



PROGRAMME DE FORMATION

CQP GARDIEN D'IMMEUBLES

OBJECTIFS

- Évoluer ou intégrer une nouvelle fonction
- Reconnaître et valoriser les compétences par un CQP

COMPÉTENCES VISÉES

A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Entretien et veiller à la sécurité du patrimoine
- Entretien des relations quotidiennes et sociales avec les clients
- Participer à la gestion locative et commerciale

PRÉREQUIS

Un niveau de français écrit et oral permettant de comprendre une consigne écrite et de restituer par écrit les interventions et à l'oral une capacité de communication

PUBLIC

Salariés du logement social et /ou demandeur d'emploi intéressé par le métier de gardien d'immeuble

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Mises en situation et jeux de rôles
- Réflexions de groupe guidées par l'animateur
- Auto-évaluation

NOMBRE D'HEURES

- **399 heures**
Soit 266 heures théoriques / 105 heures pratiques / 28 heures d'évaluation

DUREE

- 57 jours
- Environ 2 mois et demi

MODALITÉS D'ORGANISATION

En présentiel & à distance



PROGRAMME DE FORMATION

INTRODUCTION

- Connaissance / histoire du logement social
- Gardien(ne) d'immeuble : les fondamentaux du métier (RETEX)
- Les bases législatives (décrets, ELAN...) / droit immobilier social
- Aborder les bases informatiques

BLOC 1 – ENTRETIEN ET SÉCURITÉ DU PATRIMOINE

1) ASSURER UN ENTRETIEN COURANT DU PATRIMOINE

- L'hygiène
- La sécurité
- Les méthodes générales de nettoyage
- L'application des différentes techniques de nettoyage
- Gestes et postures, adapter les bonnes pratiques sur son poste de travail

2) ENTREtenir DES ESPACES EXTÉRIEURS

- Diagnostic d'entretien d'un espace vert
- Les gazons
- Les plantations et les végétaux
- Le matériel d'entretien
- Planning des opérations saisonnières

3) TRAITER LES ORDURES MÉNAGÈRES

- Gestion et valorisation des déchets
- Entretien des immeubles et des déchets en habitat collectif

4) PARTICIPER À LA MAINTENANCE ET À LA GESTION TECHNIQUE DU PATRIMOINE

- Passage de l'habilitation électrique BS BE
- Interventions techniques et réparations locatives dans les logements
- Le cadre réglementaire
- La surveillance des parties communes
- Les mesures à prendre et la procédure interne
- Les règles de l'art des désordres
- Rappel de la réglementation
- Suivi des travaux effectués ou à effectuer
- Les contraintes techniques à contrôler
- Interventions sur le logement et ses accès
- Les corps d'état techniques concernés
- Comprendre la surveillance du patrimoine (registre sécurité)

- *Préparation au stage*



PROGRAMME DE FORMATION

BLOC 2 – RELATIONS QUOTIDIENNES ET SOCIALES AVEC LES CLIENTS

1) ACCOMPAGNER LE LIEN SOCIAL ET LES RELATIONS QUOTIDIENNES AVEC LES CLIENTS

- Appliquer les critères de qualité à la prise en charge d'un client
- Rester dans le cadre de sa fonction
- Établir des relations quotidiennes de confiance en s'appuyant sur les règles de base de la communication
- Diagnostiquer et analyser les situations conflictuelles
- Comprendre l'individu, son fonctionnement, ses comportements
- Anticiper et gérer les situations conflictuelles : outils concrets, stratégies et méthodes
- Utiliser la négociation et le compromis réaliste comme issue au conflit
- Rester dans le cadre de sa fonction
- À travers des mises en situation aborder les situations délicates en appliquant les outils de la médiation
- Sécurité des biens et des personnes
- Construire une expérience client positive : les fondamentaux de la relation client
- Le mieux vivre ensemble, pour réduire les conflits, les incivilités & l'insécurité

2) GÉRER LES RÉCLAMATIONS DES CLIENTS

- Gérer les réclamations et l'insatisfaction : locataires, partenaires, entreprises
- Perfectionner ses écrits professionnels

- *Préparation au recrutement*

BLOC 3 – GESTION LOCATIVE ET COMMERCIALE

1) ASSURER L'ACCUEIL COMMERCIAL DE PREMIER NIVEAU

- Relations avec les habitants
- Visite d'un logement
- Négocier

2) GÉRER LES MOUVEMENTS DES CLIENTS OU PROSPECTS

- Positionnement Bailleur / Locataire
- La visite conseil ou pré-visite
- L'état des lieux entrant
- L'état des lieux de sortie
- Le chiffrage
- La validation par le locataire

3) PARTICIPER AU SUIVI DU RECOUVREMENT DES LOYERS

- Dans le cadre des impayés : Participer au suivi du recouvrement des loyers

4) PARTICIPER À LA GESTION DES SINISTRES

- L'hygiène et la mise en sécurité
- Le risque incendie