

# Formation Gardien d'immeubles

*Certification inscrite au Répertoire National des Certifications Professionnelles  
(RNCP) au  
niveau V par arrêté du 19/04/2011 publié au J.O. du 12/05/2011*

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

1. Entretenir le patrimoine et veiller à la sécurité du bâti. Le gardien observe les immeubles, les équipements, organise des rondes, repère les désordres, rédige/transmet des comptes rendus avec les termes appropriés, commande et effectue le contrôle de travaux, veille au bon fonctionnement et à la sécurité des équipements.
2. Entretenir les parties communes. Le gardien maintient l'immeuble et ses abords dans un état de propreté et d'hygiène. Il organise le stockage des différents déchets; les évacue, entretient les matériels. Il veille à la sécurité des personnes. Il gère le stock et l'enlèvement des encombrants. Il s'assure du bon état de fonctionnement des équipements et traite les petites anomalies.
3. Participer aux actes de gestion locative. Ses missions d'information conduisent le gardien à orienter les candidats vers les services compétents, à les renseigner sur les dispositifs d'aide. Il veille au respect des engagements du contrat. Il explique les droits et obligations liées au contrat, le calcul du loyer et le principe des charges. Il traite certaines réclamations, les transmet au service compétent et déclenche les interventions nécessaires.
4. Accueillir les locataires au quotidien. Le gardien participe au développement de la qualité du service rendu, il gère les situations de relations quotidiennes, informe par voie d'affichage ou courrier, adapte sa communication aux différentes origines socio-culturelles, prend les initiatives propres à réduire les actes d'incivilités, développe seul et/ou en équipe une démarche de résolution de problèmes.

## **LIEUX DE PREPARATION DE LA FORMATION :**

- La formation est dispensée dans nos implantations en Région Nord Pas de Calais
- 

### **Référentiel compétences**

- Observer et décrire les différents éléments du bâti, analyser et qualifier un désordre
- Rédiger et transmettre un compte rendu, rédiger une note d'info
- Identifier, contrôler les équipements de sécurité, commander des interventions
- Adapter les produits et les matériels aux espaces à nettoyer
- Effectuer le nettoyage, entretenir son matériel, les locaux des containers
- Stocker et évacuer les ordures ménagères et les encombrants
- Contrôler la propreté des parties communes
- Effectuer des opérations de petite maintenance
- Organiser son travail
- Expliquer les règles d'attribution d'un logement
- Décrire les engagements mutuels issus du contrat de location en référence aux textes réglementaires, expliquer les modes de calcul d'un loyer et le principe des charges
- Dresser le constat d'état des lieux d'un logement
- Recueillir et traiter une réclamation, identifier le caractère locatif ou non d'une réparation, transmettre une réclamation et/ou assurer le suivi et le contrôle des interventions qu'elle entraîne.
- Accueillir les locataires en face à face ou au téléphone
- Savoir informer, renseigner, orienter les locataires en fonction des différentes populations logées
- Rappeler les règles de vie collective et les engagements contractuels
- Gérer une relation conflictuelle ou un trouble de voisinage

- Analyser les causes d'une situation et faire des propositions d'amélioration
  - Accueillir et intégrer les nouveaux locataires
- 

### **Référentiel de formation**

- Le milieu professionnel (35 heures)
  - Le métier de gardien d'immeubles
  - Le cadre institutionnel, le logement social
  - Fonctionnement d'un organisme HLM
  - Salarié dans l'entreprise
  
- Entretien courant (63 heures)
  - Nettoyage des parties communes
  - Gestes et postures
  - Contrôle du nettoyage
  - Tri des déchets ménagers
  - Préparation à l'habilitation électrique BS
  
- Technique (70 heures)
  - Bâtiment et parties communes
  - Equipements du logement
  - Contrôle des équipements de sécurité
  - Maîtrise des dépenses énergétiques
  
- Gestion locative (98 heures)
  - Les conditions d'accès au logement
  - Le contrat de location
  - Loyers et charges
  - Impayés locatifs et premières relances

Troubles de voisinage  
Les états des lieux  
Le traitement des réclamations

- Relationnel (77 heures)  
Accueil quotidien des locataires  
Gestion des conflits  
Dynamique multiculturelle du quartier  
Accueil commercial  
Visite de logement
  
  - Méthodologie (63 heures)  
Méthodologie de résolution de problème  
Les écrits professionnels
  
  - Stage pratique (20 jours)
- 

#### **MODALITES DE DELIVRANCE DU TITRE :**

- Epreuves écrites, pratiques et orales
- Titre délivré par l'Association pour la Formation Professionnelle continue des Organismes de Logement Social (AFPOLS)