

**CERTIFICATION**

**« RESPONSABLE DE SITE EN HABITAT SOCIAL »**

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

## 1. Organisation de l'évaluation

Les épreuves permettant d'évaluer les compétences mobilisées par le métier de responsable de site sont constituées d'épreuves écrites, pratiques et orales. Elles se déroulent soit en examen final soit en cours de formation.

Les épreuves sont transversales aux différentes activités :

- une modalité d'évaluation permet de vérifier une ou plusieurs compétences,
- une compétence est évaluée par une ou plusieurs épreuves.

### **Organisation matérielle et périodicité des évaluations**

#### **Organisation :**

Ces épreuves peuvent être organisées en évaluation finale et/ou en contrôle en cours de formation – CCF.

Le choix des modalités d'évaluation est défini par le dispositif de coordination et de pilotage de chaque projet de professionnalisation des responsables de site – le Comité de Pilotage composé de(s) organisme(s) (service RH, N+1, N+2 des candidats) et de l'afpols.

- Les épreuves écrites (examen ou CCF) sont conçues par l'afpols. Le jury valide les résultats des épreuves corrigées par l'équipe pédagogique de l'afpols.
- Les épreuves pratiques (examen et CCF) conçues par l'afpols, se déroulent en salle et sur site. Le jury valide les résultats des épreuves corrigées par l'équipe pédagogique de l'afpols.

- Les épreuves orales (examen) sont réalisées directement devant le jury qui juge la pertinence des réponses apportées à l'aide d'une grille d'évaluation.

#### **Validation :**

- A l'issue de toutes les épreuves (examen et/ou CCF), le candidat peut obtenir la certification complète (les 6 blocs de compétences) ou partielle (de 1 à 5 blocs) ;
- Chaque bloc est obtenu lorsque la moyenne générale des épreuves du certificat est au moins de 10 sur 20.
- L'octroi de la certification est assujéti à l'obtention de tous les blocs.
- Toute note inférieure à 5 sur 20 ne permet pas l'obtention du bloc concerné, seule une validation partielle du titre est alors possible.
- Au vu des résultats, le jury délibère et procède à la remise du titre.
- Le jury peut décider d'attribuer une mention spéciale à un candidat (félicitations du jury, par exemple), pour une épreuve particulièrement bien réussie ou une moyenne générale élevée (supérieure à 15, par exemple).

#### **Périodicité :**

Les évaluations sont organisées à la fin de chaque cycle de formation.

### **Aménagement des épreuves d'évaluation pour les candidats en situation de handicap**

L'afpols a, dans son équipe permanente, une Référente Handicap. Elle intervient au cas par cas pour conseiller les membres du jury ou prendre en charge l'adaptation du déroulement des épreuves. Tout candidat peut saisir la référente pour aménager les modalités d'évaluation ou obtenir l'assistance d'un tiers lors des épreuves d'examen.

Sur conseil de la référente et en accord avec le référentiel de certification, les supports et/ou les modalités pourront être adaptés.

Par exemple, nous avons eu à aménager les temps d'examen (1/3 temps supplémentaire), à imprimer au format A3 les épreuves écrites, à dédier un accompagnateur à une participante non voyante durant toute la durée de l'épreuve.

De façon générale, l'ingénierie des modalités d'évaluation permet d'anticiper l'adaptation du format des épreuves.

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

| RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS   | RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES   | RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION   |  |
|---|--|--|--|
|   |  | MODALITÉS  | CRITÈRES D'ÉVALUATION  |
| <b>DOMAINE D'ACTIVITÉ 1 : ANIMATION D'UNE ÉQUIPE DE PROXIMITÉ</b>                         |  |  |  |
| 1.1 Encadre et anime une équipe de personnels de terrain (gardiens, employés d'immeubles) | <p>C01. Décliner les orientations stratégiques de l'agence en objectifs pour son territoire pour donner du sens à son action et celle de ses collaborateurs</p> <p>C02. Planifier le travail de son équipe pour répondre aux objectifs à atteindre en utilisant des méthodes et des outils d'organisation</p> <p>C03. Définir des objectifs individuels et collectifs pour l'équipe, ainsi que des critères d'évaluation</p> <p>C04. Mettre en œuvre un suivi et un contrôle des activités de son équipe (réalisation des tâches, respect des procédures, utilisation des documents internes...) pour apporter les ajustements nécessaires</p> <p>C05. Faciliter et favoriser la communication avec et dans l'équipe en proposant des outils et procédures spécifiques</p> <p>C06. Conduire des réunions d'équipe visant à informer, expliquer, analyser des dysfonctionnements, rechercher des solutions</p> <p>C07. Gérer des conflits dans le groupe ou avec un collaborateur</p> <p>C08. Conduire des entretiens professionnels avec ses collaborateurs (consignes, régulation...)</p> | <p><b>Travail de recherche personnel :</b><br/>Le candidat intègre dans son étude la dimension managériale, il doit définir les impacts de son projet sur son équipe et les moyens de pilotage</p> <p><b>Étude de cas complexe :</b><br/>Le candidat doit résoudre des situations techniques et/ou sociales en précisant à chaque fois les actions et la posture managériale adaptées</p> <p><b>Mise en situation relationnelle :</b><br/>Le candidat doit résoudre une situation en face à face et adopter la position de manager adaptée.</p> <p><b>EPF éventuel</b></p> | <p>Dans son travail de recherche personnel, le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fait référence aux enjeux et objectifs de l'agence</li> <li>- démontre les conséquences de son projet sur l'équipe</li> <li>- définit des objectifs réalistes et mesurables</li> <li>- précise les modalités de suivi et de contrôle de son équipe</li> </ul> <p>Pour chaque situation à traiter dans l'étude de cas complexe, la dimension managériale est repérée.<br/>Des actions managériales correctives sont proposées (réunion d'équipe, support de travail actualisé, formation)</p> <p>Le candidat démontre qu'il a suivi un schéma d'entretien : rappel de la situation, écoute, questionnement, solutions.<br/>Le candidat démontre son aisance relationnelle et sa posture de manager.<br/>Le gardien ou le locataire en conflit dans la MSR, modifie son comportement et adhère à une solution négociée.</p> |
| 1.2 Forme ses collaborateurs  | <p>C09. Identifier les points faibles et des marges de progression de chaque collaborateur ainsi que ses besoins en formation pour proposer des actions appropriées</p> <p>C10. Transférer ses propres compétences en apportant conseil, information, soutien, formation en s'appuyant sur une démarche pédagogique adaptée</p> <p>C11. Impliquer les équipes dans une démarche d'auto-formation en proposant des outils d'évaluation</p>  | <p><b>Travail de recherche personnel :</b><br/>Le candidat doit préciser dans son étude les besoins en compétences et les moyens pour mettre son équipe à niveau.</p> <p><b>Étude de cas complexe :</b><br/>Le candidat doit repérer pour chaque situation, en plus des aspects techniques, les faiblesses du gardien.</p> <p><b>Mise en situation relationnelle :</b><br/>Le candidat doit résoudre une situation en face à face et identifier le niveau de connaissances du gardien.</p> <p><b>EPF éventuel</b></p>  | <p>Le candidat décrit dans ces préconisations les actions à mettre en œuvre auprès de son équipe. Il précise son rôle dans l'accompagnement des collaborateurs.</p> <p>Chaque situation décrit le besoin en compétences du gardien.<br/>Des actions correctives sont proposées.</p> <p>Le candidat traite séparément les 2 aspects de la mise en situation relationnelle : l'aspect technique et l'aspect formatif.<br/>Le gardien adhère aux solutions proposées.</p>   |

| RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS   | RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES   | RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION   |   |
|---|--|--|---|
|   |  | MODALITÉS  | CRITÈRES D'ÉVALUATION   |
| <b>DOMAINE D'ACTIVITÉ 1 : ANIMATION D'UNE ÉQUIPE DE PROXIMITÉ</b>       |  |  |   |
| 1.3 Participe à l'intégration des nouveaux collaborateurs dans l'équipe | C12. Analyser une fiche de poste et le profil requis pour réussir le recrutement<br>C13. Mettre en œuvre la méthodologie et les techniques de conduite d'entretien de recrutement<br>C14. Assurer la mise en œuvre de la procédure d'intégration (parcours, présentation, rendez-vous et points réguliers...)<br>C15. Définir des actions d'accompagnement et de formation personnalisées au regard du profil recruté et notamment des modalités de travail inclusives permettant l'accueil de collaborateurs en situation de handicap | <b>Mise en situation relationnelle :</b><br>Le candidat doit résoudre une situation en face à face et expliquer les procédures d'intégration d'un gardien.<br><br><b>EPF éventuel</b>  | Le candidat respecte les étapes de l'entretien, la gestion du temps est maîtrisée.<br>Les objectifs, les moyens d'accompagnement et d'évaluation mis en œuvre sont expliqués.   |
| 1.4 Réalise des entretiens d'évaluation annuels                         | C16. Formuler des objectifs clairs, précis, mesurables et réalistes pour chaque collaborateur<br>C17. Évaluer l'atteinte des objectifs en fonction des critères définis pour mesurer les écarts de compétences et les besoins de formation<br>C18. Analyser les demandes individuelles (promotion, mutation, temps de travail, augmentation...) et apporter un avis étayé sur la recevabilité de ces demandes  | <b>Étude de cas complexe :</b><br>Le candidat doit répondre à un gardien qui conteste son entretien annuel.<br><br><b>Mise en situation relationnelle :</b><br>Le candidat doit évaluer en face à face un gardien récemment embauché.<br><br><b>EPF éventuel</b>   | Le déroulement et les conclusions de l'entretien annuel sont rappelés.<br>Le candidat prévoit de recevoir le gardien pour expliquer sa position. Les causes du désaccord sont recherchées.<br><br>La formulation des faits qui alimentent l'évaluation est assertive.<br>Les préconisations sont argumentées. |
| 1.5 Planifie les congés   | C19. Gérer les absences exceptionnelles et les demandes de congés en préservant la qualité de service et le bon fonctionnement du territoire<br>C20. Proposer et mettre en place une organisation des remplacements en s'appuyant sur les procédures de l'organisme<br>C21. Transmettre des informations au service ressources humaines en respectant les procédures internes  | <b>Étude de cas complexe :</b><br>Le candidat doit organiser l'activité du secteur à la suite d'un arrêt maladie d'un de ses gardiens.<br><br><b>EPF éventuel</b>  | Le candidat vérifie que la continuité de service est assurée, il propose des actions palliatives.<br>Il gère sur le plan administratif le congé et le remplacement avec le service RH.  |
| 1.6 Rend compte des différentes activités sur le secteur                | C22. Assurer le suivi de l'activité de son secteur en renseignant les tableaux de bords (réclamations, travaux, budget...)<br>C23. Organiser la remontée des difficultés rencontrées auprès des interlocuteurs idoines (hiérarchie, services du siège, prestataires, locataires...)  | <b>Travail de recherche personnel :</b><br>Le candidat doit préciser dans son étude les modalités de communication des projets en interne.<br><br><b>Étude de cas complexe :</b><br>Le candidat doit transmettre en interne des informations recueillies auprès des gardiens.<br><br><b>EPF éventuel</b> | Le candidat prévoit le reporting de son projet en interne. Il adapte le support de transmission d'informations en fonction des destinataires et de la nature des données.<br><br>Le candidat transmet des informations commentées aux services internes.  |

| RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS   | RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES   | RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION  |  |
|---|--|---|--|
|   |  | MODALITÉS   | CRITÈRES D'ÉVALUATION  |
| <b>DOMAINE D'ACTIVITÉ 2 : SURVEILLANCE DU PATRIMOINE ET ORGANISATION DE L'ENTRETIEN COURANT</b> |  |   |  |
| 2.1 Assure la sécurité technique du patrimoine  | <p>C24. 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</p> <p>C25. Identifier les points névralgiques, les matériels, matériaux et équipements à risques pour mettre en place des contrôles spécifiques</p> <p>C26. Développer une politique de sécurité et de prévention des risques et sinistres en sensibilisant les gardiens et les locataires</p>   | <p><b>Mini étude de cas – technique et sécurité :</b><br/>Le candidat doit traiter les situations proposées en intervenant sur les urgences en priorité.</p> <p><b>Étude de cas complexe :</b><br/>Le candidat doit organiser des interventions techniques à la suite de vandalismes. Il doit traiter les situations à risques en premier.</p> <p><b>Mise en situation relationnelle :</b><br/>Le candidat doit rappeler à ses gardiens les enjeux de la surveillance quotidienne des sites.</p> <p><b>EPF éventuel</b></p> | <p>Le candidat hiérarchise correctement les priorités. Les points névralgiques sont identifiés.</p> <p>Le candidat repère toutes les situations à risque et l'ordre des interventions proposées est exact.</p> <p>Le candidat fait référence à la responsabilité du bailleur. Il rappelle les enjeux de sécurité des biens et des personnes. Les obligations de contrôle sont argumentées.</p> |
| 2.2 Analyse et traite les réclamations techniques des locataires transmises par les gardiens    | <p>C27. 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</p> <p>C28. Établir un diagnostic fiable pour optimiser le délai et les moyens de son traitement</p>   | <p><b>Mini étude de cas – technique et sécurité :</b><br/>Le candidat doit identifier qui du locataire ou du bailleur doit prendre en charge la réparation après avoir défini les causes du désordre.</p> <p><b>Étude de cas complexe :</b><br/>Le candidat doit établir des diagnostics techniques pour préciser la nature des interventions proposées.</p> <p><b>EPF éventuel</b></p>   | <p>Le candidat précise le bon diagnostic technique. Le partage des responsabilités pour la prise en charge des travaux est exact.</p> <p>Les principales causes des désordres sont identifiées.<br/>Les interventions proposées répondent aux diagnostics effectués.</p>   |
| 2.3 Met en œuvre des opérations d'entretien courant y compris les contrats de maintenance       | <p>C29. Organiser le suivi et le contrôle des prestations d'entretien courant du patrimoine (parties communes et privatives), négocier les plannings d'interventions avec les entreprises (espaces verts, chauffage, ménage, encombrants...) pour un service adapté aux contraintes du site</p> <p>C30. Collecter les données sur la qualité des interventions auprès des gardiens, mettre à jour les tableaux de suivi pour apporter des éléments factuels lors de la négociation des contrats de prestations</p> <p>C31. Assurer les relances auprès des prestataires de service et appliquer, si besoin, les pénalités prévues au contrat</p> | <p><b>Étude de cas complexe :</b><br/>A la suite de constats réalisés par un gardien, le candidat doit rappeler ses obligations à une entreprise sous contrat.</p> <p><b>EPF éventuel</b></p>   | <p>Le candidat rappelle et décrit précisément les faits. Il argumente la relance de l'entreprise en s'appuyant sur le cahier des charges. Il fixe des délais et/ou la qualité de la prestation attendue.</p>   |

| RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS   | RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES  | RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION   |   |
|---|---|--|---|
|   |   | MODALITÉS  | CRITÈRES D'ÉVALUATION   |
| <b>DOMAINE D'ACTIVITÉ 2 : SURVEILLANCE DU PATRIMOINE ET ORGANISATION DE L'ENTRETIEN COURANT</b> |   |  |   |
| 2.4 Gère les sinistres  | C32. Prendre les mesures conservatoires pour chaque type de sinistre<br>C33. Appliquer les procédures permettant l'engagement des assurances du locataire et/ou du bailleur pour un traitement optimal du sinistre  | <p><b>Mini étude de cas – technique et sécurité :</b><br/>Le candidat doit identifier le danger et définir le risque de chaque situation proposée.</p> <p><b>Étude de cas complexe :</b><br/>Le candidat doit gérer un sinistre survenu dans un immeuble, il doit organiser le traitement administratif et technique.</p> <p><b>EPF éventuel</b></p>   | <p>Le candidat explique le danger repéré et le risque encouru. Les mesures conservatoires demandées au gardien sont adaptées à la situation.</p> <p>Le candidat identifie la nature de l'assurance qui doit intervenir, la déclaration est réalisée. Les interventions de chacun sont précisées notamment celle du gardien, de l'expert des assurances et de l'entreprise prestataire.</p>  |
| 2.5 Gère le budget d'entretien courant sur son secteur  | C34. Négocier et argumenter le budget annuel d'entretien courant adapté aux besoins du territoire et aux contraintes de l'agence<br>C35. Planifier et suivre les dépenses d'entretien en tenant compte des particularités de chaque quartier, hiérarchiser les priorités pour maintenir la valeur locative de son secteur<br>C36. Rendre compte des sommes budgétées, engagées, utilisées   | <p><b>Travail de recherche personnel :</b><br/>Le candidat doit préciser dans son étude les modalités l'impact de son projet sur le plan budgétaire.</p> <p><b>EPF éventuel</b></p>  | <p>La programmation budgétaire est cohérente avec le plan d'actions du projet.</p> <p>Les points de vigilance concernant la maîtrise du budget entretien sont identifiés.</p>   |
| 2.6 Gère les états des lieux  | C37. 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<br>C38. Chiffrer rigoureusement les désordres identifiés lors d'un état des lieux dans le cadre des contraintes législatives et réglementaires visant le partage de responsabilités<br>C39. 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 | <p><b>Mini étude de cas – État des lieux :</b><br/>Le candidat doit préciser dans ces études de cas tous les aspects liés aux états des lieux (réglementaire, technique, méthodologique, procédural, relationnel) pour chaque étape de l'activité (constat, chiffrage, visite-conseil).</p> <p><b>Épreuve pratique - État des lieux :</b><br/>Le candidat réalise dans un logement un constat d'état des lieux devant un examinateur qui évalue tous les aspects de cette activité.<br/>Il réalise le chiffrage d'un constat EDL à partir d'un barème et d'une grille de vétusté.</p> <p><b>EPF éventuel</b></p> | <p>Le candidat précise le cadre réglementaire de l'EDL, il décrit précisément la méthodologie du constat, les techniques de constat sont maîtrisées.</p> <p>Les enjeux de la visite-conseil sont identifiés et les conseils donnés au locataire sont corrects et argumentés.</p> <p>La méthode de constat est rigoureuse (constats repérés), la description des désordres est précise, le document de constat EDL est exploitable<br/>Le chiffrage est cohérent avec le constat proposé, le partage de responsabilité est correct, l'application de la vétusté est cohérente avec la situation.</p> |

| RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS   | RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES  | RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION  |  |
|---|---|---|--|
|   |   | MODALITÉS   | CRITÈRES D'ÉVALUATION  |
| <b>DOMAINE D'ACTIVITÉ 2 : SURVEILLANCE DU PATRIMOINE ET ORGANISATION DE L'ENTRETIEN COURANT</b> |   |   |  |
| 2.7 Remet en état les logements pour la relocation  | <p>C40. 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> <p>C41. Commander les travaux à réaliser au regard des contraintes juridiques et financières pour garantir au repreneur les obligations de décence du logement</p> <p>C42. Assurer le suivi et le contrôle des travaux et des factures</p> | <p><b>Mini étude de cas – État des lieux :</b><br/>Le candidat doit gérer la remise en état d'un logement après l'état des lieux de sortie dans le respect de la procédure proposée.</p> <p><b>Épreuve pratique - État des lieux :</b><br/>Le candidat doit définir les travaux qui seront réalisés pour la relocation et chiffrer ces interventions dans le cadre du budget alloué.</p> <p><b>EPF éventuel</b></p> | <p>Le candidat explique les objectifs et contraintes de la remise en état du logement. Il distingue les travaux relevant de la sécurité, de l'amélioration et de l'embellissement.</p> <p>Le candidat précise la nature et la chronologie des travaux proposés dans le cadre de la REL, ces travaux prennent en compte la sécurité et les orientations de l'organisme. Le budget est respecté.</p> |

| RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS   | RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES   | RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION   |   |
|---|--|--|---|
|   |  | MODALITÉS  | CRITÈRES D'ÉVALUATION   |
| <b>DOMAINE D'ACTIVITÉ 3 : GESTION DES RELATIONS DE PROXIMITÉ</b>          |  |  |   |
| 3.1 Organise la relation de proximité avec les locataires                 | C43. Adapter son discours et son comportement aux familles accueillies pour faciliter leur intégration<br>C44. 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  | <p><b>Mise en situation relationnelle :</b><br/>Le candidat doit expliquer aux gardiens la posture adaptée pour représenter le bailleur sur le terrain.</p> <p><b>Travail de recherche personnel :</b><br/>Le candidat doit préciser dans son étude les moyens de communication destinée aux habitants ou en interne.</p> <p><b>EPF éventuel</b></p>   | <p>Le candidat explique les notions de représentation, d'image de marque et de qualité de service.</p> <p>Les moyens et les techniques de communication sont adaptées à chaque type d'interlocuteur, l'argumentation des informations transmises aux habitants est claire et adaptée</p>  |
| 3.2 Intervient auprès des locataires dans le cadre du contrat de location | C45. Informer et expliquer les différents aspects du contrat de location pour anticiper toute situation hors contrat<br>C46. Formuler oralement ou par écrit des rappels au bail circonstanciés pour un traitement à l'amiable des situations<br>C47. Apporter aux gardiens un second niveau d'intervention pour résoudre des situations complexes de non-respect du bail<br>C48. Identifier les situations à risques et les prévenir en expliquant aux locataires les risques encourus par un éventuel traitement contentieux | <p><b>Mini étude de cas : gestion locative :</b><br/>Le candidat doit traiter des situations non conformes aux engagements du bail en précisant les termes juridiques et en utilisant le bon argument.</p> <p><b>Mise en situation relationnelle :</b><br/>Le candidat doit transmettre à un gardien des éléments réglementaires pour répondre à une question d'un locataire.</p> <p><b>EPF éventuel</b></p> | <p>Pour chaque situation de rappel au bail, la référence réglementaire est exacte et la reformation des termes techniques est adaptée.</p> <p>Le niveau d'intervention et/ou de délégation dans la gestion des situations est adapté.</p> <p>Les explications sont claires et adaptées à la situation, l'argumentation des actions mises en œuvre est en accord avec la réglementation, les risques encourus sont précisés.</p> |
| 3.3 Gère les conflits de voisinage en appui des gardiens                  | C49. Identifier et analyser les situations conflictuelles : enjeux, causes, difficultés ...<br>C50. Conduire un entretien avec la ou les personnes impliquées dans le conflit en mettant en œuvre les techniques de communication adaptées<br>C51. 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><b>Mise en situation relationnelle :</b><br/>Le candidat doit résoudre une situation conflictuelle en face à face en appliquant une démarche de résolution de problème.</p> <p><b>Mini étude de cas : gestion locative :</b><br/>Le candidat doit préciser le cadre juridique pour chaque situation de conflits de voisinage.</p> <p><b>EPF éventuel</b></p>  | <p>Le candidat met en œuvre une démarche efficace : les faits sont rappelés, les causes recherchées et les préconisations argumentées. La posture est adaptée, la neutralité du médiateur est respectée</p> <p>Le choix de l'intervention du bailleur dans le conflit est conforme au contexte réglementaire, les références aux clauses du bail sont exactes.</p>  |

| RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS  | RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES  | RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION   |   |
|--|---|--|---|
|  |   | MODALITÉS  | CRITÈRES D'ÉVALUATION   |
| <b>DOMAINE D'ACTIVITÉ 3 : GESTION DES RELATIONS DE PROXIMITÉ</b>   |   |  |   |
| 3.4 Traite les troubles de voisinage en phase amiable              | <p>C52. Identifier le degré de complexité d'une situation de trouble de voisinage pour apporter le cas échéant un soutien aux gardiens</p> <p>C53. Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème pour gérer le trouble à l'amiable</p> <p>C54. 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</p> <p>C55. Rédiger des écrits professionnels factuels en utilisant des termes techniques appropriés pour rendre compte d'une situation ou d'une décision</p> | <p><b>Mise en situation relationnelle :</b><br/>Le candidat doit gérer une situation de trouble de voisinage en recevant le plaignant et le fauteur.</p> <p><b>Mini étude de cas : gestion locative :</b><br/>Le candidat doit identifier si les situations proposées constituent juridiquement des troubles de voisinage.</p> <p><b>Étude de cas complexe :</b><br/>Le candidat doit accompagner le gardien sollicité par un plaignant dans le traitement amiable du trouble de voisinage.</p> <p><b>EPF éventuel</b></p> | <p>Le candidat rappelle les faits, recueille les points de vue, fait référence aux engagements du bail, négocie des solutions, vérifie l'implication des deux parties.</p> <p>La qualification juridique des situations en troubles de voisinage et les arguments utilisés sont exacts. Les préconisations de traitement sont adaptées. La définition d'un trouble de voisinage et ses différentes phases de traitement sont maîtrisées.</p> <p>Le candidat prévoit de vérifier avec le gardien si la situation constitue un trouble, il cherche à identifier les démarches déjà réalisées, il conseille sur les suites à donner. Il vérifie que tous ces éléments soient tracés.</p> |
| 3.5 Prend part à la politique de peuplement de son secteur         | <p>C56. 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</p>  | <p><b>Mini étude de cas : gestion locative :</b><br/>Le candidat doit préciser les conditions d'accès au logement social.</p> <p><b>Travail de recherche personnel :</b><br/>Le candidat doit intégrer dans son projet une analyse de la population logée dans son secteur pour ajuster ses préconisations.</p> <p><b>EPF éventuel</b></p>   | <p>Les conditions d'accès au logement social et la procédure d'attribution sont identifiées. Les étapes sont précisées (enregistrement, instruction, décision de la demande).</p> <p>L'analyse des données sociales du secteur est ciblée, elle permet d'obtenir des éléments impactant les préconisations du projet.</p>   |
| 3.6 Commercialise les logements et fidélise les clients locataires | <p>C57. Caractériser les profils des clients, identifier leurs besoins et attentes pour adapter aux candidats les outils de l'accueil commercial</p> <p>C58. Repérer les caractéristiques du patrimoine (logement, groupe, environnement, services) pour apporter les réponses et les conseils au cours d'une visite de logement</p> <p>C59. Élaborer des outils de commercialisation locative adaptés aux causes de la vacance dans son périmètre</p>  | <p><b>Mini étude de cas : gestion locative :</b><br/>Le candidat doit expliquer les principales causes et les moyens et leviers pour lutter contre la vacance des logements.</p> <p><b>EPF éventuel</b></p>  | <p>Le candidat identifie au moins 3 causes de la vacance. Les propositions d'action commerciale sont adaptés avec les objectifs visés et les contraintes en présence.</p>   |

| RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS  | RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES   | RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION  |  |
|--|--|---|--|
|  |  | MODALITÉS   | CRITÈRES D'ÉVALUATION  |
| <b>DOMAINE D'ACTIVITÉ 3 : GESTION DES RELATIONS DE PROXIMITÉ</b>                 |  |   |  |
| <b>ACTIVITÉS COMPLÉMENTAIRES</b>   |  |   |  |
| 3.7 Organise le recouvrement des loyers et des charges réalisés par les gardiens | <p>C60. Définir une procédure de recouvrement des loyers adaptée à chaque secteur : distribution des avis d'échéance, réception des paiements</p> <p>C61. Mettre en œuvre un contrôle des bordereaux d'encaissements des gardiens en vue de leur transmission au siège</p> <p>C62. 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</p>  | <p><b>Mini étude de cas : gestion locative :</b><br/>Le candidat doit expliquer les rubriques d'un avis d'échéance et les modalités de paiement du loyer.</p> <p><b>EPF éventuel</b></p>  | <p>Toutes les rubriques sont expliquées.<br/>Tous les moyens de paiement sont identifiés et les avantages de chacun sont argumentés.</p>   |
| 3.8 Gère les impayés locatifs en phase précontentieuse                           | <p>C63. 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</p> <p>C64. 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> <p>C65. Assurer aux services comptables ou contentieux une transmission claire et régulière des informations recueillies au cours de ces relances</p> | <p><b>Mise en situation relationnelle :</b><br/>Le candidat doit, en renfort du gardien, convaincre un locataire du paiement de son loyer et lui expliquer les risques encourus.</p> <p><b>Mini étude de cas : gestion locative :</b><br/>Le candidat doit donner la définition d'un impayé locatif, expliquer les étapes du recouvrement et les risques encourus par le débiteur.</p> <p><b>Étude de cas complexe :</b><br/>Le candidat doit aider le gardien à répondre à un locataire qui menace de ne plus payer son loyer si les travaux prévus ne sont pas réalisés.</p> <p><b>EPF éventuel</b></p> | <p>Le candidat cherche à identifier le contexte de la situation, il fait référence aux bons arguments, propose d'informer le locataire sur les moyens à mobiliser et explique les risques encourus.</p> <p>Le candidat donne les bons éléments de définition d'un impayé locatif, il précise les étapes de recouvrement (amiable, précontentieux, contentieux), les acteurs de la chaîne de traitement et les risques encourus.</p> <p>Le candidat recherche le contexte factuel de cette menace, il fait référence à la réglementation, il propose des solutions réalistes au regard de la situation du débiteur.</p> |

| RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS   | RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES  | RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION   |  |
|---|---|--|--|
|   |   | MODALITÉS  | CRITÈRES D'ÉVALUATION  |
| <b>DOMAINE D'ACTIVITÉ 4 : PARTICIPATION AUX ÉVOLUTIONS DE SON TERRITOIRE</b>  |   |  |  |
| 4.1 Participe à la mise en œuvre d'opérations sur son secteur (livraison de groupes neufs, réhabilitations, résidentialisation) | <p>C66. Valoriser le logement, le groupe, l'environnement et les services existants pour la livraison d'un groupe neuf</p> <p>C67. Appréhender les objets et les limites d'une concertation avec les habitants pour conclure des accords pérennes</p> <p>C68. Maîtriser les méthodes et outils de la communication de concertation locative pour mobiliser les habitants dans un projet de réhabilitation</p> <p>C69. 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</p> | <p><b>Étude de cas complexe :</b><br/>Le candidat doit préparer une réunion avec le service de la construction en vue de la livraison d'un nouvel immeuble.</p> <p>Il doit également impliquer son équipe dans la préparation de la réunion bilan d'une réhabilitation.</p> <p><b>EPF éventuel</b></p>   | <p>Le candidat liste les informations à recueillir (particularités techniques de l'immeuble et des logements, la date de livraison pour organiser les visites ...).</p> <p>Il identifie les éléments caractéristiques du quartier (avantages et inconvénients)</p> <p>Le candidat organise un temps de travail pour la fin du chantier avec le ou les gardiens concernés. Il liste l'ensemble des éléments d'analyse (relations avec les entreprises, propreté du chantier, qualité des interventions, communication par et avec le bailleur ...).</p> |
| 4.2 Gère le vieillissement et les dégradations du patrimoine  | <p>C70. Analyser les dysfonctionnements et les désordres récurrents sur son patrimoine par la lecture des tableaux de bord et transmettre au service Patrimoine</p> <p>C71. Proposer des travaux dans le cadre des investissements programmables (Plan Stratégique du Patrimoine – PSP) visant le maintien de la valeur locative de son territoire</p>  | <p><b>Mini étude de cas – technique et sécurité :</b><br/>Le candidat doit expliquer la façon dont il analyse les dysfonctionnements sur son secteur et les actions qu'il conduit face à des désordres récurrents dans les logements.</p> <p><b>EPF éventuel</b></p>   | <p>Le candidat cite plusieurs pistes de repérage des points névralgiques, les modalités de surveillance et de contrôle impliquant les gardiens sont identifiées.</p> <p>Les travaux proposés relèvent bien de d'investissement et non de l'entretien courant</p>   |
| 4.3 Propose des améliorations dans le cadre de la maîtrise des charges et du développement durable                              | <p>C72. Identifier les postes maîtrisables dans les charges locatives (consommations individuelles ou collectives) pour proposer une optimisation des dépenses énergétiques</p> <p>C73. Organiser et conduire des campagnes de sensibilisation au développement durable des locataires et agents de terrain (maîtrise des énergies, collecte sélective des ordures ménagères...)</p>  | <p><b>Travail de recherche personnel :</b><br/>Le candidat doit préciser dans son étude les moyens de participer à la maîtrise des dépenses des locataires et notamment des énergies.</p> <p><b>Étude de cas complexe :</b><br/>Le candidat doit expliquer à un locataire le montant élevé de ses charges et le conseiller sur les postes de dépenses pouvant être optimisés.</p> <p><b>EPF éventuel</b></p> | <p>Les préconisations décrites dans le projet prennent en compte la maîtrise des énergies et donc des dépenses pour le bailleur et les locataires.</p> <p>Le candidat identifie les postes de dépenses en lien avec l'usage du logement et donc sous la responsabilité du locataire. Il préconise des modalités réalistes d'utilisation des équipements et des fluides.</p>  |

| RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS   | RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES   | RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION  |   |
|---|--|---|---|
|   |  | MODALITÉS   | CRITÈRES D'ÉVALUATION   |
| <b>DOMAINE D'ACTIVITÉ 4 : PARTICIPATION AUX ÉVOLUTIONS DE SON TERRITOIRE</b>                            |  |   |   |
| <b>ACTIVITÉS COMPLÉMENTAIRES</b>  |  |   |   |
| 4.4 Accompagne les actions issues d'un projet de gestion de proximité (GUP, PGS, animations locales...) | C74. Repérer les enjeux, les dispositifs et les principaux outils d'un projet de proximité (diagnostic, suivi, évaluation) pour mobiliser son équipe efficacement<br>C75. Mobiliser des habitants dans une démarche projet pour une appropriation des enjeux et des moyens<br>C76. Argumenter auprès des personnels de terrain sur les changements de comportements et de pratiques attendus et les accompagner dans cette évolution   | <b>Travail de recherche personnel :</b><br>Le candidat doit inclure dans son projet la participation des habitants.<br><br><b>EPF éventuel</b>  | Le projet du TRP fait référence et s'inscrit dans un projet de proximité. La participation des habitants est effective, les moyens à développer sont expliqués, les enjeux attendus sont identifiés.<br>Ce projet implique le personnel de proximité.   |
| 4.5 Participe à la concertation avec les habitants  | C77. 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<br>C78. Mener une concertation avec les habitants en analysant les conditions d'habitat et le cadre de vie à partir de ses tableaux de bord  | <b>Étude de cas complexe :</b><br>Le candidat doit expliquer à un locataire le cadre et les enjeux de la concertation locative.<br><br><b>EPF éventuel</b>  | Le candidat fait référence à la réglementation, il précise les avantages mutuels de cette négociation.  |
| 4.6 Participe à des projets locaux regroupant des partenaires   | C79. 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<br>C80. Constituer et développer un réseau de partenaires (collectivités locales, associations, institutions...) pour traiter les situations sociales complexes et représenter le bailleur dans ces instances tout en restant dans le cadre de sa délégation<br>C81. Prendre la parole en public pour expliquer objectivement une situation et son mode de traitement | <b>Travail de recherche personnel :</b><br>Le candidat doit préciser son rôle dans des instances de quartier du type CLS<br><br><b>Mise en situation relationnelle :</b><br>Le candidat doit expliquer à un travailleur social la position du bailleur au regard du comportement complexe d'une famille.<br><br><b>EPF éventuel</b> | Le candidat précise le rôle et le fonctionnement de ce dispositif partenarial, il précise les limites de son intervention.<br><br>Le candidat fait preuve d'une aisance relationnelle, le message est clair et factuel.<br>Il affirme sa position avec une volonté de résoudre la situation et en évitant les blocages. |
| 4.7 Participe à l'organisation et au fonctionnement d'une copropriété                                   | C82. 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...)<br>C83. Identifier les rôles et fonctions des différents acteurs impliqués dans la copropriété pour solliciter le bon interlocuteur en cas de difficulté   | <b>Mini étude de cas : gestion locative :</b><br>Le candidat doit décrire les fondamentaux de la gestion d'une copropriété.<br><br><b>EPF éventuel</b>  | Le candidat précise le fonctionnement, les instances et les acteurs dans une copropriété.<br>Il explique le contexte spécifique du gardien dans la copropriété, la gestion des charges et la communication à mettre en œuvre.   |

**SYNTHÈSE : nature et modalités des épreuves de certification**

| Composantes de la certification                                | Évaluateur | Déroulement / Contenu / Durée  |
|--|------------|--|
| <b>MEC-GL</b><br>10 mini-études de cas<br>– Gestion locative   | afpols*    | <b>Mini-études de cas</b><br>Le candidat doit gérer des situations simples quotidiennes centrées sur les différents thèmes de ses activités. Les 3 séries sont réunies dans un livret MEC et il traite dans l'ordre de son choix les 25 situations.<br>Chaque mini-étude de cas est composée d'un contexte, de questions ouvertes et fermées.  |
| <b>MEC-TS</b><br>10 mini-études de cas<br>– Technique/sécurité | afpols*    | <u>Deux éléments sont évalués :</u><br>- les savoirs dans chaque domaine (gestion locative, technique/sécurité et cadre réglementaire des EDL), bases du cadre d'intervention quotidien<br>- l'exploitation de ces connaissances en situation : capacité à expliquer et/ou à contextualiser dans une situation donnée, à argumenter des décisions  |
| <b>MEC-EDL</b><br>5 mini-études de cas -<br>État des lieux     | afpols*    | <b>Durée :</b> 2 heures pour les 3 séries  |
| <b>ECC</b><br>Étude de cas<br>complexe                         | afpols*    | <b>Étude de cas complexe</b><br>Mise en situation type assesment center, le candidat est mis dans la situation d'un responsable de site qui revient après une absence, congés par exemple. Il est en poste dans une entreprise et une organisation fictives. L'étude de cas est contextualisée (description du site, de l'organisme, de l'équipe, du patrimoine géré). Il prend connaissance d'un ensemble de messages et de courriers qu'il doit traiter. Il doit, entre autres, tenir compte d'un ensemble d'informations pour organiser son planning et prioriser ses actions.<br><u>Trois niveaux d'évaluation :</u><br>- la dimension technique : pertinence technique des réponses apportées à chaque situation<br>- l'organisation : priorisation du traitement des situations, délégation de certaines tâches, prise en compte des éléments du contexte général de l'EC et de la présentation de chaque situation<br>- la posture de manager : le candidat affirme sa position de manager dans le traitement des situations, les actions à mener auprès des équipes<br><b>Durée :</b> 2 heures |
| <b>MSR</b><br>Mise en situation<br>relationnelle               | jury       | <b>Mise en situation relationnelle</b><br>Le candidat est mis en situation à partir d'un jeu de rôle centré sur des situations de relations avec des gardiens et/ou des locataires. Le candidat tient le rôle du responsable de site et est confronté à 1 ou 2 comédiens jouant le rôle des locataires et/ou des gardiens. Toutes les situations, conçues à partir de cas réels et tirées au sort, font appel à des compétences de manager.<br><u>Deux dimensions sont évaluées :</u><br>- le fond : exactitude des réponses (réglementation, diagnostic technique, procédures...), la pertinence des propositions de résolution de situation<br>- la forme : conduite d'entretien, posture du manager, affirmation de soi<br><b>Durée :</b> 5 minutes de préparation, 10 à 15 minutes de jeu, 10 minutes de questions réponses du jury  |

\* Les épreuves sont conçues par l'afpols. Le jury valide les résultats des épreuves corrigées par l'équipe pédagogique de l'afpols et tenues à sa disposition.

| Composantes de la certification                         | Évaluateur | Déroulement / Contenu / Durée  |
|---|------------|--|
| <b>EP – EDL</b><br>Épreuve pratique –<br>État des lieux | afpols*    | <p>L'épreuve se déroule en 2 temps :</p> <p><b>1- le candidat réalise le constat d'état des lieux</b>, dans une partie d'un logement mis à disposition par un bailleur social (une pièce sèche, une pièce humide, l'entrée) ; il est observé par l'examineur.</p> <p><u>Trois éléments sont évalués :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la méthodologie du constat (circulation dans le logement, qualité des essais et tests effectués sur les équipements, contrôle systématique des équipements liés à la sécurité)</li> <li>- la dimension technique : exhaustivité des désordres constatés, utilisation du vocabulaire technique approprié)</li> <li>- la rédaction du constat d'EDL (précision de la qualification des désordres, document propre et lisible, signatures des 2 parties ...)</li> </ul> <p><b>2- Le candidat réalise le chiffrage d'un état des lieux</b>. Il dispose des documents nécessaires à l'épreuve (EDL entrant, grilles de chiffrage, fiche technique du logement précisant les travaux effectués)</p> <p><u>Deux éléments sont évalués :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'utilisation des abaques de chiffrage et la justesse des calculs</li> <li>- l'imputation des travaux au bailleur ou au locataire, avec ou sans application de la vétusté</li> </ul> <p><b>Durée : 30 minutes pour le constat et 30 minutes pour le chiffrage</b></p>   |
| <b>TRP</b><br>Travail de recherche<br>personnel         | jury       | <p><b>Travail de recherche personnel</b></p> <p>Un des enjeux de cet exercice est d'accompagner le candidat dans l'appropriation d'une <b>démarche de résolution de problème</b> (identification et définition d'un problème, analyse des causes/conséquences et préconisations d'amélioration). Outil quotidien du responsable de site, cette démarche est mise en pratique concrète par un exercice conduit tout au long de la formation. Ce travail de recherche, visant à apporter des améliorations à une situation réelle rencontrée dans sa pratique, porte sur un thème choisi par le candidat en début de parcours, à dominante technique, sociale, d'animation d'équipe... La dimension de manager doit dans tous les cas être le vecteur de ce travail.</p> <p>Ce travail fait l'objet d'un document écrit, présenté au jury.</p> <p><u>Trois dimensions sont évaluées :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le document écrit : présentation du document, plan et structure, modes de présentation des informations – photos, tableaux, schémas, interviews ...</li> <li>- la méthodologie : choix du sujet, traitement, recherche documentaire, pertinence des propositions, peut être un outil de décision</li> <li>- la présentation orale : clarté de l'exposé, capacité à argumenter, à répondre aux questions du jury, support d'exposé</li> </ul> <p><b>Durée : 15 à 20 minutes par candidat pour la présentation du travail au jury</b></p> |
| <b>EPF</b><br>Entretien<br>professionnel final          | jury       | <p>L'entretien avec le jury permet de revenir sur des éléments évalués par d'autres modalités, qui demandent des précisions (les résultats sont communiqués aux membres du jury en amont). Le jury cherche à déterminer si les objectifs visés par la certification sont atteints et notamment les compétences qui ont été que partiellement démontrées.</p> <p>L'entretien peut donc porter sur l'ensemble des compétences évaluables sans pour autant toutes les aborder.</p> <p><b>Durée : 5 à 15 minutes par candidat</b></p>  |