

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 28198**

Intitulé

Directeur(trice) d'agence en habitat social

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

Niveau et/ou domaine d'activité

I (Nomenclature de 1969)

7 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

313 Finances, banque, assurances, immobilier

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le(la) Directeur(trice) d'Agence en habitat social assure, en position d'interface entre la Direction Générale d'un organisme, les clients et les partenaires de son territoire, le management des produits et services. Il gère les ressources humaines de l'unité, gère et pilote les moyens qui lui sont alloués, organise et anime les équipes dans le cadre des délégations confiées par la Direction.

1 : Gestion de l'agence

Le/la Directeur(trice) d'Agence assure la gestion complète de l'agence. Dans certains cas il sera, comme « responsable d'un centre de profit », responsable de la gestion comptable et financière de son entité. Il évalue et rend compte des résultats de l'agence.

2 : Management de l'équipe

Le/la Directeur(trice) d'Agence assure la déclinaison et la mise en œuvre de la stratégie de l'organisme en l'adaptant au territoire dont il a la charge, il mobilise et accompagne une équipe soumise à des engagements de qualité exigeants et à des contraintes économiques de plus en plus fortes. Il encadre les managers intermédiaires (responsables de site, responsables techniques...) et/ou les opérationnels en direct (chargés de clientèle, chargés d'accueil, agents techniques, gardiens ...).

3 : Pilotage des activités

Gestion locative

Le/la Directeur(trice) d'Agence applique et met en œuvre sur son territoire la politique en matière de gestion locative (demandes de logements, attributions, gestion des baux, quittancement, mutations, loyers et charges, impayés, pré-contentieux, voire contentieux).

Gestion commerciale

Le/la Directeur(trice) d'Agence organise et supervise la gestion de la clientèle et met en œuvre des procédures de commercialisation pour diminuer voire résoudre le problème de vacance.

Gestion patrimoniale

Le/la Directeur(trice) d'Agence est garant de la sécurité, il veille au maintien de la valeur locative du patrimoine et coordonne l'entretien courant et la maintenance des immeubles.

4 : Pilotage des relations avec les habitants/ Qualité de service

Le/la Directeur(trice) d'Agence garantit la qualité du service rendu aux locataires dans le respect des moyens alloués (budget, personnel ...). Il est l'interlocuteur privilégié des locataires sur les problèmes de vie sociale et cadre de vie et gère les réclamations des locataires.

5 : Gestion des partenariats et conduite de projet

Le/la Directeur(trice) d'Agence représente l'organisme dans les dispositifs de politiques locales et assure la communication institutionnelle en direction des partenaires. Il travaille avec de multiples partenaires et à développer des pratiques en mode projet

Les capacités attestées par ce titre intègrent des connaissances liées aux techniques et méthodes utilisées, à l'environnement professionnel et à des savoirs faire spécifiques dans 5 grands domaines.

Les titulaires de la certification sont capables de :

Gestion de l'agence

- réaliser le diagnostic et le projet de son agence, définir les objectifs et les axes de travail prioritaires et construire des tableaux de bord pertinents

- élaborer, négocier et gérer son budget, interpréter les écarts budgétaires pour engager des actions correctives

Management de l'équipe

- décliner les orientations stratégiques de l'organisme en objectifs individuels et définir des critères d'évaluation

- faciliter et favoriser la communication avec et dans l'équipe, gérer des conflits dans le groupe et mettre en place les délégations

- définir des actions de prévention et de gestion des risques psychosociaux

Pilotage des activités

- Gestion locative : participer à la stratégie de peuplement de son patrimoine, organiser le recouvrement des loyers et des charges, analyser les impayés locatifs et mettre en œuvre un plan d'actions, recourir aux procédures précontentieuses et contentieuses

- Gestion commerciale : élaborer une stratégie commerciale visant à réduire le taux de vacance, organiser les enquêtes de satisfaction, représenter le bailleur auprès des instances de copropriété

Gestion patrimoniale : manager la surveillance et l'entretien courant du patrimoine, construire le plan d'entretien prévisionnel et en assurer le suivi,

Pilotage des relation avec les habitants/ Qualité de service : organiser l'accueil en l'agence, élaborer un plan de concertation locative, formaliser les modalités d'actions du bailleur (prévention, traitement des incivilités) en impliquant les différents acteurs (État, ville, justice, police, collectivité, associations ...)

Gestion des partenariats et conduite de projets : maîtriser des outils méthodologiques du pilotage de projets pour mobiliser et animer une équipe projet autour de thématiques complexes (sécurité, Responsabilité Sociétale des Entreprises - RSE, qualité ...) en associant les principaux partenaires susceptibles d'intervenir sur le territoire : institutions, associations, collectivités ... pour orienter efficacement les locataires

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, Entreprises Sociales pour l'Habitat, EPL immobilières

Directeur d'agence

Responsable d'agence

Chef d'agence

Responsable d'unité territoriale

Responsable territorial

Chargé d'unité de gestion

Responsable de pole territoire

Codes des fiches ROME les plus proches :

C1501 : Gérance immobilière

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Le titre est constitué de 5 composantes :

Après formation, le titre est composé de 5 composantes correspondants aux 5 activités principales :

- Gestion de l'agence : épreuves écrites, pratiques et orales
- Management de l'équipe : épreuves écrites, pratiques et orales
- Management des activités : gestion locative, gestion commerciale et gestion patrimoniale : épreuves écrites, pratiques et orales
- Gestion des relations avec les habitants : épreuves pratiques et orales
- Gestion des partenariats et conduite de projets : épreuves pratiques et orales

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

Pour la VAE, les composantes correspondent aux 5 activités principales.

Pour obtenir le titre Directeur(trice) d'agence en Habitat Social, le candidat devra valider obligatoirement les 10 blocs de compétences ci-dessous.

Chaque bloc fait l'objet d'une certification, un certificat par bloc. Le candidat obtient une attestation précisant :

- l'intitulé du certificat lié à un bloc de compétences
- et l'intitulé de la certification dans laquelle s'inscrit le bloc.

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 28198 - Pilotage de la gestion locative en agence	<p>Pilotage des activités de gestion locative en agence (attributions, vie du bail)</p> <p>Compétences :</p> <ul style="list-style-type: none">- participer à la stratégie de peuplement de son patrimoine- développer l'offre d'insertion et la logique de parcours résidentiel- analyser les situations sensibles et complexes liées aux comportements des locataires pour proposer des plans d'actions adaptés- maîtriser les dimensions juridique, technique et économique de la gestion des charges locatives- intégrer les enjeux du développement durable dans la gestion des charges locatives visant à réduire les dépenses des habitants <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none">- 3 mini études de cas

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 28198 - Pilotage du précontentieux en agence</p>	<p>Pilotage des situations non conformes au contrat (pré-contentieux voire contentieux)</p> <p>Compétences :</p> <ul style="list-style-type: none"> - développer des techniques de prévention des situations contentieuses - repérer le cadre juridique et réglementaire de la responsabilité du bailleur en matière de sécurité/tranquillité - formaliser les modalités d'actions du bailleur (prévention, traitement des incivilités) en impliquant les différents acteurs (État, ville, justice, police, collectivité, associations ...) - analyser les impayés locatifs sur son agence pour mettre en œuvre un plan d'actions pertinent <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2 études de cas - mise en situation professionnelle
<p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 28198 - Management des équipes de l'agence</p>	<p>Management des collaborateurs de l'agence</p> <p>Compétences :</p> <ul style="list-style-type: none"> - décliner les orientations stratégiques de l'organisme en objectifs individuels et collectifs - mettre en place et contrôler les délégations - définir des actions de prévention et de gestion des risques psychosociaux - gérer des conflits dans le groupe ou avec un collaborateur - identifier les points faibles et des marges de progression de chaque collaborateur ainsi que ses besoins en formation - transmettre des informations au service du personnel en respectant les procédures internes <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - mise en situation relationnelle
<p>Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 28198 - Pilotage de la gestion commerciale en agence</p>	<p>Pilotage de la commercialisation locative des logements vacants ou à vendre sur le territoire de l'agence</p> <p>Compétences :</p> <ul style="list-style-type: none"> - analyser les causes de la vacance pour élaborer des outils de commercialisation pertinents - développer une communication commerciale - organiser les enquêtes de satisfaction sur son territoire et intégrer les résultats de ces enquêtes dans la définition de sa politique - organiser la commercialisation des logements à vendre - représenter le bailleur auprès des instances de la copropriété (syndic, conseil syndical, assemblée générale) <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Etude de cas
<p>Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 28198 - Pilotage de l'entretien courant en agence</p>	<p>Pilotage de l'entretien courant du patrimoine de l'agence</p> <p>Compétences :</p> <ul style="list-style-type: none"> - identifier les obligations légales liées à la sécurité des biens et des personnes afin de définir une politique de sécurité et manager la surveillance et la veille technique des immeubles - identifier les principaux aspects juridiques des contrats de prestations d'entretien courant - rédiger le cahier des charges d'un contrat de maintenance - maîtriser la gestion, le contrôle et le suivi des prestataires par les équipes de terrain - construire le plan d'entretien prévisionnel et en assurer le suivi <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3 études de cas

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°6 de la fiche n° 28198 - Participation aux projets d'investissements patrimoniaux en agence</p>	<p>Participation à la stratégie patrimoniale de l'agence en relation avec les services Maîtrise d'ouvrage et Patrimoine</p> <p>Compétences :</p> <ul style="list-style-type: none"> - identifier les enjeux et les modalités de mise en œuvre du plan stratégique de patrimoine – PSP - planifier les gros travaux (investissements) sur son agence en organisant le travail des équipes concernées - analyser les impacts des projets environnementaux pour diffuser une information claire et pédagogique - assurer le reporting auprès de la maîtrise d'ouvrage sur les retours positifs ou négatifs après travaux <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Etude de cas portant sur le PSP - mise en situation professionnelle
<p>Bloc de compétence n°7 de la fiche n° 28198 - Relation-clients et qualité de service au niveau de l'agence</p>	<p>Organisation de la relation clients dans le cadre de la qualité de service à l'agence et sur le terrain</p> <p>Compétences :</p> <ul style="list-style-type: none"> - mettre en œuvre des techniques et des outils de communication adaptés aux destinataires pour piloter l'information aux habitants - organiser l'espace accueil de l'agence en favorisant la confidentialité des échanges - élaborer un plan de concertation locative - instituer un mode de relation approprié avec les représentants d'amicales, les référents associatifs et les habitants - diagnostiquer les dysfonctionnements dans la procédure de traitement des réclamations - définir des objectifs et des critères d'évaluation de la qualité de service au quotidien permettant d'analyser des résultats - analyser des données qualitatives et quantitatives (enquêtes satisfaction auprès des locataires, tableaux de bord) <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3 études de cas - mise en situation professionnelle
<p>Bloc de compétence n°8 de la fiche n° 28198 - Conduite de projets en partenariat sur le territoire de l'agence</p>	<p>Gestion des partenariats locaux dans le cadre de projets dans le périmètre de l'agence</p> <p>Compétences :</p> <ul style="list-style-type: none"> - maîtriser des outils méthodologiques du pilotage de projets pour mobiliser et animer une équipe projet - définir les orientations et les moyens d'action pour développer une politique de gestion de problématiques complexes (sécurité, Responsabilité Sociétale des Entreprises - RSE, qualité ...) - organiser et mettre en place un dispositif de coopération, de coordination entre l'équipe de l'agence et les différents partenaires - prendre la parole en public - rédiger des écrits professionnels adaptés à une communication institutionnelle <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - étude de cas

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°9 de la fiche n° 28198 - Gestion économique de l'agence	Gestion financière et budgétaire de l'agence Compétences : - construire des tableaux de bord pertinents - analyser les chiffres de la vacance et de l'impayé locatif pour mettre en place un plan d'action adapté - élaborer, négocier et gérer son budget, le maîtriser pour atteindre les objectifs de l'agence et interpréter les écarts budgétaires pour engager des actions correctives Modalités d'évaluation : - étude de cas
Bloc de compétence n°10 de la fiche n° 28198 - Diagnostic et projet d'agence	Réalisation du diagnostic et du projet de l'agence Compétences : - réaliser le diagnostic de son agence - élaborer un projet d'agence - définir les objectifs et les axes de travail prioritaires de l'agence - définir des procédures internes cohérentes Modalités d'évaluation : - étude de cas

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	
En contrat d'apprentissage	X	
Après un parcours de formation continue	X	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'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
Par candidature individuelle	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
Par expérience dispositif VAE prévu en 2016	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

	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 07 avril 2017 publié au Journal Officiel du 21 avril 2017 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour quatre ans, au niveau I, sous l'intitulé "Directeur(trice) d'agence en habitat social" avec effet au 14 avril 2012, jusqu'au 21 avril 2021.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Pour plus d'informations

Statistiques :

15 à 20 bénéficiaires du titre par an.

Autres sources d'information :

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

AFPOLS

AFPOLS - CERTIFICATIONS

Lieu(x) de certification :

AFPOLS, 9 boulevard des Italiens, 75002 PARIS

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

Centre de formation de l'Afpols à Pantin (93) et à Lyon (69), et dans différents sites en fonction des demandes des organismes Hlm ou des organismes de formation partenaires.

Historique de la certification :