

**CERTIFICATION**  
**« CHARGÉ.E DE GESTION LOCATIVE SOCIALE »**  
**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 chargé.e de gestion locative 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 4 blocs de compétences) ou partielle (de 1 à 3 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

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>DOMAINE D'ACTIVITÉ 1 : GESTION DES ATTRIBUTIONS ET COMMERCIALISATION LOCATIVE</b>			
1.1 Gère l'enregistrement de la demande de logement	<p>C01. Renseigner les demandeurs sur la procédure d'attribution en précisant le délai d'instruction et les pièces à fournir pour limiter les relances</p> <p>C02. Conduire un entretien avec le candidat locataire pour identifier ses besoins, attentes et contraintes afin d'identifier le produit cible</p> <p>C03. Présenter l'offre locative : les disponibilités et les fonctionnalités du logement, l'environnement des logements (services publics, transport) pour orienter le demandeur dans son choix préférentiel</p> <p>C04. Appliquer les règles d'utilisation des outils de traitement des informations relatives aux demandeurs de logement et repérer les limites afin de respecter la réglementation liée à la lutte contre les discriminations</p> <p>C05. Enregistrer la demande de logement dans le fichier de la demande et délivrer le récépissé précisant le numéro unique</p> <p>C06. Appliquer les règles particulières aux publics spécifiques, jeunes, étrangers, majeurs protégés... lors du recueil de la demande</p>	<p><b>Mini étude de cas Attributions</b> Le candidat doit traiter des demandes de logement dans le respect de la réglementation et de la procédure.</p> <p><b>Travail de recherche personnel :</b> Le candidat doit analyser la procédure de commercialisation locative.</p> <p><b>Mise en situation relationnelle :</b> Le candidat doit expliquer à un demandeur la procédure d'attribution d'un logement.</p> <p><b>EPF éventuel</b></p>	<p>Les conditions et la procédure sont identifiées et expliquées.</p> <p>Les conditions particulières et les justificatifs demandés sont exacts</p> <p>Les éléments discriminants sont identifiés</p> <p>Le profil du candidat est clairement identifié.</p> <p>La liste des caractéristiques liées à l'immeuble et au quartier (avantages et inconvénients) est exhaustive.</p> <p>Les explications sont exactes et les conditions d'accès sont clairement présentées.</p>
1.2 Gère les demandes de mutations des locataires en place	<p>C07. Apporter des réponses pertinentes aux demandes de mutation des locataires en place dans le cadre des enjeux de la mobilité résidentielle et ses liens avec la qualité de service</p> <p>C08. Repérer les points de procédure et les outils de gestion des mutations pour organiser les mouvements de locataires en collaboration avec les différents services de l'agence</p> <p>C09. Vérifier les conditions de recevabilité de la demande de mutation au regard des critères de la procédure interne notamment les conditions suspensives</p>	<p><b>Mini étude de cas Attributions</b> Le candidat doit traiter une demande de mutation dans le respect de la réglementation et de la procédure.</p> <p><b>Mise en situation relationnelle :</b> Le candidat doit expliquer à un locataire la procédure d'attribution d'un nouveau logement.</p> <p><b>EPF éventuel</b></p>	<p>Les enjeux de la mobilité résidentielle sont expliqués.</p> <p>Les conditions énoncées pour la mutation sont exactes.</p> <p>Les impacts d'une mutation pour les collaborateurs de l'agence sont identifiés.</p>
1.3 Gère l'instruction de la demande de logement	<p>C10. Intégrer les enjeux et les impacts des réglementations en vigueur (lutte contre l'exclusion, Droit au Logement Opposable - DALO, Mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion - MLLE, Engagement national pour le logement - ENL, Accès au logement et urbanisme rénové - ALUR ...) Pour organiser la (re)location des logements</p> <p>C11. Rechercher les demandes en cours dans le fichier de la demande qui répondent aux spécificités du logement libéré (catégorie, taille, montant du loyer de logement libéré ...)</p> <p>C12. Informer et assurer l'interface avec le(s) réservataire(s) le cas échéant</p> <p>C13. Prendre contact avec les demandeurs identifiés pour actualiser la demande et réunir les pièces permettant d'instruire la demande</p> <p>C14. Identifier les ressources de la famille et apprécier la solvabilité du candidat en calculant le reste à vivre au regard du logement identifié</p>	<p><b>Mini étude de cas Attributions</b> Le candidat doit traiter l'instruction des demandes de logement dans le respect de la réglementation et de la procédure.</p> <p><b>Travail de recherche personnel :</b> Le candidat doit préciser les étapes de la procédure d'instruction des demandes de logements.</p> <p><b>EPF éventuel</b></p>	<p>Les travaux (logement décent), le choix des candidats (dont DALO), les réservataires sont au moins cités</p> <p>Le choix des candidatures est justifié.</p> <p>Les réservataires réglementaires et conventionnels sont cités.</p> <p>Les modes de travail sont précisés.</p> <p>Les pièces réglementaires pour l'accès au logement sont précisées.</p> <p>Les différentes catégories de revenus sont citées.</p> <p>Le calcul de solvabilité est juste et l'analyse est pertinente.</p>

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>DOMAINE D'ACTIVITÉ 1 : GESTION DES ATTRIBUTIONS ET COMMERCIALISATION LOCATIVE</b>			
1.4 Gère le passage en CALEOL	<p>C15. Organiser sur le plan administratif le déroulement de la Commission d'Attributions des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements - CALEOL (ordre de passage, bordereau de décisions, invitations)</p> <p>C16. Associer à chaque logement les candidatures identifiées dans le respect de la réglementation en vigueur et du règlement intérieur de la CALEOL et préparer les fiches des candidats</p> <p>C17. Présenter les situations des candidats identifiés pour chaque logement en mettant en relief les spécificités de chaque ménage proposé (situations d'urgence, risques potentiels, adéquation avec les critères de la CALEOL) pour permettre aux membres de la commission de choisir objectivement l'attributaire</p> <p>C18. Exposer une situation sociale en respectant les obligations issues de la non-discrimination, de son devoir de discrétion et de réserve</p> <p>C19. Gérer des actes administratifs consécutifs à la CALEOL (bordereau de la commission, courrier de réponse aux candidats, argumentation des refus, information des réservataires) dans le respect de la réglementation</p> <p>C20. Actualiser les fichiers de la demande pour assurer la traçabilité du traitement</p>	<p><b>Mini étude de cas Attributions</b> Le candidat doit classer des demandes pour passage en commission et préciser les critères retenus.</p> <p><b>Travail de recherche personnel :</b> Le candidat doit préciser la démarche de passage en commission</p> <p><b>Mise en situation relationnelle :</b> Le candidat doit expliquer à un candidat le fonctionnement de la CALEOL.</p> <p><b>EPF éventuel</b></p>	<p>Le choix des candidatures est justifié. Les informations transmises sont adaptées aux décisions à prendre et dans la limite de la délégation. Les réponses sont factuelles, sans jugement de valeurs.</p> <p>La procédure est intégrée.</p> <p>Les notions de critères, de priorité sont expliquées.</p>
1.5 Fait visiter le logement au candidat	<p>C21. Présenter les caractéristiques du patrimoine (logement, groupe, environnement, services) pour mettre en avant l'attractivité du produit logement</p> <p>C22. Faire visiter un logement en utilisant une méthodologie qui permet de mettre en avant les avantages du logement</p> <p>C23. Identifier les besoins, attentes et contraintes du candidat locataire en termes d'installation dans le logement, pour personnaliser la réponse en adaptant son argumentation</p> <p>C24. Répondre aux objections du candidat en privilégiant les avantages aux inconvénients du logement et de son environnement</p>	<p><b>Mise en situation relationnelle :</b> Le candidat doit expliquer à un candidat les caractéristiques d'un potentiel logement (avantages et inconvénients)</p> <p><b>EPF éventuel</b></p>	<p>Les arguments avancés concernent le logement, ses équipements, le fonctionnement de l'immeuble et le quartier. Les étapes de l'entretien sont identifiables Les objections sont traitées.</p>
1.6 Participe à la politique de peuplement de son secteur	<p>C25. Proposer un classement des demandes en lien avec le patrimoine géré pour identifier les candidatures idoines à chaque relocation</p> <p>C26. Renseigner les outils de suivi des mouvements locatifs et de l'occupation sociale des immeubles pour permettre de mesurer l'évolution de la mixité sociale et du peuplement de son secteur</p> <p>C27. Favoriser, par une sélection précise, l'accueil de ménages dans son secteur au regard des enjeux de mixité sociale, de prévention des risques de discrimination et du relogement dans le cadre d'opérations de renouvellement urbain</p>	<p><b>Mini étude de cas Attributions</b> Le candidat doit attribuer à chaque logement libéré la candidature la plus pertinente au regard des critères sociaux proposés et de la mixité sociale.</p> <p><b>EPF éventuel</b></p>	<p>La proposition de répartition des candidats répond aux objectifs fixés. Les critères de mixité sont identifiés et argumentés</p>

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>DOMAINE D'ACTIVITÉ 1 : GESTION DES ATTRIBUTIONS ET COMMERCIALISATION LOCATIVE</b>			
1.7 Intervient dans les actions de commercialisation locative	<p>C28. Analyser les causes de la vacance en les classant pour élaborer des outils de commercialisation pertinents</p> <p>C29. Caractériser le profil des clients à prospecter pour cibler la recherche de candidats</p> <p>C30. Mettre en œuvre tous les moyens définis par l'agence pour lutter contre la vacance des logements, annexes et autres locaux, tout en veillant au maintien de l'équilibre de peuplement dans les résidences</p> <p>C31. Promouvoir l'offre locative en adaptant sa communication commerciale à la cible</p>	<p><b>Travail de recherche personnel :</b> Le candidat doit analyser une situation de vacance locative (description, causes, projet)</p> <p><b>Mini étude de cas Attributions</b> Le candidat doit proposer des modalités de commercialisation adaptées à chaque situation proposée.</p> <p><b>EPF éventuel</b></p>	<p>Les causes de la vacance sont identifiées.</p> <p>Les impacts énoncés pour commercialiser les logements sont cohérents.</p> <p>Les critères cités sont argumentés.</p> <p>Les étapes du projet de commercialisation sont identifiées.</p>
1.8 Gère la livraison de groupes immobiliers neufs	<p>C32. Préparer les dossiers de commercialisation des logements neufs à destination des réservataires</p> <p>C33. Mettre en service les programmes neufs en enregistrant chaque logement dans l'outil informatique</p> <p>C34. Organiser et réaliser des visites de logements témoins décisives en ayant identifié les spécificités techniques et environnementales du groupe neuf</p> <p>C35. Mobiliser les autres chargés de gestion locative pour un travail d'équipe visant à optimiser la mise en location rapide</p>	<p><b>Mise en situation relationnelle :</b> Le candidat doit expliquer les étapes de la commercialisation locative d'un nouvel ensemble immobilier.</p> <p><b>EPF éventuel</b></p>	<p>Les étapes sont clairement repérées.</p> <p>Les partenaires internes et externes sont précisés.</p> <p>Les arguments avancés concernent les équipements particuliers du logement</p>

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>DOMAINE D'ACTIVITÉ 2 : CONTRAT DE LOCATION : DE LA SIGNATURE AU CONGÉ</b>			
2.1 Gère la signature du bail	<p>C36. 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</p> <p>C37. Mesurer les incidences de la qualité du ou des signataires du contrat pour identifier le ou les titulaires / responsables du bail et les solidarités en eux</p> <p>C38. Recouvrer le dépôt de garantie ou orienter vers les dispositifs d'aide (Fonds de Solidarité Logement – FSL Accès) en précisant sa destination et les modalités de sa restitution</p> <p>C39. Contrôler la qualité d'assuré et récupérer l'attestation d'assurance en expliquant la clause résolutoire du contrat pour défaut d'assurance</p> <p>C40. 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</p>	<p><b>Mini étude de cas Contrat de location</b> Le candidat doit expliquer les obligations du bailleur et du locataire issus du bail</p> <p><b>Mise en situation relationnelle :</b> Le candidat doit expliquer à un locataire entrant les principales dispositions du contrat.</p> <p><b>EPF éventuel</b></p>	<p>Les obligations réciproques sont expliquées.</p> <p>La reformulation est juste et explicite</p> <p>Les risques encourus sont identifiés.</p> <p>Les explications sont claires.</p> <p>Les conditions de versement et de restitution du dépôt de garantie sont exactes</p> <p>L'obligation annuelle de justifier de son assurance est précisée, la résiliation automatique en cas de défaut également</p>
2.2 Gère les modifications et les avenants au bail	<p>C41. 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</p> <p>C42. Vérifier et valider les conditions du bénéficiaire d'un transfert de bail et solliciter l'arbitrage d'un juge en cas de demandes multiples</p> <p>C43. Vérifier que toutes les conditions sont réunies pour autoriser un échange de logements entre deux locataires et rédiger les avenants aux baux</p> <p>C44. Négocier avec la famille les conditions de reprise du logement, délai, paiement des indemnités d'occupation ... en cas de décès du locataire</p> <p>C45. Mettre à jour les bases de données locataires dans le respect des recommandations de la CNIL pour l'archivage des informations</p>	<p><b>Mini étude de cas Contrat de location</b> Le candidat doit traiter des situations de modifications de situation familiale du point de vue du bail.</p> <p><b>Mise en situation relationnelle :</b> Le candidat doit expliquer à un locataire les conséquences liées à son changement de situation familiale (naissance, mariage, divorce, décès ...).</p> <p><b>EPF éventuel</b></p>	<p>Les cas du mariage, divorce, pacs, concubinage, abandon sont cités et les réponses sont exactes</p> <p>Les cas du décès et d'abandon de domicile sont expliqués</p> <p>Les conditions du transfert sont exactes.</p> <p>Les conditions de l'échange de droit sont exactes</p> <p>Les notes sont factuelles et ne présentent aucun risque de discrimination ni d'immixtion dans la vie privée.</p>
2.3 Gère les successions vacantes	<p>C46. Organiser la reprise du logement en cas de décès du locataire dans le respect de la réglementation liée aux biens et au logement</p> <p>C47. Demander l'intervention de l'huissier de justice pour dresser un procès-verbal de carence ou un état descriptif du mobilier et l'apposition de scellés</p> <p>C48. Organiser le transfert des biens dans un garde-meuble tenu à la disposition des héritiers afin de remettre le logement en location dans les meilleurs délais</p>	<p><b>Mini étude de cas Contrat de location</b> Le candidat doit traiter sur le plan administratif, une situation de succession vacante.</p> <p><b>EPF éventuel</b></p>	<p>La recherche d'héritiers, l'appel à l'huissier pour inventaire et apposition de scellés et le transfert des meubles sont à minima cités.</p>
2.4 Gère les baux glissants	<p>C49. Faire signer un contrat de location et ses avenants spécifiques de sous-location à une association dont l'objet est de permettre l'accès au logement de personnes en difficultés en développant un partenariat efficace visant l'insertion de la famille</p> <p>C50. Participer à la démarche d'évaluation de la famille dans le respect des objectifs de chaque partenaire, association – famille – bailleur, pour identifier la capacité d'autonomie de la famille à devenir locataire en titre</p> <p>C51. Organiser le glissement du bail au nom du sous-locataire en respectant les conditions de la convention de sous-location dont celles des attributions classiques</p>	<p><b>Mini étude de cas Contrat de location</b> Le candidat doit préciser les étapes d'un bail glissant.</p> <p><b>Mise en situation relationnelle :</b> Le candidat doit expliquer les modalités de traitement des situations non conformes dans le cas d'une sous-location.</p> <p><b>EPF éventuel</b></p>	<p>Les règles du bail glissant sont expliquées</p> <p>Les critères pris en compte pour l'évaluation de la famille sont conformes aux attendus.</p> <p>Les cas de difficultés éventuelles sont abordés (impayés, troubles)</p>

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>DOMAINE D'ACTIVITÉ 2 : CONTRAT DE LOCATION : DE LA SIGNATURE AU CONGÉ</b>			
2.5 Gère les baux commerciaux	<p>C52. Distinguer le bail commercial du bail professionnel pour proposer le contrat adapté à la situation</p> <p>C53. Faire signer un bail commercial et expliquer les modalités de calcul du loyer d'origine, les révisions triennales, les charges</p> <p>C54. Gérer la fin du bail (congé, renouvellement) en déclenchant les démarches adaptées</p> <p>C55. Identifier les conséquences en cas de cession de bail pour mettre en place les garanties du bailleur</p>	<p><b>Mini étude de cas Contrat de location</b> Le candidat doit préciser les particularités d'un bail commercial. <b>EPF éventuel</b></p>	<p>Les clauses spécifiques sont identifiées. Les conditions de renouvellement du bail sont précisées. Les modalités du congé sont expliquées.</p>
2.6 Gère les aspects économiques du bail	<p>C56. Expliquer les modes de calcul d'un loyer social, ses règles de révision, le principe des charges récupérables, la répartition, le calcul des provisions et la régularisation annuelle</p> <p>C57. Organiser et contrôler le recouvrement des loyers et des charges pour déclencher rapidement les relances en cas d'impayés</p> <p>C58. Participer à la définition d'une procédure adaptée à chaque secteur : distribution des avis d'échéance et réception des paiements par les personnels de proximité</p> <p>C59. Contrôler les tâches déléguées et notamment vérifier les bordereaux d'encaissement par les gardiens</p> <p>C60. Mettre en place le prélèvement automatique du loyer en le proposant systématiquement pour diminuer les retards de paiement ou les impayés</p>	<p><b>Mini étude de cas Contrat de location</b> Le candidat doit traiter des situations en lien avec tous les aspects économiques du bail (loyer, charges, SLS, dépôt de garantie ...) <b>Mise en situation relationnelle :</b> Le candidat doit expliquer à un locataire le contenu de son avis d'échéance. <b>EPF éventuel</b></p>	<p>Les modalités de calcul d'un loyer et de sa révision sont clairement expliquées. Le principe des charges récupérables est correctement expliqué, les modalités de paiement (provisions, régularisation, justification,) sont précisées. Toutes les lignes de la quittance sont expliquées. Les avantages et inconvénients des modalités de paiement sont précisés.</p>
2.7 Gère l'application du SLS	<p>C61. Expliquer et argumenter auprès des locataires le principe du Supplément de Loyer Solidarité – SLS et ses enquêtes pour limiter les litiges</p> <p>C62. Organiser et analyser les deux types d'enquêtes SLS en distinguant le champ d'application et les modalités de mise en œuvre de ces enquêtes</p> <p>C63. Calculer un SLS en déterminant les catégories de ménage, les plafonds de ressources applicables et le taux de dépassement</p> <p>C64. Saisir les enquêtes relatives au SLS et à l'occupation sociale du parc après restitution pour actualiser le quittancement</p>	<p><b>Mini étude de cas Contrat de location</b> Le candidat doit traiter une situation de calcul du SLS après un changement de situation familiale. <b>Mise en situation relationnelle :</b> Le candidat doit expliquer à un locataire les enjeux des enquêtes relatives au SLS et les risques encourus en cas de non réponse. <b>EPF éventuel</b></p>	<p>Le principe du SLS, ses modalités de calcul le déroulement des enquêtes et les pénalités éventuelles sont clairement expliqués. Les réponses au calcul de SLS sont exactes.</p>
2.8 Gère le congé du locataire	<p>C65. Enregistrer les congés des locataires et en accuser réception après avoir contrôlé le délai de préavis du congé</p> <p>C66. Valider les préavis réduits en vérifiant les justificatifs fournis, conformément à la loi et à la jurisprudence</p> <p>C67. Transmettre en interne les congés signifiés pour organiser la relocation : attributions, état des lieux, travaux...</p> <p>C68. Préparer et établir le solde de tout compte en intégrant les données consécutives aux états des lieux</p>	<p><b>Mini étude de cas Contrat de location</b> Le candidat doit traiter des situations de congés de locataires selon plusieurs motifs. <b>Mise en situation relationnelle :</b> Le candidat doit expliquer à un locataire le formalisme du congé et les conditions de préavis réduit. <b>EPF éventuel</b></p>	<p>La durée du préavis est exacte dans chacun des cas et les arguments utilisés sont cohérents. Les modalités du congé sont exactes. Les conditions du préavis réduit sont clairement expliquées.</p>

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>DOMAINE D'ACTIVITÉ 2 : CONTRAT DE LOCATION : DE LA SIGNATURE AU CONGÉ</b>			
2.9 Contribue au travail d'équipe de l'agence	<p>C69. Diffuser et exploiter des outils de satisfaction clients pour intervenir en mode projet sur les points perfectibles, dans un souci d'amélioration continue</p> <p>C70. Participer à la vie d'équipe de l'agence en assurant la liaison avec le technicien, le conseiller social, l'accueil, le responsable de site et les gardiens pour traiter les situations transverses : réclamations, mises en relocation, troubles de voisinage ...</p> <p>C71. Participer à des réunions d'équipe en affirmant son approche contractuelle des dossiers traités</p> <p>C72. Organiser et gérer son temps, définir ses modes d'intervention dans les chaînes de traitement en intégrant la notion de qualité de service continue dans ses activités</p>	<p><b>Travail de recherche personnel :</b> Le candidat doit préciser dans ses préconisations, les impacts et les modalités de travail collaboratif au niveau de l'agence.</p> <p><b>EPF éventuel</b></p>	<p>Les propositions du TRP font référence aux enquêtes de satisfaction.</p> <p>Les impacts sur les autres personnels de l'agence des informations reçues et/ou constatées sont précisés.</p> <p>Aisance relationnelle devant le jury. Présentation orale du TRP structurée. Les priorités sont énoncées et argumentées.</p> <p>Le rôle dans les procédures et les liens fonctionnels sont clairement identifiés.</p>
2.10 Rend compte des différentes activités sur le secteur	<p>C73. Mettre à jour les tableaux de bord de l'agence pour identifier les évolutions, les marges de manœuvre et les actions à mener</p> <p>C74. Alerter la hiérarchie en cas de dérive constatée des indicateurs de gestion, vacance et impayés notamment, pour déclencher des interventions rapides et efficaces</p>	<p><b>Travail de recherche personnel :</b> Le candidat doit préciser les modalités de reporting dans son projet.</p>	<p>Le candidat rend compte régulièrement de son activité et précise des situations d'urgence qui demandent un suivi spécifique.</p>

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>DOMAINE D'ACTIVITÉ 3 : COMMUNICATION AVEC LES HABITANTS</b>			
3.1 Organise la relation clientèle	<p>C75. Personnaliser la relation locataire en tenant compte des caractéristiques des populations accueillies pour répondre aux enjeux de qualité de service</p> <p>C76. Informer les clients locataires sur les dispositifs, orienter vers les partenaires, conseiller sur les démarches, à l'oral ou par écrit en situant son action dans le cadre contractuel</p> <p>C77. Veiller à l'adéquation entre la situation d'un locataire, problèmes de santé, composition de la famille, taux d'effort ... Et l'adaptation du logement pour proposer des alternatives logement</p>	<p><b>Mise en situation relationnelle :</b> Le candidat doit intégrer la notion de clientèle dans ses échanges avec les locataires</p> <p><b>Travail de recherche personnel :</b> Le candidat doit préciser les modalités de communication de son projet auprès des locataires.</p> <p><b>EPF éventuel</b></p>	<p>Les étapes de l'entretien client sont identifiées</p> <p>Les techniques de communication sont adaptées à l'interlocuteur</p> <p>Les propositions sont adaptées au profil du locataire.</p> <p>La modalité de communication retenue pour communiquer sur le projet auprès des locataires est adaptée aux enjeux.</p>
3.2 Gère les réclamations locatives	<p>C78. Aider les locataires à formuler de façon factuelle leurs doléances et demandes d'intervention pour saisir précisément la réclamation</p> <p>C79. Analyser la demande et apporter une première réponse en argumentant le niveau de prise en charge de la réclamation pour limiter les litiges</p> <p>C80. Appliquer les procédures de traitement et de suivi des réclamations et transmettre précisément la demande au service concerné pour optimiser les délais de traitement</p>	<p><b>Mise en situation relationnelle :</b> Le candidat doit recueillir précisément une doléance, l'analyser par un questionnement en profondeur et apporter un premier niveau de réponse.</p> <p><b>Travail de recherche personnel :</b> Le candidat doit analyser la procédure de recueil et de traitement des réclamations pour y apporter d'éventuelles améliorations.</p> <p><b>EPF éventuel</b></p>	<p>Les étapes de l'entretien sont identifiables, notamment l'écoute, le questionnement et la réponse.</p> <p>La procédure fait apparaître les étapes et les acteurs du traitement.</p> <p>Le rôle du candidat est identifié dans la procédure.</p>
3.3 Gère les conflits	<p>C81. Désamorcer une situation conflictuelle et parfois faire face à l'agressivité de son interlocuteur, en se basant sur sa connaissance des publics et du cadre réglementaire de l'échange et en adoptant la posture adaptée</p> <p>C82. Analyser les situations conflictuelles, les causes, les enjeux, les contraintes..., pour apporter des éléments constructifs dans l'échange</p> <p>C83. Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème visant la sortie positive du conflit</p>	<p><b>Mise en situation relationnelle :</b> Le candidat doit gérer une situation conflictuelle avec un locataire.</p> <p><b>EPF éventuel</b></p>	<p>Les étapes de l'entretien sont identifiables</p> <p>La posture permet le retour au calme.</p> <p>Les arguments utilisés sont entendus par le locataire.</p> <p>Les étapes de la démarche de résolution sont clairement mises en œuvre.</p> <p>Les causes du conflit sont identifiées.</p>
3.4 Accompagne les locataires dans le cadre d'actions de réhabilitation, ou de démolition	<p>C84. Assurer une permanence d'accueil et de suivi des habitants, pendant et après réhabilitation en site occupé afin d'obtenir l'adhésion des familles</p> <p>C85. Délivrer des informations sur les conditions et l'avancement des travaux pour permettre aux locataires de s'organiser en conséquence</p> <p>C86. Proposer un relogement si besoin, en tenant compte des souhaits, de la composition familiale et des arguments justifiant la demande de relogement</p> <p>C87. Mettre en place et analyser les enquêtes de suivi visant l'amélioration continue des interventions lourdes sur le patrimoine</p>	<p><b>Travail de recherche personnel :</b> Le candidat doit expliquer à un locataire le déroulement et les conditions de la prochaine réhabilitation.</p> <p><b>EPF éventuel</b></p>	<p>Les étapes sont clairement expliquées.</p> <p>Les principaux aspects de la réhabilitation sont identifiés.</p> <p>La situation de la famille est prise en compte.</p>

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>DOMAINE D'ACTIVITÉ 3 : COMMUNICATION AVEC LES HABITANTS</b>			
3.5 Accompagne des actions issues de projets de quartier	<p>C88. Participer à un projet de quartier visant le renforcement de la vie sociale, Gestion Urbaine de Proximité – GUP, immeubles en fête... pour développer la relation avec les habitants et les mobiliser</p> <p>C89. Argumenter auprès des personnels de terrain la nécessité de mobiliser les locataires autour de projets du quartier en définissant les pratiques attendues</p> <p>C90. Accompagner les initiatives des locataires en restant dans le cadre de ses attributions et représenter l'organisme</p> <p>C91. Représenter le bailleur vis-à-vis des partenaires sociaux et territoriaux en portant les missions et contraintes de l'organisme</p>	<p><b>Travail de recherche personnel :</b> Le candidat doit préciser les enjeux et les partenariats existants ou à mettre en place pour répondre aux objectifs d'un projet de proximité <b>EPF éventuel</b></p>	<p>Le projet du TRP fait référence et s'inscrit dans un projet de proximité. Les enjeux et les acteurs sont identifiés. Le rôle des locataires est défini. Les limites d'intervention sont au moins mentionnées.</p>
3.6 Propose des améliorations dans le cadre de la maîtrise des charges et du développement durable	<p>C92. Identifier des postes maîtrisables dans les charges locatives, consommations individuelles ou collectives, pour proposer une optimisation des dépenses adaptée aux besoins de la famille</p> <p>C93. Participation à des campagnes de sensibilisation des locataires en argumentant les actions retenues sur le plan écologique et durable</p>	<p><b>Travail de recherche personnel :</b> Le candidat doit intégrer dans son projet la maîtrise des dépenses pour la famille et notamment énergétiques. <b>EPF éventuel</b></p>	<p>Les propositions d'économie d'énergie sont réalistes. Des actions liées au DD sont argumentées dans le TRP.</p>
3.7 Rédige des écrits en réponse aux sollicitations, aux constats, aux réunions	<p>C94. Rédiger des écrits professionnels (rapport, compte-rendu, note, courrier) en utilisant des termes factuels et des arguments respectant les dispositions de lutte contre les discriminations</p> <p>C95. Adapter la rédaction de ses écrits aux destinataires (locataires, partenaires institutionnels, associatifs ...) pour faciliter le traitement des situations</p>	<p><b>Épreuve pratique : courrier</b> Le candidat doit rédiger un courrier à partir d'un dossier faisant apparaître des positions différentes. <b>EPF éventuel</b></p>	<p>Les évènements transmis sont factuels. Les règles rédactionnelles dont le ton, sont respectées. L'orthographe et la syntaxe sont correctes. Le message est clair.</p>

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>DOMAINE D'ACTIVITÉ 4 : PRÉCONTEINTIEUX LOCATIFS</b>			
4.1 Gère l'inexécution des obligations du contrat	<p>C96. Détecter les situations illicites avec l'appui des équipes de terrain pour engager des actions de traitement amiable : sous-location interdite, non occupation personnelle des lieux, durée d'occupation annuelle anormale ...</p> <p>C97. 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</p> <p>C98. Gérer les abandons de domicile et les départs furtifs en mobilisant le concours de l'huissier pour une reprise efficiente du logement</p> <p>C99. Suivre les dossiers des occupants sans droits ni titres en appliquant la procédure interne</p> <p>C100. Gérer les dossiers de défaut d'assurance par des relances argumentées autour des risques encourus et notamment la clause résolutoire</p> <p>C101. Gérer les dossiers de défaut de production des enquêtes réglementaires annuelles et biennales en expliquant les pénalités encourues</p> <p>C102. Repérer les situations de sous-occupation ou de sur-occupation pour proposer un habitat conforme à la composition familiale</p>	<p><b>Travail de recherche personnel :</b> Le candidat doit analyser des situations susceptibles de contentieux et proposer des améliorations réalistes.</p> <p><b>Mini étude de cas Impayés</b> Le candidat doit qualifier l'étape de traitement d'un impayé locatif et proposer des moyens de traitement adaptés.</p> <p><b>Mini étude de cas Troubles Voisinage</b> Le candidat doit juger de la pertinence à intervenir dans le cas d'un trouble de voisinage</p> <p><b>Épreuve pratique : courrier</b> Le candidat doit rédiger un courrier dont une partie constitue un rappel au bail.</p> <p><b>EPF éventuel</b></p>	<p>Les arguments juridiques et les références réglementaires utilisées sont exacts.</p> <p>Les moyens et les dispositifs internes et externes sont identifiés.</p> <p>Les étapes des procédures internes sont citées.</p> <p>Les résultats des enquêtes sont analysés.</p> <p>Les situations anormales sont identifiées.</p> <p>Des préconisations d'amélioration sont précisées et font référence aux conditions réglementaires.</p> <p>Les références réglementaires utilisées pour argumenter les rappels au bail sont exactes.</p>
4.2 Prévient les impayés	<p>C103. Identifier le contexte socio-économique de l'impayé pour orienter les actions de résorption de la dette</p> <p>C104. Mener des actions d'information sur les dépenses liées au logement et la tenue d'un budget dès l'attribution du logement en expliquant les conséquences d'un impayé</p> <p>C105. Informer et aider le locataire à bénéficier de ses droits légaux et sociaux au regard de sa situation pour limiter les risques de primo-débiteur</p> <p>C106. Assurer un suivi personnalisé du locataire fragile dès l'accès au logement</p>	<p><b>Mini étude de cas Impayés</b> Le candidat doit analyser des situations d'impayés et associer les moyens de traitement adaptés.</p> <p><b>Mise en situation relationnelle :</b> Le candidat doit présenter les moyens de traitement et les risques encourus à un locataire en situation d'impayé naissant.</p> <p><b>EPF éventuel</b></p>	<p>Les principales causes de l'impayé sont définies et les démarches proposées à la famille sont exactes.</p> <p>Les actions préventives présentées et les risques encourus sont expliqués.</p> <p>Les solutions proposées sont adaptées à la situation de la famille.</p>
4.3 Conduit un entretien avec le débiteur	<p>C107. Mettre en place une relation personnalisée avec le débiteur : entretien physique, téléphonique, visites à domicile... pour faire un diagnostic et organiser le traitement</p> <p>C108. Conduire un entretien avec le débiteur en visant deux objectifs, lui faire reconnaître le problème et le rendre acteur de la résorption de la dette</p> <p>C109. Rechercher les causes de l'impayé : situation économique, modification familiale, professionnelle, mauvaise gestion, mauvaise foi ... pour organiser le recouvrement de la dette à l'amiable ou en contentieux</p> <p>C110. Faire évoluer l'attitude du locataire et dégager un accord en l'aidant à rechercher des solutions fiables</p>	<p><b>Mise en situation relationnelle :</b> Le candidat doit présenter les moyens de traitement et les risques encourus à un locataire en situation d'impayé naissant.</p> <p><b>Mini étude de cas Impayés</b> Le candidat doit analyser des situations d'impayés et associer les moyens de traitement adaptés.</p> <p><b>EPF éventuel</b></p>	<p>Les étapes de l'entretien sont identifiées</p> <p>Le climat de l'entretien favorise le recueil d'informations et l'engagement des deux parties à résoudre la situation</p> <p>Les causes sont identifiées et reformulées</p> <p>Les orientations du traitement de l'impayé sont précisées</p>

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>DOMAINE D'ACTIVITÉ 4 : PRÉCONTENTIEUX LOCATIFS</b>			
4.4 Assure le traitement administratif de l'impayé	<p>C111. Effectuer des relances systématiques et automatiques des débiteurs, relances téléphoniques, envoi des courriers de relances, convocations en agence ... pour éviter que le retard de paiement devienne un impayé lourd</p> <p>C112. Négocier, proposer et gérer un plan d'apurement ou accord de paiement réaliste des impayés de loyers en intégrant les données économiques du ménage</p> <p>C113. Mettre en œuvre les garanties aux impayés : cautions, familles, services sociaux, FSL maintien, ... pour les informer de la situation et des sollicitations possibles</p> <p>C114. Assurer le suivi des dossiers de surendettement et de PRP en lien avec la conseillère sociale de l'organisme</p> <p>C115. Traiter les conséquences techniques des impayés : gestion des rejets de prélèvements, des chèques impayés, imputation des frais de procédure ...</p> <p>C116. Proposer des actions techniques pour mieux équilibrer la dépense logement à la situation de la famille : mutation dans un logement plus adapté, aide à la gestion budgétaire ...</p> <p>C117. Traiter et transmettre au service contentieux les dossiers impayés des locataires partis – liquidations débitrices, en précisant les actions menées et en cours</p> <p>C118. Assurer le suivi et le reporting des dossiers impayés en renseignant les tableaux de bord et les logiciels de gestion par les interventions réalisées</p> <p>C119. Signaler les impayés à la CAF, pour les bénéficiaires de l'APL ou de l'AL, conformément à la loi en précisant les accords amiables négociés</p> <p>C120. Effectuer les demandes de signification des commandements de payer auprès de l'huissier en transmettant l'ensemble des données nécessaires</p>	<p><b>Mini étude de cas Impayés</b> Le candidat doit préciser l'étape de la procédure et lister les outils de traitement pour chaque situation proposée</p> <p><b>Travail de recherche personnel :</b> Le candidat doit analyser dans son projet la procédure de traitement amiable et précontentieux des impayés locatifs</p> <p><b>Mise en situation relationnelle :</b> Le candidat doit présenter les moyens de traitement et le risques encourus à un locataire en situation d'impayé naissant.</p> <p><b>EPF éventuel</b></p>	<p>Les étapes de la procédure, les conditions du traitement amiable et les modalités de relance sont expliquées et argumentées. Le plan d'apurement est réaliste.</p> <p>Le formalisme du traitement précontentieux est respecté. Les suggestions sont réalistes et expliquées.</p> <p>Le cadre règlementaire de saisie de l'huissier pour délivrer le commandement de payer est exact.</p>
4.5 Assure le traitement social de l'impayé	<p>C121. Réaliser une évaluation sociale de la situation, pour définir les démarches à proposer et les acteurs à solliciter au regard des contraintes de la famille</p> <p>C122. Réaliser une évaluation économique de la famille en identifiant la nature des revenus, des dépenses, des dettes, l'existence d'un dossier de surendettement ou d'une procédure de rétablissement personnel – PRP, pour définir les marges de manœuvre</p> <p>C123. Mobiliser les dispositifs de prévention des expulsions adaptés, le fonds de solidarité logement pour le maintien dans les lieux - FSL maintien, la commission de coordination des actions de prévention des expulsions – CCAPEX et les dispositifs d'accompagnement, accompagnement social lié au logement – ASLL, mesure d'accompagnement social personnalisé – MASP, accompagnement vers et dans le logement - AVDL</p> <p>C124. Développer une collaboration active avec les partenaires sociaux, conseil départemental, CAF, CCAS, organismes tutélares pour maintenir un travail partenarial efficace</p>	<p><b>Mise en situation relationnelle :</b> Le candidat doit expliquer à un locataire en situation sociale complexe, les dispositifs sociaux de traitement de l'impayé.</p> <p><b>Mini étude de cas Impayés</b> Le candidat doit identifier les aides sociales à mobiliser pour résorber la dette.</p> <p><b>EPF éventuel</b></p>	<p>Les principaux obstacles et contraintes familiales présentés sont identifiés. Les dispositifs sociaux présentés sont adaptés aux situations des ménages. Le reste à vivre de la famille est exact. Les moyens proposés pour résoudre la situation d'impayé, sont adaptés. Les dispositifs financiers et les dispositifs d'accompagnement social sont identifiés. Les modes d'intervention de ces dispositifs sont expliqués</p>

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>DOMAINE D'ACTIVITÉ 4 : PRÉCONTEENTIEUX LOCATIFS</b>			
4.6 Transmet les dossiers impayés au service contentieux	<p>C125. Préparer les pièces nécessaires à la constitution d'un dossier sans issue amiable et visant la résiliation du bail et le transmettre au service contentieux de l'organisme pour un traitement opérant</p> <p>C126. Gérer l'interface avec le service contentieux, le locataire et les autres services de l'organisme pour un passage de relai constructif</p>	<p><b>Mini étude de cas Impayés</b> Le candidat doit lister les pièces d'un dossier à traiter au contentieux. <b>EPF éventuel</b></p>	<p>La liste présentée est exacte. Les éléments transmis sont factuels.</p>
4.7 Prend en charge les troubles de voisinage	<p>C127. Définir si le désordre 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</p> <p>C128. Analyser la situation et évaluer le trouble causé pour déclencher les actions à mettre en œuvre pour la préservation du cadre de vie</p> <p>C129. Appliquer les procédures internes de traitement des troubles de voisinage et mesurer son rôle dans la chaîne de traitement et notamment face aux protagonistes</p> <p>C130. Constituer dès le départ un dossier conséquent pour prouver l'antériorité, la fréquence et l'intensité du trouble ainsi que les différentes interventions du bailleur</p>	<p><b>Mini étude de cas Troubles Voisinage</b> Le candidat doit qualifier les situations proposées, trouble ou non, et définir les modalités d'actions. <b>Travail de recherche personnel :</b> Le candidat doit préciser les éléments de définition d'un trouble de voisinage et décrire les étapes de la procédure de traitement. <b>EPF éventuel</b></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. La procédure fait apparaître les étapes et les acteurs. Son rôle est identifié dans la procédure. Les pièces citées pour le traitement sont exactes.</p>
4.8 Conduit des entretiens avec le plaignant et le fauteur de trouble	<p>C131. 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</p> <p>C132. Conduire un entretien avec le fauteur de trouble en rappelant les faits reprochés, les obligations du contrat et les risques encourus</p> <p>C133. Faire reconnaître le trouble par le fauteur et lui faire exprimer son point de vue en utilisant les techniques d'entretien basé sur le questionnement pour qu'il adhère au besoin de résoudre la situation</p> <p>C134. Organiser si nécessaire une confrontation en adoptant une position de médiateur pour que chacun entende les arguments de l'autre</p> <p>C135. Formaliser par écrit le contenu des entretiens en rappelant les faits, les résolutions prises, le cadre réglementaire et les risques encourus</p>	<p><b>Mise en situation relationnelle :</b> Le candidat doit gérer une situation de trouble de voisinage en recevant le plaignant et le fauteur. <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. Les informations recueillies sont factuelles Le plaignant est convaincu de la prise en charge du trouble. Le fauteur exprime son point de vue et est convaincu de la volonté du bailleur à poursuivre. Le climat de l'entretien favorise le recueil d'informations et l'engagement des deux parties à résoudre la situation.</p>

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>DOMAINE D'ACTIVITÉ 4 : PRÉCONTEENTIEUX LOCATIFS</b>			
4.9 Assure le traitement amiable du trouble de voisinage	<p>C136. Mettre en œuvre des démarches de résolution amiable en recherchant les faits et les causes du problème avec pour objectif de faire cesser le trouble</p> <p>C137. Collecter et analyser des informations factuelles en initiant des enquêtes de terrain : sollicitation des gardiens, enquête de voisinage, fiche incident ...</p> <p>C138. Établir un rapport circonstancier en reprenant tous les éléments recueillis pour garder une trace de toutes les actions menées</p> <p>C139. Rédiger graduellement des courriers au fauteur de troubles en s'appuyant sur la procédure interne – du simple rappel au bail à la mise en demeure avant procédure contentieuse, pour lui indiquer la volonté du bailleur de résoudre le trouble et le risque de d'assignation visant la résiliation du bail</p> <p>C140. Mobiliser les dispositifs civils précontentieux si le trouble persiste : injonction de faire, sommation interpellative par huissier</p> <p>C141. Activer les partenariats adéquats : police, secteur psychiatrique, conciliateur de justice pour une prise de relais spécialisée</p>	<p><b>Épreuve pratique : courrier</b> Le candidat doit rédiger un courrier à partir d'un dossier faisant apparaître des positions contradictoires dans une situation de trouble.</p> <p><b>Travail de recherche personnel :</b> Le candidat doit décrire les éléments à prendre en compte pour qualifier une situation de trouble et les étapes du traitement.</p> <p><b>EPF éventuel</b></p>	<p>La reformulation du contexte est cohérente.</p> <p>Le contenu du compte-rendu est factuel et les propos des locataires sont repris en mode déclaratif.</p> <p>Les écrits peuvent être produits en justice.</p> <p>Le courrier constitue une mise en demeure conforme.</p> <p>Les partenaires cités et leur rôle sont correctement identifiés.</p>
4.10 Transmet les dossiers troubles de voisinage au service contentieux	<p>C142. Rassembler les preuves nécessaires pour engager une action en justice visant la résiliation du bail à soumettre au pouvoir souverain du juge</p> <p>C143. 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</p>	<p><b>Travail de recherche personnel :</b> Le candidat doit lister les documents permettant de constituer un dossier contentieux décisif.</p> <p><b>EPF éventuel</b></p>	<p>La liste des pièces du dossier est complète et peut être produite en justice.</p> <p>Les arguments utilisés et les éléments relatifs de la responsabilité de chacun sont précisés.</p>

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

Composantes de la certification	Évaluateur	Déroulement / Contenu / Durée
<b>MEC-ATT</b> 4 mini-études de cas – Attributions	afpols*	<p><b>Mini-études de cas</b> Le candidat doit gérer des situations simples quotidiennes centrées sur les différents thèmes de ses activités. Les 8 séries sont réunies dans un livret MEC et il traite dans l'ordre de son choix les 13 situations. Chaque mini-étude de cas est composée d'un contexte, de questions ouvertes et fermées. <u>Deux éléments sont évalués :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les savoirs dans chaque domaine (gestion locative, technique/sécurité et cadre réglementaire des EDL), bases du cadre d'intervention quotidien</li> <li>- l'exploitation de ces connaissances en situation : capacité à expliquer et/ou à contextualiser dans une situation donnée, à argumenter des décisions</li> </ul> <p><b>Durée :</b> 2 heures pour les 3 séries</p>
<b>MEC-CL</b> 5 mini-études de cas – Contrat de location	afpols*	
<b>MEC-IMP</b> 3 mini-études de cas – Impayés locatifs	afpols*	
<b>MEC-TV</b> 3 mini-études de cas – Troubles de voisinage	afpols*	
<b>EP-C</b> Réponse écrite à un partenaire sur un dossier de locataire	afpols*	<p><b>Épreuve pratique : courrier</b> Le candidat dispose d'un dossier qui retrace une situation où interviennent plusieurs personnes internes et externes sur un dossier locataire. Les points de vue se croisent ou s'opposent. Dans ce dossier, un courrier d'un élu demande un point sur ce dossier. Le candidat doit rédiger un courrier. <u>Deux niveaux d'évaluation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la dimension technique : pertinence des réponses apportées, posture du candidat vis-à-vis de l'élu, devoir de réserve ...</li> <li>- la dimension rédactionnelle : orthographe, syntaxe, grammaire, plan du courrier, formules ...</li> </ul> <p><b>Durée :</b> 1 heure</p>
<b>MSR</b> Mise en situation relationnelle	jury	<p><b>Mise en situation relationnelle</b> Le candidat est mis en situation à partir d'un jeu de rôle centré sur des situations de relations avec des locataires et/ou des demandeurs de logements. Le candidat tient le rôle du chargé de gestion locative et est confronté à 1 ou 2 comédiens jouant le rôle des locataires. Toutes les situations, conçues à partir de cas réels et tirées au sort, font appel à des compétences juridiques qui doivent être expliquées. <u>Deux dimensions sont évaluées :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le fond : exactitude des réponses (réglementation, procédures...), la pertinence des propositions de résolution de situation</li> <li>- la forme : conduite d'entretien, posture professionnelle, affirmation de soi</li> </ul> <p><b>Durée :</b> 5 mn de préparation, 10 à 15 mn de jeu, 10 mn de questions réponses du jury</p>

\* 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>TRP</b> Travail de recherche 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 démarche de résolution de problème (identification et définition d'un problème, analyse des causes/conséquences et préconisations d'amélioration). Outil quotidien du chargé de gestion locative sociale, 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, à dominante juridique, sociale, relationnelle ... 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 : le choix du sujet, le traitement, la recherche documentaire, la pertinence des propositions, ce document 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</b> : 15 à 20 mn par candidat pour la présentation du travail au jury</p>
<b>EPF</b> <b>Entretien professionnel final</b>	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. L'entretien peut donc porter sur l'ensemble des compétences évaluables sans pour autant toutes les aborder.</p> <p><b>Durée</b> : 5 à 15 mn par candidat</p>