

Certificat d'aptitude professionnelle GARDIEN D'IMMEUBLES

Certificat d'aptitude professionnelle

GARDIEN D'IMMEUBLES

ANNEXE I

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

ANALYSE DE L'ACTIVITÉ

Le titulaire du CAP "Gardien d'immeubles" est un professionnel qualifié qui exerce, selon la nature et l'importance des résidences, tout ou partie des activités suivantes :

- nettoyage et nettoyage des parties communes,
- surveillance technique et participation à la maintenance du patrimoine immobilier,
- participation à la gestion locative,
- accueil, information et éventuellement conseil technique auprès de la clientèle,
- participation à l'accompagnement social des habitants.

Il participe ainsi au maintien et à l'amélioration du cadre de vie et contribue donc à la réalisation d'une meilleure harmonie sociale.

Il exerce ses activités dans un ou plusieurs groupes d'habitations auprès de locataires ou de propriétaires.

SECTEURS D'ACTIVITE

Le titulaire du CAP "Gardien d'immeubles" est un salarié d'une entreprise de gestion d'immeubles : sociétés immobilières, organismes H.L.M, syndicats de co-propriétaires.

FONCTIONS EXERCEES

Le titulaire du CAP "Gardien d'immeubles" exerce différentes activités pouvant être classées en :

Fonction de nettoyage et d'entretien correspondant aux activités:

- nettoyage et désinfection des parties communes
- collecte et acheminement des ordures ménagères
- travaux usuels de nettoyage des abords et des espaces verts

Fonction de surveillance technique et de maintenance de premier et de deuxième niveaux correspondant aux activités :

- surveillance de l'usage des installations et des espaces communs
- surveillance de l'état des installations et des espaces communs
- détection des anomalies et recensement des besoins de travaux
- maintenance de premier et deuxième niveau
- suivi de l'exécution des travaux d'entretien courant

Fonction d'intervention en situation d'urgence correspondant aux activités :

- alerte des pompiers ou des entreprises spécialisées
- alerte et information des responsables hiérarchiques
- conseil et information des locataires concernés par un sinistre

Certificat d'aptitude professionnelle GARDIEN D'IMMEUBLES

Fonction de recouvrement des loyers correspondant aux activités :

- distribution des avis d'échéance
- recouvrement des loyers et distribution des quittances
- transfert des chèques et numéraires à la banque ou à l'agence
- proposition et suivi des accords de règlement des locataires en difficulté de paiement

Fonction de gestion des entrées et sorties correspondant aux activités :

- établissement de l'état des lieux à l'arrivée des locataires
- participation au constat des dégradations et à l'état des lieux au départ
- participation au suivi des travaux de remise en état des lieux

Fonction de relations avec la clientèle correspondant aux activités :

- accueil des locataires
- information des clients en matière de location, d'assurances, d'aides au logement, de réparations...
- recueil et traitement ou transmission des demandes et des réclamations

Fonction d'accompagnement social correspondant aux activités :

- repérage des potentialités et soutien des initiatives
- repérage des difficultés des locataires et orientation vers des services compétents
- responsabilisation des habitants quant au respect des règles de vie
- intervention en cas de conflit de voisinage

Le gardien d'immeubles, autrefois mono tâche, est désormais confronté à des demandes de services très diversifiés. La dimension technique de son travail s'affirme de plus en plus du fait :

- * de l'évolution et de la complexification des dispositifs réglementaires : aides au logement, charges locatives, droits et devoirs réciproques des propriétaires et des locataires
- * de l'évolution et de la sophistication des technologies mises en oeuvre dans la profession : télématique, bureautique, télésurveillance domotique télé alarme.

Le gardien d'immeubles est un maillon fondamental dans la gestion de proximité : il est le représentant sur le terrain du bailleur. Il joue un rôle-clé dans l'intégration du nouveau résident dans la cité et il en devient l'interlocuteur privilégié tout au long de son séjour dans le logement.

Il exerce une veille permanente pour repérer dysfonctionnements et anomalies et réagir de manière rapide et appropriée.

Pour pouvoir s'adapter aux évolutions réglementaires et technologiques, il doit être capable de s'informer et de se former.

Il est vivement souhaitable qu'il soit titulaire du Brevet National des Premiers Secours.

TABLEAU DE DETAIL DES ACTIVITES

FONCTION ENTRETIEN MAINTENANCE Sous-fonction : nettoyage et entretien
TÂCHES - Tâche 1 : nettoyage et désinfection des parties communes. - Tâche 2 : collecte et acheminement des ordures ménagères. - Tâche 3 : travaux usuels de nettoyage des abords et des espaces verts.
CONDITIONS D'EXERCICE
Moyens et ressources - Vêtements professionnels, - Produits de nettoyage, désinfection, traitement des nuisibles, - Matériels de nettoyage, - Trousse à outils, - Matériel usuel de jardinage - Cahier des charges.
Autonomie, responsabilité Autonomie dans l'exécution des tâches et/ou l'application des consignes.
Résultats attendus - Maintien des locaux en état de propreté selon les normes spécifiques à l'entreprise. - Utilisations rationnelles des produits et des méthodes. - Sensibilisation des habitants au maintien de l'état de propreté des locaux. - Espaces verts et abords entretenus conformément au cahier des charges

TABLEAU DE DETAIL DES ACTIVITES

FONCTION ENTRETIEN MAINTENANCE Sous-fonction : surveillance technique et maintenance de premier et / ou deuxième niveau
TÂCHES <ul style="list-style-type: none">- Tâche 1 : Surveillance de l'usage des installations et des espaces communs.- Tâche 2 : Surveillance de l'état des installations et des espaces communs.- Tâche 3 : Détection des anomalies et recensement des besoins de travaux.- Tâche 4 : Maintenance de 1^{er} et 2^{eme} niveaux.- Tâche 5 : Suivi de l'exécution des travaux d'entretien courant.
CONDITIONS D'EXERCICE
Moyens et ressources <ul style="list-style-type: none">- Equipements de télé surveillance.- Systèmes de télé alarme.- Matériels divers : trousse à outils...- Stock de pièces de rechange.- Bons de commande de travaux.- Contrats d'entretien et liste d'entreprises à contacter.
Autonomie, responsabilité <ul style="list-style-type: none">- Autonomie dans l'exécution des tâches.- Responsabilité de la maintenance de 1^{er} ou 2^{eme} niveau, en fonction de l'organisme gestionnaire.
Résultats attendus <ul style="list-style-type: none">- Préservation de l'état normal de fonctionnement et d'usage des installations communes.- Maintien en l'état de l'immeuble.- Sécurité de l'immeuble et des locataires.- Transmission des anomalies et des besoins de travaux de manière à permettre l'exécution des travaux nécessaires.

TABLEAU DE DETAIL DES ACTIVITES

FONCTION ENTRETIEN MAINTENANCE Sous-fonction : Intervention en situation d'urgence
TÂCHES - Tâche 1 : Alerte des pompiers ou des entreprises spécialisées. - Tâche 2 : Alerte et information des responsables hiérarchiques. - Tâche 3 : Conseil et information des locataires concernés par un sinistre.
CONDITIONS D'EXERCICE
Moyens et ressources - Procédures de gestion de sinistre. - Système de télé alarme. - Liste de numéro d'appel en cas d'urgence.
Autonomie, responsabilité - Autonomie totale
Résultats attendus - Respect des procédures. - Comportement adapté à la nature de l'événement : * Appel des pompiers, de l'entreprise spécialisée, information et conseil des locataires.

TABLEAU DE DETAIL DES ACTIVITES

FONCTION GESTION LOCATIVE Sous-fonction : Recouvrement des loyers
TÂCHES - Tâche 1 : Distribution des avis d'échéance. - Tâche 2 : Recouvrement des loyers et distribution des quittances. - Tâche 3 : Transfert des chèques et numéraires à la banque ou à l'agence. - Tâche 4 : Proposition et suivi des accords de règlement des locataires en difficulté de paiement.
CONDITIONS D'EXERCICE
Moyens et ressources - Listings informatisés ou manuels des locataires. - Comptes individuels. - Avis d'échéance et quittances. - Bordereaux de remise de chèques. - Système de télégestion. - Terminal.
Autonomie, responsabilité - Autonomie de proposition sur les accords de règlement.
Résultats attendus - Respect des délais de recouvrement. - Repérage des loyers impayés et signalements au responsable. - Diminution des taux d'impayés.

TABLEAU DE DETAIL DES ACTIVITES

FONCTION GESTION LOCATIVE Sous-fonction : Gestion des entrées - sorties
TÂCHES - Tâche 1 : Etablissement de l'état des lieux à l'arrivée des locataires. - Tâche 2 : Participation au constat des dégradations et à l'état des lieux au départ. - Tâche 3 : Participation au suivi des travaux de remise en état des lieux.
CONDITIONS D'EXERCICE
Moyens et ressources - Procédure standardisée d'état des lieux.
Autonomie, responsabilité - Autonomie dans l'établissement de l'état des lieux "entrant".
Résultats attendus - Contribution : * A la limitation des frais de remise en état pour le bailleur. * A la réduction des délais de remise en location. * A la réduction des délais de clôture.

TABLEAU DE DETAIL DES ACTIVITES

FONCTION GESTION LOCATIVE Sous-fonction : Relations clientèle
TÂCHES <ul style="list-style-type: none">- Tâche 1 : Accueil des locataires et transmission d'informations concernant le bailleur, la commune...- Tâche 2 : Information des clients en matière d'assurance, de mesures d'aide au logement, de réparations éventuelles, tant en ce qui concerne les droits que les devoirs.- Tâche 3 : Recueil des demandes et réclamations, traitement ou transmission au responsable.
CONDITIONS D'EXERCICE Moyens et ressources <ul style="list-style-type: none">- Règlement intérieur.- Documentation sur les aides au logement, sur la commune- Note d'informations des organismes gestionnaires.- Formulaires de réclamations.- Main courante.- Tableau d'affichage.- Autres services de l'organisme bailleur.- Liste des entreprises à contacter.
Autonomie, responsabilité Dans l'exécution des tâches
Résultats attendus <ul style="list-style-type: none">- Satisfaction de la clientèle.- Amélioration de la qualité du service.- Contribution à la bonne image de marque du site et du bailleur.

TABLEAU DE DETAIL DES ACTIVITES

FONCTION
ACCOMPAGNEMENT SOCIAL
TÂCHES <ul style="list-style-type: none">- Tâche 1 : Repérage des potentialités des habitants et soutien des initiatives.- Tâche 2 : Repérage des difficultés des locataires et orientation (ou alerte) vers des services compétents.- Tâche 3 : Responsabilisation des habitants quant au respect des règles de vie collective par un dialogue régulier avec les habitants.- Tâche 4 : Intervention en cas de conflit de voisinage.
CONDITIONS D'EXERCICE
Moyens et ressources <ul style="list-style-type: none">- Recommandations particulières.- Documentation sur organismes d'aide.- Services spécialisés internes ou externes à l'entreprise (services sociaux...).- Informations sur l'environnement et les partenaires (associations, écoles, services publics ...).- Règlement intérieur.
Autonomie, responsabilité <ul style="list-style-type: none">- Autonomie dans l'exécution des tâches.
Résultats attendus <ul style="list-style-type: none">- Qualité de vie quotidienne des habitants.- Cohabitation harmonieuse.- Soutien aux familles en difficultés.- Soutien des initiatives des habitants concourant à une amélioration du cadre de vie.