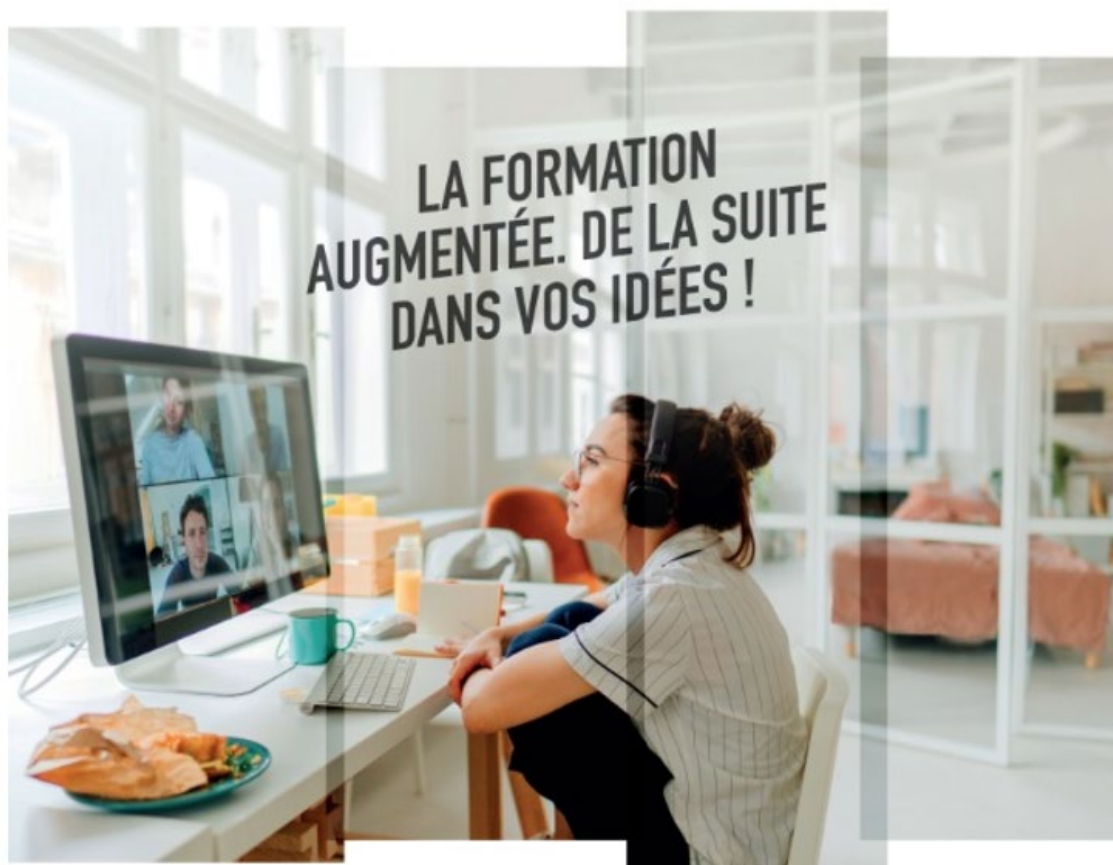


2025



Parcours Gardien.ne d'immeubles Modules : Objectifs et programmes

Titre de niveau 3 - Enregistré au RNCP
Décision d'enregistrement aux répertoires nationaux du 24 juin 2025

Public visé par la formation

- **Pour les personnes déjà en poste dans le logement social**
Employé.e d'immeubles ou gardien.ne sans certification et/ou formation, ouvrier de régie, salariés des entreprises, ...
- **Pour les contrats de professionnalisation**
Les employeurs recrutent les gardien.nes d'immeubles en contrat de professionnalisation généralement au niveau 3. Ce sont eux qui déterminent les prérequis pour ce poste et pour la formation.
- **Pour les personnes en reconversion**
Toute personne maîtrisant le français (lu et écrit) et les 4 opérations.

Prérequis à la formation

Pour l'entrée en formation des salariés d'organismes de logement social :

- D'une manière générale, s'agissant d'une formation professionnelle pour adultes, la motivation est un facteur déterminant.
- Expérience significative en tant qu'employé d'immeubles ou gardien sans certification et/ou formation, ouvrier de régie, salariés des entreprises, ...
- Maîtrise du français (lu et écrit) et des 4 opérations.

Pour l'entrée en formation en alternance sous contrats de travail particuliers :

- Les employeurs recrutent les Gardiens d'immeubles en contrat de professionnalisation généralement au niveau 3. Ce sont eux qui déterminent les prérequis pour ce poste et pour la formation.

Pour l'entrée en formation des demandeurs d'emploi :

- Pour les personnes en reconversion : niveau initial : classe de 5ème- niveau CAP, maîtrise du français (lu et écrit) et des 4 opérations.

Objectifs de la formation

La formation a pour finalité de préparer au titre de niveau 3 enregistré au RNCP « Gardien.ne d'Immeubles ».

On trouve également dans les organismes de logement social : gardien-gérant, agent de secteur, agent de proximité, employé d'immeubles, inspecteur d'immeubles, correspondant, surveillant, gardien principal, régisseur, ouvrier gardien, responsable d'immeubles, gardien volant, employé d'immeubles d'exécution, agent d'immeubles qualifié, gestionnaire d'immeubles hautement qualifié, Gardien d'immeubles superviseur...

Le gardien d'immeubles assure une permanence sur les groupes d'habitations dans lesquels il peut disposer d'un logement de fonction et/ou d'un bureau d'accueil. Il rend et/ou coordonne les services quotidiens dus aux locataires au titre des obligations du bailleur et des enjeux du secteur professionnel (gestion locative et sociale, qualité de service, développement durable, renouvellement urbain ...).

A l'issue de la formation, le/la stagiaire sera en capacité de :

Surveillance technique du patrimoine :

- Exercer une surveillance continue du patrimoine et de ses équipements ;
- Organiser des rondes de surveillance périodiques des équipements de sécurité ;
- Repérer les désordres et les dysfonctionnements, mesurer l'urgence des interventions nécessaires, et matérialiser les zones dangereuses ;
- Faciliter l'intervention des secours ;
- Assurer la remontée d'informations aux services concernés ;
- Commander les travaux ;
- Exercer le suivi et le contrôle des travaux et des prestataires ;

- Tenir à jour le livret de sécurité et/ou le cahier d'incidents.

Entretien courant des parties communes :

- Assurer le nettoyage des parties communes et entretenir le matériel ;
- Stocker et évacuer les ordures ménagères ;
- Gérer les stocks de produits, de matériels et de consommables ;
- Gérer le stock et l'enlèvement des encombrants ;
- Préconiser des améliorations sur le maintien en état de propreté et réaliser une veille préventive ;
- Suivre et contrôler les prestations externes de nettoyage et/ou d'enlèvement des ordures ménagères ;
- Participer à des campagnes de sensibilisation au tri des déchets, à la collecte sélective, à la maîtrise des consommations d'énergies ...

Intervention dans les procédures de gestion locative :

- Informer sur les démarches et conditions d'accès au logement ;
- Orienter les candidats vers les services compétents dans le respect des procédures de l'organisme et les renseigner sur les principaux dispositifs d'aide au logement ;
- Accueillir les nouveaux locataires et présenter les différents aspects de la location ;
- Rappeler et faire respecter les engagements du contrat ;
- Participer au recouvrement des loyers ;
- Assurer la première relance d'impayé locatif ;
- Assurer les interventions de premier niveau en cas de trouble de voisinage.

Gestion technique du logement :

- Recueillir et traiter les réclamations des locataires ;
- Transmettre les réclamations des habitants et/ou déclencher les interventions nécessaires et en assurer le suivi et le contrôle ;
- Réaliser les états des lieux à l'entrée ou à la sortie des locataires ;
- Réaliser des visites-conseils.

Communication avec les habitants :

- Accueillir les locataires en face à face ou au téléphone ;
- Informer, renseigner, orienter les locataires ;
- Participer à l'intégration des nouveaux locataires ;
- Gérer et prévenir les actes d'incivilités ;
- Contribuer à l'information collective des locataires notamment par voie d'affichage ;
- Participer à différents projets d'animation en relation avec les partenaires internes et/ou locaux (collectivité, associations ...).

Contenu de la formation

Pour valider le titre GARDIEN.NE D'IMMEUBLES, le/la candidate devra valider obligatoirement tous les blocs de 1 à 3 :

Bloc de compétences 1 – ASSURER LA GESTION TECHNIQUE DU PATRIMOINE ET DU LOGEMENT

Bloc de compétences 2 – ENTRETIEN COURANT DES PARTIES COMMUNES

Bloc de compétences 3 – GESTION DE LA RELATION CLIENT-LOCATAIRE ET ACCOMPAGNEMENT AU QUOTIDIEN

OPTION	Soutenance DRP	1 jour
Objectifs	• Permettre au stagiaire de conduire un travail de recherche personnel structuré et pertinent, en mobilisant une méthodologie rigoureuse et en développant ses capacités de synthèse, de restitution écrite et orale face à un jury professionnel.	
Contenu	• Définition et formulation d'une problématique claire et contextualisée • Analyse des causes et construction d'un plan d'actions cohérent et réalisable • Rédaction d'un document structuré : plan, clarté rédactionnelle, utilisation d'illustrations (photos, schémas, tableaux) • Préparation à la soutenance orale : argumentation, gestion du temps, expression orale • Techniques d'entretien final : posture professionnelle, écoute active, réponses argumentées aux questions du jury	
Compétences	• C20. Formaliser et présenter son activité professionnelle dans le cadre d'un dossier de reconnaissance des compétences	

3	TEACH UP : Copropriété (coproxi)	0,5 jour
Objectifs	• Bien comprendre les fondamentaux de la copropriété : acteur, gouvernance, enjeux, fonctionnement • Identifier les nouvelles chaînes d'intervention : gestion des sinistres, entretien courant, travaux • Être en capacité de solliciter les bons acteurs à bon escient : travailler avec un tiers, « comment manager son syndic », identifier les bonnes ressources • Être en capacité d'expliquer aux habitants le nouveau fonctionnement de la résidence : sensibilisation et information des locataires (fonctionnement de la copro, charges, documents réglementaires, affichages, astreintes...), savoir dire non, gestion des conflits entre locataire et propriétaire	
Contenu	• Niveau 1 : Découvrir la Résidence Les Embruns et acquérir les connaissances nécessaires en matière de copropriété afin de résoudre des futures enquêtes • Niveau 2 : Quatre enquêtes à résoudre - Solutionner un incident technique avec le locataire et savoir gérer un sinistre en copropriété : « Incendie de friteuse » - Comment mobiliser les acteurs de la résidence pour solutionner les problèmes : « Alerte : invasion d'insectes » - Porter un projet de service aux locataires dans le cadre de la copropriété : « Où sont les vélos ? » - Traiter un trouble de voisinage. Faire valoir de droit les obligations des copropriétaires : « Mais quel parquet ?! »	
Compétences	• C22. Participer à la gestion de la copropriété, en se basant sur les grands principes de fonctionnement d'une copropriété, afin de contribuer à l'efficacité de la gestion collective du patrimoine.	

SERIOUS GAME

TOUS LES BLOCS	Séquence digitale – NIVEAU 1 Serious game	1 jour
Contenu	MES 09 :Nettoyage : les produits MES 05 :Nettoyage : les matériels MES 16 :Nettoyage : le dosage des produits MES 06 :Nettoyage : les salissures et les supports MES 15 :Nettoyage : les techniques MES 10 :Nettoyage : organisation MES 24 :Nettoyage : risques et prévention	

**Modalités
pédagogiques**

Pratique du serious game.

TOUS LES BLOCS	Séquence digitale – NIVEAU 2 Serious game	1 jour
Contenu	MES 01 :Le vocabulaire de la façade MES 22 :Toiture terrasse MES 07 :Constat des désordres MES 44 :Réclamations techniques MES 33 :Dégâts des eaux MES 25 :Surveillance de l'ascenseur	
Modalités pédagogiques	Pratique du serious game.	
TOUS LES BLOCS	Séquence digitale – NIVEAU 3 Serious game	1 jour
Contenu	MES 26 :Signature du contrat de location MES 37 :Clauses du bail MES 14 :Quittance de loyer * MES 35 :Charges locatives MES 20 :Impayés locatifs MES 08 :Demande de mutation MES 36 :Conditions du transfert de bail	
Modalités pédagogiques	Pratique du serious game.	

TOUS LES BLOCS	Séquence digitale – NIVEAU 4 Serious game	1 jour
Contenu	MES 30 :Occupation des parties communes MES 03 :troubles de voisinage : plaignant MES 04 :Trouble de voisinage : fauteur MES 32 :Activité professionnelle dans les caves MES 28 :Palier encombré MES 45 :Demandes diverses de locataires MES 21 :Communication interculturelle	
Modalités pédagogiques	Pratique du serious game.	
TOUS LES BLOCS	Séquence digitale – NIVEAU 5 Serious game	1,5 jour
Contenu	MES 23 :Aire de jeux et surveillance du site MES 13 :Ronde de sécurité incendie 1ère partie MES 17 :Ronde de sécurité incendie 2ème partie MES 11 :Gestion des encombrants MES 12 :Gestion des épaves MES 18 :Encombrement d'un balcon MES 02 :L'accès pompier MES 19 :Transformation ou aménagement MES 27 :Sinistres, conduites à tenir	
Modalités pédagogiques	Pratique du serious game.	
TOUS LES BLOCS	Séquence digitale – révision	2 jours
Contenu	13 exercices vocabulaire technique	
Modalités pédagogiques	Pratique du serious game.	

TEACH'UP

BLOC 1	Auto apprentissage : Bâti et parties communes	0,5 jours
Objectifs	Acquérir les compétences nécessaires pour assurer la sécurité, la durabilité, et l'entretien de votre patrimoine bâti grâce à une surveillance proactive et une gestion rigoureuse des éléments structuraux.	
Contenu	Module 1 – Surveillance du patrimoine Objectifs pédagogiques : - Comprendre les rôles du gardien dans l'identification et la remontée des désordres. - Utiliser un vocabulaire technique approprié. - Maîtriser la notion de « clos et couvert » et les obligations du bailleur (loi Mermaz). Contenus : - Identification des parties communes (intérieures, extérieures, techniques). - Définition d'un désordre. - Qualification, localisation et hiérarchisation des problèmes. - Usure normale vs. anormale. - Méthodologie d'observation et de signalement.	
	Module 2 – Infrastructure des bâtiments Objectifs pédagogiques : - Comprendre les fondations et les éléments structuraux sous le bâtiment. - Repérer les désordres liés aux fondations et à la structure. Contenus : - Types de fondations (superficielles, profondes, semi-profondes). - Désordres structuraux : fissures, remontées capillaires, affaissements. - Composants : béton de propreté, soubassements (terre-plein, vide sanitaire, sous-sol). - Joints de dilatation et de rupture.	
	Module 3 – Murs et matériaux Objectifs pédagogiques : - Identifier les types de murs et leurs fonctions. - Connaître les matériaux utilisés et les désordres associés. Contenus : - Murs porteurs, refends, cloisons, murs de soubassement. - Béton (armé, cellulaire), brique, monomur, bois, métal, pierre, terre crue... - Notions d'épaufrures. - Cloisons : pleines, sèches, matériaux spécifiques (carreaux de plâtre, placo, parpaing).	
	Module 4 – La toiture (clos et couvert) Objectifs pédagogiques : - Comprendre la composition d'une toiture et ses désordres fréquents. - Identifier les éléments à surveiller pour prévenir les infiltrations. Contenus :	

- Charpente (bois, métal, béton), couverture (tuile, ardoise, fibrociment).
- Toitures-terrasses : isolation, étanchéité, pente.
- Éléments d'évacuation des eaux pluviales : gouttières, chéneaux, dauphins, pissettes.
- Désordres fréquents : infiltration, joints défectueux, évacuations bouchées.

Module 5 – Façades

- **Objectifs pédagogiques :**
 - Identifier les composants de façade et les désordres associés.
 - Observer les dégradations visibles pour anticiper les risques.
- **Contenus :**
 - Éléments architecturaux : baie, linteau, allège, bandeaux, pignons, corniches.
 - Balcons, loggias, garde-corps : fonction, risques d'encombrement, sécurité.
 - Désordres : infiltration, épaufrures, fissures, corrosion, peinture écaillée.

Module 6 – Isolation thermique

- **Objectifs pédagogiques :**
 - Comprendre l'impact de l'isolation sur le confort et les économies d'énergie.
 - Connaître les zones à isoler et les matériaux utilisés.
- **Contenus :**
 - Zones critiques : murs, toitures, menuiseries.
 - Techniques : isolation par l'intérieur / par l'extérieur.
 - Matériaux : laine de verre, roche, polyuréthane, cellulose...
 - Notions de ponts thermiques, humidité, condensation, DPE.

Module 7 – Gestion de l'eau dans les bâtiments

- **Objectifs pédagogiques :**
 - Identifier les réseaux d'alimentation et d'évacuation d'eau.
 - Repérer les désordres liés à l'humidité et aux fuites.
- **Contenus :**
 - Circuits d'eau froide, chaude, eaux usées (grises, noires).
 - Compteurs, robinets d'arrêt, télérelève.
 - Désordres : infiltrations, remontées capillaires, fuites accidentelles.

Étanchéité des toitures terrasses, crapaudines, pentes.

Modalités Pédagogiques	• Elearning
Compétences	• C01. Vérifier les différents éléments du bâti et de ses équipements communs et privatifs, selon les normes en vigueur et les procédures appropriées en évaluant les risques potentiels de façon objective, notamment via des rondes de surveillance, afin d'assurer la sécurité des biens et des personnes. • C04. Réaliser une commande auprès d'un prestataire en identifiant la nature des travaux à effectuer en adéquation avec les désordres constatés et en assurant son contrôle et son suivi, afin de maintenir le bon entretien du patrimoine et de ses équipements.

BLOC 3	Auto apprentissage : Charges	3,5 heures
Objectifs	• Identifier les charges locatives récupérables et comprendre leur cadre juridique. • Distinguer charges, loyers, réparations locatives et frais de personnel. • Maîtriser les règles de régularisation, de répartition et de justification des charges. • Mobiliser les textes de loi et les jurisprudences pertinentes dans leurs pratiques professionnelles. • Adopter une gestion pédagogique et transparente des charges pour prévenir les litiges.	
Contenu	• Module 1 – Introduction générale (Principes et définitions) • Objectifs pédagogiques : • Comprendre ce que sont les charges locatives récupérables • Distinguer loyer, charges, réparations locatives, fluides... • Identifier les 3 grandes catégories réglementaires • Contenus clés : • Définition : charges récupérables ≠ charges fixes ≠ réparations • Catégories : services, entretien courant, impositions • Références légales : article 23 loi 1989, article L.442-3 CCH • Distinction charges individuelles / collectives • Module 2 – Charges récupérables : liste et cadre juridique • Objectifs pédagogiques : • Connaître la liste limitative fixée par le décret du 9 novembre 1982 • Distinguer les charges récupérables des charges non récupérables • Comprendre la logique réglementaire du décret • Contenus clés : • Les 8 postes du décret de 1982 (ascenseurs, eau, hygiène, etc.) • Récupérabilité limitée à ce qui est expressément mentionné • Cas pratiques et quiz • Module 3 – Cadre légal et réglementaire • Objectifs pédagogiques : • Maîtriser les références légales • Savoir les mobiliser dans la relation avec le locataire • Contenus clés : • Loi du 6 juillet 1989, article 23 • Décret n°82-955 du 9 novembre 1982 • Storytelling : Julie explique la réglementation aux locataires • Quiz de validation • Module 4 – Charges récupérables ou réparations locatives ? • Objectifs pédagogiques : • Différencier charges récupérables et réparations locatives • Identifier les obligations du locataire • Contenus clés : • Décret n°87-712 du 26 août 1987 sur les réparations locatives • Ce qui relève de l'entretien courant • Cas pratiques : joints, ampoules, entretien des jardins, etc. • Module 5 – Les frais de personnel • Objectifs pédagogiques : • Comprendre ce qui est récupérable dans les rémunérations du gardien ou du personnel d'entretien • Contenus clés : • Tâches cumulées (ménage + ordures) : 75 % récupérables • Tâches simples : 40 % • Employé d'immeuble : 100 %	

	• Encadrement du personnel : 10 % récupérables sous conditions • Module 6 – La régularisation annuelle des charges • Objectifs pédagogiques : • Comprendre le fonctionnement des provisions • Maîtriser la régularisation annuelle et ses étapes • Contenus clés : • Principe des provisions mensuelles • Régularisation : calcul et modalités (créditrice/débitrice) • Répartition des charges : clefs usuelles (surface, volume, tantièmes) • Charges en copropriété vs. locatives • Module 7 – Contrôle et vérification des charges • Objectifs pédagogiques : • Connaître les droits des locataires • Organiser la mise à disposition des justificatifs • Contenus clés : • Décompte détaillé, justificatifs disponibles pendant 6 mois • Confidentialité (fiches de paie) • Délai de prescription : 3 ans • Rôle des amicales de locataires • Module 8 – Gestion transparente des charges • Objectifs pédagogiques : • Favoriser la confiance avec les locataires • Prévenir les litiges • Contenus clés : • Communication claire et pédagogique • Réunions explicatives • Accès facilité aux documents • Cas concrets et conseils pratiques • Module 9 – Jurisprudence et cas limites • Objectifs pédagogiques : • Comprendre les décisions de justice marquantes • Intégrer la notion d'utilité pour la répartition • Contenus clés : • Charges d'ascenseur non dues au RDC • Campagnes anti-graffiti, télésurveillance = non récupérables • Entretien des espaces publics = à la charge du bailleur • Frais de rôle de la TEOM non récupérables • Module 10 – Quiz de validation des acquis • Objectifs pédagogiques : • Vérifier la compréhension des notions-clés • Consolider les savoirs à travers des mises en situation • Contenus clés : • Quiz (29 questions issues du document Word) • Mises en situation (appels de locataires, réunions d'amicale) • Auto-évaluation
Modalités Pédagogiques	• Elearning
Compétences	• C17. S'assurer du respect des engagements mutuels entre bailleur et locataire issus du contrat de location en référence aux textes réglementaires pour anticiper toute situation non conforme.

BLOC 3	Auto apprentissage : contrat de location	0,5 jour
Objectifs	• Comprendre les engagements mutuels dans un contrat de location HLM, • Identifier les responsabilités respectives du bailleur et du locataire, • Se familiariser avec les obligations légales.	
Contenu	Module 1 – Le contrat de bail dans le logement social	
	Objectifs : • Comprendre la nature du bail HLM et les obligations réciproques. • Identifier les mentions obligatoires et les clauses interdites.	
	Contenus : • Loi du 6 juillet 1989 – article 3 et 3-1. • Durée du bail, reconduction tacite, droit au maintien dans les lieux. • Clauses réputées non écrites : assurance imposée, amendes, visites abusives, etc. • Terminologie juridique : bailleur, preneur, louage des choses.	
	Module 2 – Les clauses de résiliation et perte du droit au maintien dans les lieux	
Contenu	Objectifs : • Connaître les motifs légaux de résiliation du bail HLM. • Distinguer les cas où le droit au maintien est perdu.	
	Contenus : • Résiliation de plein droit : impayés, non-assurance, troubles graves. • Dépassement des plafonds de ressources, non-réponse à l'enquête SLS. • Sous-occupation, suroccupation, démolition, vente, changement d'usage. • Obligation de relogement : 3 offres adaptées.	
	Module 3 – Le dépôt de garantie et l'acte de cautionnement	
	Objectifs : • Comprendre le rôle du dépôt de garantie et ses modalités. • Maîtriser les règles du cautionnement.	
Contenu	Contenus : • Montant du dépôt (1 mois, sauf exceptions). • Délais de restitution (1 ou 2 mois selon EDL). • Retenues justifiées : loyers, réparations locatives. • Caution : définition, acte écrit, obligations.	
	Module 4 – La solidarité au moment de la signature du bail	

Objectifs :

- Comprendre les effets juridiques de la cotitularité du bail selon le statut du couple.
- Identifier les conditions de fin de solidarité.

Contenus :

- Époux : solidarité automatique jusqu'au divorce transcrit.
- PACS : solidarité légale + cotitularité sur demande.
- Concubins : pas de solidarité sans clause, dépend de la signature.
- Loi ELAN : fin de solidarité pour victime de violences conjugales.

Module 5 – Les règles de transfert de bail

Objectifs :

- Identifier les cas où le bail peut être transféré à un tiers.
- Maîtriser les conditions de transfert selon le lien avec le locataire.

Contenus :

- Cas d'abandon ou de décès du locataire.
- Bénéficiaires : conjoint, partenaire PACS, concubin notoire, descendants, ascendants, personnes à charge (conditions de durée, ressources, logement adapté).
- Notions de continuation vs transfert.
- Rôle du juge en cas de demande multiple.

Module 6 – Les obligations du locataire

Objectifs :

- Distinguer les obligations légales et contractuelles du locataire.
- Prévenir les litiges courants.

Contenus :

- Paiement du loyer et des charges.
- Jouissance paisible, entretien, réparations locatives.
- Interdiction de transformation sans autorisation.
- Adaptation du logement pour handicap : silence du bailleur = accord.
- Obligation d'assurance : clause de résiliation automatique.

Module 7 – Les obligations du bailleur

Objectifs :

- Clarifier les devoirs du bailleur tout au long du contrat.
- Sécuriser la relation locative.

Contenus :

- Logement décent (critères, décret de 2002).

- Dossier de diagnostic technique (DPE, gaz, électricité, plomb, amiante...).
- Entretien et réparations hors locatives.
- Respect des aménagements non transformants.

Module 8 – La fin du bail / le départ du locataire

Objectifs :

- Comprendre les modalités de congé (bailleur et locataire).
- Appliquer les règles liées au préavis et à la restitution du logement.

Contenus :

- Préavis (3 mois ou 1 mois selon zone ou motif).
- Moyens valides de congé : LRAR, acte d'huissier, remise en main propre.
- Paiement jusqu'à la fin du préavis sauf relocation.
- Non-compensation avec le dépôt de garantie.

Module 9 – Le décès du locataire

Objectifs :

- Gérer les situations administratives et juridiques liées au décès.
- Savoir qui peut reprendre ou non le bail.

Contenus :

- Locataire vivant seul : résiliation automatique.
- Avec co-occupants : transfert possible selon statut.
- Procédure avec héritiers, notaire, ou autorité administrative.
- Autorisation judiciaire nécessaire pour vider le logement.

Module 10 – Vous êtes bientôt arrivés

Objectifs :

- Consolider les acquis à travers des cas pratiques.
- Sensibiliser à la jurisprudence récente.

Contenus :

- Résiliation de bail pour trafic ou troubles (exemples concrets).
- Cas de troubles mentaux, jurisprudence Cass. 3e civ.
- Procédures de dédommagement après perquisition.

Modalités Pédagogiques

- Elearning

Compétences

- C17. S'assurer du respect des engagements mutuels entre bailleur et locataire issus du contrat de location en référence aux textes réglementaires pour anticiper toute situation non conforme.

BLOC 1	Auto apprentissage : Etat des lieux	0,5 jour
Objectifs	• Gérer efficacement les états des lieux • Maîtriser les procédures de constat, les aspects juridiques, et les relations avec les locataires.	
Contenu	Module 1 : L'état des lieux – définition et enjeux Objectifs pédagogiques : • Comprendre le rôle et l'utilité de l'état des lieux (EDL) • Identifier les obligations légales autour de l'EDE (entrée) et de l'EDS (sortie) • Comprendre les risques en cas de mauvaise réalisation Contenus : • Définition : acte juridique, photographie du logement à un instant T • Objectifs : prévenir les litiges, définir les responsabilités locatives • EDE vs EDS : différences de contexte et d'enjeux • Obligations du bailleur et du locataire • Notion d'EDL contradictoire • Documents supports à maîtriser • Durée et conditions pratiques optimales (logement vide, lumière naturelle...) ■ Module 2 : Identifier et qualifier les désordres Objectifs pédagogiques : • Savoir distinguer un désordre d'un usage ou d'une usure normale • Identifier les responsabilités (locataire ou bailleur) • Employer les bons termes pour éviter les interprétations Contenus : • Définitions clés : désordre, dégradation, usure normale, vétusté, usage anormal • Origines possibles d'un désordre : défaut d'entretien, malfaçon, vétusté • Décryptage de la grille de vétusté • Exemples : papier peint arraché, porte manquante, VMC bouchée... • Distinction claire entre ce qui est facturable au locataire ou non • Petit lexique de vocabulaire professionnel à privilégier ■ Module 3 : Méthodologie du constat – savoir-faire pas à pas Objectifs pédagogiques : • Acquérir une méthode rigoureuse et reproductible • Maîtriser l'ordre d'observation et les outils nécessaires • Rédiger un constat clair, structuré et opposable Contenus : • Étapes préalables : vérification des conditions (présence, logement vide...) • Outils indispensables : mètre, lampe, support EDL, testeur, smartphone...	

- Suivi de la trame formulaire pièce par pièce
- Ordre d'observation : revêtements (plafond, mur, sol) → menuiseries et équipements → plomberie, sanitaire, électricité
- Lecture à haute voix avec le locataire
- Style télégraphique, précision terminologique (éviter "bon", "mauvais", "abîmé"...)
- Règles de rédaction : lisibilité, absence de jugement, description factuelle
- Exemples d'écriture efficace : "volet roulant bloqué", "2 lattes manquantes", etc.

■ Module 4 : Le cadre juridique

Objectifs pédagogiques :

- Connaître le socle légal applicable aux EDL
- Savoir répondre aux objections ou demandes du locataire sur ses droits et devoirs
- Sécuriser la procédure en cas de litige

Contenus :

- Loi du 6 juillet 1989 – Article 3
- Code civil articles 1730 et 1731
- Obligations légales du bailleur (logement décent, entretien, réparations)
- Obligations légales du locataire (entretien courant, réparations locatives, usage paisible)
- Valeur probante du procès-verbal EDL
- Nombre d'exemplaires et conditions de validité
- Rôle de l'huissier en cas de conflit

Modalités pédagogiques proposées

- Apports théoriques illustrés
- Quiz interactifs de compréhension
- Mises en situation (simulation EDE et EDS)
- Analyse de cas concrets (photos de désordres à décrire)

Construction d'une fiche « bonnes pratiques » en binôme

Modalités Pédagogiques	• Elearning
Compétences	• C05. Sensibiliser les client-locataires sur l'utilisation du logement et de ses équipements en réalisant des visites conseils, après l'entrée dans le logement, afin de maximiser les chances pour le locataire de récupérer l'intégralité du dépôt de garantie, et réduire les coûts de remise en état du logement pour le bailleur. • C06. Réaliser des états des lieux d'entrée et de sortie du logement avec les locataires en s'appuyant sur le cadre juridique, afin de prévenir les conflits potentiels.

BLOC 1	Auto apprentissage : Equipements du logement	0,5 jour
Objectifs	• Identifier, entretenir et conseiller efficacement sur les équipements du logement, assurant ainsi le confort et la satisfaction des locataires.	
Contenu	Module 1. Les parties privatives • Définir ce que sont les parties privatives : usage exclusif du locataire (logement, cave, grenier, balcon). • Connaître la différence avec les parties communes. • Identifier les responsabilités d'entretien du locataire : entretien courant, petites réparations. • Distinguer les équipements (électricité, plomberie, menuiserie...) et les revêtements (peinture, parquet...). • Comprendre l'importance de cette connaissance pour les états des lieux, les réclamations, les conseils d'entretien. Module 2. Les sols • Reconnaître les différents types de revêtements de sol : carrelage, vinyle, parquet, moquette, etc. • Conseiller les locataires sur les sols adaptés à chaque pièce (UPEC). • Comprendre les responsabilités de chacun : entretien locataire, remplacement vétusté à la charge du bailleur. • Identifier les critères de résistance (UPEC) : Usure, Poinçonnement, Eau, Chimie. • Intégrer les normes de résistance au feu : classement M0 à M4. Module 3. Les murs • Connaître les types de revêtements muraux : peinture (acrylique, glycéro), papier peint, textile mural. • Identifier les désordres fréquents (cloques, moisissures, décollements) et leurs causes (humidité, support gras...). • Appliquer les étapes de rénovation d'un mur : nettoyage, enduit, sous-couche, peinture. • Conseiller les locataires sur les bonnes pratiques d'entretien. • Connaître les rôles du personnel de proximité : prévention, diagnostic, information, veille à la conformité. Module 4. L'alimentation en eau • Comprendre le cycle de l'eau potable et son arrivée dans les logements. • Identifier les éléments du réseau d'eau : robinet d'arrêt, ballon d'eau chaude, évacuations, ventilation, descentes pluviales. • Distinguer les eaux usées et les eaux vannes. • Connaître les matériaux des canalisations : cuivre, PER, multicouches. • Réguler la pression de l'eau avec les dispositifs : antibélier, surpresseur, réducteur. • Lire et expliquer le fonctionnement des compteurs d'eau (collectif, individuel, télérelevé).	

- Gérer les fuites et bouchons : responsabilités bailleur / locataire, outils de débouchage, produits à éviter.

Module 5. La robinetterie

- Identifier les différents types de robinets : mitigeur, mélangeur, autoperceur.
- Comprendre leur fonctionnement et leurs composants (mousseur, joint, levier, cartouche...).
- Connaître les désordres fréquents : calcaire, fuites, joints usés, flexible détérioré.
- Savoir entretenir les équipements : nettoyage mousseur, remplacement des joints/flexibles.
- Informer les locataires de leurs responsabilités : entretien courant, pédagogie à adopter.

Module 6. Les siphons

- Comprendre le rôle du siphon : évacuer l'eau et empêcher les remontées d'odeurs.
- Identifier les types de siphons : en S, à culot démontable, à bouchon de dégorgement.
- Savoir démonter et nettoyer un siphon.
- Prévenir les désordres : fuites, bouchons, joints défectueux.
- Identifier les éléments complémentaires : bonde, bouchon, clapet, panier de vidage.
- Sensibiliser les locataires à l'entretien préventif et à leur responsabilité.

Module 7. Les WC

- Identifier les éléments des WC : réservoir, cuvette, abattant, joint de pipe.
- Comprendre le fonctionnement de la chasse d'eau : vidange, remplissage, flotteur, clapet.
- Diagnostiquer les signes de fuite (eau trouble, bruit d'écoulement, calcaire...).
- Connaître les systèmes économiques : chasse double flux, bouton stop.
- Intervenir en cas de fuite : test du papier, vérification du robinet d'arrêt, appel au prestataire.
- Distinguer les responsabilités : entretien courant (locataire), changement du mécanisme (bailleur).
- Aborder les questions d'hygiène, d'étanchéité et de sécurité.

Module 8. L'électricité

- Connaître les éléments du réseau : compteur (électromécanique, électronique, communicant), tableau électrique, disjoncteurs.
- Identifier les protections : disjoncteur général, divisionnaire, interrupteur différentiel.
- Expliquer la mise à la terre et ses fonctions de sécurité.
- Appliquer la norme NFC 15-100 : nombre de prises, circuits séparés, sécurité.
- Distinguer les types de prises (2P+T, 32A, téléphonique).
- Identifier les risques : surcharge, court-circuit, incendie.

- Informer les locataires sur les bons usages : pas de modification de l'installation, usage raisonné des multiprises.

Module 9. Le gaz

- Comprendre les composants d'une installation gaz : ROAI, raccords, flexibles, appareil de cuisson.
- Identifier les risques : fuites, explosion, intoxication.
- Connaître les bons gestes : fermeture du robinet, aération, interdiction d'utiliser l'électricité, alerte des secours.
- Transmettre les règles de sécurité aux locataires : entretien des brûleurs, visites annuelles, pas de stockage sur les balcons.
- Connaître les responsabilités : remplacement ROAI à la charge du bailleur.

Module 10. La ventilation

- Distinguer ventilation et simple aération.
- Identifier les types de ventilation : naturelle, VMC simple flux (autoréglable, hydroréglable), double flux.
- Comprendre les principes de fonctionnement (insufflation, extraction, échange de chaleur).
- Savoir vérifier le bon fonctionnement (test du mouchoir), nettoyer les bouches.
- Expliquer l'importance du détalonnage des portes pour la circulation de l'air.
- Prévenir les désordres : condensation, moisissures, pollution de l'air intérieur.
- Clarifier les rôles : pédagogie par le gardien, application par le locataire.

Module 11. Les fenêtres

- Identifier les éléments d'une fenêtre : dormant (cadre fixe), ouvrant/vantail (partie mobile), paumelle, poignée de crémonne, imposte.
- Connaître les types de fenêtres : à la française, à soufflet, oscillo-battante, coulissante, à galandage, châssis fixe, à l'italienne.
- Comprendre le fonctionnement du double vitrage : deux vitres séparées par une lame d'air ou de gaz pour une meilleure isolation thermique et acoustique.
- Découvrir le vitrage feuilleté : recommandé en rez-de-chaussée pour sa résistance et ses qualités acoustiques.
- Reconnaître les dispositifs d'occultation : volets roulants, battants, persiennes (métalliques, PVC), et comprendre leur fonctionnement (enrouleur, sangle, motorisation).
- Identifier les composants d'un volet roulant : coffre, tablier, sangle, coulisse, butée, lame finale.
- Savoir entretenir une fenêtre : nettoyage régulier, vérification des joints, graissage léger des crémones.
- Clarifier les responsabilités : le locataire assure l'entretien courant, le bailleur prend en charge les pannes complexes ou électriques.

Module 12. Les portes

- Distinguer les types de portes : palières (sécurité, acoustique, coupe-feu), PIC (Portes Intérieures de Communication) souvent isoplanes et à structure légère.
- Identifier les éléments d'une porte : bâti dormant (huisserie), ouvrant, paumelle, poignée, barre de seuil, imposte.
- Connaître les équipements de sécurité dans les parties communes : porte coupe-feu, ferme-porte, barre anti-panique.
- Comprendre les mécanismes de serrure : pêne demi-tour (lié à la poignée), pêne dormant (actionné par la clé), gâche, cylindre européen, serrure multipoints.
- Maîtriser le vocabulaire des serrures : coffre, tringle, coulisseau, tête, gâche haute/basse, entrebâilleur, judas, targette, verrou.
- Informer sur les responsabilités : le locataire doit gérer les pertes de clés, le bailleur assure la réparation des serrures défectueuses.
- Savoir entretenir : graisser les gonds avec de la graisse silicone, dépoussiérer les serrures avec une bombe à air, utiliser la graisse avec parcimonie pour éviter l'encrassement.

Module 13. Les escaliers

- Connaître les éléments d'un escalier : marche, contre-marche, nez de marche, limon (structure), main courante, balustres, poteaux, emmarchement.
- Identifier les différents types d'escaliers : hélicoïdal, demi-tour à marches balancées.
- Maîtriser le vocabulaire pour les états des lieux et la maintenance.
- Être attentif aux désordres : marche glissante, main courante lâche, balustres cassés, structure affaiblie.
- Comprendre que les escaliers sont des équipements techniques à inspecter régulièrement pour garantir la sécurité des locataires.

Modalités Pédagogiques

- Elearning

Compétences

- C05. Sensibiliser les client-locataires sur l'utilisation du logement et de ses équipements en réalisant des visites conseils, après l'entrée dans le logement, afin de maximiser les chances pour le locataire de récupérer l'intégralité du dépôt de garantie, et réduire les coûts de remise en état du logement pour le bailleur.
- C07. Expliquer le fonctionnement et les gestes d'entretien courant des équipements du logement, notamment ceux liés à la consommation énergétique, pour sensibiliser le locataire à l'entretien du logement.

BLOC 1	Auto apprentissage : Sécurité du patrimoine	0,5 jour
Objectifs	• Optimiser la sécurité du patrimoine • Maîtriser les pratiques de surveillance, les équipements de sécurité, et les procédures d'urgence • Protéger les biens et les personnes	
Contenu	Module 1. Responsabilités du bailleur social • Comprendre l'importance de la sécurité dans le logement social. • Identifier le rôle du personnel de proximité dans la détection des dysfonctionnements. • Connaître le cadre légal (loi du 6 juillet 1989) et la notion d'obligation de moyens. • Anticiper les conséquences juridiques d'un manquement. • Mettre en place une méthodologie de contrôle et savoir déclencher une mise en sécurité immédiate. • Suivre les signalements et garantir une réactivité des interventions. Module 2. Le risque incendie • Identifier les éléments du triangle du feu et les classes de feu. • Mettre en œuvre des mesures de prévention dans les résidences. • Savoir quoi faire en cas d'incendie : consignes, alerte, intervention. • Connaître les obligations réglementaires de l'arrêté du 31 janvier 1986. • Utiliser et mettre à jour le registre de sécurité incendie. Module 3. Les extincteurs • Différencier les types d'extincteurs selon les classes de feu. • Connaître les règles de présence obligatoire. • Réaliser un contrôle visuel efficace : scellé, goupille, pression, accessibilité. • Savoir qui contacter et que faire en cas de dysfonctionnement. Module 4. Les BAES (Blocs Autonomes d'Éclairage de Sécurité) • Comprendre le fonctionnement autonome des BAES en cas de coupure électrique. • Identifier les lieux d'implantation réglementaire. • Distinguer leurs deux fonctions : éclairage de sécurité et signalétique d'évacuation. • Suivre un contrat de maintenance et effectuer les vérifications lors des rondes. Module 5. Les trappes de désenfumage • Comprendre leur rôle vital en cas d'incendie. • Utiliser correctement les boîtiers d'ouverture (tirer-lâcher). • Éviter les dégradations, repérer et corriger les anomalies. • Vérifier l'orientation, la fermeture, et la signalétique associée. Module 6. Autres installations de sécurité incendie • Identifier et contrôler les colonnes sèches et humides.	

- Comprendre le rôle des portes coupe-feu et vérifier leur bon fonctionnement.
- Vérifier la présence et l'état des détecteurs de fumée (DAAF).
- Lire et localiser les plans d'évacuation.

Module 7. Ascenseurs

- Connaître les éléments de fonctionnement d'un ascenseur.
- Comprendre les obligations légales en termes de maintenance et de registre.
- Réaliser des contrôles réguliers : boutons, portes, éclairage, alarme.
- Adopter les bonnes pratiques et éviter les gestes à risque.

Module 8. Le risque amiante

- Connaître l'histoire et l'interdiction de l'amiante depuis 1997.
- Identifier les dangers : inhalation, ingestion, empoussièrement.
- Comprendre les différents diagnostics : DTA, DAPP, DAT.
- Maîtriser les précautions, EPI adaptés et la notion de VLEP.

Module 9. Le plomb

- Comprendre les usages anciens et les dangers du plomb.
- Identifier les sources de contamination : peintures, canalisations, sols.
- Appréhender les effets sur la santé (saturnisme, toxicité, reprotoxicité).
- Connaître les mesures de prévention et les diagnostics obligatoires.

Module 10. Les parkings

- Identifier les risques : encombrements, mécanique sauvage.
- Connaître les équipements obligatoires (bac à sable, extincteurs).
- Maîtriser la réglementation (arrêté du 25 juin 1980 modifié en 2017).
- Assurer la sécurité des voies pompiers et prévenir les sanctions.

Module 11. Les parties communes et espaces extérieurs

- Veiller à ce que les paliers, couloirs, halls et ascenseurs restent dégagés de tout encombrement pour garantir l'évacuation en cas d'urgence.
- Prévenir les risques liés au stockage de combustibles : bouteilles de gaz, produits pétroliers dans les lieux non autorisés.
- Vérifier les portes de hall : vitrage intact, fermeture fonctionnelle, ferme-porte en bon état.
- Surveiller les escaliers : bon état des marches, nez-de-marche, rampes et garde-corps.
- Inspecter les vitrages, miroirs et vasistas pour éviter les chutes, intrusions et blessures.
- Contrôler l'éclairage des parties communes, y compris caves et sous-sols.
- Contrôler l'usage et la sécurité des caves : éviter l'encombrement, les détournements d'usage, les risques d'incendie ou d'hygiène.
- Vérifier les gaines techniques : absence de stockage, fermeture sécurisée, ventilation non obstruée, absence de déchets inflammables.
- Contrôler les locaux vide-ordures : fermés, propres, non encombrés, équipés des pelles et joints nécessaires.

- Contrôler les locaux d'ordures ménagères : fermeture de porte, éclairage, trappe d'obturation, grille du siphon.
- Surveiller les extérieurs : accès pompiers dégagés, signalétique présente, clôtures stables et sans danger, aires de jeux sécurisées, mobilier urbain en bon état.

Module 12. Énergie et fluides : eau, gaz, électricité

- Surveiller les équipements liés à l'eau : vannes, robinets, surpresseurs, adoucisseurs, robinets de puisage.
- Maintenir les locaux techniques dégagés et sécurisés pour éviter tout risque d'incendie.
- En cas de fuite d'eau : fermer le robinet d'arrêt immédiatement.
- Vérifier le dispositif de coupure de gaz : il doit être accessible, visible et correctement signalé.
- Les gaines techniques gaz doivent être ventilées, sans encombrement et bien fermées.
- En cas de fuite de gaz : évacuer, éviter les étincelles, ventiler, fermer la vanne, alerter les secours.
- Vérifier les installations électriques : prises et interrupteurs fonctionnels, locaux et gaines non encombrés.
- En cas de coupure d'électricité : vérifier les disjoncteurs, alerter le prestataire selon l'origine (EDF ou électricien), vérifier que personne n'est coincé dans l'ascenseur.

Module 13. Mes rondes de sécurité

- Contrôler les équipements de sécurité incendie : extincteurs, BAES, trappes de désenfumage, portes coupe-feu, colonnes sèches, plans d'évacuation, bouches incendie, voies pompiers.
- Vérifier les installations techniques : distribution d'eau, installations électriques, gaz, ascenseurs, stockage de combustibles.
- Surveiller les espaces sensibles : parties communes, caves, gaines techniques, locaux poubelles, accès pompiers, aires de jeux, mobilier urbain.
- Adapter la fréquence des contrôles :
 - Mensuels : installations gaz et électricité.
 - Trimestriels : garages couverts.
 - Semestriels : sécurité incendie.
 - Annuels : VMC, chauffage central, équipements incendie.

Utiliser une grille simple de contrôle avec 3 colonnes maximum, lisible et datée.

Modalités Pédagogiques

- Elearning

Compétences

- C01. Vérifier les différents éléments du bâti et de ses équipements communs et privés, selon les normes en vigueur et les procédures appropriées en évaluant les risques potentiels de façon objective, notamment via des rondes de surveillance, afin d'assurer la sécurité des biens et des personnes.

BLOC 3	Auto apprentissage : Ecrits Professionnels	0,3 jour
Objectifs	• Identifier les composants d'une communication écrite efficace • Transmettre des informations montantes et descendantes	
Contenu	• Exercices et mises en situations • Les différents écrits professionnels • Diffusion de l'information	
Modalités Pédagogiques	• Elearning	
Compétences	• C02. Assurer la remontée d'informations aux services du bailleur concernés en transmettant un compte-rendu technique exhaustif permettant une mobilisation efficace pour la remise en état des désordres.	

	Auto apprentissage : Logement Social et métier du gardien (Pipols)	0,5 jour
Objectifs	• Connaître l'histoire et les références culturelles du secteur du logement social. • Comprendre l'organisation du secteur professionnel et ses partenaires. • Comprendre le fonctionnement des organismes de logements sociaux, les • Obtenir une vue d'ensemble des métiers et des partenaires d'un organisme de logement social via des cas concrets et des témoignages de professionnels. • Faire le lien entre son métier et les missions de l'organisme de logement social	
Contenu	• • différents types, la gouvernance et leur organisation. • pour lequel on travaille : de quelle manière son rôle dans l'organisation • contribue-t-il aux missions, objectifs, valeurs défendues par l'organisme ? • Explorer les évolutions récentes et les enjeux du secteur professionnel et leur influence sur les pratiques professionnelles	
Modalités Pédagogiques	• Elearning	
Compétences	•	

BLOC 3	Auto apprentissage : Attributions	3,5 heures
Objectifs	• Comprendre les enjeux sociaux et législatifs liés à l'attribution de logements sociaux. • Maîtriser les différentes étapes de la procédure d'attribution, de l'enregistrement de la demande à la décision de la CALEOL. • Identifier les publics bénéficiaires et prioritaires, ainsi que les critères de recevabilité des dossiers. • Appliquer les règles réglementaires relatives à l'instruction des demandes et aux décisions d'attribution. • Adopter une posture professionnelle rigoureuse, conforme aux obligations légales et aux contrôles (ANCOLS, DALO, etc.). • Utiliser les outils et ressources à disposition pour sécuriser et optimiser la gestion des demandes.	
Contenu	1. Les grands principes de l'attribution • Objectifs sociaux, législatifs et équitables de l'attribution • Références du Code de la construction et de l'habitation (CCH) • Conditions d'accès au logement social • Quotas, réservataires, priorités légales et conventionnelles 2. Les publics bénéficiaires • Définition des bénéficiaires (articles CCH, arrêtés) • Analyse des titres de séjour recevables • Cas particuliers : mineurs émancipés, membres de famille, protection subsidiaire... 3. L'enregistrement de la demande • Fonctionnement du SNE, rôle des guichets • Utilisation du formulaire CERFA v5 • Dématérialisation et documents à fournir 4. L'instruction de la demande • Définition du ménage • Prise en compte des ressources (RFR, ASDIR, cas particuliers) • Catégorisation des ménages, règles de surclassement • Pièces justificatives obligatoires 5. La Commission d'attribution (CALEOL) • Composition, convocation, déroulement • Présentation des candidatures, vérification du numéro unique • Types de décisions, notifications, mentions obligatoires 6. Les publics prioritaires et la procédure DALO • Critères de priorités (loi ELAN, loi 3DS) • Étapes de la procédure DALO et recours possibles 7. Points de vigilance et cas particuliers	

	• Traitement des ressources étrangères • Dossiers incomplets ou litigieux • Appréciation de la solvabilité et de la situation du ménage 8. Outils pratiques et ressources • Notice CERFA, documents de référence • Plateformes utiles : demande-logement-social.gouv.fr • Quiz ou jeux pédagogiques 9. Évaluation et clôture
Modalités Pédagogiques	• Elearning
Compétences	• C15. Accompagner le parcours résidentiel des candidats et nouveaux locataires en les informant sur les démarches d'accès au logement social, les conditions d'attribution, et en facilitant leur intégration dans la résidence, afin d'optimiser leurs chances d'obtention d'un logement adapté et de favoriser leur bien-être au sein de la communauté.

BLOC 3	Santé mentale	1 jour
Objectifs	• Définir la notion de trouble psychique et ses expressions • Analyser les situations pour dégager des démarches en tenant compte • Des Limites de son champ d'action en tant que Responsable de Site • Identifier les acteurs institutionnels et les personnes ressources constituant • Un relais sur son territoire • Renouveler ses modes d'interaction avec les locataires • Adapter son comportement et son mode de communication pour limiter les tensions.	
Contenu	• Les représentations sur la santé mentale : normal / pathologique. Névrose, psychose, état limite : les 3 structures de personnalité. • Des leviers pour dynamiser les partenariats : panorama et rôle des acteurs sur un territoire, le rôle du bailleur et ses limites. Orientation, information, signalements, modes d'hospitalisation. • Des outils pour agir sur les troubles d'occupation du logement, les troubles du voisinage.	
Compétences	• C02. Assurer la remontée d'informations aux services du bailleur concernés en transmettant un compte-rendu technique exhaustif permettant une mobilisation efficace pour la remise en état des désordres.	

BLOC 3	Communication interculturelle	1 jour
Objectifs	• Décoder concrètement les pratiques sociales et culturelles des locataires • Identifier les potentiels d'évolutions culturelles des modes d'habiter des locataires • Appliquer les bases de la communication interculturelle	
Contenu	La notion de culture et les contextes d'expression • Culture d'origine/culture d'accueil : la question de l'intégration et des mécanismes d'adaptation • Modes de vie de l'autre et points d'achoppement récurrents de la relation bailleur-locataire : • Occupation du logement • Usage des espaces communs • Gestion budgétaire • Entretien du logement • Approche éducative, etc. • Notion de code culturel : échanger sur les valeurs, les comportements verbaux, les gestes et attitudes La communication interculturelle • Rechercher les conditions de la coopération et les accords possibles • Développer des techniques de communication appropriées • Repérer des ressources extérieures et construire des solutions innovantes • Prendre du recul par rapport à ses repères et cadres de références • Reconnaître et gérer ses stéréotypes et préjugés • Tenir compte de ses émotions et mesurer l'impact du contexte sur la relation • Faire face à des situations de communication perçues comme délicates • Tolérer l'ambiguïté et admettre les points de vue différents • Structure	
Compétences	• C19. Gérer les réclamations des résidents en les recueillant avec empathie et en les traitant de manière efficace, afin d'assurer leur satisfaction et de maintenir un climat de confiance. • C23. Adapter ses modes de communication aux besoins spécifiques des résidents, en particulier des populations vulnérables (personnes âgées, en situation de handicap, en difficulté numérique ou linguistique), afin de favoriser leur intégration et leur bien-être au sein de la résidence.	

BLOC 3	Comprendre et accompagner les populations fragiles	1 jour
Objectifs	• Comprendre le cadre légal et éthique de l'intervention sociale • Repérer les signes de fragilité sociale chez les résidents • Connaître les acteurs internes et externes du soutien social • Adopter une posture professionnelle adaptée à chaque type de public fragile • Poser un cadre clair dans la relation d'aide sans se substituer aux travailleurs sociaux	
Contenu	Fondamentaux et Cadre d'Intervention Cadre légal et éthique de l'intervention • Le respect de la vie privée et la confidentialité des informations. • Les limites d'intervention du gardien : ce qu'il peut faire et ne pas faire. • La non-discrimination et la bienveillance. • Sensibilisation aux situations d'urgence (expulsion, insalubrité). Les acteurs du soutien social • Présentation des services internes de l'organisme (service social, gestion locative...). • Présentation des partenaires externes : associations d'aide aux personnes, Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS), services sociaux départementaux, médiation, santé... • Quand et comment orienter ? Les bonnes pratiques de l'orientation. Les différentes catégories de personnes fragiles • Les personnes à faibles revenus / en situation de pauvreté • Signes d'alerte : retards de paiement, isolement, difficulté à entretenir le logement. • Conséquences sur le logement et le quotidien : précarité énergétique, difficultés d'accès aux droits. • Que faire face aux impayés de loyer : comprendre la procédure, orienter vers les fonctions supports et les aides (FSL). Les familles monoparentales et familles nombreuses • Spécificités et défis : charge mentale, budget contraint, recherche de modes de garde. • Le surpeuplement et ses conséquences (santé, réussite scolaire). • L'impact sur les enfants. • Comment accompagner sans juger ? Sensibilisation aux aides spécifiques (CAF, etc.).	

Les personnes âgées

- Les spécificités du vieillissement : perte d'autonomie, isolement, difficultés de mobilité.
- Les risques spécifiques : chutes, mal-être, vulnérabilité aux abus.
- Identifier les signes de fragilité.
- Les aides existantes pour le maintien à domicile (APA, ADMR, SSIAD).
- Comment adapter son discours et son approche ?
- Sensibilisation à la prévention des chutes et à la sécurité.

Les personnes en situation de handicap

- Comprendre les différents types de handicap (moteur, sensoriel, mental, psychique).
- Les enjeux d'accessibilité du logement et des parties communes.
- Les dispositifs d'aide et d'accompagnement (MDPH, PCH, associations).
- Adapter sa communication : langage FALC (Facile à Lire et à Comprendre) pour certains handicaps.
- La gestion des troubles du voisinage liés à certains handicaps.

Savoir poser les limites et dire non sans culpabiliser

- Mises en situation

Modalités Pédagogiques

- Apports de connaissances théoriques et pratiques
- Echanges avec les participants
- Evaluation formative : QCM, quizz
- Chaque stagiaire sera questionné en amont, lors d'un tour de table, pendant et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale de la formation.

Compétences Visées

BLOC 1	Concertation : Maîtrise d'ouvrage, réhabilitation	1 jour
Objectifs	• Appréhender le vocabulaire administratif et technique lié à la Maîtrise d'Ouvrage • Connaître les phases de montage d'une opération en neuf et en réhabilitation • Identifier le rôle des intervenants dans le processus, les prérogatives de la direction du patrimoine et le positionnement du Responsable de Site. • Accompagner les équipes de la proximité, les locataires en lien avec la Maîtrise d'œuvre pour faciliter le déroulement de travaux.	
Contenu	• Les grandes phases d'une opération en neuf et en réhabilitation : Qui sont les acteurs ? Qu'est-ce que la maîtrise d'ouvrage ? Qu'est-ce que la maîtrise d'œuvre ? Quelles spécificités du logement social ? • La place et les rôles des intervenants dans le processus du montage d'une opération • Posture du Technicien.ne de patrimoine en lien avec les Gros Travaux, les marchés et les cahiers des charges (CCTP) • Déroulement d'une réunion de chantier : organiser les remontées d'informations des équipes de proximité, réaliser l'interface avec les locataires, être force de proposition sur les projets par rapport aux besoins du terrain.	

Bloc 1	Habilitation électrique : Préparation	2 jours
Objectifs	• Identifier les risques électriques pour soi et pour autrui dans le cadre des interventions en immeuble • Comprendre les responsabilités liées à l'habilitation électrique selon la norme NF C 18-510. • Acquérir les gestes et les pratiques sécurisées lors d'interventions simples, comme la remise en état de dispositifs électriques ou l'accompagnement de techniciens spécialisés. • Préparer les participants à obtenir un titre d'habilitation électrique correspondant à leur rôle (e.g., B0, B0-H0).	
Contenu	• Introduction aux notions fondamentales (Compréhension de l'électricité, Différenciation des niveaux de tension, Présentation des types de travaux électriques autorisés pour les non-électriciens) • Les risques électriques (Identification des risques électriques, conséquences des accidents électriques, études de cas d'accidents électriques) • Normes et réglementations (Introduction à la norme NF C 18-510, rôles et responsabilités selon le type d'habilitation, obligation d'information et de vigilance pour les gardiens d'immeubles) • Pratiques sécurisées (Mise hors tension : comprendre et appliquer les consignes de consignation, utilisation des équipements de protection individuelle (EPI) : gants isolants, chaussures adaptées, outils spécifiques, Vérification visuelle des installations et reconnaissance des anomalies courantes) • Préparation à l'habilitation (mise en situation, exercices)	

BLOC 1	Remise en état du logement à la relocation	2 jours
Objectifs	• Identifier les étapes de la remise en état du logement (organiser les corps d'état) • Distinguer les interventions relevant de la sécurité de celles répondant à la conservation et à l'amélioration conformément à la charte de l'entreprise • Évaluer les travaux à réaliser au regard des contraintes juridiques et financières • Optimiser le coût de la remise en état du logement à charge locataire et la durée des travaux : visite conseil	
Contenu	• Les obligations de délivrance du logement : bon état d'usage et de réparation ainsi que les équipements en bon état de fonctionnement • Les diagnostics, logement décent, sécurité • La visite-conseil : préconisations aux locataires, visibilité sur les travaux à venir, le départ du locataire • Les priorités de l'organisme : les choix techniques, la démarche commerciale, la Charte Qualité : exemples et spécificités • La hiérarchisation des travaux : la sécurité, l'hygiène, la conservation du patrimoine, les améliorations, les embellissements • Les travaux : la commande, le suivi, le contrôle	
Compétences	• C03. Gérer une situation de désordre ou de dysfonctionnement matériel en s'appuyant sur la méthode QQQQCP, et en tenant compte du degré de gravité constaté, afin de déclencher les mesures d'urgence nécessaires visant à garantir la sécurité immédiate des habitants.	

BLOC 3	Valeur de la République et Laïcité	1 jour
Objectifs	• Mobiliser les connaissances historiques, culturelles et juridiques relatives aux principes de la laïcité et aux valeurs de la République • Savoir qualifier la nature des faits générateurs des situations problématiques : troubles de voisinage, conflits interculturels, respect des obligations professionnelles, ... • Développer des réponses argumentées adaptées à la spécificité de chaque situation • Adopter une posture et une communication professionnelle qui respecte le principe de neutralité tout en recherchant de solutions adaptées	
Contenu	Les représentations de la laïcité • Repérage des stéréotypes et des idées fausses Histoire de la laïcité en France • Les événements essentiels • Les évolutions de la notion et la situation actuelle Approches juridiques • Les textes fondateurs : la Constitution française, la loi de 1905, ... • La jurisprudence • Éléments juridiques relatifs au logement social et mission de service public La diversité des situations - problèmes • Questionnements et analyses de différentes situations : le port de signes religieux, les pratiques culturelles, l'usage du logement et des espaces communs, Les qualités d'un argumentaire • Choisir et prioriser les éléments juridiques et/ou de cultures sociales adaptés à la singularité des situations L'élaboration d'une posture adaptée et d'une communication appropriée • Adopter un comportement et des techniques de communication favorisant un processus d'appropriation des solutions par l'ensemble des acteurs	

BLOC 3	Aides sociales et familiales	1 jour
Objectifs	• Expliquer et optimiser le principe de calcul des aides au logement • Acquérir une méthodologie de calcul des ressources • Traiter les situations particulières prévues dans les textes (chômage, RSA, divorce, retraite...).	
Contenu	• Historique des aides au logement • Définition des situations familiales - Personnes à charge • Base des ressources - Définition de ces ressources - Définition du revenu net catégoriel - Abattements fiscaux admis par la CAF • Calcul particulier de la base ressources en situation de - Chômage - Invalidité - Divorce - Retraite - Évaluation forfaitaire • Optimisation de l'APL - L'APL et l'attribution des logements - L'anticipation des évolutions de l'APL.	
Compétences	• C20. Veiller au respect du contrat de bail en rappelant les engagements aux locataires de façon pédagogique, dans le but de prévenir les conflits et de garantir une cohabitation harmonieuse. • C23. Adapter ses modes de communication aux besoins spécifiques des résidents, en particulier des populations vulnérables (personnes âgées, en situation de handicap, en difficulté numérique ou linguistique), afin de favoriser leur intégration et leur bien-être au sein de la résidence.	

BLOC 3	Charges : décrets de 1982 et 2009	1 jour
Objectifs	• Identifier l'ensemble des leviers de réduction des charges locatives • Disposer d'outils et méthodes permettant d'optimiser son traitement, cartographier son patrimoine, définir un plan d'action	
Contenu	• Dimensions réglementaires de la gestion des charges et évolutions - Définition et détail des charges récupérables (1982 et 2009) - Jurisprudence - Accord collectif - Loi de 1989 : obligations du bailleur et du locataire • Évolutions des pratiques et dérogations - Accords collectifs (article 42 de la loi du 23/12/1986) - Contrats d'entretien : quel contenu, impact, optimisation... - Modalités de récupération des charges - Clés de répartition, provisions, formalisme et délais... • Outils, analyse, optimisation : - Quels outils ? - Relecture de différents postes de charges : chauffage, eau, ascenseur, entretien et gardiennage, entretien, contrats, travaux • Communication et concertation : - Associer les représentants élus des locataires - Justification des dépenses - Prévention, information • Méthodologie, audit, plan d'action - Supports - Indicateurs - Planification - Organisation	
Compétences	• C20. Veiller au respect du contrat de bail en rappelant les engagements aux locataires de façon pédagogique, dans le but de prévenir les conflits et de garantir une cohabitation harmonieuse.	

BLOC 1	Assurances	1 jour
Objectifs	• Connaître les procédures du règlement d'un sinistre • Identifier les clauses d'un contrat d'assurance (police, garanties ...) • Distinguer les étendues des couvertures des contrats • Repérer l'imbrication des différents dispositifs liés aux contrats d'assurances	
Contenu	• L'assurance du bailleur et celle du locataire (obligations légales) • Le contrat multirisque habitation : les obligations de l'assuré, les obligations de l'assureur, le contenu et la portée des garanties, le règlement des sinistres • Les sinistres particuliers : l'incendie, le dégât des eaux - la convention • IRSI, le formulaire de constat • L'assurance dommage-ouvrage : mention • L'optimisation de la gestion des sinistres.	
Compétences	• C17. S'assurer du respect des engagements mutuels entre bailleur et locataire issus du contrat de location en référence aux textes réglementaires pour anticiper toute situation non conforme.	

BLOC 1	Travaux : Suivi et contrôles	1 jour
Objectifs	• Mettre en œuvre des techniques de suivi et de contrôles des prestations par les gardiens pour vérifier de façon régulière voire systématique la qualité des interventions • Recueillir les informations auprès des gardiens : délais d'intervention, qualité des travaux, relations avec les locataires ... • Effectuer les premières relances des prestataires	
Contenu	• La commande des prestations : réglementation, formulation des bons, normes de maintenance, définition du prix • Contrôles des travaux : transmission aux gardiens de méthodes de contrôles, élaboration de fiches de contrôles, analyse des résultats, validation de la facturation • Contrôles des factures : quantités et prix • Définition de critères de satisfaction : relance des fournisseurs si besoin, application des pénalités prévues dans le contrat ou les conditions générales du marché • Participation à l'élaboration des cahiers des charges • Renseigner les locataires sur les conditions d'interventions des entreprises • Evaluer avec l'équipe de terrain la qualité des prestations de chaque fournisseur (contrats de maintenance, d'entretien, marchés ...)	
Compétences	• C04. Réaliser une commande auprès d'un prestataire en identifiant la nature des travaux à effectuer en adéquation avec les désordres constatés et en assurant son contrôle et son suivi, afin de maintenir le bon entretien du patrimoine et de ses équipements.	

	Ouverture : Cadre institutionnel / Le métier de gardien.ne d'immeubles en habitat social	1 jour
Objectifs	• Présentation du parcours de formation • Identifier les interlocuteurs et les participants • Identifier les étapes du parcours de formation, les modalités d'animation et d'examen, les outils (accès documentation dématérialisée, ...) • Présentation des épreuves d'examen • Identifier les outils : e-learning, documentation dématérialisée • Prendre en main le jeu • Découvrir la démarche de résolution de problème (DRP)	
Contenu	• L'évolution des missions et enjeux du métier de gardien.ne d'immeubles • Le volume et l'impact du logement social en France • L'évolution du produit logement, la notion de conventionnement • L'évolution des populations logées : mutation des valeurs, évolutions des besoins, composition de la famille, les difficultés économiques et sociales • L'évolution des missions et enjeux du métier de gardien.ne d'immeubles • Les acteurs du logement social : les statuts des entreprises, les OPH, les ESH. • Le cadre réglementaire spécifique au logement social : le droit au logement	

BLOC 1	Bâti et parties communes / Surveillance du patrimoine	2 jours
Objectifs	• Intégrer la notion de responsabilité du bailleur et du rôle du gardien dans ce contexte • Organiser des rondes de surveillance avec méthode • Observer et décrire les différents éléments du bâti et ses équipements • Analyser un désordre, un dysfonctionnement et en déterminer les causes les plus fréquentes en s'appuyant sur une bonne maîtrise du vocabulaire • Apprécier la nature des travaux à réaliser et leur urgence • Rédiger et transmettre un compte-rendu • Commander des interventions et en contrôler la réalisation	
Contenu	• Le bâti : focus sur les techniques de construction, les matériaux, les fondations, l'étanchéité des fondations, les murs de façade et intérieurs, les cloisons, les planchers, les toitures-terrasses, l'isolation thermique et phonique ... • Les éléments communs : les parties communes extérieures (espaces verts, aires de jeux, parkings, voies de circulation ...), les parties communes intérieures (ascenseurs, chauffage, les canalisations et évacuations E.U., E.V., E.P., les gaines techniques ...) • Observation et constat des désordres : rondes systématiques, observation • Mesures conservatoires, traitement des urgences • Pathologie du bâtiment : les désordres courants, les points névralgiques • La méthode du constat le compte-rendu qui en découle : méthode, contenu, précision, circuits de transmission, procédures • La description d'un désordre ou d'un dysfonctionnement : définition, qualification, quantification, situation • Commande travaux • L'obligation de surveillance et d'intervention, les responsabilités	
Démarche pédagogique	• Utilisation des documents internes de surveillance • Visite et exercices sur site • Création d'une grille d'observation propre à son site	
Compétences	• C01. Vérifier les différents éléments du bâti et de ses équipements communs et privatifs, selon les normes en vigueur et les procédures appropriées en évaluant les risques potentiels de façon objective, notamment via des rondes de surveillance, afin d'assurer la sécurité des biens et des personnes.	

BLOC 1	Description des équipements du logement	2 jours
Objectifs	• Maîtriser le vocabulaire technique pour savoir nommer les équipements et leurs éléments et être précis dans ses observations • Identifier les équipements et les revêtements du logement • Expliquer le fonctionnement des équipements et leur entretien courant • Expliquer l'obligation contractuelle d'entretien courant • Conseiller des interventions ou des modalités d'entretien courant	
Contenu	• Les équipements du logement : plomberie, menuiserie, quincaillerie, électricité, interphone, ventilation. • Les revêtements du logement : papiers peints, peinture, sols • Les pathologies du second œuvre • L'analyse d'un désordre : constat, essai, diagnostic, degré d'urgence, mesure conservatoire • L'entretien courant : conseils, démonstration, explications • L'humidité dans le logement : infiltrations et condensations, les principales causes et dommages, les remontées capillaires, les conséquences médicales et techniques, le traitement préventif et curatif, la responsabilité • Les contrats d'entretien : interventions, contrôle, délai	
Démarche pédagogique	• Visite dans un logement pour étudier le fonctionnement des équipements • Utilisation d'une malle pédagogique constituée d'équipements pour manipulation par les stagiaires • Travail à partir des situations relatées par les gardiens sous forme d'études de cas	
Compétences	• C05. Sensibiliser les client-locataires sur l'utilisation du logement et de ses équipements en réalisant des visites conseils, après l'entrée dans le logement, afin de maximiser les chances pour le locataire de récupérer l'intégralité du dépôt de garantie, et réduire les coûts de remise en état du logement pour le bailleur. • C07. Expliquer le fonctionnement et les gestes d'entretien courant des équipements du logement, notamment ceux liés à la consommation énergétique, pour sensibiliser le locataire à l'entretien du logement.	

BLOC 1	Contrôle des équipements de sécurité	2 jours
Objectifs	• Identifier les équipements de sécurité, leur localisation, les points névralgiques • Nommer correctement les équipements • Effectuer les contrôles systématiques et périodiques • Alerter et faciliter les interventions d'urgence • Identifier les mesures préventives et diffuser • Mettre en place de la prévention incendie • Identifier les organes de sécurité incendie présents dans les immeubles et leur fonctionnement • Savoir donner l'alerte et utiliser les moyens d'extinction	
Contenu	• Les différents types de contrôles : les contrôles périodiques, systématiques, réglementaires • Les comportements à développer, les mesures à prendre • Les équipements intérieurs : ascenseur, locaux et gaines techniques, l'électricité ... • Les équipements extérieurs : aires de jeux, espaces verts, clôtures, parkings, voies de circulation • Les conseils aux locataires, les conduites à tenir • Les équipements de sécurité : extincteurs, colonnes sèches, skydoms, plans, blocs secours, portes coupe-feu, commandes à distance ... • Incendies, chiffres et statistiques, causes principales, les consignes d'incendie, le rôle de chacun, les systèmes de sécurité incendie – SSI, désenfumage, BASE, BAEH, colonnes sèches, risques dans les locaux poubelles, plans d'évaluation, alerte, dangers de la fumée, évacuation et zone de refuge, la propagation, classes de feu, triangle de feu, les moyens d'extinction	
Démarche pédagogique	• Etudes de cas sur photos et retour d'expériences • Visite sur site • Réalisation de rondes : contrôle des équipements de sécurité et construction d'une grille d'observation	
Compétences	• C03. Gérer une situation de désordre ou de dysfonctionnement matériel en s'appuyant sur la méthode QQQQCP, et en tenant compte du degré de gravité constaté, afin de déclencher les mesures d'urgence nécessaires visant à garantir la sécurité immédiate des habitants.	

BLOC 2	Contrôle des prestations de nettoyage	1 jour
Objectifs	• Mesurer les enjeux de l'hygiène et de la propreté dans les engagements de qualité de service • Savoir contrôler et évaluer les prestations de nettoyage (celle des employé.es d'immeuble en interne ou de prestataires de service) • Rendre compte de manière objectif du niveau de qualités des prestataires et/ou des employés d'immeubles • Proposer des actions correctives	
Contenu	• Le contrôle des prestations : le standard professionnel, les outils, la méthode et les fréquences du contrôle, les ratios temps / surface • Tableaux de bords : les points contrôlés, définition des critères • Focus sur le cahier des charges : définition des prestations en termes d'obligations de résultats • Définition d'une prestation de nettoyage : classification des opérations en fonction des différentes saletés et des supports à nettoyer, identification des produits et matériels de nettoyage et leur incidence sur le résultat • Connaissance de la réglementation : les produits dangereux, le stockage des produits, la protection • Le respect des engagements du contrat de prestation : relances, régulation, application des pénalités.	
Démarche pédagogique	• Travail sur les outils internes de contrôle • Etudes de cas pratique issues de l'expérience des participants	
Compétences	• C09. Utiliser les produits de nettoyage en appliquant les dosages appropriés et en choisissant les formulations adaptées à chaque surface, afin d'assurer une propreté optimale des espaces communs tout en maîtrisant les coûts et en minimisant l'impact environnemental.	

BLOC 2	Développement durable, gestes éco-citoyen et collecte sélective	1 jour
Objectifs	• Identifier les paramètres générateurs d'une consommation d'énergie raisonnable • Repérer ceux qui relèvent de la technique et ceux qui relèvent du comportement pour bien informer les locataires • Apporter un premier niveau d'information et de prévention aux locataires concernant la collecte sélective	
Contenu	• Culture générale sur l'énergie et ses enjeux : confrontation entre les idées reçues et la réalité du terrain (utilisation des données internes sur les charges collectives et leur évolution, la nature des équipements sur le patrimoine...) • Les consommations d'énergie et leur coût : chauffage, eau chaude sanitaire, éclairage, les équipements électroménagers (chaud, froid, lavage...) • Mettre en place des solutions performantes et adaptées à l'échelle du gardien : les enjeux financiers pour la famille (ou monter le projet), argumentaires techniques, juridiques et économiques (ou consolider le projet), présentation du projet (ou défendre le projet) • La collecte sélective des déchets dans l'habitat collectif : analyse des pratiques : ce qui marche, ce qui reste à faire, les enjeux pour le territoire de Belfort.	
Démarche pédagogique	• Exposés généraux et techniques (énergie, confort, chauffage et d'équipements). • Exercices d'application reliés aux situations professionnelles. • Travail sur les documents de communication interne sur ces questions	
Compétences	• C07. Expliquer le fonctionnement et les gestes d'entretien courant des équipements du logement, notamment ceux liés à la consommation énergétique, pour sensibiliser le locataire à l'entretien du logement. • C10. Gérer efficacement le cycle des déchets, du stockage à l'évacuation, en tenant compte des contraintes logistiques et des besoins des résidents, pour assurer un cadre de vie sain et agréable. • C11. Gérer le stock et l'enlèvement des encombrants pour la sécurité et le cadre de vie, afin de maintenir un environnement propre et sûr, tout en optimisant l'espace commun. • C12. Informer et faire respecter les règles de dépôt des encombrants, afin de réduire les coûts liés à leur enlèvement et à leur traitement. • C13. Sensibiliser aux pratiques éco-responsables pour favoriser un habitat durable. • C14. Expliquer les enjeux du développement durable liés à ses activités pour agir sur la baisse des charges locatives.	

BLOC 3	Attributions de logement	1 jour
Objectifs	• Expliquer les règles d'attribution d'un logement • Informer sur les démarches et documents nécessaires à la constitution d'une demande de logement • Se situer dans les procédures internes des attributions de logements et comprendre les choix de la CAL • Orienter vers les services de l'organisme et les institutions d'aides • Renseigner les locataires sur les demandes de mutation	
Contenu	• Les grandes règles du droit qui organisent les attributions de logements • Les conditions d'attribution des logements : bénéficiaires, prioritaires, réservataires, plafonds de ressources, critères d'attribution, solvabilité des ménages • Les aides à l'accès au logement : F.S.L., Locapass, caution, Accompagnement Social Lié au Logement • Le traitement de la demande : enregistrement (numéro unique), constitution du dossier, actualisation et renouvellement • Le fonctionnement des CAL • Focus sur la situation et les procédures et les acteurs des attributions	
Démarche pédagogique	• Travail à partir des procédures et documents internes • Echanges d'expériences	
Compétences	• C15. Accompagner le parcours résidentiel des candidats et nouveaux locataires en les informant sur les démarches d'accès au logement social, les conditions d'attribution, et en facilitant leur intégration dans la résidence, afin d'optimiser leurs chances d'obtention d'un logement adapté et de favoriser leur bien-être au sein de la communauté.	

BLOC 3	Le contrat de location et aspects économiques du bail	2 jours
Objectifs	• Savoir expliquer aux locataires les engagements mutuels issus du contrat de location • Baser son argumentation sur des références réglementaires • Faire appliquer les clauses du bail et expliquer les risques encourus	
Contenu	• Le contenu du bail : obligations des parties, durée, date de prise d'effet ... • Les situations familiales et leurs conséquences sur l'exécution du contrat • Les modifications du bail : changement de situation, bénéficiaires du transfert de bail, échange de logements • Le dépôt de garantie : montant, restitution ... • L'assurance du locataire : obligation et justification • Le congé du locataire : forme, délai de préavis ... • L'engagement de caution : contenu, durée, mentions manuscrites • Les situations de non-respect du contrat et le traitement : obligations non tenues, départ furtif, sous-location, la résiliation ... • Le règlement intérieur et autres annexes au contrat • Focus sur le SLS	
Démarche pédagogique	• Travail réalisé à partir du contrat de location et du règlement intérieur types • Exercices à partir des principales questions de locataires identifiées par les gardiens • Etudes de cas	
Compétences	• C17. S'assurer du respect des engagements mutuels entre bailleur et locataire issus du contrat de location en référence aux textes réglementaires pour anticiper toute situation non conforme.	

BLOC 1	Réparations locatives	1 jour
Objectifs	• Se repérer dans les fondements juridiques du partage des responsabilités bailleur/locataires, • Distinguer la réparation locative, la dégradation, la transformation, • Disposer des éléments nécessaires pour expliquer aux locataires ce qui est à sa charge et à celle du bailleur.	
Contenu	• Fondements Repérage de la réglementation et des différents textes applicables à la gestion locative Distinction charges récupérables / réparations locatives fin de bail et en cours de bail Repérage des obligations respectives du bailleur et des locataires • La preuve des réparations locatives L'importance et la valeur juridique des états des lieux Principes juridiques d'élaboration L'absence d'état des lieux d'entrée, modalités d'intervention de l'huissier Impacts de la loi « ALUR » • L'imputation au locataire Principes juridiques : dégradations, pertes, transformations défaut d'entretien, menues réparations (décret du 26/08/1987) Mise en œuvre • Zoom sur la facturation (culture générale) Les causes d'exonérations spécifiques à chacune des qualifications Principes d'application de la vétusté • Les litiges « réparations locatives » Recouvrement /Recours Vérification de la concordance entre l'état des lieux et les réparations locatives Prévention des litiges au niveau de la proximité	
Démarche pédagogique	Des échanges entre les participants et le formateur seront privilégiés afin de s'accorder sur le discours à tenir aux locataires. Ils seront complétés par des apports théoriques et méthodologiques tout au long de la formation. Cette démarche de formation-action a pour finalité d'amorcer l'édiction d'un discours harmonisé auprès de l'ensemble des locataires.	
Compétences	• C03. Gérer une situation de désordre ou de dysfonctionnement matériel en s'appuyant sur la méthode QQQQCP, et en tenant compte du degré de gravité constaté, afin de déclencher les mesures d'urgence nécessaires visant à garantir la sécurité immédiate des habitants.	

BLOC 1	Visite de courtoisie	1 jour
Objectifs	À l'issue de la formation, les participants seront capables, au regard des procédures de l'entreprise : • De repérer les informations à rassembler pour préparer la visite de courtoisie • De se présenter en qualité de représentant de l'organisme • De conduire la visite de courtoisie de façon organisée • De répondre aux questions et objections du nouvel arrivant • De recueillir les informations de nature à engager des actions complémentaires pour améliorer l'accueil des nouveaux locataires.	
Contenu	• Les enjeux de la visite de courtoisie Qualité de service et fidélisation du locataire : penser long terme Les impacts de cette pratique pour l'organisme, les effets pour le locataire Zoom sur le RGPD : ce qu'on peut dire/écrire ou pas • Les phases à respecter - Phase préparatoire Prise de rendez-vous Documents et informations à collecter : EDLE, liste des travaux effectués, réclamations en cours, incidents Préparation de l'entretien - Conduite de la visite Prise de contact Questions à poser Informations à apporter Rappels et explications complémentaires Questionnaire de satisfaction comme outil de synthèse Qualité de la conclusion - L'après-visite Fiche d'observation Tri et transmission des informations Suivi et les relais internes	
Démarche pédagogique	L'intervenant.e fait alterner apports de méthode et entraînements systématiques (jeux de rôle). Les participants sont invités à apporter le questionnaire de visite de courtoisie et les documents d'information relatifs au processus d'accueil du nouveau locataire	
Compétences	• C15. Accompagner le parcours résidentiel des candidats et nouveaux locataires en les informant sur les démarches d'accès au logement social, les conditions d'attribution, et en facilitant leur intégration dans la résidence, afin d'optimiser leurs chances d'obtention d'un logement adapté et de favoriser leur bien-être au sein de la communauté.	

BLOC 3	Gestion des conflits, médiation et partenariat	2 jours
Objectifs	• Etablir et maintenir un dialogue • Repérer le conflit le plus tôt possible et le désamorcer • Analyser les causes et conséquences des situations conflictuelles • Identifier les interventions possibles auprès des partenaires institutionnels et/ou sociaux • Organiser les confrontations des points de vue des locataires et conduire la médiation • Repérer, identifier les situations complexes et alerter les services concernés • Développer des comportements adaptés	
Contenu	• Analyse des situations conflictuelles : inventaire des situations conflictuelles, enjeux des parties en présence, analyse des causes, place et rôle de l'émotion, les difficultés tenant aux comportements des personnes (la personne agressive, la personne passive « assistée »), les difficultés liées à la capacité de refuser • Les étapes-clés de la négociation : expression des points de vue (les faits, le ressenti, les besoins des interlocuteurs), écoute et reconnaissance de l'interlocuteur, formulation d'une réponse réaliste, expression d'un accord • La méthode de résolution de problème appliquée à la gestion des conflits : repérage des faits, écoute des points de vue, analyse des causes et conséquences, négociation d'une solution • Les comportements à développer : se fixer des objectifs, se définir une stratégie, s'affirmer, donner des marques d'apaisement • Les partenaires relais : interlocuteurs, champ d'intervention, modalités de signalement, rencontres	
Démarche pédagogique	• Mises en situations et jeux de rôle • Etudes de cas • Exercices	
Compétences	• C21. Intervenir dans les conflits de voisinage en utilisant des techniques de médiation basées sur le contrat de location et le règlement intérieur, afin de résoudre les différends à l'amiable et d'éviter les procédures contentieuses.	

BLOC 3	Précontentieux / Impayés locatifs et premières relances	1 jour
Objectifs	• Identifier les causes de l'impayé et la volonté du locataire pour résoudre la situation • Identifier le cadre réglementaire et les niveaux de procédure de l'impayé • Expliquer les conséquences d'un impayé, les risques encourus • Orienter vers les institutions sociales (dispositifs d'aides) ou le service contentieux	
Contenu	• La typologie des locataires en impayés : les différents motifs des impayés, les causes socio-économiques et culturelles • Rappel du cadre juridique de l'impayé : la résiliation du bail, le recouvrement, les modes alternatifs de règlement • Les étapes de la procédure : les différents types de relance à chaque étape de la procédure, l'importance de la phase amiable et le rôle du personnel de proximité • Les grandes lignes du traitement social de l'impayé : les procédures, les acteurs internes • Traitement administratif de l'impayé : impayés du 1er mois de loyer, articulation des procédures pré-contentieuses et contentieuses, procédures et principes d'intervention adaptés aux situations rencontrées • Le plan d'apurement : forme et contenu, les garanties de bonne exécution	
Démarche pédagogique	• Apports théoriques en alternance avec des exercices • Etudes de cas	
Compétences	• C18. Informer les clients-locataires sur les aspects financiers du logement social, en expliquant les différentes aides disponibles et les démarches associées, dans l'objectif d'assurer la transparence et de prévenir les malentendus potentiels liés aux coûts du logement.	

BLOC 3	Troubles de voisinage	2 jours
Objectifs	• Identifier les situations d'inconvénients anormaux de voisinage • Identifier le cadre réglementaire sur lequel s'appuyer pour juger de la légitimité à intervenir • Mesurer l'intérêt pour les parties en présence d'une résolution à l'amiable • Repérer les moyens du personnel de proximité • Développer un argumentaire basé sur les risques encourus et les moyens de pression	
Contenu	• Les obligations du bailleur et du locataire en matière de jouissance paisible • Les différentes étapes du traitement : de l'amiable au contentieux • Définition des différents troubles : typologie des troubles, relativité ou subjectivité du trouble, inconvénient normal ou anormal • Les dimensions civiles et pénales des troubles, la jurisprudence • L'investigation : recueil des faits auprès du ou des plaignants, du fauteur de trouble, analyse des causes du trouble, appréciation du niveau de gravité du trouble et des capacités à résoudre à l'amiable • Les moyens d'action et rôle de la proximité : du rappel des engagements du contrat de location à la procédure de résiliation en passant par les procédures civiles simplifiées et la mise en demeure • Les relais possibles en interne les information/alertes à transmettre	
Démarche pédagogique	• Travail réalisé à partir documents des entreprises : règlement intérieur, procédure interne, affichage spécifique, documents de communication • Etudes de cas à partir des situations rencontrées par les participants • Intervention possible d'un responsable contentieux d'organisme pour présenter la et préciser le rôle attendu du gardien.	
Compétences	• C21. Intervenir dans les conflits de voisinage en utilisant des techniques de médiation basées sur le contrat de location et le règlement intérieur, afin de résoudre les différends à l'amiable et d'éviter les procédures contentieuses. • C26. Collaborer avec les partenaires internes et externes en partageant des informations pertinentes et en participant à l'élaboration de stratégies conjointes, afin d'optimiser la prévention et la gestion des incivilités. •	

BLOC 3	Ecrits professionnels et déontologie	2 jours
Objectifs	• Identifier les composants d'une communication écrite efficace • Rédiger un compte-rendu de constat ou de réclamation • Rédiger une note d'information • Etablir un bon de commande de travaux • Déposer une plainte auprès de la police • Maîtriser les procédures et circuits internes de communication • Intégrer la déontologie dans ses écrits professionnels	
Contenu	• Le constat des désordres : la méthode IQQS. Travail sur l'objectivité, l'importance du formalisme, la précision, la présentation • Retour sur le vocabulaire technique : travail sur l'orthographe et la syntaxe • Les autres écrits professionnels : le compte-rendu, le rapport, la note de synthèse, la lettre ... • La rédaction : fixer l'objet, trier les informations à transmettre, utiliser un style clair, précis, respecter les règles de rédaction (syntaxe, grammaire, ponctuation ...), définir un plan • Adaptation des formes d'écrits aux objectifs visés • La diffusion de l'information : supports adaptés, circuit et, procédures internes, traçabilité	
Démarche pédagogique	Entraînement intensif à la rédaction (notamment du constat), à partir de photos de désordres.	
Compétences	• C02. Assurer la remontée d'informations aux services du bailleur concernés en transmettant un compte-rendu technique exhaustif permettant une mobilisation efficace pour la remise en état des désordres.	

OPTION	Démarche de résolution de problème	6 jours
Objectifs	• Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème dans la gestion de ses activités quotidiennes • Définition d'un problème et choix des thèmes de recherche personnelle • Définir une situation problématique et identifier les objectifs à atteindre • Recueillir tous les points de vue et identifier les aspects • Recueil et traitement des informations • Mener un entretien d'investigation, réaliser un questionnaire • Trier les informations recueillies • Analyser des situations, les causes et les conséquences • Proposer des solutions adaptées au regard des objectifs fixés et des contraintes en présence	
Contenu	• Le travail de recherche personnelle : le choix du sujet, les limites de l'étude, les étapes • Les étapes de la méthode : du constat aux propositions • La définition du problème : les faits, les différents aspects, les personnes impliquées • Le recueil des points de vue : les moyens d'investigation, les valeurs, les personnes ressources • L'entretien d'investigation : les objectifs et les questions • Le questionnaire : typologie des questions, diffusion, exploitation, enquête terrain • L'analyse des causes et conséquences, l'identification des contraintes • Les propositions de solutions, la formulation de préconisations • La définition d'un plan d'action : situation dans le temps et dans l'espace • Le déroulement du projet, le contrôle et l'évaluation • L'application aux situations professionnelles	
Démarche pédagogique	• Appropriation d'une démarche, illustrée par la réalisation d'un travail personnel de recherche à développer sur l'ensemble de la formation et présenté à l'oral lors de l'examen • Construction de questionnaires et préparation à des enquêtes sur le terrain	
Compétences	• C03. Gérer une situation de désordre ou de dysfonctionnement matériel en s'appuyant sur la méthode QQQQCP, et en tenant compte du degré de gravité constaté, afin de déclencher les mesures d'urgence nécessaires visant à garantir la sécurité immédiate des habitants.	

BLOC 2	Propreté, hygiène et nettoyage	2 jours
Objectifs	• Mesurer les enjeux de l'hygiène et de la propreté dans les engagements de la qualité de service • Identifier les gestes éco-citoyens à adopter pour répondre aux enjeux du développement durable (maîtrise des consommations) • Adapter les produits et matériels aux surfaces à nettoyer • Effectuer le nettoyage et entretenir son matériel • Gérer les stocks de produits et matériels • Contrôler et évaluer les prestations de nettoyage	
Contenu	• Les notions d'hygiène, de propreté, d'esthétique, les valeurs, la qualité de service rendu • Les supports et les types de salissures et les produits adaptés • Les méthodes de nettoyage • Les produits : eau, détergents, composition, toxicité, dosage • Les matériels : balayage, lavage, décapage, les chariots • Les nettoyages quotidiens, spéciaux, exceptionnels • Les conditions de travail : ergonomie, sécurité, protection • Organisation du travail : fréquence, ordre, imprévus • Gestion des produits : stock et stockage	
Démarche pédagogique	• Analyse de pratique • Réalisation de nettoyages sur site	
Compétences	• C08. Assurer le nettoyage des parties communes, des locaux techniques et des abords en faisant usage des produits, matériels et Equipements de Protections Individuels adaptés, afin de préserver la salubrité des lieux, réduire les risques sanitaires et améliorer le cadre de vie des client-locataire. • C09. Utiliser les produits de nettoyage en appliquant les dosages appropriés et en choisissant les formulations adaptées à chaque surface, afin d'assurer une propreté optimale des espaces communs tout en maîtrisant les coûts et en minimisant l'impact environnemental.	

BLOC 2	Gestes et postures – EPI	1 jour
Objectifs	• Analyser les principes réglementaires de la manutention manuelle • Appréhender l'anatomie du corps humain : définition, composition et rôle • Analyser les mauvaises positions et en repérer les conséquences • Appliquer les bonnes pratiques à mettre en œuvre : techniques de manutention. • Maîtriser les différents gestes et postures professionnels afin de travailler en sécurité et prévenir les accidents et troubles musculo-squelettiques (notamment le port de charges) dans l'exercice de ses missions	
Contenu	• Cadre réglementaire et statistiques de la manutention manuelle : définition de la manutention manuelle, limitation des charges, données sur les accidents de travail • Anatomie du corps humain : définition, composition et rôle, le squelette, les muscles, la colonne vertébrale, les disques intervertébraux • Les accidents et leurs conséquences : l'hernie discale, le lumbago, la sciatique, autres typologies possibles d'accidents • Les bonnes pratiques à respecter (techniques de manutention) : les diverses typologies de charges à lever (lourdes, encombrantes, longues), la bonne position par rapport à la charge à lever, la recherche de l'équilibre et des bons appuis, la position de la colonne vertébrale, le travail des jambes et l'orientation des pieds, la manipulation collective (à deux ou plus) : présentation et techniques spécifiques. • Les autres risques liés au nettoyage (chimiques, électriques)	

BLOC 1	Traitement des réclamations techniques/ Mise en situation	1 jour
Objectifs	• Recueillir une réclamation, aider à sa formulation • Analyser les causes d'une réclamation et identifier les modes de traitement possibles • Apporter une première réponse sur la suite donnée • Transmettre une réclamation vers les services et entreprises compétents • Assurer le suivi et le contrôle des interventions réalisées • Gérer les sinistres	
Contenu	• Rappel des textes qui définissent le partage des responsabilités : obligations du bailleur renforcées par la loi S.R.U., obligations d'entretien et de réparation du locataire • Analyser et diagnostiquer les demandes d'interventions : équipements et revêtements dans les parties privatives, désordre ou dysfonctionnement dans les parties communes • Les mesures d'urgence à prendre : matérialisation, périmètre de sécurité, condamnation, coupures de compteurs ... alerter • Les conseils d'entretien et de réparation • Le recueil de la réclamation : conduite d'entretiens efficaces, mener un questionnement méthodique, clarifier la demande, apporter une première réponse sur les suites données • Du recueil au traitement : vérification du bien-fondé • Les dispositifs de suivi et de contrôle des réclamations techniques • La commande d'intervention : la rédaction, la transmission, la relance • Les sinistres : typologie, déclarations, convention IRSI, suivi ...	
Compétences	• C03. Gérer une situation de désordre ou de dysfonctionnement matériel en s'appuyant sur la méthode QQQCP, et en tenant compte du degré de gravité constaté, afin de déclencher les mesures d'urgence nécessaires visant à garantir la sécurité immédiate des habitants.	

BLOC 1	Etats des lieux	2 jours
Objectifs	• Identifier les dispositifs légaux et jurisprudentiels en vigueur • Intégrer la notion de responsabilité dans sa pratique : livraison d'un logement décent, le bon état • S'approprier une méthode rigoureuse de constat et de transcription des désordres et dysfonctionnements • Qualifier les équipements d'un logement et les désordres • Identifier et expliquer les réparations locatives • Expliquer les gestes d'entretien courant des équipements • Conseiller les locataires sur les gestes de remise en état • Réaliser une visite-conseil • Repérer et transmettre les difficultés potentielles pour la réalisation de l'état des lieux sortant	
Contenu	• Les aspects juridiques : le caractère obligatoire et contradictoire de l'état des lieux, les états des lieux par huissier, le locataire représenté (procuration) • La livraison d'un logement : l'état des lieux comme preuve du bon état et de conformité au décret logement décent • La responsabilité du locataire en matière de dégradations, réparations locatives et transformations non autorisées • La méthodologie du constat : les essais, les contrôles, l'appréciation, la circulation, la transcription, la qualification, la quantification et la situation des désordres • Les notions : d'usure et d'usage normal et anormal, de vétusté, la notion d'indemnité, les accords collectifs, le champ d'application de la vétusté • La rédaction du formulaire : fiabilité, précision, lisibilité • Les principaux conseils d'entretien : les murs, les sols, les menuiseries, les appareillages électriques, la ventilation, les appareils sanitaires, les vitres, les caves et garages, les espaces extérieurs ... • L'argumentation avec le locataire en place ou sortant • La visite-conseil : les techniques de constat, les défauts cachés • L'attitude pédagogique	
Compétences	• C06. Réaliser des états des lieux d'entrée et de sortie du logement avec les locataires en s'appuyant sur le cadre juridique, afin de prévenir les conflits potentiels.	

BLOC 3	Accueil quotidien des locataires	1 jour
Objectifs	• Accueillir les locataires ou utilisateurs en direct ou au téléphone • S'approprier des outils de base et de comportements pour une bonne communication • Analyser les demandes, les situations • Identifier les caractéristiques des habitants et adapter son discours et son comportement • Informer, renseigner, orienter les locataires	
Contenu	• Les enjeux personnels et professionnels à l'intérieur des différentes situations d'échanges avec les locataires • La typologie des situations relationnelles • Les outils de communication interpersonnelle : écoute, cadre de référence, questionnement, reformulation... • Les obstacles à la communication, les objections • La pratique de l'écoute active pour une meilleure compréhension et un dialogue plus riche au quotidien • La reformulation comme outil d'attention au discours du locataire • Les attitudes qui favorisent la dynamique relationnelle • La réponse • Les comportements professionnels, les obligations de réserve et de discrétion	
Compétences	• C19. Gérer les réclamations des résidents en les recueillant avec empathie et en les traitant de manière efficace, afin d'assurer leur satisfaction et de maintenir un climat de confiance. • C24. Contribuer activement aux initiatives d'animation en coopération avec les acteurs locaux (collectivité, associations ...), afin de renforcer le lien social et améliorer la qualité de vie de la résidence. • C24. Contribuer activement aux initiatives d'animation en coopération avec les acteurs locaux (collectivité, associations ...), afin de renforcer le lien social et améliorer la qualité de vie de la résidence.	

BLOC 3	Fonctionnement social de l'immeuble et du quartier	1 jour
Objectifs	• Analyser l'évolution de la demande en matière d'habitat social • Elaborer des compromis de vie dans le quartier • Adapter ses informations et explications aux habitants • Faire des propositions lors d'attributions ou mutations • Valoriser la mixité sociale	
Contenu	• Le fonctionnement social d'un immeuble : grille d'analyse, cohabitation, cultures (générations, ethnies, catégories socioprofessionnelles ...) • Le parcours résidentiel des familles • Les relations interculturelles : modes de vie, valeurs, points communs, différences • Les besoins des habitants : évolution de la demande, composition des ménages, relations dans la famille ... • Les relations intergénérationnelles • Les groupes sociaux • Les difficultés des familles : emploi, formation, éducation, santé, intégration ... • Ses propres valeurs : stéréotypes et préjugés, mutation des valeurs • Les projets de quartier : concertation des habitants, gestion urbaine de proximité, immeuble en fête ... • Les partenaires et équipements socio-éducatifs du quartier	
Compétences	• C25. Sensibiliser les résidents aux règles de vie commune à travers des communications ciblées et des activités communautaires inclusives, dans le but de renforcer le lien social et de promouvoir un comportement civique.	

BLOC 3	Accueil commercial - Visite de logement	1 jour
Objectifs	• Accueillir et intégrer les nouveaux locataires, satisfaire les locataires en place • Identifier les besoins des candidats • Répondre à l'objection, construire un argumentaire • Valoriser l'environnement et les équipements du logement, de l'immeuble et du quartier	
Contenu	• Représenter le bailleur devant les locataires et autres utilisateurs de l'immeuble • L'accueil commercial dans le logement social : la qualité de service rendu, les services, les comportements d'accueil, la personnalisation de la relation • Les phases de l'entretien commercial : préparer, contacter, connaître, convaincre, conclure et conforter • La préparation de la visite : vérification de l'état du logement, le recueil des informations sur le site, la description des caractéristiques du logement, les informations sur le candidat-locataire, le parcours résidentiel et la « valeur » du logement, la prise de rendez-vous • La visite : accueillir le locataire (établir un contact), présenter le logement, ses avantages et répondre précisément aux questions, repérer les sources de satisfaction et de réticence et adapter l'argumentation, dédramatiser et relativiser les rumeurs, représentations, appréhensions, prévenir les objections, faire expliciter les refus pour mieux cerner les besoins, proposer une alternative • L'après visite : assurer le suivi de la visite (s'informer des résultats, proposer une alternative au service concerné) • La valorisation de l'environnement et des équipements : le logement, l'immeuble, le quartier	
Compétences	• C16. Préparer les visites de logements de manière professionnelle en présentant de façon détaillée et attractive le bien, ses équipements, l'immeuble et le quartier, dans le but de créer une première impression positive et de répondre efficacement aux attentes des potentiels locataires.	

