

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 32084**

### Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Gardien d'immeubles

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Commission paritaire nationale de l'Emploi et de la Formation (CPNEF) de la branche professionnelle des entreprises sociales pour l'habitat - Fédération des entreprises sociales de l'habitat (ESH)	Présidente

### Niveau et/ou domaine d'activité

#### Convention(s) :

3190 - Personnels des sociétés anonymes et fondations d'HLM

#### 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 Gardien(ne) d'immeubles est un métier de services au sein des entreprises sociales pour l'habitat, bailleur social agréé par l'État en charge de la gestion d'un parc de logements sociaux.

Le métier requiert certaines aptitudes physiques par rapport à l'exercice du métier.

Le/la Gardien(ne) d'immeubles est chargé de la tenue de la propriété des immeubles, de l'organisation ou de la réalisation du nettoyage, de l'entretien et du traitement des ordures ménagères.

Il/elle recueille la remontée et coordonne le traitement des réclamations des locataires.

Il/elle est réactif aux demandes et informations quotidiennes aux locataires.

Il/elle veille sur la sécurité technique des équipements.

Il/elle assure une relation privilégiée avec les clients, il/elle gère certaines situations de premier niveau de conflit de voisinage et met en relation les locataires et les services compétents en cas de problèmes.

#### ENTRETIEN ET SECURITE DU PATRIMOINE DES ESH

Nettoyage des parties communes

Gestion des moyens

Entretien des espaces extérieurs

Traitement des ordures ménagères

Activités de surveillance technique

Participation à la gestion des travaux / suivi de la réalisation

#### RELATIONS QUOTIDIENNES ET SOCIALES AVEC LES CLIENTS DES ESH

Établissement de relations de confiance avec les clients

Résolutions des conflits de voisinage

Participation à la cohabitation entre les clients dans le cadre de résidences

Gestion des réclamations

#### GESTION LOCATIVE ET COMMERCIALE DES ESH

Accueil commercial

Gestion des mouvements des clients

Participation au suivi du recouvrement des loyers

Participation à la gestion des sinistres

Les capacités attestées par ce CQP sont décrites dans les blocs ci-dessous

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

Les entreprises sociales pour l'habitat (ESH) sont des sociétés anonymes d'HLM investies d'une mission d'intérêt général. Elles logent les personnes et les familles éligibles au logement social.

Gardien, Gardien d'immeubles qualifié, Gardien Correspondant d'immeubles, Gardien multi-sites, Gestionnaire de résidences, Gestionnaire d'immeubles, Gestionnaire de site, Agent de Proximité, Technicien de proximité

#### Codes des fiches ROME les plus proches :

K2501 : Gardiennage de locaux

### Modalités d'accès à cette certification

#### Descriptif des composantes de la certification :

La certification est composée par 3 blocs de compétences :

BLOC 1 : ENTRETIEN ET SÉCURITÉ DU PATRIMOINE DES ESH

BLOC 2 : RELATIONS QUOTIDIENNES ET SOCIALES AVEC LES CLIENTS DES ESH

BLOC 3 : GESTION LOCATIVE ET COMMERCIALE DES ESH

Le CQP Gardien(ne) d'immeubles peut s'obtenir en plusieurs étapes, par blocs, qui peuvent être évalués à des moments différés.  
Pour obtenir le CQP Gardien(ne) d'immeubles chaque bloc compétence doit être validé.

**Bloc de compétence :**

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 32084 - BLOC 1 : ENTRETIEN ET SÉCURITÉ DU PATRIMOINE DES ESH	<p>Description = capacités attestées</p> <p>Domaine de compétences 1 : Assurer un entretien courant du patrimoine</p> <p>Domaine de compétences 2 : Entretenir des espaces extérieurs</p> <p>Domaine de compétences 3 : Traiter les ordures ménagères</p> <p>Domaine de compétences 4 : Participer à la maintenance et à la gestion technique du patrimoine</p> <p>Modalités d'évaluation</p> <p>M1 Observation en situation réelle ou simulée - suivi d'un échange</p> <p>M2 Entretien sur les activités professionnelles réalisées par le candidat</p> <p>M3 Réaction et posture en réponse à une situation donnée - suivi d'un échange</p> <p>M4 : Renseignement par le candidat d'un document écrit portant sur la rédaction de documents techniques sur l'expression des besoins</p> <p>Une attestation est remise au titulaire du bloc en cas de certification différée entre les 3 blocs de compétences</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 32084 - BLOC 2 : RELATIONS QUOTIDIENNES ET SOCIALES AVEC LES CLIENTS DES ESH</p>	<p>Description = capacités attestées</p> <p>Domaine de compétence 5 : Accompagner le lien social et les relations quotidiennes avec les clients</p> <p>Domaine de compétences 6 : Gérer les réclamations des clients</p> <p>Modalités d'évaluation</p> <p>M2 Entretien sur les activités professionnelles réalisées par le candidat</p> <p>M3 Réaction et posture en réponse à une situation donnée – suivi d'un échange</p> <p>M4 : Renseignement par le candidat d'un document écrit portant sur la rédaction de documents techniques sur l'expression des besoins</p> <p>Une attestation est remise au titulaire du bloc en cas de certification différée entre les 3 blocs de compétences</p>
<p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 32084 - BLOC 3 : GESTION LOCATIVE ET COMMERCIALE DES ESH</p>	<p>Description = capacités attestées</p> <p>Domaine de compétences 7 : Assurer l'accueil commercial de premier niveau</p> <p>Domaine de compétences 8 : Gérer les mouvements des clients ou prospects</p> <p>Domaine de compétences 9 : Participer au suivi du recouvrement des loyers</p> <p>Domaine de compétences 10 : Participer à la gestion des sinistres</p> <p>Modalités d'évaluation</p> <p>M1 Observation en situation réelle ou simulée – suivi d'un échange</p> <p>M2 Entretien sur les activités professionnelles réalisées par le candidat</p> <p>M3 Réaction et posture en réponse à une situation donnée – suivi d'un échange</p> <p>Une attestation est remise au titulaire du bloc en cas de certification différée entre les 3 blocs de compétences</p>

**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	3 membres, dont président, issus de la CPNEF composé à raison d'au moins un quart de représentants qualifiés des professions, pour moitié employeurs, pour moitié salariés, et de façon à concourir à une représentation équilibrée des hommes et des femmes.
En contrat de professionnalisation	X	3 membres, dont président, issus de la CPNEF composé à raison d'au moins un quart de représentants qualifiés des professions, pour moitié employeurs, pour moitié salariés, et de façon à concourir à une représentation équilibrée des hommes et des femmes.
Par candidature individuelle	X	3 membres, dont président, issus de la CPNEF composé à raison d'au moins un quart de représentants qualifiés des professions, pour moitié employeurs, pour moitié salariés, et de façon à concourir à une représentation équilibrée des hommes et des femmes.
Par expérience dispositif VAE prévu en 2018	X	3 membres, dont président, issus de la CPNEF composé à raison d'au moins un quart de représentants qualifiés des professions, pour moitié employeurs, pour moitié salariés, et de façon à concourir à une représentation équilibrée des hommes et des femmes.

	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 27 décembre 2018 publié au Journal Officiel du 4 janvier 2019 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans avec effet au 4 janvier 2019, jusqu'au 4 janvier 2024.

**Référence du décret et/ou arrêté VAE :****Références autres :****Pour plus d'informations****Statistiques :**

Rapports de branche - Fédération des entreprises sociales pour l'habitat  
<http://www.esh.fr>

**Autres sources d'information :****Lieu(x) de certification :**

Commission paritaire nationale de l'Emploi et de la Formation (CPNEF) de la branche professionnelle des entreprises sociales pour l'habitat - Fédération des entreprises sociales de l'habitat (ESH) : Île-de-France - Paris ( 75) [Paris]  
 Fédération des Entreprises Sociales pour l'Habitat

14, rue Lord Byron, 75008 Paris

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

Association FRANCHIR  
 16 Rue Jobbé Duval, 75015 Paris  
 Association AURA-Habitat  
 4 Rue de Narvik, 69008 Lyon  
 Association LOSFOR  
 Immeuble le St Georges - 20ème étage

97 Avenue de la Corse, 13007 Marseille

**Historique de la certification :**