

CQP

Certificat de Qualification Professionnelle

Gardien, concierge et employé d'immeuble



97 av de la Corse, 13007, Marseille



<https://www.losfor.com>



losfor@losfor.com



04 91 59 12 32

UN PARCOURS COMPLET EN 37 JOURS DE FORMATION

BLOC 1

Concourir à la surveillance de la résidence

F.1 – Vocabulaire technique du bâtiment et premiers désordres

2 jours

F.2 – Surveillance et sécurité des immeubles et de leurs abords

2 jours

F.3 – Petite maintenance : réparations d'entretien courant

2 jours

F.4 – Coordination, suivi et contrôle des travaux d'entretien courant du patrimoine

2 jours

F.5 – Gestion des sinistres

2 jours

F.6 – Hygiène et propreté des parties communes et des abords des immeubles : Produits, matériels et sécurité

2 jours

F.7 – Techniques de nettoyage et mise en pratique

2 jours

F.8 – Traitement des ordures ménagères et des encombrants

1 jour

F.9 – Gestes et postures

2 jours

F.10 – Contrôle des prestations de nettoyage

1 jour

BLOC 2

Assurer l'entretien et la propreté de la résidence



BLOC 3

Gérer la relation de proximité avec les résidents

F.11 – Communication et qualité de la relation
avec les clients-résidents

2 jours

F.12 – Traitement des réclamations

2 jours

F.13 – Gestion des troubles de voisinage et
respect du règlement intérieur

2 jours

F.14 – Fondamentaux de la gestion locative

2 jours

F.15 – Commercialisation de logement :
visite avec les candidats

2 jours

F.16 – État des lieux

2 jours

F.17 – Prévention et gestion des situations
conflictuelles

2 jours

F.18 – Accompagnement social des
habitants en situation de fragilité

2 jours

F.19 – Gestion des locataires en copropriété

1 jour

F.20 – Sensibilisation aux éco-gestes

1 jour

F.21 – Communication écrite et orale

1 jour

LES MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE



CANDIDATS

PARCOURS DE FORMATION



**ÉVALUATION PAR
UN JURY**



OBTENTION DU CQP

LES MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE

Destiné aux personnes souhaitant :

- Soit se former à un nouveau métier
- Soit faire reconnaître son expérience professionnelle et certifier ses compétences

Prérequis :

L'entrée dans ce parcours de formation nécessite la maîtrise minimale du socle de connaissances et de compétences, de type CLÉA (expression écrite et orale en français, raisonnement mathématique, utilisation usuelle des outils de gestion et de communication numérique). LOSFOR peut vous accompagner sur l'évaluation des prérequis.

Un déploiement en plusieurs étapes :

Ingénierie préparatoire

- Cadrage et préparation de la démarche avec direction/comité de pilotage
- Présentation aux personnels concernés
- Positionnement préalable des compétences à l'entrée de la démarche pour permettre de valider la réalité des activités réalisées par les candidats, et de repérer les compétences déjà acquises au regard du référentiel métier. Cette phase se traduit par la réalisation d'entretiens individuels de motivation et de positionnement avec candidats et/ou managers.

Parcours :

- Co-construction du parcours de formation sur mesure avec un comité de pilotage interne et en lien avec les positionnements individuels effectués
- Déploiement des modules de formation, avec une pédagogie active et participative, privilégiant une alternance d'exposés et de mises en situations dans des cas concrets, complétée par du partage d'expériences. Pour chaque module de formation, une documentation pédagogique numérique est transmise, ainsi que les questionnaires d'évaluation à chaud de la satisfaction et d'évaluation des connaissances

Evaluation :

- Évaluation des compétences par un jury professionnel : LOSFOR organise et assure la mise en œuvre de l'évaluation des compétences à travers diverses épreuves (mises en pratique, études de cas, entretiens...), en s'appuyant sur le référentiel de certification de la branche. Les dossiers des candidats validés sont ensuite transmis à la CPNEF de la branche professionnelle pour certification. Le CQP étant découpé en blocs de compétences, chaque bloc peut s'obtenir indépendamment et dans la durée.
- Remise du diplôme

LES MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE

Mise en œuvre des formations :

La démarche peut être mise en place en intra entreprise ou inter entreprises

Formule intra : les formations sont organisées dans vos locaux, avec applications pratiques sur vos sites.

Formule inter : Losfor assure une programmation inter des formations en fonction des besoins identifiés selon les territoires (nous consulter).

Tarif :

Nous consulter



CONTENU SOMMAIRE DES MODULES DE FORMATION

BLOC 1 : CONCOURIR A LA SURVEILLANCE DE LA RESIDENCE

F.1

Vocabulaire technique et premiers désordres

2 jours

Domaines de compétences du référentiel d'activités :

A.1 Inspection des abords de la résidence, de l'état du bâti et des locaux et vérification du fonctionnement des installations et des équipements collectifs.

Compétences visées :

C.1.1 En faisant le tour du site de la résidence régulièrement, contrôler les abords de la résidence, l'état du bâti et des locaux,

C.1.2 Selon les consignes prévues par le règlement intérieur, vérifier le fonctionnement des installations et des équipements collectifs régulièrement

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Appréhender le vocabulaire technique de base utilisé dans le bâti, le logement et les équipements
- Participer activement aux échanges techniques avec tous les acteurs concernés : techniciens, entreprises extérieures
- Connaître les principaux désordres et savoir les repérer

> CONTENU

• LES PARTIES COMMUNES

- Les bâtiments d'habitation
- Le gros œuvre
- Les toitures
- Les ventilations
- Les isolations
- La distribution d'eau
- La plomberie commune et le chauffage central
- Les protections "incendie"
- Les installations électriques

• LES PARTIES PRIVATIVES

- L'électricité
- Les revêtements de sols
- Les revêtements de murs
- Les portes, les fenêtres
- La quincaillerie
- La plomberie
- Les énergies

F.2

Surveillance et sécurité des immeubles et de leurs abords

2 jours

Domaines de compétences du référentiel d'activités :

A.1 Inspection des abords de la résidence, de l'état du bâti et des locaux et vérification du fonctionnement des installations et des équipements collectifs.

Compétences visées :

C.1.1 En faisant le tour du site de la résidence régulièrement, contrôler les abords de la résidence, l'état du bâti et des locaux,

C.1.2 Selon les consignes prévues par le règlement intérieur, vérifier le fonctionnement des installations et des équipements collectifs¹ régulièrement

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Cerner les obligations légales des organismes bailleurs en matière de sécurité
- Identifier tous les équipements des parties communes intérieures et extérieures, des espaces extérieurs concourant à la sécurité de l'immeuble
- Repérer et comprendre la formation des principaux désordres concernant les parties communes intérieures et extérieures et les équipements communs.
- Diagnostiquer et émettre les hypothèses quant à l'origine de la formation de ces désordres.
- Assurer une ronde de surveillance systématique ou lors des différents déplacements, et effectuer toutes interventions découlant d'un dysfonctionnement repéré.

> CONTENU

RESPONSABILITE CIVILE ET RESPONSABILITE PENALE EN MATIERE DE SECURITE

- Hiérarchie des normes juridiques
- L'obligation ou non de remise aux normes
- Étude et analyse des documents de la société

LA SURVEILLANCE DU PATRIMOINE

- Situer les organes de sécurité de son site et vérifier leur bon fonctionnement
- Les lieux sensibles
- La sécurité incendie
- La ronde de surveillance

LES PATHOLOGIES DES IMMEUBLES ET DES ABORDS

- Le bâti - Les gaines techniques (gaz, électricité, chauffage, eau...)
- Les canalisations d'évacuation, siphons, tampons de visite (E.P., E.V., E.U.)...
- Les ascenseurs
- Les systèmes d'aération
- La plomberie
- Le chauffage
- L'électricité
- Les portes automatiques de garage
- Les parcs de stationnement couvert
- Les aires et équipements de jeux
- Les véhicules "épaves"

F.3

Petite maintenance : réparations d'entretien courant

2 jours

Domaines de compétences du référentiel d'activités : Compétences visées :

A2. Entretien courant des abords de la résidence, de ses locaux du fonctionnement des installations et des équipements collectifs

C.2.1 Effectuer des gestes d'entretien courant des abords de la résidence et de ses locaux, selon les consignes internes

C.2.2 Réaliser des gestes d'entretien courant ou des opérations de réglages des installations et des équipements collectifs

➤ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Savoir détecter et analyser rapidement un sinistre
- Connaître la procédure générale et acquérir les bons réflexes
- Gérer le sinistre : sécuriser, informer, rendre compte
- Assurer le suivi
- S'organiser pour faire face aux sinistres

➤ CONTENU

· Introduction

- L'ergonomie
- Les accidents de travail
- Les maladies Professionnelles
- Prévention des AT – Principes de base
- Poste de travail

·Électricité (notions de base)

- Le courant électrique
- Les effets du courant
- Lois générales du courant
- La production, le transport et la distribution d'électricité
- Les protections : des personnes et du matériel
- Assurer une veille technique en électricité dans les parties communes
- Connaitre le vocabulaire de l'électricité

·Plomberie

- Introduction
- La distribution intérieure
- La pression et le débit
- Assurer une veille technique en plomberie dans les parties communes
- Connaitre le vocabulaire en plomberie
- Appareillage et réseaux
- La robinetterie sanitaire
- Les appareils sanitaires
- L'eau chaude sanitaire
- Les réseaux d'évacuation

·Menuiserie et serrurerie

- Les portes, les fenêtres
- Assurer une veille technique sur les menuiseries
- Les différents types
- Caractéristiques techniques
- Points sensibles - Les occultations
- Les différents vitrages
- La quincaillerie
- Les organes de solidarisation
- Les organes de mobilité
- Les organes d'immobilisation



F.3

Petite maintenance : réparations d'entretien courant

2 jours



Domaines de compétences du référentiel d'activités :

A2. Entretien courant des abords de la résidence, de ses locaux du fonctionnement des installations et des équipements collectifs

Compétences visées :

C.2.3 En appliquant les consignes de la hiérarchie, suivre les prestations d'entretien courant externalisées³, selon leur typologie

➤ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Savoir détecter et analyser rapidement un sinistre
- Connaître la procédure générale et acquérir les bons réflexes
- Gérer le sinistre : sécuriser, informer, rendre compte
- Assurer le suivi
- S'organiser pour faire face aux sinistres

➤ CONTENU

· Peintures (Partenariat avec ZOLPAN)

- Les notions de base en peinture
- Le rôle d'une peinture
- La composition
- Les principaux aspects
- Les grandes familles
- Les utilisations
- Choix d'une peinture
- Quelles peintures choisir
- Les différents types de peintures existantes
- Les peintures bitumineuses
- Les critères de choix d'une peinture
- Mises en œuvre
- Les supports à travailler
- Les préparations
- Les outils
- Les astuces
- Les COV

· Exercices pratiques



F.4

Coordination, suivi et contrôle des travaux d'entretien courant du patrimoine

2 jours

Domaines de compétences du référentiel d'activités :

A.3 Gestion du suivi de la maintenance des installations et des équipements collectifs de la résidence.

Compétences visées :

C.3.1 En ayant constaté un dysfonctionnement ou une panne d'une installation ou d'un équipement collectif, prévenir l'interlocuteur approprié

C.3.2 En fonction des arbitrages du supérieur hiérarchique, réaliser une réparation de premier niveau ou faire appel à un prestataire extérieur approprié

C.3.3 Intervenir de façon pertinente et conformément à la réglementation, au règlement intérieur de la résidence et des consignes de la hiérarchie pour apporter une réponse adéquate de premier niveau.

➤ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Définir une stratégie de maintenance du patrimoine.
- Maîtriser les prestations techniques des contrats pour en effectuer le contrôle

➤ CONTENU

- **La maintenance : définition**
 - Définir les notions générales de la maintenance
 - Comprendre les enjeux et les objectifs : économiques, sociaux, stratégiques
- **Les stratégies de gestion**
 - Les méthodes de maintenance :
 - Le préventif
 - Le correctif
- **Le coût de la maintenance**
 - Les coûts directs
 - Les coûts indirects
- **L'expression du besoin**
 - Régie ou entreprise
 - Définition des prestations sous traitées, descriptif de travaux
 - Rédaction de commande et utilisation des outils internes à l'ESH
- **Le contrat de maintenance et le contrat d'exploitation**
 - Définir la notion de contrat de maintenance
 - Définir la notion de contrat d'exploitation
- **L'élaboration des contrats : la rédaction**
 - Les phases d'élaboration des contrats
 - La consultation et l'attribution
- **Le panorama des contrats les plus courants**

F.5

Gestion des sinistres

2 jours

Domaines de compétences du référentiel d'activités :

A.4 Contrôle et surveillance des entrées et des sorties du site de la résidence.

Compétences visées :

C.4.1 Assurer la gestion logistique des modes d'accès des parties communes de la résidence et de ses espaces extérieurs

C.4.3 En ayant identifié la nature du contexte et/ou le type de nuisance, apporter un premier niveau de traitement face à des situations de nuisances et/ou des insécurités potentielles

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Savoir détecter et analyser rapidement un sinistre
- Connaître la procédure générale et acquérir les bons réflexes
- Gérer le sinistre : sécuriser, informer, rendre compte
- Assurer le suivi
- S'organiser pour faire face aux sinistres

> CONTENU

LES SINISTRES

- Différents types de sinistres : inondation, incendie, catastrophe naturelle ...
- Préjudice résultant du dommage : corporels, matériels, immatériels
- Responsabilités

GESTION DU SINISTRE : PROCÉDURE GÉNÉRALE ET BONS REFLEXES

- Collecter les informations
- Répondre à l'urgence
- Informer et assurer le suivi

SINISTRE DANS LES PARTIES COMMUNES

- Recueillir des informations auprès du locataire-client
- Analyser la situation
- Identifier le contact adéquat
- Cas particulier du dégât des eaux : convention Irsi
- Assurer le suivi

LÉGISLATION ET DOCUMENTS

- Bail et règlement intérieur
- Obligations du bailleur et du locataire : décret du 26 août 1987
- Assurance du logement par le locataire, assurance multirisques immeuble

S'ORGANISER POUR FAIRE FACE AUX SINISTRES

- Sur le plan patrimonial
- Au niveau des ressources humaines
- Communiquer pour anticiper et accompagner
- Se doter de ressources en ligne

BLOC 2 : Assurer l'entretien et la propreté de la résidence

F.6

Hygiène et propreté des parties communes et des abords des immeubles :
Produits, matériels et sécurité

2 jours

Domaines de compétences du référentiel d'activités : **Compétences visées :**

A.5 Nettoyage des abords de la résidence et des espaces extérieurs de la résidence (parking, espace verts et équipements extérieurs).

C.5.1 Dans le respect du règlement intérieur et des consignes de la hiérarchie, en s'étant équipée conformément à la réglementation en vigueur, nettoyer les espaces extérieurs et les abords de la résidence de façon régulière en appliquant les gestes et postures adaptés, en utilisant des produits appropriés à la surface et à une démarche éco-responsable, en utilisant et préservant son matériel, afin de maintenir les lieux dans un état de propreté et d'hygiène requis.

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître les produits et leur dosage, le matériel et leur utilisation.
- Maîtriser les techniques de nettoyage et adapter les méthodes en fonctions des supports.
- Prévenir les risques d'accidents du travail et de maladies professionnelles durant les phases de nettoyage et d'entretien. -

> CONTENU

- Hygiène, sécurité et salissure
- Prévention des risques
- Notions d'anatomie
- Revêtements
- Produits
- Matériels : petit matériel manuel et petit matériel à moteur



F.7

Techniques de nettoyage et mise en pratique

1 jour



Domaines de compétences du référentiel d'activités : Compétences visées :


A.5 Nettoyage des abords de la résidence et des espaces extérieurs de la résidence (parking, espace verts et équipements extérieurs).

C.5.2 En appliquant les consignes de la hiérarchie, effectuer le suivi des prestations concernant l'entretien des espaces extérieurs selon la typologie de prestation {contrat, ou bon de commande...} et les modalités prévues, en les accueillant sur le site de la résidence de façon adéquate, en traçant l'avancement des prestations dans l'outil appropriés, physique ou numérique, et en alertant sa hiérarchie en cas de difficulté afin de permettre d'atteindre le niveau de propreté requis dans le délai imparti et permettre aux services compétents de payer la facturation.

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Maîtriser les techniques de nettoyage et adapter les méthodes en fonctions des supports.
- Concevoir des solutions pragmatiques pour améliorer et organiser son travail.
- Intégrer dans ses pratiques une gestuelle et une posture appropriée pour préserver son capital-santé

> CONTENU

- Méthodes générales de nettoyage
 - Application sur site - Rappels des règles de sécurité & conseils
 - Exercices et recherche en groupe des règles de sécurité physique et d'économie d'effort selon les surfaces et l'environnement lors des opérations quotidiennes suivantes :
 - L'organisation sur site
- 



F.8

Traitement des ordures ménagères et des encombrants

1 jour



Domaines de compétences du référentiel d'activités : **Compétences visées :**

A.6 Organisation de la rotation des contenants des ordures ménagères.


C.6.1 Assurer le remplacement des contenants en fonction du taux remplissage présent, et au nombre de contenant

C.6.2 En ayant préalablement pris en compte les consignes de la mairie, en portant les EPI adaptés, acheminer les contenants de déchets au lieu opportun en s'assurant de leur intégrité et de la propreté des locaux

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Assurer le traitement des ordures ménagères selon le respect des normes QHSE
- Adapter le port des EPI en fonction de l'évaluation du risque
- Prévenir les risques d'accidents du travail et de maladies professionnelles durant les phases de traitement des ordures ménagères
- Maîtriser les techniques de nettoyage et de manipulation des containers et le déplacement des encombrants.

> CONTENU

- La collecte des déchets
 - Les déchets ménagers
 - Manipulation des déchets et des encombrants,
 - Entretien & nettoyage des locaux et des containers
 - Application sur site rappels des règles de Sécurité & Conseils
 - Exercices et recherche en groupe des règles de sécurité physique et d'économie d'effort selon les surfaces et l'environnement lors des opérations suivantes :
 - Organisation des locaux
- 

F.9

Gestes et postures

2 jours

Domaines de compétences du référentiel d'activités :

A.5 Nettoyage des abords de la résidence et des espaces extérieurs de la résidence (parking, espace verts et équipements extérieurs).

A.6 Organisation de la rotation des contenants des ordures ménagères.

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier dans ses pratiques, les facteurs déclencheurs de troubles musculo-squelettiques.
- Acquérir une attitude dans les gestes quotidiens et professionnels conciliant efficacité et bien-être afin de préserver son capital santé.
- Appliquer seul ou à deux, la gestuelle pour la manutention des encombrants en toute sécurité.

> CONTENU

· Compétence de base en prévention

- Les Accidents du Travail (AT)
- Les accidents de transport manuels et de manutention
- La modélisation de l'accident de travail ou de la maladie professionnelle
- Les neuf principes généraux de prévention

· Le poste de travail

- Identifier une situation de travail dangereuse (sur des retours d'expériences, photos, films).
- Organiser la zone de travail pour éviter les arrêts de travail
- Étude des postes de travail pour diminuer les maladies professionnelles
- Recherche en groupe de mesures de prévention selon les 9 principes généraux de prévention.
- Détermination d'un plan d'amélioration transférable dans le document unique
- Transmettre les informations à des acteurs internes en prévention

Compétences visées :

C.5.1 Nettoyer les espaces extérieurs et les abords de la résidence de façon régulière en appliquant les gestes et postures adaptés

C.6.1 Assurer le remplacement des contenants en fonction du taux remplissage présent, et au nombre de contenant, en appliquant les gestes et postures

· Notions d'anatomie

- Le squelette et la musculature : rôle et limite
- La colonne vertébrale : son mécanisme
- Accidents et maladie professionnelle de la colonne vertébrale
- Les facteurs aggravants
- Les troubles musculo-squelettiques mécanisme et pathologies
- Le gainage du dos, exercices de renfort musculaire

· Prévention des risques liés à la manutention manuelle

- La réglementation en vigueur
- L'organisation des manutentions et l'utilisation des équipements de protection collectifs.
- Les équipements de protection individuelle
- L'éducation gestuelle



➤ CONTENU

·Visite sur site

- Mise en place d'ateliers visant un enrichissement des compétences suivantes :
 - Identification des situations de travail comportant des risques
 - Analyse et recherche des mesures de prévention immédiates
 - Manutention des charges et des containers avec ou sans aide mécanique
- Exercices et recherche en groupe des principes de sécurité physique sur les situations suivantes :
 - Tirer, pousser et laver des containers - Lessiver des sols et des murs
 - L'économie de l'effort
 - Rythmes de l'effort
 - Choix des prises
 - Ce qu'il ne faut pas faire
 - Lever et porter des charges (encombrant, sac de sel, palette,...),
 - Mise en pratique des solutions élaborées
 - Manutentions des containers sur une distance et un sol varié
 - Applications des règles générales pour le lavage des sols et nettoyage des vitres
 - Échauffement et Renforcement musculaire
 - Examen des difficultés particulières rencontrées dans les différents organismes
 - Exercices de manipulation de charge seul ou à plusieurs dans des conditions difficiles


·Construction en groupe d'un plan de prévention immédiat (retour en salle) comportant :

- La hiérarchisation des préconisations
- Les mesures transitoires mises en place

·Apport de connaissances complémentaires

- Que faire en cas de douleur lombaire
- Rôle de la respiration lors d'effort physique
- Techniques de recalage du bassin et du dos
- Gestes de premiers secours en cas de traumatisme

·Conclusion de la formation

- QCM d'évaluation des acquis théoriques
 - Évaluation du module de formation par le formateur et les stagiaires
- 

F.10

Contrôle des prestations de nettoyage

1 jour

Domaines de compétences du référentiel d'activités : Compétences visées :

A.8 Entretien de l'état de disponibilité des équipements, des produits d'entretien et des consommables pour la résidence.

C.8.1 Selon les consignes et les procédures prévues par la hiérarchie, identifier régulièrement l'état des stocks des produits, des équipements d'entretien et des consommables

C.8.2 Assurer l'entretien du matériel et des équipements nécessaires à la propreté

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Définir et mesurer le niveau des prestations de nettoyage
- Mettre en place une méthodologie de contrôle
- Définir des critères objectifs de mesure des résultats
- Maîtriser les enjeux d'une prestation de nettoyage réussie et en toute sécurité, afin d'accompagner ses collaborateurs

> CONTENU

· Le contrôle des prestations

d'entretien :

- Le standard professionnel, la qualité de service
- Les outils, méthode et fréquences du contrôle
- Le référentiel "entretien ménager", pour les prestations effectuées par les gardiens
- Le cahier des charges, pour les prestations effectuées par les entreprises extérieures

·L'organisation du travail : fréquence, ordre, imprévus ; et l'optimisation des prestations (ratio temps/surface)

·Les points à contrôler, définition des critères, respect du référentiel et des consignes de sécurité

·Relation avec les entreprises extérieures et mise en œuvre qualitative des marchés : respect des engagements du contrat de prestation, contrôle, régulation auprès du prestataire...

·Définition d'une prestation de nettoyage (rappel des fondamentaux du nettoyage) :

- Classification des opérations en fonction des surfaces, revêtements et saletés à nettoyer
- Produits et matériels à mobiliser, leurs incidences en termes de résultats
- Postures à privilégier
- Gestion des produits et du matériel (stock et stockage)

·Mise en pratique sur site : mise en situation d'une visite de contrôle ou en réel selon planning des prestations de nettoyage

BLOC 3 : Gérer la relation de proximité avec les résidents

F.11

Communication et qualité de la relation avec les clients-résidents

2 jours

Domaines de compétences du référentiel d'activités : **Compétences visées :**

A.9 Accueil, information- des personnes et réception des biens (colis, courriers, etc.) au sein de la résidence.

C.9.1 Accueillir les personnes se présentant à la résidence sans discriminations

C.9.3 Selon les consignes de la hiérarchie, assurer l'affichage des informations concernant la vie courante de l'immeuble

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Repérer les situations difficiles éventuelles (relations dégradées, clients fragiles ...)
- Identifier les attitudes et les pratiques permettant une écoute et un accueil de qualité
- Identifier les attentes des clients
- Identifier les interlocuteurs internes, les partenaires et leurs missions pour orienter le client
- Utiliser des techniques de communication bienveillante dans les contacts avec les clients et les partenaires

> CONTENU

LES ENJEUX DE LA RELATION CLIENT

- Le gardien, représentant du bailleur
- La notion de veille sociale
- Les notions de client et de locataire
- Les facteurs de satisfaction ou d'insatisfaction du client
- Les interactions sociales dans l'habitat collectif

LES BASES DE LA COMMUNICATION

LES TECHNIQUES D'ECOUTE

LA POSTURE DU GARDIEN

- La posture commerciale
- La posture communicante
- Les techniques d'expression au-delà des mots
- Le langage non verbal
- L'affirmation dans les échanges

LA TRANSMISSION D'INFORMATIONS ET L'ORIENTATION DU CLIENT

- Les interlocuteurs ressources nécessaires aux clients
- Cartographie de leurs missions et modalités de sollicitation
- La formalisation des informations transmises



F.12

Traitement des réclamations

2 jours



Domaines de compétences du référentiel d'activités : Compétences visées :

A.10 Gestion des demandes et des réclamations des résidents.

C.10.1 Selon les consignes de la hiérarchie, recueillir les demandes des résidents en prenant en compte leur objet et leur contexte

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES


- Réceptionner et analyser les réclamations et les relances des clients
- Assurer la traçabilité des réclamations
- Déclencher le mode de traitement adapté
- Utiliser des techniques d'entretien dans les contacts avec les clients et les prestataires

> CONTENU

GESTION DES RECLAMATIONS

- Prise en compte des demandes
- Analyse du problème
- Modalités de traitement
- Responsabilités du bailleur et du locataire

TECHNIQUES D'ENTRETIEN

- Écoute et compréhension des demandes
 - Techniques de résolution de problème
 - Techniques pour annoncer un refus d'intervention
 - Communication pro active
 - Valorisation des actions menées
 - Entretien avec un fournisseur
- 

F.13

Gestion des troubles de voisinage et respect du règlement intérieur

2 jours

Domaines de compétences du référentiel d'activités : **Compétences visées :**

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Savoir distinguer les différents troubles locatifs sur un site.
- Connaître la nature et les limites d'intervention d'un bailleur en matière de troubles de voisinage.
- Comprendre le phénomène de la relation conflictuelle.
- Acquérir des techniques, des capacités et des comportements pour mieux gérer les conflits.

> CONTENU

IDENTIFIER LES DIFFÉRENTES SITUATIONS DE TROUBLES LOCATIFS

OBLIGATIONS ET LIMITES

D'INTERVENTION D'UN BAILLEUR

- Les obligations légales et contractuelles du bailleur et du locataire
- Le respect du règlement intérieur
- Les coûts financier et psychologique

LES PRINCIPALES PHASES D'INTERVENTION ET LES PROCEDURES DE TRAITEMENT

COMMUNIQUER AVEC LES CLIENTS-LOCATAIRES

- Les concepts clés de la communication interpersonnelle
- Les règles de la communication non verbale
- Les mécanismes d'une situation conflictuelle (facteurs déclencheurs)

DEVELOPPER SES RESSOURCES PERSONNELLES ET RELATIONNELLES DANS DES SITUATIONS CONFLICTUELLES

- Les conditions nécessaires pour une coopération efficace sur site
- Quelques thèmes propices au partenariat
- Les étapes clés d'un partenariat réussi
- Quelques illustrations
- Les limites d'intervention du bailleur
- Rôle et posture du gardien

APPLIQUER LA METHODE GAGNANT-GAGNANT

- Adopter un comportement professionnel en toute situation
- Attitude de fermeté, d'ouverture et de compréhension
- Écouter, comprendre, résoudre
- Accepter la notion de "sacrifice partagé"

LES SITUATIONS RELATIONNELLES DIFFICILES

- Intervenir auprès d'une personne agressive
- Intervenir auprès d'une personne de mauvaise foi
- Intervenir auprès d'une personne addictive ou ayant un trouble de santé mentale

F.14

Fondamentaux de la gestion locative

2 jours

Domaines de compétences du référentiel d'activités :

A.9 Accueil, information- des personnes et réception des biens (colis, courriers, etc.) au sein de la résidence.

A.12 Participation de premier niveau à la gestion locative en fonction du contexte et de la typologie de résidence.

Compétences visées :

C.9.2 Informer et orienter les personnes présentes à l'accueil afin de répondre à leur demande en ayant identifié leur besoin

➤ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Appliquer la réglementation des baux d'habitation dans l'habitat social.
- Expliquer les démarches de demande de logement, le processus d'attribution et le processus de recouvrement.
- Identifier les documents constitutifs du contrat de location et les modalités d'entrée dans les lieux et de départ.
- Expliquer et argumenter sur les obligations du bailleur et du locataire.

➤ CONTENU

▪ Introduction : L'environnement du logement social

- Les textes de référence (CCH, loi du 06/07/89)
- Les mesures phares pour le logement social de la loi SRU (2000) à la loi Egalité et citoyenneté (2017)

▪ La demande de logement social

- Les conditions d'accès
- Les démarches de dépôt et d'enregistrement
- Le numéro unique
- La gestion de la demande : changement de situation, renouvellement, radiation

▪ Le processus d'attribution

- Les critères d'attribution
- Les plafonds de ressources
- Les publics prioritaires et le dispositif DALO
- Les droits de réservation
- Le rôle et le fonctionnement de la CAL

▪ Le bail et l'entrée dans les lieux

- Le contrat de location (régimes juridiques, mentions obligatoires, interdites, clauses de résiliation du bail)
- Les obligations à la signature (dépôt de garantie, assurance, dossier technique)
- L'état des lieux

F.15

Commercialisation de logement : visite avec les candidats

2 jours

Domaines de compétences du référentiel d'activités :

A.12 Participation de premier niveau à la gestion locative en fonction du contexte et de la typologie de résidence.

Compétences visées :

C.12.1 Selon le contexte, la typologie de résidence, le contrat de travail et les consignes du supérieur hiérarchique, en ayant au préalable reçu les documents nécessaires, effectuer la visite du logement auprès des candidats à sa location

➤ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les besoins et les attentes des personnes en recherche d'un logement (tout en distinguant les demandes de logements et les demandes de mutation).
- Développer un argumentaire en faveur du patrimoine proposé et adapté à la demande de mon interlocuteur.
- Acquérir la démarche, les réflexes et les outils qui permettent d'améliorer l'efficacité des entretiens commerciaux.
- Savoir argumenter et répondre aux objections.
- Savoir orienter une demande de logement vers d'autres sites disponibles du patrimoine.
- Préserver la relation commerciale et l'image du bailleur.

➤ CONTENU

INTRODUCTION :

- Les enjeux financiers
- Analyser la vacance commerciale dans le logement social

DYNAMISER SES PERFORMANCES COMMERCIALES

- Évaluer l'attractivité de son patrimoine et de son environnement
- Analyser les pratiques actuelles

□ Mettre en évidence les pratiques internes et identifier des pistes d'améliorations

- Identifier les supports de communication existants. - Proposer et créer de nouveaux supports de communication

- La préparation de l'entretien (objectifs, informations à préparer)

- Connaître le patrimoine de son secteur
- Connaître le secteur géographique dans lequel se situent les biens vacants
- Trouver des arguments valorisants
- Sectoriser son patrimoine vacant.
- Visite de logement

F.16

États des lieux

2 jours

Domaines de compétences du référentiel d'activités :

A.12 Participation de premier niveau à la gestion locative en fonction du contexte et de la typologie de résidence.

Compétences visées :

C.12.2 Selon le contexte, la typologie de résidence, le contrat de travail et les consignes du supérieur hiérarchique, réaliser l'état de lieux d'entrée auprès de nouveaux habitants ayant signé un contrat de location

➤ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Acquérir la démarche, les réflexes et les outils qui permettant d'améliorer l'efficacité des états des lieux.
- Convaincre les locataires de la légitimité des arguments développés lors de la négociation.
- Savoir réaliser un chiffrage cohérent en se basant sur la méthodologie des EDL.
- Calculer, le plus objectivement possible, le montant de l'indemnité forfaitaire.
- Savoir argumenter et répondre aux objections.

➤ CONTENU

1. INTRODUCTION

- Rappels des enjeux économiques, juridiques et commerciaux de l'EDL
- EDL et impayés
- Les pré-visites
- Les obligations du bailleur et du locataire
- Les compétences métier

2. L'ÉTAT DES LIEUX

- Rappel du cadre juridique de l'état des lieux
- Responsabilités du bailleur et du locataire, délivrance et usage de l'appartement
- La visite-conseil
- Enjeux économiques et objectifs poursuivis
- Marges de négociation
- **Les différentes composantes techniques du logement**
- Les équipements (menuiserie, électricité...)
- Les revêtements
- Les supports (murs, cloisons, plafonds)
- La sécurité (électricité, gaz, garde-corps...)

F.17

Prévention et gestion des situations conflictuelles

2 jours

Domaines de compétences du référentiel d'activités :

A.10 Gestion des demandes et des réclamations des résidents.

Compétences visées :

C.10.2 Désamorcer une situation conflictuelle relative à la réclamation d'un résident en utilisant les techniques de communication appropriées

➤ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Connaitre les risques liés à l'agressivité et à la violence chez les bailleurs sociaux.**
- **Savoir analyser les situations pouvant provoquer des excès d'agressivité et de violence.**
- **Comprendre les aspects relationnels à adopter pour éviter que l'agressivité ne s'envenime et se transforme en violence ou en conflit.**
- **Connaitre le concept de « spirale de l'agressivité ».**
- **Apprendre les modes de résolution des conflits.**
- **Présentation des obligations de l'employeur en matière de prévention et gestion du risque agression.**

➤ CONTENU

- **Échanges introductifs entre les participants et le formateur**
 - Tour de table : présentation, partage d'expériences, de situations vécues par les participants
 - Premières approches théoriques de la thématique gestion des agressions
- **Notions préalables**
 - La définition des termes au sens général : agressivité, violence, agression...
 - La distinction entre agressivité et violence
 - Quelques chiffres au niveau français
 - Les infractions pénales liées à l'agression et aux violences
 - Les collaborateurs de proximité, des personnes protégées
 - La particularité de l'intervention en milieux ouverts : établissements recevant du public et résidences.
- **Premiers signes d'une tension ou d'un conflit latent**
 - Les principaux éléments influençant les relations avec les locataires
 - Les déclencheurs de l'agressivité : facteurs endogènes (l'interlocuteur) et les facteurs exogènes (le collaborateur ou l'environnement)
 - L'escalade verbale de l'agressivité
 - Les origines et la signification de l'agressivité
 - Les indices de violence potentielle




▪ **Le professionnel face à une situation d'agressivité ou de violence**

- Le professionnel face à l'agressivité et à la violence au quotidien
- Les modes de gestion des conflits : la persuasion, la négociation, la dissuasion et l'action différée
- Les réponses du professionnel à l'agressivité et à la violence
- Désamorcer l'agressivité et la violence potentielle
 - o Les pièges à éviter
 - o La protection par anticipation
 - o Mises en situation à partir de cas concrets.

▪ **La gestion émotionnelle du professionnel**

- Les différents types d'émotion
- La prise de conscience et l'analyse des différents sentiments, émotions et comportements face à des situations difficiles, ainsi que leur impact sur l'évolution de la situation
- La maîtrise de soi, la maîtrise de l'autre dans le dépassement du scénario agresseur/agressé
- Le développement de ressources corporelles et des capacités relationnelles de chacun par l'acquisition d'outils : communication non verbale, gestion du stress, canalisation des émotions
- Test et exercices

▪ **La prise en compte du risque agression : un enjeu pour l'entreprise**

- Les obligations de l'employeur
 - Les mesures de prévention
 - La prise en charge des victimes post-incident
- 

**Domaines de compétences du référentiel
d'activités :**

A.11 Soutien à la vie sociale de la résidence.

Compétences visées :

CII.2 Selon le contexte de la demande des résidents et le • cadre défini par le supérieur hiérarchique, apporter une aide logistique aux sollicitations des résidents

C.11.3 Repérer des résidents présentant des difficultés liées à leur perte d'autonomie ou à leur situation de handicap afin d'alerter sa hiérarchie pour la mise en place d'aides et/ou actions visant l'inclusion de ces personnes en difficulté

➤ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Contextualiser le rôle des gestionnaires d'immeuble dans le contexte socio-économique.**
- **Apprécier l'environnement et les compétences des différents partenaires liés aux dispositifs d'aides et d'accompagnement sociaux.**
- **Être en capacité de mobiliser les partenaires et les solutions d'accompagnement social à tous les stades de la relation client (demande, attribution, en cours de bail et lors de la sortie du locataire).**
- **Clarifier la notion de troubles de santé mentale.**
- **Connaître les principaux dispositifs en France de prise en charge des personnes en souffrance.**
- **Déterminer les obligations et les limites d'intervention du bailleur.**
- **Mettre en place une méthodologie de traitement interne en fonction des situations observées.**
- **Adapter son comportement et son mode de communication en fonction du trouble rencontré pour limiter les tensions.**

➤ CONTENU**Appréhender les différents éléments de contexte nécessaires**

- L'évolution de la question sociale
- Les aspects juridiques de l'accompagnement social (environnement législatif applicable)
- Les situations de fragilité des ménages (difficulté financière, troubles de santé mentale, addiction, solitude, handicap, vieillissement, monoparentalité...)
- Situer l'accompagnement social au sein du champ d'intervention des gestionnaires d'immeubles (finalités, enjeux et limites opérationnelles ou légales d'intervention)
 - **Les principaux acteurs de l'action sociale**
 - Définir l'action sociale
 - Son organisation et ses caractéristiques
 - Les principaux acteurs de l'action sociale
 - Les différents types de partenariats développés entre ces acteurs et les bailleurs sociaux
 - Les procédures de signalement (social et judiciaire)

LES PARTIES COMMUNES INTÉRIEURES

▪ Équipements

- Fonctionnement et rôle des trappes de désenfumage, tirer-lâcher, ferme-porte, barre anti-panique, bloc secours, interphone, digicode...

▪ Ascenseurs

- Fonctionnement et dysfonctionnement

▪ Gaines techniques (gaz, électricité, chauffage, eau...)

- Rôle et dysfonctionnement

▪ Canalisations d'évacuation, siphons, tampons de visite (E.P., E.V., E.U.)...

- Désordres : engorgements, fuites...

▪ Parkings souterrains et portes automatiques

- Désordres : défauts d'extincteurs, ventilation, bac à sable, éclairage et système de sécurité d'ouverture automatique, signalisation de l'ouverture/fermeture

▪ Halls d'entrée, cages d'escaliers, paliers locaux vélos, caves, locaux vide-ordures

- Désordres : encombrants, salissures, graffitis...

LES PARTIES COMMUNES EXTÉRIEURES

▪ Les portes automatiques de garage

- Décret relatif à la sécurité des portes automatiques de garage.

- Analyse des points clés : système de sécurité, signalisation...

▪ Les parcs de stationnement couvert

- Circulaire relative aux parcs de stationnements couverts.

- Analyse des points clés : extincteurs, ventilation, stockage produits dangereux, bac à sable, éclairage...

▪ Les aires et équipements de jeux

- Décrets sur les aires et équipements de jeux.

- Analyse des points clés : identification de la tranche d'âge, revêtement de sol, état des équipements de jeux...

LES PARTIES PRIVATIVES

▪ Fonctionnement des différents systèmes d'aération

- Ventilation des chutes : E.P., E.V.

- Ventilation naturelle

- Ventilation mécanique contrôlée : VMC simple, hygroréglable, double flux

- Pathologie : condensation, moisissures...

- Désordres : défauts d'aération (grilles, conduits bouchés, hottes ou sèche-linge branché sur conduit)

▪ Gaz : méthane / monoxyde de carbone / dioxyde de carbone : différenciation

▪ Fonctionnement de la menuiserie et quincaillerie

- Fenêtres, occultations, croisées, serrurerie, escaliers...

- Les différents types de vitrages



▪ Fonctionnement de la plomberie

- Robinetterie, systèmes de vidange et vidage, chasses d'eau, chauffe-eau - Les circuits de canalisations : alimentation, évacuations E.V., E.U., E.P.

- Exercices de vocabulaire.

- Dysfonctionnements : fuites, retour eau chaude, coup de bélier...

▪ Fonctionnement du chauffage

- 
- 
- Les différents principes : convection / rayonnement
 - Les différents systèmes : individuel, central individuel, central collectif
 - L'équilibrage
 - Dysfonctionnements : embouage, défaut d'équilibrage, fuites...
 - **Fonctionnement de l'électricité**
 - Intensité, tension, puissance, résistance, disjoncteurs, coupe circuits...
 - Exercices de vocabulaire
 - Dysfonctionnements : robinet auto-perceur, modification électrique, fusibles entourés de papier aluminium... Responsabilité civile et responsabilité pénale en matière de sécurité
 - **Hiérarchie des normes juridiques**
 - Comparaison.
 - Définition : inattention, imprudence, négligence, inobservation des règlements.
 - **L'obligation ou non de remise aux normes**
 - Sécurité : déterminer si un désordre relève ou non du domaine de la sécurité.
 - Exercice.
 - **Étude et analyse des documents de la société**
 - Livret de consigne de sécurité, carnet de liaison, suivi d'entretien, bons de commande de travaux. La surveillance du patrimoine
 - **Situer les organes de sécurité de son site et vérifier leur bon fonctionnement**
 - Vannes gaz, disjoncteurs, gaines techniques, trappe de désenfumage, tirer lâcher, voyant du groupe moto-ventilation, ferme-porte, garde-corps...locaux techniques...
 - **Les lieux sensibles :**
 - Locaux V.O., caves, locaux vélos, épaves...
 - **La sécurité incendie**
 - Le triangle du feu.
 - Arrêté relatif à la protection contre l'incendie.
 - Analyse des points clés : stockage encombrants et produits dangereux, affichage plans et consignes...
 - Les gestes à effectuer en cas d'incendie, fuite de gaz, chutes de matériaux...
 - **La ronde de surveillance**
 - Une ronde de sécurité sera effectuée en réel sur les documents de la société : du dernier étage d'un immeuble au rez-de-chaussée, les espaces extérieurs, façades, pignon, 1 ascenseur, 1 parc de stationnement couvert, 1 aire de jeux ...
 - Propositions de remèdes aux défauts de sécurité observés.
 - Transcription de ces observations sur les documents de la société en vue d'une transmission aux services compétents.

F.19

Gestion des locataires en copropriété ??

1 jour

Domaines de compétences du référentiel d'activités :

Compétences visées :

➤ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître les droits et devoirs du métier de syndic.
- Comprendre le fonctionnement des syndicats pour engager et maintenir une collaboration efficace.

➤ CONTENU

Définition de la copropriété, ses documents et ses organes

- Le règlement de copropriété et l'état descriptif de division
- Parties communes, parties privatives
- Les acteurs de la copropriété

o Le syndicat des copropriétaires o Le conseil syndical o Le syndic de copropriété

Une gestion patrimoniale active des lots de copropriété

- Mettre en concurrence et désigner le syndic de copropriété
- Rappel sur les principaux points à l'ordre du jour de l'assemblée générale
- Mettre un point à l'ordre du jour de l'assemblée générale
- Vérifier les mises en concurrence faites par le syndic
- Être membre ou non du conseil syndical

Une gestion comptable des lots de copropriété

▪ Vérifier et contrôler les comptes avant l'assemblée générale (imputation et montant des factures)

- Organiser la régularisation des charges locatives par rapport aux charges de la copropriété

Les recours juridiques

- Solliciter l'annulation judiciaire d'une assemblée générale ou d'une résolution
- Mettre en cause la responsabilité civile professionnelle du syndic de copropriété

Domaines de compétences du référentiel d'activités :

A.11 Soutien à la vie sociale de la résidence.

Compétences visées :

C.11.1 Selon les consignes de la hiérarchie, sensibiliser les résidents en matière d'hygiène de la résidence, d'épargne énergétique, de propreté, de tri de déchets

➤ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les problématiques environnementales.
- Acquérir les bonnes pratiques pour mettre en œuvre des attitudes éco citoyennes.
- Apprendre à sensibiliser les locataires des HLM à mettre en œuvre ces éco-gestes, afin de réduire leurs factures et de préserver leur cadre de vie et l'environnement.

➤ CONTENU

- **Présentation du concept de développement durable**
 - Origines et enjeux des problématiques environnementales
- **Présentation de la notion d'empreinte écologique**
 - Présentation des produits durables, Eco-labels, normes...
 - Calcul de l'empreinte écologique et du bilan carbone de chaque participant par eux-mêmes
- **Réflexion collective sur les gestes que chacun peut effectuer au quotidien pour diminuer sa propre empreinte écologique.**
 - les attitudes éco-citoyennes (économie et préservation de l'eau, économie d'énergie, électricité, chauffage, gaspillage, gestion des déchets,...)
 - les actions à mettre en place pour les favoriser
 - sensibiliser et convaincre les locataires à mettre en œuvre ces éco-gestes

Domaines de compétences du référentiel d'activités :

A.9 Accueil, information- des personnes et réception des biens (colis, courriers, etc.) au sein de la résidence.

Compétences visées :

C.9.1 Accueillir les personnes se présentant à la résidence sans discriminations en identifiant leur qualité de façon appropriée, en la traçant si besoin dans un outil à disposition, physique ou numérique, à afin de recueillir le motif de leur présence.

➤ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Acquérir méthode et outils permettant d'affiner sa qualité de communication écrite et orale tant sur le fond que sur la forme.**

➤ CONTENU

▪ AMÉLIORER SA QUALITÉ D'EXPRESSION

- L'art de trouver des idées
- Structurer, organiser sa pensée
- La lisibilité : le choix des mots et la maîtrise des phrases
- Les règles de conjugaison, de grammaire, d'orthographe et de ponctuation
- Choisir le mot juste, précis, chargé de sens ; le lexique professionnel
- Adapter son style au destinataire : la forme de la réflexion à l'oral et à l'écrit

▪ LES ÉCRITS D'ENTREPRISE SONT DES ÉCRITS D'ACTION

- L'efficacité de la rédaction
- Les différents documents de l'entreprise

▪ AFFINER SA QUALITÉ D'EXPRESSION ORALE

- Être capable de faire un compte rendu à l'oral avec les différents partenaires
- Tenir une conversation, l'importance de l'argumentation.
- Donner un ordre, savoir dire non

▪ LA PRISE D'INFORMATION

- Mémoire et lecture efficace
- Techniques de prise de notes

▪ SYNTHÈSE PRATIQUE

- Présentation de synthèse, compte rendu de situation



CQP

Certificat de Qualification Professionnelle

Gardien, concierge et employé d'immeuble

