

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 23713**

### Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Gardien(ne), concierge et employé(e) d'immeuble

| AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION   | QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S)<br>DE LA CERTIFICATION |
|--|---|
| Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle des gardiens, concierges et employés d'immeuble - Comité des organisations représentant les employeurs de gardiens, concierges et employés d'immeubles | Président du COREGE                                 |

### Niveau et/ou domaine d'activité

#### Convention(s) :

3144 - Gardiens, concierges et employés d'immeubles

#### Code(s) NSF :

344t Surveillance, lutte contre la fraude, protection et sauvegarde des biens et des personnes

#### Formacode(s) :

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

Le/ la titulaire du CQP est un professionnel qui effectue, dans un ou plusieurs bâtiments d'habitation, des travaux de gardiennage, de surveillance ou d'entretien, la nature de ces activités étant variable en fonction des bâtiments concernés, de leur taille et des besoins des résidents.

Il/elle participe, par sa présence et ses interventions, à la sécurisation des résidents (copropriétaires, locataires) et à la communication entre les résidents.

Le/ la titulaire du CQP sous la responsabilité de son employeur ou d'un mandataire en fonction des organisations.

Il / elle travaille le plus souvent seul(e) et organise son activité de façon autonome. Il/elle peut bénéficier ou non d'un logement sur le site dans lequel il/elle exerce son activité.

Les principales situations professionnelles rencontrées sont les suivantes, les professionnels en exercice mettant en œuvre tout ou partie de ces situations :

Le nettoyage et l'entretien périodique des parties communes (par exemple escaliers, paliers, entrées, ascenseurs), des abords du bâtiment (espaces extérieurs) et des locaux techniques (par exemple locaux et matériels consacrés aux ordures ménagères, chaufferie)

Le dépannage / remise en état de premier et de deuxième niveau : serrurerie, électricité, plomberie, peinture

L'entretien des espaces verts et équipements extérieurs (par exemple piscine)

La vérification du fonctionnement des équipements collectifs

La surveillance des bâtiments et le contrôle du respect du règlement de copropriété par les résidents

La réception, la distribution, la mise à disposition de courrier, colis, documents portant sur le fonctionnement de la copropriété

Le traitement de situations relationnelles délicates avec ou entre les résidents

L'accueil et le suivi des entreprises extérieures (dont les prestataires chargés de la maintenance des équipements techniques des bâtiments)

Les capacités attestées :

Unité de compétences 1 - Organiser son activité et son poste de travail

Unité de compétences 2 - Réaliser des opérations de contrôle et de surveillance

Unité de compétences 3 - Réaliser des interventions techniques (par exemple entretien, nettoyage, désinfection, maintenance de premier/ deuxième niveau)

Unité de compétences 4 - Effectuer des opérations de manutention et de traitement des déchets

Unité de compétences 5 - Appliquer les règles de sécurité et d'hygiène et mettre en œuvre les mesures de prévention et de sauvegarde adaptées en cas de dysfonctionnement ou de sinistre

Unité de compétences 6 - Transmettre, recevoir et traiter des informations

Unité de compétences 7 - Communiquer au quotidien avec les résidents

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

Gardiennage d'immeuble privé

Gardien(ne) d'immeuble, concierge ou employé(e) d'immeuble

### Codes des fiches ROME les plus proches :

K2501 : Gardiennage de locaux

### Modalités d'accès à cette certification

#### Descriptif des composantes de la certification :

Les unités de compétences suivantes sont évaluées :

Unité de compétences 1 - Organiser son activité et son poste de travail

Unité de compétences 2 - Réaliser des opérations de contrôle et de surveillance

Unité de compétences 3 - Réaliser des interventions techniques (par exemple entretien, nettoyage, désinfection, maintenance de premier/ deuxième niveau)

Unité de compétences 4 - Effectuer des opérations de manutention et de traitement des déchets

Unité de compétences 5 - Appliquer les règles de sécurité et d'hygiène et mettre en œuvre les mesures de prévention et de sauvegarde

adaptées en cas de dysfonctionnement ou de sinistre

Unité de compétences 6 - Transmettre, recevoir et traiter des informations

Unité de compétences 7 - Communiquer au quotidien avec les résidents

Elles sont évaluées selon les modalités suivantes :

Des évaluations en organisme de formation réalisée par un évaluateur formateur sous la forme de mises en situation une évaluation finale des compétences sous la forme d'un entretien, avec un représentant de l'organisme de formation labellisé et deux professionnels, portant sur les activités réalisées par le candidat.

Pour obtenir le CQP, il faut avoir validé les 4 blocs de compétences.

**Bloc de compétence :**

| INTITULÉ  | DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION  |
|---|---|
| <p>Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 23713 - Organisation de son activité de gardien ou employé d'immeuble et de son poste de travail</p> | <p><b>Descriptif :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Hiérarchiser, dans une période donnée, les interventions à effectuer en fonction de leur urgence et de leur importance</li><li>• Etablir un planning des activités à réaliser (planning journalier, hebdomadaire, mensuel)</li><li>• S'organiser afin d'effectuer les différentes interventions planifiées</li><li>• Organiser son poste de travail en respectant les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie</li><li>• Réaliser l'inventaire et le suivi de l'état des stocks des consommables, des matériels et des produits</li><li>• Identifier les besoins en consommables, produits et matériels nécessaires à la mise en œuvre des opérations d'entretien ou de maintenance et proposer une commande</li><li>• Réceptionner et contrôler les livraisons de produits, matériels et consommables</li><li>• Ranger et stocker les produits, matériels et consommables dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur</li><li>• Identifier les limites de ses interventions</li></ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <p>Les candidats sont évalués selon les modalités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 3 mises en situation professionnelle reconstituées / études de cas, en organisme de formation :</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> une mise en situation de réalisation d'un inventaire</li><li><input type="checkbox"/> une mise en situation de réception d'une commande de produits et de matériels</li><li><input type="checkbox"/> une mise en situation ou étude de cas concernant l'organisation et de préparation de ses activités sur une journée</li></ul> <li>• Un entretien d'évaluation à l'issue de la préparation du bloc de compétences portant sur :</li> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> l'organisation de ses interventions</li><li><input type="checkbox"/> la réalisation d'inventaire et de suivi des stocks des produits, matériels et consommables nécessaires à son activité.</li><li><input type="checkbox"/> la réception et le rangement des produits, matériels et consommables</li></ul> |

| INTITULÉ  | DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION  |
|---|---|
| <p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 23713 - Réalisation d'opérations de contrôle et de surveillance des bâtiments et des installations</p> | <p><b>Descriptif :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôler l'état des locaux et des abords des bâtiments</li> <li>• Evaluer le fonctionnement des installations et des équipements collectifs (par exemple chaufferie, ascenseurs, système de fermeture automatique)</li> <li>• Repérer les anomalies, pannes, dysfonctionnements ou désordres</li> <li>• Identifier les mesures correctives adaptées à la situation (par exemple réalisation d'interventions, demande d'intervention de sociétés extérieures, alerte de sa hiérarchie) et leur degré d'urgence</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <p>Les candidats sont évalués selon les modalités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une mise en situation professionnelle reconstituées / étude de cas de vérification du fonctionnement d'une installation présentant une panne, en organisme de formation</li> <li>• Un entretien d'évaluation à l'issue de la préparation du bloc de compétences portant sur : <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> les opérations de contrôle et de surveillance des locaux et des abords des bâtiments</li> <li><input type="checkbox"/> la vérification du fonctionnement des installations et des équipements collectifs</li> <li><input type="checkbox"/> l'identification de pannes, de dysfonctionnements ou de désordres et les mesures correctives prises</li> </ul> </li> </ul> |

## INTITULÉ

## DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 23713 - Mise en œuvre d'interventions techniques sur les parties et équipements communs de l'immeuble

**Descriptif :**

- Choisir et préparer les matériels et les produits adaptés aux interventions à réaliser
- Etablir un ordre chronologique des opérations à réaliser pour mener à bien une intervention technique
- Réaliser les interventions prévues en respectant les consignes en vigueur
- Contrôler le résultat des opérations réalisées, identifier les écarts et mettre en œuvre les mesures correctives adaptées
- Réaliser la remise en état du site après intervention (par exemple nettoyage du site, rangement et entretien des matériels d'intervention)
- Trier et évacuer les déchets résultant de ses interventions dans le respect de la réglementation en vigueur
- Identifier et traiter les déchets pouvant présenter un danger (par exemple produits toxiques, produits dangereux pour l'environnement)
- Manœuvrer les conteneurs et les réceptacles à déchets en respectant les consignes et règles de sécurité, d'hygiène et d'ergonomie
- Appliquer les règles de sécurité et d'hygiène dans toute intervention
- Identifier les risques liés à ses interventions pour les personnes, les installations et l'environnement
- Mettre en œuvre les mesures et les dispositifs de sécurité adaptés aux risques conformément aux consignes

**Modalités d'évaluation :**

Les candidats sont évalués selon les modalités suivantes :

- 4 mises en situation professionnelle reconstituées / études de cas, en organisme de formation :

une mise en situation de réalisation d'un nettoyage du hall d'entrée d'une résidence

une mise en situation de réalisation d'une intervention de maintenance (par exemple le changement d'une poignée de porte, remplacement d'un interrupteur ou d'une prise électrique, vérification d'un robinet avec fuite)

une mise en situation de tri et d'évacuation des déchets suite à une intervention avec manœuvre des conteneurs ou réceptacles à déchets

une mise en situation concernant l'utilisation des dispositifs et mesures de sécurité lors d'une intervention technique en lien avec une des 3 mises en situation précédentes

- Un entretien d'évaluation à l'issue de la préparation du bloc de compétences portant sur :

la réalisation et l'organisation des interventions techniques

la préparation du matériel et des produits nécessaires aux interventions

le contrôle du résultat des interventions

la remise en état du site après intervention

le tri et l'évacuation des déchets suite à des interventions techniques

le traitement des déchets dangereux

la manœuvre des conteneurs et réceptacles à déchets

les règles de sécurité et d'hygiène à respecter

les risques liés aux interventions réalisées

les mesures et les dispositifs de sécurité utilisés

| INTITULÉ  | DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION   |
|---|--|
| <p>Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 23713 - Gestion de la relation avec les résidents, traitement et remontée d'informations</p> | <p><b>Descriptif :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser un plan des locaux, un schéma des équipements, des fiches techniques du matériel usuel afin de réaliser des interventions techniques</li> <li>• Rechercher des informations liées à son activité et ses interventions techniques</li> <li>• Préparer et réaliser une distribution personnalisée de documents aux résidents</li> <li>• Rédiger un message compréhensible</li> <li>• Transmettre des informations sur le support le plus adapté à leur destination et à leur degré d'urgence</li> <li>• Renseigner les documents liés à son activité</li> <li>• Accueillir les professionnels chargés de réaliser des interventions techniques dans la résidence (par exemple agents d'entretien, prestataires)</li> <li>• Accueillir et informer les résidents sur les règles de vie de la résidence, le fonctionnement et l'usage d'équipements collectifs</li> <li>• Repérer des comportements non adaptés, des situations conflictuelles et les traiter de manière appropriée dans le souci de maintenir des relations de qualité avec les résidents</li> <li>• Recueillir les observations et remarques des résidents et les transmettre à l'interlocuteur adapté</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <p>Les candidats sont évalués selon les modalités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 mises en situation professionnelle reconstituées / études de cas, en organisme de formation : <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> une mise en situation de rédaction d'un compte-rendu d'activité</li> <li><input type="checkbox"/> une mise en situation d'accueil d'un professionnel devant réaliser une intervention technique dans la résidence</li> <li><input type="checkbox"/> une mise en situation d'information d'un résident agressif sur les règles de vie de la résidence</li> </ul> </li> <li>• Un entretien d'évaluation à l'issue de la préparation du bloc de compétences portant sur : <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> l'utilisation de documents techniques</li> <li><input type="checkbox"/> la recherche d'informations</li> <li><input type="checkbox"/> la distribution personnalisée de documents aux résidents</li> <li><input type="checkbox"/> le renseignement de documents liés à son activité (compte-rendu d'activité)</li> <li><input type="checkbox"/> l'accueil des professionnels intervenant dans la résidence</li> <li><input type="checkbox"/> l'accueil et l'information des résidents sur les règles de vie de la résidence, le fonctionnement et l'usage des équipements collectifs</li> <li><input type="checkbox"/> la gestion des comportements non adaptés et des situations conflictuelles</li> </ul> </li> </ul> |

**Validité des composantes acquises : 5 an(s)**

| CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION                      | OUI/NON | COMPOSITION DES JURYS  |
|--|---------|--|
| Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant | X       |  |
| En contrat d'apprentissage                                       | X       |  |
| Après un parcours de formation continue                          | X       | Le jury paritaire national est composé du président de la CPNEFP et du vice-président de la CPNEFP soit 50% de représentants « employeurs » et 50% de représentants des « organisations syndicales » |

|   |   |  |
|---|---|--|
| En contrat de professionnalisation          | X | Le jury paritaire national est composé du président de la CPNEFP et du vice-président de la CPNEFP soit 50% de représentants « employeurs » et 50% de représentants des « organisations syndicales » |
| Par candidature individuelle                | X | Le jury paritaire national est composé du président de la CPNEFP et du vice-président de la CPNEFP soit 50% de représentants « employeurs » et 50% de représentants des « organisations syndicales » |
| Par expérience dispositif VAE prévu en 2014 | X | Le jury paritaire national est composé du président de la CPNEFP et du vice-président de la CPNEFP soit 50% de représentants « employeurs » et 50% de représentants des « organisations syndicales » |

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

#### LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

#### ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

#### Base légale

##### Référence du décret général :

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

Arrêté du 17 juillet 2015 publié au Journal Officiel du 25 juillet 2015 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, sous l'intitulé "Certificat de qualification professionnelle Gardien(ne), concierge et employé(e) d'immeuble" avec effet au 25 juillet 2015, jusqu'au 25 juillet 2020.

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

##### Références autres :

#### Pour plus d'informations

##### Statistiques :

##### Autres sources d'information :

<http://www.agefos-pme-iledefrance.com/site-ile-de-france/employeur/votre-branche-d-activite-ou-secteur-professionnel/?branche=gardiens>

AGEFOS PME

##### Lieu(x) de certification :

CPNEFP des Gardiens, concierges et employés d'immeuble - Paris

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

Organismes de formations labellisés par la branche professionnelle des gardiens, concierges et employés d'immeuble, dont la liste est accessible sur le site web d'AGEFOS PME avec le lien suivant :

<http://www.agefos-pme-iledefrance.com/site-ile-de-france/employeur/votre-branche-d-activite-ou-secteur-professionnel/?branche=gardien> sélectionner le secteur "gardiens, concierges et employés d'immeuble" dans le rubrique "Services" puis accéder au document téléchargeable en pdf, intitulé "OF labellisés CQP".

##### Historique de la certification :

Décision de la CPNE du 22 juin 2012 concernant la création de la démarche CQP et l'engagement de la branche dans cette démarche  
Avenant n°83 de la Convention collective Nationale des gardiens, concierges et employés d'immeubles concernant la création du CQP Gardien(ne), concierge et employé(e) d'immeuble en date du 23 mai 2014 étendu au Journal Officiel du 13 novembre 2014.