locatives, les conflits, accompagne les locataires dans le cadre d'actions de réhabilitation, ou de démolition, accompagne des actions issues de projets de quartier, propose des améliorations dans le cadre de la maîtrise des charges et du développement durable, rédige des écrits en réponse aux sollicitations, aux constats, aux réunions, contribue au travail d'équipe de l'agence, rend compte des différentes activités sur le secteur

Domaine d'activité 3 : Gestion du précontentieux locatif

Gère l'inexécution des obligations du contrat, prévient les impayés, conduit un entretien avec le débiteur, assure le traitement social et administratif de l'impayé, transmet les dossiers impayés au service contentieux, prend en charge les troubles de voisinage, conduit des entretiens avec le plaignant et le fauteur de trouble, assure le traitement amiable du trouble de voisinage, transmet les dossiers troubles de voisinage au service contentieux

Le (la) titulaire est capable de :

1 : Gestion des attributions de logements

- renseigner les demandeurs sur la procédure d'attribution en précisant le délai d'instruction et les pièces à fournir pour limiter les relances
- conduire un entretien avec le candidat locataire pour identifier ses besoins, attentes et contraintes
- apporter des réponses pertinentes aux demandes de mutation des locataires en place dans le cadre des enjeux de la mobilité résidentielle
- informer et assurer l'interface avec le(s) réservataire(s) le cas échéant
- identifier les ressources de la famille et apprécier la solvabilité du candidat en calculant le reste à vivre au regard du logement identifié
- organiser le déroulement de la Commission d'Attributions des Logements-CAL
- renseigner la fiche synthétique de chaque logement à attribuer afin qu'elle constitue une aide fiable à la décision
- présenter les situations des candidats identifiés pour chaque logement en mettant en relief les spécificités de chaque ménage proposé pour permettre aux membres de la CAL de choisir objectivement l'attributaire
- gérer des actes administratifs consécutifs à la CAL dans le respect de la réglementation
- faire visiter un logement en utilisant une méthodologie qui met en avant les avantages du logement, les caractéristiques du patrimoine
- analyser les causes de la vacance pour élaborer des outils de commercialisation pertinents
- promouvoir l'offre locative en adaptant sa communication commerciale à la cible
- mettre en service les programmes neufs en enregistrant chaque logement dans l'outil informatique
- organiser et réaliser des visites de logements témoins décisives en ayant identifié les spécificités techniques et environnementales du groupe neuf

2 : Gestion du contrat de location

- expliquer les engagements mutuels issus du contrat de location en s'appuyant sur le champ législatif et réglementaire en vigueur pour anticiper toute situation litigieuse
- mesurer les incidences de la qualité du ou des signataires du contrat pour identifier le ou les titulaires / responsables du bail et les solidarités entre eux
- expliquer et faire signer un engagement de caution en montrant la portée de l'engagement en cas d'impayé locatif
- recouvrer le dépôt de garantie ou orienter vers les dispositifs d'aide (Fonds de Solidarité Logement - FSL Accès, Locapass)
- contrôler la qualité d'assuré et récupérer l'attestation d'assurance en expliquant la clause résolutoire du contrat pour défaut d'assurance
- vérifier ou effectuer l'ouverture des droits à l'APL - Aide Personnalisée au Logement ou AL - Allocation Logement, et orienter vers les

services de l'État

- identifier les conséquences des changements de situation familiale en cours de bail pour décider de la contractualisation de ce changement, avenant au bail ou nouveau bail
- vérifier et valider les conditions du bénéficiaire d'un transfert de bail et solliciter l'arbitrage d'un juge en cas de demandes multiples
- vérifier que toutes les conditions sont réunies pour autoriser un échange de logements entre deux locataires et rédiger les avenants aux baux
- mettre à jour les bases de données locataires dans le respect des recommandations Cnil
- organiser la reprise du logement en cas de décès du locataire et de succession vacante
- faire signer un contrat de location et ses avenants spécifiques de sous-location à une association dont l'objet est l'accès au logement de personnes en difficultés
- faire signer un bail commercial et expliquer les modalités de calcul du loyer d'origine, les révisions triennales, les charges
- expliquer les modes de calcul d'un loyer HLM, ses règles de révision, le principe des charges récupérables, la répartition, le calcul des provisions et la régularisation annuelle
- organiser et contrôler le recouvrement des loyers et des charges pour déclencher rapidement les relances en cas d'impayés
- expliquer et argumenter auprès des locataires le principe du Supplément de Loyer Solidarité - SLS et ses enquêtes pour limiter les litiges
- enregistrer les congés des locataires et en accuser réception après avoir contrôlé le délai de préavis
- valider les préavis réduits en vérifiant les justificatifs fournis
- préparer et établir le solde de tout compte en intégrant les données consécutives aux états des lieux
- veiller à l'adéquation entre la situation d'un locataire et l'adaptation du logement pour proposer des alternatives logement
- aider les locataires à formuler de façon factuelle leurs doléances et demandes d'intervention pour saisir précisément la réclamation
- désamorcer une situation conflictuelle et parfois faire face à l'agressivité de son interlocuteur en adoptant la posture adaptée
- assurer une permanence d'accueil et de suivi des habitants pendant et après réhabilitation en site occupé
- participer à un projet de quartier visant le renforcement de la vie sociale pour développer la relation avec les habitants et les mobiliser
- représenter le bailleur vis-à-vis des partenaires sociaux et territoriaux en portant les missions et contraintes de l'organisme
- identifier des postes maîtrisables dans les charges locatives, consommations individuelles ou collectives, pour proposer une optimisation des dépenses adaptée aux besoins de la famille
- rédiger des écrits professionnels en utilisant des termes factuels et des arguments respectant les dispositions de lutte contre les discriminations
- participer à la vie d'équipe de l'agence en assurant la liaison avec les autres salariés pour traiter les situations transverses, réclamations techniques, mises en relocation, troubles de voisinage ...
- organiser et gérer son temps, définir ses modes d'intervention dans les chaînes de traitement
- mettre à jour les tableaux de bord de l'agence pour identifier les évolutions, les marges de manœuvre et les actions à mener
- alerter la hiérarchie en cas de dérive constatée des indicateurs de gestion, vacance et impayés notamment, pour déclencher des interventions rapides et efficaces

### 3 : Gestion du précontentieux locatif

- détecter les situations illicites pour engager des actions de traitement amiable : sous-location interdite, non occupation personnelle des lieux, durée d'occupation annuelle anormale, défaut d'assurance, départ furtif, occupants sans droits ni titres ...
- rédiger un rappel au bail et/ou une mise en demeure, en précisant le cadre contractuel et les risques encourus pour limiter les procédures contentieuses
- identifier le contexte socio-économique de l'impayé pour orienter les actions de résorption de la dette
- mettre en place une relation personnalisée avec le débiteur pour faire le diagnostic de la situation et organiser le traitement
- conduire un entretien avec le débiteur pour organiser le recouvrement de la dette à l'amiable ou en contentieux
- réaliser une évaluation économique de la famille pour définir les marges de manœuvre et mobiliser les dispositifs de prévention des expulsions adaptés
- négocier, proposer et gérer un plan d'apurement ou accord de paiement réaliste
- mettre en œuvre les garanties aux impayés
- suivre des dossiers de surendettement et de PRP
- traiter les conséquences techniques des impayés, gestion des rejets de prélèvements, des chèques impayés, imputation des frais de procédure ...
- traiter et transmettre au service contentieux les dossiers impayés des locataires partis - liquidations débitrices, en précisant les actions menées et en cours
- assurer le suivi et le reporting des dossiers impayés en renseignant les tableaux de bord et les logiciels de gestion par les interventions réalisées
- signaler, pour les bénéficiaires de l'APL ou de l'AL, les impayés à la CAF conformément à la loi en précisant les accords amiables négociés
- définir si le trouble signalé ou constaté relève d'un inconvénient anormal de voisinage en déclinant les facteurs pris en compte par les tribunaux pour décider de prendre en charge sa résolution
- mettre en œuvre des démarches de résolution amiable pour faire cesser le trouble
- constituer, dès le départ du trouble, un dossier conséquent pour prouver l'antériorité, la fréquence et l'intensité du trouble ainsi que les différentes interventions du bailleur
- conduire un entretien avec le plaignant en restant dans une posture neutre pour faire préciser les faits relatés et impliquer le plaignant dans la résolution de la situation, notamment s'engager par écrit et fournir une attestation
- conduire un entretien avec le fauteur de trouble en rappelant les faits reprochés, les obligations du contrat et les risques encourus, lui faire

exprimer son point de vue

- organiser si nécessaire une confrontation en adoptant une position de médiateur pour que chacun entende les arguments de l'autre
- formaliser par écrit le contenu des entretiens en rappelant les faits, les résolutions prises, le cadre réglementaire et les risques encourus
- établir un rapport circonstancié en reprenant tous les éléments recueillis pour garder une trace de toutes les actions menées
- rédiger graduellement des courriers au fauteur de troubles en s'appuyant sur la procédure pour lui indiquer que le bailleur peut aller vers la résiliation du bail
- mobiliser les dispositifs civils précontentieux si le trouble persiste
- activer les partenariats adéquats : police, secteur psychiatrique, conciliateur de justice pour une prise de relais spécialisée
- rassembler les preuves nécessaires pour engager une action en justice visant la résiliation du bail et soumettre la demande au pouvoir souverain du juge
- constituer le plus tôt possible un dossier en collectant tous les éléments en lien avec la situation pour garder la traçabilité des actions menées par le bailleur

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

Secteurs d'activité:

Logement social : Offices Publics de l'Habitat, Entreprises Sociales pour l'Habitat, EPL immobilières

Type emplois accessibles :

Chargé(e) de gestion locative, chargé(e) de clientèle, gestionnaire clientèle, agent de gestion locative, conseiller(e) clientèle

### Codes des fiches ROME les plus proches :

C1502 : Gestion locative immobilière

### Modalités d'accès à cette certification

#### Descriptif des composantes de la certification :

Le titre est composé de 3 composantes :

- 1) Gestion des attributions de logements
- 2) Gestion du contrat de location
- 3) Gestion du précontentieux locatif

Les évaluations se présentent sous la formes de :

- mini études de cas
- rédaction d'un courrier en réponse à un partenaire
- travail de recherche personnel
- mise en situation relationnelle

L'évaluation finale se déroule devant un jury de professionnels auprès duquel le candidat présente son travail de recherche personnel, effectue la mise en situation relationnelle et répond aux éventuelles questions des membres du jury.

Le bénéfice des composantes acquises est sans limitation de durée.

#### Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 31160 - Congé du locataire	<b>Descriptif :</b> Gestion du congé du locataire, la validation des délais de préavis <b>Modalités d'évaluation :</b> - 2 mini études de cas : 1 portant sur les délais du préavis et 1 portant sur les suites à donner à un congé
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 31160 - Traitement précontentieux des troubles de voisinage	<b>Descriptif :</b> Précontentieux des troubles de voisinage et constitution d'un dossier complet pour transmission au service contentieux si besoin <b>Modalités d'évaluation :</b> - étude de cas : portant sur un trouble de voisinage avec pour objectif de décider des actions à mener - mise en situation professionnelle : le candidat tire au sort une « situation trouble de voisinage », il expose les questions qu'il pose pour réaliser le diagnostic de la situation, il définit les dispositifs à mobiliser et les actions à mener. - mise en situation professionnelle : le candidat tire au sort une « situation d'impayé locatif », il expose les questions qu'il pose pour réaliser le diagnostic social et économique, il définit les dispositifs à mobiliser et les actions à mener.

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 31160 - Gestion des attributions	<p><b>Descriptif :</b> Gestion de la demande et de l'attribution des logements</p> <p><b>Modalités d'évaluation :</b> - 3 études de cas : 1 portant sur la demande, 1 portant sur les conditions d'attributions et 1 portant sur la CAL</p>
Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 31160 - Commercialisation locative	<p><b>Descriptif :</b> Lutte contre la vacance des logements et les actions de commercialisation locative</p> <p><b>Modalités d'évaluation :</b> - 2 études de cas : 1 portant sur les problèmes de vacance et 1 portant sur les actions de commercialisation.</p>
Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 31160 - Contrat de location	<p><b>Descriptif :</b> Signature du bail, de ses avenants consécutifs aux modifications de la composition familiale</p> <p><b>Modalités d'évaluation :</b> - 5 mini études de cas : 1 portant sur les engagements mutuels, 1 portant sur les signataires du bail, 1 portant sur le transfert de bail, 1 portant sur une succession vacante et 1 portant sur une inexécution des obligations du locataire</p>
Bloc de compétence n°6 de la fiche n° 31160 - Aspects économiques du bail	<p><b>Descriptif :</b> Gestion des aspects économiques du bail : loyer, charges, SLS, dépôt de garantie</p> <p><b>Modalités d'évaluation :</b> - 4 mini études de cas : 1 portant sur le loyer, 1 portant sur les charges récupérables, 1 portant sur le SLS et 1 portant sur le dépôt de garantie</p>
Bloc de compétence n°7 de la fiche n° 31160 - Gestion des baux commerciaux	<p><b>Descriptif :</b> Signature et gestion d'un bail commercial (loyer, révision, de la fin du bail ...)</p> <p><b>Modalités d'évaluation :</b> - 2 mini études de cas : 1 portant sur les conditions de la location et 1 portant sur la fin du bail</p>
Bloc de compétence n°8 de la fiche n° 31160 - Communication avec les locataires	<p><b>Descriptif :</b> Gestion des différents aspects relationnels avec les habitants</p> <p><b>Modalités d'évaluation :</b> - mise en situation relationnelle : cette épreuve est organisée à partir de jeux de rôle centrés sur la régulation des situations de relation avec les locataires. Le candidat joue le rôle du chargé de gestion locative sociale et est confronté à des comédiens jouant le rôle des locataires.</p>
Bloc de compétence n°9 de la fiche n° 31160 - Traitement précontentieux des impayés locatifs	<p><b>Descriptif :</b> Prévention, traitement social et administratif des impayés locatifs</p> <p><b>Modalités d'évaluation :</b> - 2 études de cas : 1 portant sur l'évaluation économique du débiteur et 1 portant sur les dispositifs d'aides</p>

**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	Le jury, composé de 5 à 7 membres, a minima : - du Président de jury (Afpols) - de représentants RH et de représentants opérationnels des organismes en proportion à peu près égale, - et éventuellement, d'autres partenaires impliqués dans le projet (secteur professionnel, financeur, locataire ...)
En contrat de professionnalisation	X	Le jury, composé de 5 à 7 membres, a minima : - du Président de jury (Afpols) - de représentants RH et de représentants opérationnels des organismes en proportion à peu près égale, - et éventuellement, d'autres partenaires impliqués dans le projet (secteur professionnel, financeur, locataire ...)
Par candidature individuelle	X	Le jury, composé de 5 à 7 membres, a minima : - du Président de jury (Afpols) - de représentants RH et de représentants opérationnels des organismes en proportion à peu près égale, - et éventuellement, d'autres partenaires impliqués dans le projet (secteur professionnel, financeur, locataire ...)
Par expérience dispositif VAE prévu en 2018	X	Le jury, composé de 5 à 7 membres, a minima : - le Directeur de l'Afpols ou son représentant - 2 à 3 représentants RH (collège employeurs) - 2 à 3 représentants opérationnels (responsable d'agence, directeur de la proximité) d'organismes de logement social, non employeurs du candidat, à part égale employeurs/salariés, - et éventuellement un représentant du secteur professionnel (USH, Association Régionale HIm, Fédération ESH ou OPH) La présidence du jury est confiée à un des professionnels représentés (collègue employeur ou salarié)

	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 30 juillet 2018 publié au Journal Officiel du 07 août 2018 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour quatre ans, au niveau III, sous l'intitulé "Chargé de gestion locative sociale" avec effet du 28 juin 2013, jusqu'au 07 août 2022.

##### Référence du décret et/ou arrêté VAE :

##### Références autres :

#### Pour plus d'informations

##### Statistiques :

En moyenne, les dernières années environ 15 certifiés par an

##### Autres sources d'information :

<http://www.union-habitat.org>  
[www.afpols.fr](http://www.afpols.fr)

**Lieu(x) de certification :**

AFPOLS, 9 bd des Italiens 75002 PARIS

et dans différents sites en fonction des demandes des organismes Hlm ou des organismes de formation partenaires.

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

AFPOLS, 9 bd des Italiens 75002 PARIS et dans différents sites en fonction des demandes des organismes Hlm.

**Historique de la certification :**