

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 1569**

### Intitulé

Gardien(ne) d'immeubles

| AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION                                                          | QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Association pour la formation professionnelle continue des organismes de logement social (AFPOLS) | Directeur AFPOLS                                 |

### Niveau et/ou domaine d'activité

**V (Nomenclature de 1969)**

**3 (Nomenclature Europe)**

**Convention(s) :**

**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 gardien d'immeubles représente l'organisme bailleur auprès des locataires. Il exerce 4 activités principales :

Surveiller le patrimoine

- Exerce une surveillance continue du patrimoine et de ses équipements
- Repère les désordres et les dysfonctionnements, mesure l'urgence des interventions nécessaires, et matérialise les zones dangereuses et assure la remontée d'informations aux services concernés
- Facilite l'intervention des secours
  - Entretien des parties communes
- Assure le nettoyage des parties communes, des locaux techniques et des abords et entretient le matériel
- Stocke et évacue les ordures ménagères et des encombrants
- Assure parfois la petite maintenance des parties communes
  - Intervenir dans les procédures locatives
- Informe les locataires sur les démarches et conditions d'accès au logement, pour une nouvelle demande ou une mutation interne
- Accueille les nouveaux locataires et présente les différents droits et obligations du contrat
- Rappelle et fait respecter les engagements du contrat
- Recueille et traite les réclamations des locataires
- Réalise parfois des visites-conseils et les états des lieux à l'entrée ou à la sortie des locataires
- Encaisse parfois les loyers et assure la première relance d'impayé locatif
  - Communiquer avec les locataires
- Accueille les locataires en face à face ou au téléphone, les informe, renseigne, oriente
- Participe à l'intégration des nouveaux locataires
- Gère et prévient les actes d'incivilités
- Assure les interventions de premier niveau en cas de conflit de voisinage
  - Le titulaire de la certification est capable de :
    - Surveillance technique du patrimoine
- décrire et nommer les différents éléments du bâti et de ses équipements pour signaler les désordres et dysfonctionnements constatés, identifier et vérifier les équipements de sécurité
- analyser et qualifier un désordre, un dysfonctionnement, apprécier le degré de gravité pour déclencher les mesures d'urgence nécessaires, matérialiser les dangers et prendre les mesures conservatoires adaptées
- appliquer les consignes de sécurité en cas de sinistre, expliquer aux utilisateurs de l'immeuble les conduites à tenir en cas de sinistre
- rédiger et transmettre un compte-rendu technique
  - Entretien courant des parties communes
- adapter les produits et les techniques de nettoyage aux espaces à nettoyer, utiliser les EPI (équipements de protection individuelle) ainsi que les gestes et postures adaptés aux manipulations à effectuer, organiser et planifier son activité dans le respect des temps impartis
- organiser le stockage des différents déchets dont les encombrants dans les locaux et containers appropriés
- effectuer des réparations simples conformément aux règles de l'art et de sécurité (graisser et changer une serrure, reboucher un trou, remplacer une poignée...)
  - Interventions dans les procédures locatives
- expliquer les règles d'attribution d'un logement social
- décrire les engagements mutuels issus du contrat de location
- identifier les situations sensibles en vue de les traiter ou de les transmettre au service concerné
- reformuler une demande technique d'un locataire et apporter une première réponse
- transmettre, suivre et relancer une réclamation
- réaliser une visite-conseil et un état des lieux (option)
  - Communication avec les habitants
- conduire des entretiens en utilisant les techniques de communication

- faire visiter un logement, présenter le logement et ses équipements, l'immeuble et le quartier
- rappeler les règles de vie collective et les engagements contractuels, analyser les causes d'une situation et faire des propositions d'amélioration, développer une démarche de résolution de problèmes
- recueillir des éléments factuels lors d'un entretien de gestion de conflit, rappeler les règles de vie collective et les engagements contractuels

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

Logement social : Offices Publics de l'Habitat - OPH, Entreprises Sociales pour l'Habitat - ESH, EPL Immobilières

Type d'emplois accessibles :

- gardien d'immeubles
- agent de proximité
- employé d'immeubles
- surveillant-gardien
- gestionnaire
- responsable d'immeubles
- concierge

### Codes des fiches ROME les plus proches :

K2501 : Gardiennage de locaux

### Modalités d'accès à cette certification

#### Descriptif des composantes de la certification :

Après formation, le titre est composé de 4 composantes correspondant aux 4 activités principales :

- Gestion technique, surveillance et sécurité : épreuves écrites, pratiques et orales
- Gestion locative : épreuves écrites, pratiques et orales
- Entretien du patrimoine : épreuves écrites et pratiques
- Gestion des relations avec les habitants : épreuves orales, présentation d'un travail personnel de résolution de problèmes (dossier + oral) et mise en situation relationnelle

Le titre est acquis aux personnes qui obtiennent une note égale ou supérieure à 10 sur 20.

Pour la VAE, les composantes correspondent aux 4 activités principales.

#### Bloc de compétence :

| INTITULÉ                                                                                                                         | DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 1569 - Nettoyage des parties communes d'un immeuble (bloc constitutif de la certification) | <p>Nettoyage des parties communes et des abords d'immeubles</p> <p><b>Compétences :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nettoyer les espaces intérieurs et extérieurs d'un immeuble et les matériels de stockage des déchets en utilisant les produits et les techniques de nettoyage adaptés</li> <li>2. Utiliser les EPI (équipements de protection individuelle) et appliquer les gestes et postures adaptés aux manipulations à effectuer</li> <li>3. Organiser et planifier son activité de nettoyage et d'enlèvement des ordures ménagères</li> <li>4. Organiser l'information sur l'enlèvement des encombrants pour limiter les risques liés aux dépôts sauvages</li> </ol> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- étude de cas portant sur l'organisation du nettoyage</li> <li>- réalisation d'une prestation de nettoyage</li> </ul> |

| INTITULÉ                                                                                                                                       | DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 1569 - Recueil et traitement des réclamations techniques (bloc constitutif de la certification)</p>   | <p>Recueil et traitement des demandes d'intervention technique des locataires</p> <p><b>Compétences :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reformuler une réclamation émise par un locataire et apporter une première réponse</li> <li>2. Identifier le caractère locatif ou non d'une réparation</li> <li>3. Préciser le contenu de la réclamation et apprécier les possibilités de son traitement</li> <li>4. Identifier, décrire et transcrire un désordre ou un dysfonctionnement en utilisant le vocabulaire technique approprié</li> </ol> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 mini-études de cas portant sur des situations de réclamations techniques</li> <li>- mise en situation orale de recueil et de reformulation d'une réclamation</li> </ul>                                                                              |
| <p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 1569 - Constat d'état des lieux et visite-conseil (bloc optionnel)</p>                                | <p>Réalisation des visites-conseils et des constats d'état des lieux</p> <p><b>Compétences :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Réaliser des visites-conseils destinées à limiter les contestations à la sortie des locataires</li> <li>2. Identifier le cadre juridique des états des lieux</li> <li>3. Appliquer la procédure et la méthodologie propre à l'établissement d'un état des lieux</li> <li>4. Identifier, décrire et transcrire un désordre ou un dysfonctionnement</li> <li>5. Déterminer le partage des responsabilités entre le bailleur et locataire (imputation des frais de remise en état du logement)</li> </ol> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- étude de cas portant sur les aspects réglementaires et techniques des états des lieux</li> <li>- réalisation d'un constat d'état des lieux sur site</li> </ul> |
| <p>Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 1569 - Troubles de voisinage et impayés locatifs – Premier niveau d'intervention (bloc optionnel)</p> | <p>Réponse de premier niveau aux situations non conformes au contrat de location (impayés locatifs, trouble de voisinage, trouble d'occupation)</p> <p><b>Compétences :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mettre en œuvre la procédure de première relance en cas d'impayé de loyer</li> <li>2. Expliquer au débiteur les risques encourus</li> <li>3. Rappeler les règles de vie collective et les engagements contractuels</li> <li>4. Recueillir des éléments factuels lors d'un entretien avec le fauteur ou le plaignant</li> <li>5. Construire son argumentation, en cas de trouble, sur les bases du contrat de location et du règlement intérieur</li> </ol> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 études de cas portant sur les 2 thèmes</li> </ul>                                                                             |

| INTITULÉ                                                                                                                             | DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 1569 - Relations quotidiennes avec les habitants (bloc constitutif de la certification)</p> | <p>Gestion des différents aspects relationnels avec les habitants (commercial, conflictuel, interculturel ...)</p> <p><b>Compétences :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conduire un entretien en face à face ou au téléphone en utilisant les techniques de communication : écoute, reformulation, questionnement, expression claire</li> <li>2. Faire visiter un logement, présenter le logement et ses équipements, l'immeuble et le quartier</li> <li>3. Appliquer les techniques de l'accueil commercial</li> <li>4. Rappeler les règles de vie collective et les engagements contractuels</li> <li>5. Analyser les causes d'une situation et faire des propositions d'amélioration</li> <li>6. Développer une démarche de résolution de problèmes en relation avec les partenaires internes et externes.</li> </ol> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mise en situation relationnelle</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p>Bloc de compétence n°6 de la fiche n° 1569 - Surveillance technique d'un immeuble (bloc constitutif de la certification)</p>      | <p>Surveillance quotidienne du bâti et des équipements de sécurité d'un patrimoine immobilier</p> <p><b>Compétences :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Décrire et nommer les principaux éléments du bâti et de ses équipements communs et privatifs</li> <li>2. Identifier les équipements de sécurité, leur localisation, les points névralgiques</li> <li>3. Vérifier la conformité aux réglementations des installations et des équipements de sécurité</li> <li>4. Contrôler le passage des prestataires de contrôle des équipements de sécurité</li> <li>5. Analyser et qualifier un désordre, un dysfonctionnement, un risque dans les parties communes</li> <li>6. Apprécier le degré de gravité d'un désordre et déclencher les mesures d'urgence</li> <li>7. Matérialiser les dangers et prendre les mesures conservatoires adaptées</li> <li>8. Appliquer les consignes de sécurité et expliquer les conduites à tenir en cas de sinistre</li> <li>9. Rédiger et transmettre un compte-rendu technique en utilisant les termes techniques appropriés pour décrire un désordre</li> </ol> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- compte-rendu de constat de désordres (5 diapositives)</li> <li>- 4 micro-études de cas</li> </ul> |

| INTITULÉ                                                                                                                          | DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bloc de compétence n°7 de la fiche n° 1569 - Réglementation de base de la gestion locative (bloc constitutif de la certification) | <p>Information des habitants sur les règles de base de la gestion locative et intervention pour l'application des engagements contractuels</p> <p><b>Compétences :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Expliquer les règles d'attribution d'un logement social</li> <li>2. Décrire les engagements mutuels issus du contrat de location en référence aux textes réglementaires</li> <li>3. Expliquer les modes de calcul d'un loyer et le principe des charges récupérables</li> <li>4. Identifier les situations non conformes au bail en vue de les traiter et/ou de les transmettre au service concerné</li> <li>5. Construire son argumentation, en cas de conflit, sur les bases du contrat de location et du règlement intérieur</li> </ol> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 10 mini-études de cas portant sur les aspects de la gestion locative (attributions, contrat de location, congé du locataire, aides au logement ...)</li> </ul> |
| Bloc de compétence n°8 de la fiche n° 1569 - Petite maintenance d'un immeuble (bloc optionnel)                                    | <p>Exécution de petits travaux d'entretien courant dans les espaces communs d'un patrimoine immobilier</p> <p><b>Compétences :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Effectuer des réparations simples conformément aux règles de l'art et de sécurité (graisser et changer une serrure, reboucher un trou, remplacer une poignée, changer les ampoules ...)</li> </ol> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- épreuve pratique sur site ou sur maquette</li> <li>- préparation à l'habilitation électrique BS</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

**Validité des composantes acquises : illimitée**

| CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION                      | QUINON | COMPOSITION DES JURYS                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant | X      |                                                                                                                                                                                                                            |
| En contrat d'apprentissage                                       | X      |                                                                                                                                                                                                                            |
| Après un parcours de formation continue                          | X      | Présidé par l'AFPOLS et composé d'un consultant-formateur et/ou d'1 représentant de l'Union Professionnelle (USH / Fédérations) et, à parts égales, d'employeurs et salariés d'organismes Hlm implantés localement         |
| En contrat de professionnalisation                               | X      | Présidé par l'AFPOLS et composé d'1 représentant de l'Union Professionnelle (USH / Fédérations) et, à parts égales, d'employeurs et salariés d'organismes Hlm implantés localement                                         |
| Par candidature individuelle                                     | X      | Présidé par l'AFPOLS et composé d'1 représentant de l'Union Professionnelle (USH / Fédérations) et, à parts égales, d'employeurs et salariés d'organismes Hlm implantés localement                                         |
| Par expérience dispositif VAE prévu en 2006                      | X      | Présidé par un des professionnels représentés et composé de l'Afpols et d'1 représentant de l'Union Professionnelle (USH / Fédérations) et, à parts égales, d'employeurs et salariés d'organismes Hlm implantés localement |

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

**Base légale****Référence du décret général :****Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :**

Arrêté du 16 février 2006 publié au Journal Officiel du 5 mars 2006 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, avec effet au 5 mars 2006, jusqu'au 5 mars 2011.

**Référence du décret et/ou arrêté VAE :****Références autres :**

Arrêté du 15 décembre 2016 publié au Journal Officiel du 18 décembre 2016 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau V, sous l'intitulé "Gardien(ne) d'immeubles" avec effet au 12 mai 2016, jusqu'au 18 décembre 2021.

Arrêté du 19 avril 2011 publié au Journal Officiel du 12 mai 2011 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau V, sous l'intitulé Gardien d'immeubles avec effet au 05 mars 2011, jusqu'au 12 mai 2016.

Décret n° 2004-171 du 19 février 2004 modifiant le décret n° 2002-616 du 26 avril 2002 relatif au répertoire national des certifications professionnelles (publié au Journal Officiel du 22 février 2004). La validité du titre est prorogée jusqu'au 31 décembre 2005.

Arrêté du 3 octobre 2002 publié au Journal Officiel du 12 octobre 2002 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique.

Observations : L'homologation prend effet à compter du 1er janvier 1986 et jusqu'au 31 décembre 2003.

Arrêté du 26 mars 1998 publié au Journal Officiel du 18 avril 1998 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique sous l'intitulé 'Gardien polyvalent d'immeubles'.

Arrêté du 23 mars 1994 publié au Journal Officiel du 01 avril 1994 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique.

Arrêté du 19 mai 1989, publié au Journal Officiel du 30 mai 1989 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique. Intitulé d'origine : Certificat d'agent polyvalent pour la gérance de logements sociaux.

**Pour plus d'informations****Statistiques :**

En moyenne sur les 5 dernières années, 182 bénéficiaires du titre par an.

**Autres sources d'information :**

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

site organisme

**Lieu(x) de certification :**

ASSOCIATION POUR LA FPC DES ORGANISMES DE LOGEMENT SOCIAL (AFPOLS) 9 Boulevard des Italiens 75002 PARIS

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

A Pantin et dans différents sites en fonction des demandes des organismes HLM ou d'organismes de formation partenaires.

**Historique de la certification :**

Anciens libellés de la certification : - 'Certificat d'agent polyvalent pour la gérance de logements sociaux' (Arrêté du 19 mai 1989 publié au Journal Officiel du 30 mai 1989)

- 'Gardien polyvalent d'immeubles' (Arrêté du 26 mars 1998 publié au Journal Officiel du 18 avril 1998)