

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 31161**

Intitulé

Technicien de patrimoine immobilier 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 :

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

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le(la) technicien(ne) de patrimoine immobilier social exerce 4 activités principales :

Domaine d'activité 1 : Gestion générale de la maintenance

Il(elle) organise les actions de maintenance sur son territoire dans le respect du Plan Stratégie du Patrimoine- PSP de l'organisme. Il(elle) achète les prestations et les travaux dans le cadre de la maîtrise des budgets alloués. Il(elle) est l'expert technique du Directeur d'agence et des autres personnels de proximité . Il(elle) trace son activité par un reporting précis et tient à jour des tableaux de bord.

Domaine d'activité 2 : Diagnostic technique du patrimoine

Il(elle) organise la surveillance du patrimoine dont il(elle) a la charge pour repérer les désordres et dysfonctionnements et engager les interventions nécessaires visant le maintien permanent en parfait état des installations, équipements et organes de sécurité (espaces extérieurs, façades, infrastructure, parties communes et logements).

Domaine d'activité 3 : Gestion des travaux EC-GE

Il(elle) élabore des plans d'actions pour définir, planifier et coordonner les interventions sur son périmètre et engager les dépenses d'entretien courant et de gros entretien dans la limite de ses délégations. Il(elle) intègre dans ses demandes d'intervention la politique développement durable de l'organisme définie dans sa démarche RSE - responsabilité sociétale et environnementale. Il(elle) communique avec les locataires et/ou les associations de locataires sur le déroulement et les conditions des interventions.

Domaine d'activité 4 : Gestion prévisionnelle - RC et Restructuration

Il(elle) peut parfois être le relai des directions techniques - patrimoine ou maîtrise d'ouvrage, pour accompagner les projets d'investissements lourds de l'organisme comme les améliorations ou les réhabilitations. Il(elle) intervient également lors de la livraison des groupes neufs comme interface entre le chargé d'opérations et les locataires. Il(elle) est sollicité(e) pour élaborer le plan d'entretien prévisionnel dans la droite ligne du PSP.

Capacités attestées :

1- Gestion générale de la maintenance

- maîtriser les enjeux de la gestion technique d'un patrimoine immobilier, en la situant dans la stratégie de l'entreprise et du secteur professionnel, pour mettre en œuvre les différents niveaux de maintenance curative et préventive
- mesurer les responsabilités engagées en situant chaque intervention dans son cadre juridique
- définir les notions de bon état et de logement décent, issues des obligations contractuelles, pour adapter les interventions aux désordres constatés
- mesurer et gérer la qualité d'un patrimoine immobilier (diagnostic, notation globale permettant le benchmark)
- évaluer le vieillissement des bâtiments en intégrant le cycle de vie des produits pour répondre à l'obligation de bon état d'usage
- distinguer son rôle de représentant du bailleur (relations issues du bail) de celui de Maître d'Ouvrage (relations issues des travaux) pour représenter l'organisme avec la bonne posture
- identifier la composition et le fonctionnement d'un bâtiment et de son environnement immédiat, notamment les espaces verts et le VRD - voirie réseaux divers, pour spécifier ses demandes de travaux ou ses écrits
- suivre et contrôler les différents budgets dédiés à la maintenance pour imputer correctement les travaux à réaliser
- participer à l'élaboration et négocier les budgets
- suivre et contrôler les contrats d'entretien courant et des marchés de travaux pour évaluer le respect des engagements et relancer les entreprises en cas de défaillance
- participer à l'élaboration des dossiers de consultation des contrats d'entretien et des marchés de travaux en mettant en avant sa bonne connaissance de l'état technique de son secteur
- contribuer à la formation des responsables de site et gardien(ne)s en développant une démarche pédagogique et en argumentant les choix et les incidences des travaux engagés pour qu'ils(elles) relayent les informations au quotidien auprès des locataires
- tenir le rôle d'expert technique du(de la) directeur(trice) d'agence notamment en participant aux rencontres institutionnelles - élus locaux, commissions, et aux concertations locatives
- rendre compte de son activité en renseignant les tableaux de bord pour analyser le suivi technique et budgétaire et engager des actions correctives si besoin
- transmettre les informations permettant la mise à jour du document unique pour que l'organisme déclenche les actions à ajuster liées la

prévention des risques professionnels

- participer aux enquêtes de satisfaction des locataires sur le plan technique notamment lors de réhabilitation du patrimoine en identifiant les aspects de l'enquête, avant, pendant et après travaux
- être force de propositions dans une logique d'amélioration continue des prestations et des procédures pour répondre aux enjeux de la maintenance
- utiliser et actualiser la maquette numérique BIM - Building Information Modeling en renseignant les actions de maintenance pour faciliter le travail partagé

2- Diagnostic technique du patrimoine

- surveiller et contrôler périodiquement l'état des bâtiments et des équipements en effectuant de visites pour constater les désordres et hiérarchiser les interventions en fonction du degré d'urgence
 - maîtriser les techniques du constat en utilisant une méthodologie d'auscultation - constat visuel et essais pratiques, pour un contrôle exhaustif du patrimoine
 - suivre une check-list de contrôle et renseigner les fiches de surveillance pour tracer les opérations de surveillance conformément à la réglementation
 - identifier les équipements de sécurité, leur localisation, les points névralgiques et les modes et la périodicité des vérifications pour répondre aux obligations réglementaires et contractuelles de jouissance paisible du logement
 - organiser la surveillance des équipements sensibles pouvant remettre en cause la sécurité des biens et des personnes, en planifiant et en contrôlant les visites périodiques réglementaires par les prestataires sous contrat
 - veiller aux visites régulières de sécurité des équipements sensibles - ascenseurs, sécurité incendie, installations électriques, portes de garages..., par les gardiens en contrôlant les carnets de sécurité
 - prendre des mesures d'urgence et des mesures conservatoires en cas de désordre sur le bâti ou de dysfonctionnement d'un équipement pour préserver la sécurité des personnes et des biens
 - renseigner le registre de sécurité et contrôler les informations transcrites par les personnels de proximité pour assurer la traçabilité des contrôles réglementaires
 - prendre en charge la gestion administrative et technique des sinistres, ... pour déclencher les actions adaptées à la situation
 - s'assurer de la sécurité des lieux et prendre les mesures conservatoires si besoin pour garantir la sécurité et l'utilisation de l'immeuble
 - suivre et activer les garanties réglementaires en cas de réclamation ou de sinistre : Garantie de Parfait Achèvement -GPA, Dommage Ouvrage - DO, multirisque,
 - réaliser les déclarations de sinistres à l'assureur ou transmettre les informations factuelles au service sinistres de l'organisme pour un traitement dans les délais
 - participer aux expertises en représentant les intérêts du bailleur d'une part et ceux du maître d'ouvrage pour optimiser le traitement administratif et technique des sinistres
 - traiter les réclamations techniques des locataires qui demandent une intervention complexe, avec visite à domicile souvent, en appui des équipes de proximité
 - préciser après diagnostic la responsabilité bailleur ou locataire pour définir les modalités de prise en charge technique et financière
 - organiser les interventions en définissant le budget concerné
 - assurer l'organisation de la remise en état des logements - REL en respectant la charte de relocation de l'organisme et en mobilisant les budgets idoines pour garantir les enjeux du REL, qualité de service et optimisation des délais de relocation
 - faire réaliser les diagnostics techniques réglementaires, diagnostics de conformité du patrimoine, lire les résultats et déclencher les interventions éventuelles
 - réaliser des diagnostics techniques en qualifiant, quantifiant et situant les désordres et les dysfonctionnements pour adapter les interventions
 - décrire les désordres en utilisant le vocabulaire adapté du bâtiment et du génie civil et en mobilisant ses connaissances sur le fonctionnement des installations et les principales pathologies pour préciser la nature des actions engagées
 - assurer une veille documentaire sur les nouveaux produits et les nouvelles normes techniques pour actualiser ses connaissances aux situations rencontrées
- ## 3- Gestion des travaux EC-GE
- diagnostiquer les sites qui lui sont rattachés et hiérarchiser les plans d'actions à court terme en intégrant ses contraintes budgétaires, contractuelles et de sécurité
 - définir un plan d'action par dossier en déclinant le plan d'entretien prévisionnel pour coordonner la ou les action(s) retenue(s) au traitement du problème
 - effectuer les démarches administratives de projet dans le respect des réglementations : autorisations d'urbanisme - permis de construire, concessionnaires, déclarations de travaux, architecte des bâtiments de France -ABF, coordonnateur sécurité prévention santé - CSPS ...
 - allouer les moyens financiers au plan d'action en mobilisant les budgets exploitation et/ou investissement, des subventions, voire les garanties et assurances
 - réaliser des demandes de subventions en fonction du projet, certificats d'économie d'énergie, exonération TFPB ...
 - consulter des entreprises, faire réaliser des devis et choisir le prestataire en lien avec ses contraintes techniques, administratives et budgétaires
 - commander des prestations ou des travaux en décrivant précisément la nature des interventions attendues pour limiter les litiges
 - suivre, contrôler la conformité et réceptionner les travaux au regard de la commande pour valider les factures et les transmettre pour paiement
 - transmettre éventuellement au service quittance les montants imputables aux locataires en respectant la réglementation des

réparations locatives

- coordonner et animer les prestataires selon les modalités prévues dans le cahier des charges du contrat pour limiter les gênes occasionnées aux habitants durant les travaux
- ordonnancer les travaux en organisant dans le temps et dans l'espace les interventions des prestataires pour garantir les délais de travaux
- participer à des réunions de chantier en représentant les intérêts du maître d'ouvrage pour garantir le bon déroulement des travaux
- prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer le bon déroulement des interventions au plan de la protection des personnes, de la sécurité des biens, et du respect des clients
- faire appliquer les règles et consignes d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail aux fournisseurs en vérifiant notamment les certifications et habilitations des prestataires pour les travaux réglementés (amiante, plomb, électricité, gaz ...)
- suivre les dossiers diagnostics obligatoires avant travaux et lire le contenu et les conclusions des diagnostics pour adapter les conditions d'intervention des entreprises
- représenter le maître d'ouvrage auprès du coordonnateur SPS – Santé Prévention Sécurité pour optimiser la qualité et la durée du chantier
- définir des cibles environnementales pour tous les processus de l'entretien du patrimoine pour intégrer les engagements de l'organisme issus des axes RSE
- participer à la maîtrise des charges locatives en proposant des installations de moindre consommation, équipements hydro économes, éclairages économiques
- identifier les bâtiments énergivores en analysant les DPE – diagnostic de performance énergétique, pour proposer des améliorations des performances du bâti (isolation, ventilation...)
- proposer des aménagements techniques répondant aux besoins d'un habitat intelligent, en appliquant la politique QHSE - Qualité Hygiène, Sécurité, Environnement, pour améliorer de manière durable la qualité de vie des habitants
- tenir un rôle de conseil technique envers les locataires en expliquant les modalités d'intervention des entreprises pour limiter les litiges
- répondre par écrit aux sollicitations des locataires en précisant les conditions d'intervention pour poser clairement le cadre technique et économique de la prise en charge
- participer à des réunions ou des concertations avec les locataires et/ou associations de locataires en adaptant ses explications pour présenter la nature et le déroulement des interventions
- désamorcer les situations conflictuelles en rappelant les obligations contractuelles du bailleur et du locataire et en adoptant la posture adaptée
- analyser les situations conflictuelles, en repérant les causes, les enjeux, et les contraintes..., pour apporter des éléments constructifs dans l'échange

4- Gestion prévisionnelle – RC et Restructuration

- intégrer dans son activité les intentions du PSP en précisant les enjeux de la maintenance pour donner du sens à son action
- remonter les informations pertinentes de son activité pour permettre la mise à jour du PSP : recensement des besoins, les bâtiments énergivores, les dysfonctionnements récurrents, les éléments impactant l'attractivité du patrimoine
- proposer des classements des immeubles en termes de consommation d'énergies, de sûreté, d'accessibilité ... et accompagnés de préconisations techniques ou technologiques pour orienter la stratégie patrimoniale et environnementale de l'organisme
- contribuer à l'actualisation du plan d'entretien prévisionnel en évaluant les gros travaux à effectuer sur les budgets d'exploitation et d'investissements
- participer à l'élaboration du plan pluriannuel d'entretien et à la programmation des travaux en hiérarchisant les projets
- mettre en place des outils de suivi de travaux pluriannuels d'entretien et de remplacement de composants sur les plans technique, budgétaire et contractuel avec les prestataires
- mettre en œuvre, suivre, contrôler et réceptionner les programmations de travaux annuels dans le respect des contraintes
- analyser le déroulement du plan d'entretien prévisionnel en mesurant les interventions et les résultats pour proposer des améliorations de procédure et/ou d'outils
- mettre en œuvre des projets spécifiques d'amélioration du patrimoine : aménagements pour la gestion des déchets - collecte sélectif, adaptation de patrimoine pour accessibilité, contrôles d'accès pour sûreté ... dans le respect des réglementations en vigueur
- mettre en œuvre la procédure d'adaptabilité dans le cadre du maintien à domicile des personnes âgées et/ou handicapées en tenant compte de la réglementation accessibilité, PMR – Personne à Mobilité Réduite pour répondre à l'évolution sociologique du patrimoine et les besoins liés au parcours résidentiel des occupants
- représenter le maître d'ouvrage lors du passage de la commission de sécurité et assurer les travaux nécessaires aux levées de prescriptions des différents rapports de vérifications techniques
- participer à la réception, à la levée des réserves et aux livraisons des programmes de construction de logements neufs en identifiant les particularités des équipements des logements et de l'immeuble pour une prise en charge technique efficiente - maintenance et informations aux locataires
- préparer la mise en exploitation des immeubles neufs en informant et accompagnant les équipes de proximité dans la découverte de l'immeuble pour leur permettre d'argumenter les visites commerciales notamment
- récupérer toutes les pièces et documents nécessaires pour assurer la gestion technique de l'immeuble
- identifier les points névralgiques pour orienter la surveillance du site et engager les garanties ou assurances adaptées
- être force de proposition pour la détermination des besoins d'intervention technique et de gros entretien sur le patrimoine en travaillant en lien étroit avec la direction du patrimoine sur les opérations de réhabilitations et autre projet de site comme la résidentialisation
- participer au montage des dossiers de réhabilitation en précisant ses constats et diagnostics pour adapter le programme de réhabilitation
- assister aux réunions de chantier réhabilitation pour identifier les conditions des travaux (nature, durée, incidences pour les habitants...)
- assurer l'interface entre le chargé d'opérations et les locataires en les informant sur la nature et les modalités des interventions

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

Technicien(ne) de patrimoine, technicien(ne) de maintenance, chargé(e) de maintenance, chargé(e) de patrimoine, gestionnaire technique, gestionnaire de patrimoine, inspecteur technique, technicien(ne) d'agence, responsable technique d'agence

Codes des fiches ROME les plus proches :

C1501 : Gérance immobilière

I1101 : Direction et ingénierie en entretien infrastructure et bâti

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Le titre est composé de 4 composantes:

- 1- Gestion générale de la maintenance
- 2- Diagnostic technique du patrimoine
- 3- Gestion des travaux EC-GE
- 4- Gestion prévisionnelle - RC et Restructuration

Les évaluations se présentent sous la formes de :

- 8 séries de mini études de cas
- 1 étude de cas complexe
- 1 mise en situation professionnelle
- entretien devant un jury de professionnels auprès duquel le candidat présente son plan d'entretien prévisionnel et répond aux questions des membres du jury.

Bloc de compétence :

| INTITULÉ | DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION |
|--|---|
| Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 31161 - Mise en œuvre de la maintenance | Descriptif : Organisation de la surveillance et des interventions, achats de prestations, de services et de travaux, gestion des budgets maintenance Modalités d'évaluation : 3 études de cas (organisation de l'entretien, budgets et contrats d'entretien) |
| Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 31161 - Communication technique | Descriptif : Information et conseil auprès des équipes de proximité, reporting d'activités et mise à jour des bases de données Modalités d'évaluation : 2 études de cas (suivi de l'entretien par les personnels de proximité, tableaux de bord du suivi technique et budgétaire de l'entretien) |
| Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 31161 - Surveillance et diagnostic du patrimoine | Descriptif : Organise la surveillance du bâti, des équipements de l'immeuble et les dispositifs de sécurité, réalise le diagnostic des désordres et dysfonctionnements Modalités d'évaluation : 2 mini études de cas (veille technique, la sécurité des biens et des personnes) |
| Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 31161 - Gestion de l'entretien quotidien du patrimoine | Descriptif : Gère les sinistres, les réclamations des locataires et la remise en état des logements à la relocation Modalités d'évaluation : 4 mini études de cas (sinistres, réclamations techniques des locataires, remise en état du logement à la relocation et diagnostic technique) |

| INTITULÉ | DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION |
|--|---|
| Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 31161 - Élaboration de Plans d'actions d'EC et de GE | Descriptif : Élaboration des plans d'actions, commande, organisation, suivi et contrôle des travaux, sécurité des chantiers en prenant en compte notamment la maîtrise des consommations d'énergies et la préservation de l'environnement. Communication avec les habitants Modalités d'évaluation : 4 études de cas (diagnostic global d'un site, sécurité des chantiers, maîtrise des énergies et autorisations d'urbanisme et les diagnostics techniques) |
| Bloc de compétence n°6 de la fiche n° 31161 - Gestion des travaux d'investissements de maintenance | Descriptif : Participation à l'élaboration du PEP, suivi, contrôle et réception des programmations de travaux de RC et de restructuration, d'adaptation du patrimoine Modalités d'évaluation : 4 études de cas (PSP, plan d'entretien prévisionnel, accessibilité et projets d'investissement) |

Validité des composantes acquises : illimitée

| CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION | OUINON | 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 | <p>Le jury, composé de 5 à 7 membres, a minima :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 Hlm, Fédération ESH ou OPH) <p><i>La présidence du jury est confiée à un des professionnels représentés (collègue employeur ou salarié)</i></p> |
|---|---|--|

| | 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 "Technicien de patrimoine immobilier social" avec effet du 05 juillet 2014, 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 15/20 certifiés par an

Autres sources d'information :

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

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 :