

NEXT LEVEL PRO

**PRESENTATION DU PROGRAMME DE FORMATION
TITRE PROFESSIONNEL
Gardien(ne) d'immeubles
SESSION 2016-2017**

Titre Professionnel - niveau V
Arrêté du 19/05/1989 – JO modificatif du 12/05/2011 - code NSF 344 t



SAS NEXT LEVEL PRO
Siret : 75361228200024
34 avenue Jean Paul II Appt 14 Résidence Arcadine
97400 Saint-Denis
Contacts : 0692 92 65 39
Email : nextlevelpro974@gmail.com

LE GARDIEN(NE) D'IMMEUBLE

Les fonctions du gardien d'immeuble sont nombreuses. Il veille à l'ouverture et à la fermeture des portes, à l'information des visiteurs, à la réception et à la distribution du courrier dans les boîtes individuelles. Il est responsable de l'entretien des parties communes et éventuellement du chauffage. Les pratiques professionnelles sont diverses d'un organisme à l'autre comme en témoigne la multiplicité des appellations : employé d'immeuble, concierge, gardien, correspondant, surveillant, régisseur. Mais un certain nombre d'actions restent communes :

- accueil, information et orientation des résidents et visiteurs,
- nettoyage des parties communes, entrée et couloirs, sortie des poubelles et petite maintenance (changer des ampoules...),
- réception, enregistrement des réclamations pour les communiquer au syndic ou aux copropriétaires,
- surveillance générale des bâtiments et des espaces communs, avec constat et signalement de désordres si nécessaire,
- surveillance des équipements et application des règles de sécurité.

Les gardiens sont employés par des sociétés immobilières, des organismes HLM ou des syndicats de copropriétaires.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Savoir effectuer efficacement et en toute sécurité toutes les tâches pratiques du gardien d'immeuble
- Être un interlocuteur crédible et professionnel à l'égard de tous les acteurs de la vie d'un immeuble
- Acquérir des compétences opérationnelles dans le métier de gardien d'immeuble afin d'accéder : à un emploi direct (CDD, CDI, intérim)

PRE-REQUIS

18 ans et plus - Niveau 3ème ou équivalent

Savoir être : Sociabilité, Dynamique, organisé, médiateur, courtois, discret.

Aptitudes physiques : Station debout, flexions, extensions et rotations du tronc. Posture avec élévation des bras, gestes répétitifs des membres supérieurs.

COMPETENCES VISEES

- Entretien le patrimoine et veiller à la sécurité du bâti
- Entretien des parties communes
- Participer aux actes de gestion locative
- Accueillir les locataires au quotidien

LES DEBOUCHES

Le titulaire de ce titre est un professionnel qualifié pouvant travailler :

- pour des bailleurs sociaux publics ou privés
- pour des entreprises de gestion de l'habitat
- pour des infrastructures scolaires ou sportives
- pour des résidences de tourisme ou des terrains de camping
- pour des propriétaires privés.

VALIDATION

Cette formation est validée par le Titre Professionnel de « Gardien(ne) d'immeubles de niveau V enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles (Arrêté du 26 mars 1998 publié au Journal Officiel du 18 avril 1998 - code NSF 344), composé de 4 composantes.

PROGRAMME

ACTIVITE 1 : ENTRETIEN DU PATRIMOINE

Le gardien observe les immeubles, les équipements, organise des rondes, repère les désordres, rédige/transmet des comptes-rendus avec les termes appropriés, commande et effectue le contrôle de travaux, veille au bon fonctionnement et à la sécurité des équipements.

ACTIVITE 2 : ENTRETIEN DES PARTIES COMMUNES

Le gardien maintient l'immeuble et ses abords dans un état de propreté et d'hygiène. Il organise le stockage des différents déchets; les évacue, entretient les matériels. Il veille à la sécurité des personnes. Il gère le stock et l'enlèvement des encombrants. Il s'assure du bon état de fonctionnement des équipements et traite les petites anomalies.

ACTIVITE 3 : PARTICIPER AUX ACTES DE GESTION LOCATIVE

Ses missions d'information conduisent le gardien à orienter les candidats vers les services compétents, à les renseigner sur les dispositifs d'aide. Il veille au respect des engagements du contrat. Il explique les droits et obligations liées au contrat, le calcul du loyer et le principe des charges. Il traite certaines réclamations, les transmet au service compétent et déclenche les interventions nécessaires.

ACTIVITE 4 : ACCUEILLIR LES LOCATAIRES AU QUOTIDIEN

Le gardien participe au développement de la qualité du service rendu, il gère les situations de relations quotidiennes, informe par voie d'affichage ou courrier, adapte sa communication aux différentes origines socio-culturelles, prend les initiatives propres à réduire les actes d'incivilités, développe seul et/ou en équipe une démarche de résolution de problèmes.

Le titulaire de la certification est capable de :

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

VALIDATION

- Examens blancs et Examen final
- Epreuves écrites, épreuves orales, présentation d'un travail personnel de résolution de problèmes (dossier + oral).

Le titre est acquis aux personnes qui obtiennent une note égale ou supérieure à 10 sur 20.

MODULES TRANSVERSAUX

- Découverte du métier et des métiers annexes
- Communiquer oralement : comprendre, qualifier, argumenter et s'exprimer
- Maintenir son attention de façon continue
- Respecter les principes fondamentaux de la médiation : impartialité, neutralité, confidentialité
- Travailler en équipe et dans un réseau d'acteurs

MÉTHODES PEDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices, études de cas, utilisation des techniques audiovisuelles, mises en situation professionnelle.

Les consultant-formateurs qui animent les projets de formation sont particulièrement efficaces et pédagogues.

Ils disposent d'une longue expérience de la formation professionnelle et sont, pour l'essentiel, des praticiens experts dans leur domaine et choisis pour leur expérience concrète, vécue et enrichie au contact des réalités quotidiennes du milieu professionnel.

Leur méthodologie est axée sur :

- une pédagogie de l'expérience, tournée vers l'action, qui permet aux apprenants de se mettre en situation,
- une pédagogie active, centrée sur la personne, où la pratique de chacun est prise en compte,
- une réelle appropriation du savoir grâce aux exposés et aux supports écrits,
- la production d'outils documentaires utilisables par chacun.