

IFCG-Carières

FORMATION

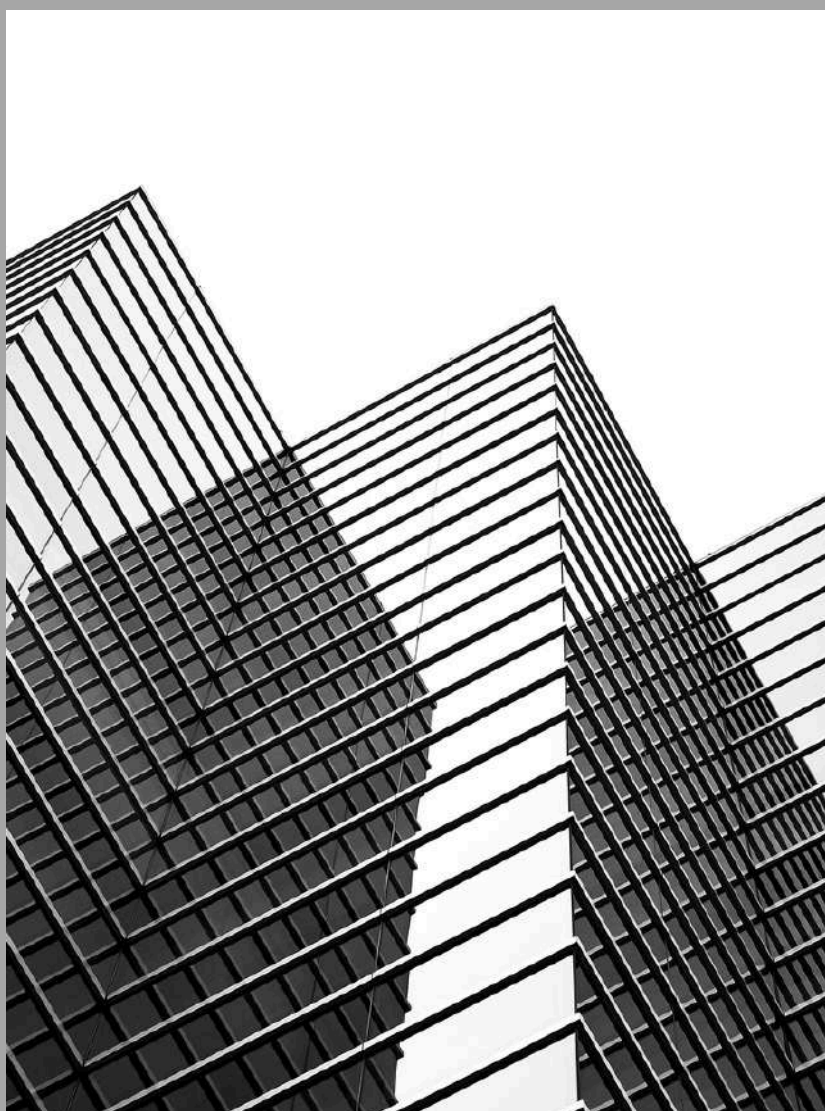
CQP - GARDIEN, EMPLOYÉ D'IMMEUBLE, CONCIERGE

Inscrit au RNCP - Répertoire National des Certifications Professionnelles

Fiche [RNCP40275](#)

Niveau 3

Eligible au CPF





CERTIFICATION

CQP Gardien, concierge, employé d'immeuble inscrit au RNCP par arrêté ministériel du 28/02/2015, porté par le CPNEFP (CEGI) de la branche professionnelle des Gardiens, Concierges et Employés d'Immeuble. Niveau 3.
[Fiche RNCP40275.](#)

DURÉE

5 mois / 700 heures
420h en centre et 280h en entreprise
Ces durées peuvent varier en fonction de votre statut.

PUBLIC

Demandeurs d'emploi,
Salariés
Personnes en situation de handicap
Personnes en reconversion professionnelle

PRÉ-REQUIS

Savoir lire, écrire, compter
Avoir un projet professionnel validé par une expérience professionnelle ou un stage en entreprise dans le secteur
Avoir conscience des contraintes de ce secteur (horaires décalés, temps partiel)

ADMISSION

Sur dossier, tests et entretien individuel

TARIF

Contactez-nous au 09 81 37 97 01
Ou consultez notre site internet
www.ifcg-carrieres.fr

FINANCEMENT

Selon le projet et le statut, par le CPF, Pôle Emploi, les dispositifs Région, l'OPCO de référence, Transition Professionnelle, CPF de transition, Pro-A, plan de développement des compétences, alternance.

INFOS +

www.ifcg-carrieres.fr, rubrique "INFOS"



GARDIEN, EMPLOYÉ D'IMMEUBLE, CONCIERGE

CQP - Certificat de qualification professionnelle

Inscrit au RNCP. Eligible au CPF.



DESCRIPTION MÉTIER

Code ROME correspondant au métier de Gardien Immeuble - K2501



OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- Développer et acquérir des compétences relationnelles, en particulier celles liées à la relation client et à la médiation
- Savoir se situer, connaître son rôle et les limites de son poste
- Acquérir les compétences techniques nécessaires à la maintenance et à l'hygiène du bâtiment et de ses abords, y compris effectuer un diagnostic travaux
- Connaître les réglementations en vigueur en matière de législation sociale
- Être en mesure de faire et expliquer la gestion locative courante (bail, état des lieux, quittance de loyers...)
- Être sensibilisé au développement durable et aux gestes éco-citoyens, dont tri des déchets
- Savoir organiser son travail en gérant son temps et son espace de travail
- Sécuriser et faire respecter les locaux
- Orienter et accompagner les différents publics dans leurs démarches.



SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le diplômé est salarié d'une entreprise de gestion d'immeubles privés ou publics (sociétés immobilières, organismes HLM, syndicats de copropriétaires).



MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Formation modulaire en face en face alternant exposés, ateliers, mises en situation pratique, évaluations. Formation en centre, les modalités pédagogiques sont ciblées sur le développement de compétences opérationnelles et dans un objectif d'emploi. Nos contenus pédagogiques ont été créés afin que les stagiaires puissent atteindre le niveau requis lors de l'évaluation finale. Les modalités peuvent être ajustées en fonction du rythme, du niveau et des besoins spécifiques du participant, y compris en situation de handicap.



MODALITÉS D'ÉVALUATIONS

L'obtention de la certification nécessite la validation de tous les blocs de compétences et de l'évaluation complémentaire

- Évaluations écrites en cours de formation sur chaque bloc de compétences
- Contrôle continu permettant de valider les blocs de compétences : mises en situations professionnelles, études de cas, projets...
- Évaluation complémentaire :
 - Évaluation de la période d'application pratique en entreprise par le tuteur
 - Soutenance orale devant un jury de professionnels selon l'arrêt ministériel et sur chaque bloc de compétences (mise en situation, jeux de rôle, QCM, Entretien technique, Entretien final)
- Un Bilan Intermédiaire vient compléter les évaluations finales.

Le livret d'accompagnement compile l'ensemble des évaluations et suit le stagiaire tout au long de la mise en œuvre de son CQP.



EQUIPE PÉDAGOGIQUE

L'équipe d'IFCG Carrières est composée de formateurs et d'intervenants professionnels et spécialisés. En qualité de praticiens et d'experts, ils sont reconnus dans leur domaine d'intervention afin de transmettre toute la technique et l'expertise de leurs compétences.

Toute l'équipe attache une importance particulière à la maîtrise des méthodes et la capitalisation des nouvelles techniques, moyens et outils pédagogiques pour que les formations soient concrètes et opérationnelles qu'elles soient en présentiel ou en distanciel.

PROGRAMME



THEORIE - 420 heures en CENTRE

BLOC 01 - Concourir à la surveillance de la résidence

- Inspection des abords de la résidence, de l'état du bâti et des locaux et vérification du fonctionnement des installations et des équipements collectifs.
- Entretien courant des abords de la résidence, de ses locaux du fonctionnement des installations et des équipements collectifs.
- Gestion du suivi de la maintenance des installations et des équipements collectifs de la résidence.
- Contrôle et surveillance des entrées et sorties du site de la résidence.

BLOC 02 - Assurer l'entretien et la propreté de la résidence

- Nettoyage des abords de la résidence et des espaces extérieures de la résidence (parking, espace verts et équipements extérieurs).
- Organisation de la rotation des contenants des ordures ménagères.
- Nettoyage et désinfection des locaux et des parties communes intérieures de la résidence.
- Entretien de l'état de disponibilité des équipements, des produits d'entretien et des consommables pour la résidence.

BLOC 03 - Gérer la relation avec les personnes de la résidence

- Accueil, information- des personnes et réception des biens (colis, courriers, etc.) au sein de la résidence.
- Gestion des demandes et des réclamations des résidents.
- Soutien à la vie sociale de la résidence.
- Participation de premier niveau à la gestion locative en fonction du contexte et de la typologie de résidence.



PRATIQUE - 280 heures en ENTREPRISE

L'immersion en entreprise permet une réelle mise en oeuvre des nouvelles compétences.



OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue du parcours, le participant développe les compétences nécessaires pour exercer les activités professionnelles visées par le référentiel de certification, renforcer sa posture, mobiliser les outils, méthodes et pratiques du métier, et être en capacité d'agir de manière autonome, conforme et sécurisée dans son environnement professionnel.



LIVRET D'ACCOMPAGNEMENT

Ce livret d'accompagnement est un document qui compile l'ensemble des évaluations de votre parcours et qui vous suivra tout au long de la mise en œuvre de votre CQP. Ce livret est co-rempli par l'organisme de formation. Il est structuré en deux parties :

"Vous" : Cette partie est à remplir par vos soins afin de renseigner votre identité et votre compatibilité avec le CQP visé.

"Votre parcours" : Cette partie est complétée par l'Organisme de Formation qui indiquera les résultats de votre positionnement, votre parcours de formation élaboré pour développer les compétences des blocs du CQP Négociateur(trice) immobilier et vos évaluations à mi-parcours et en fin de parcours.



TOUT POUR RÉUSSIR

La recherche d'une entreprise pour cette période d'application pratique fait partie intégrante de la formation. Les apprenants sont formés et accompagnés par nos responsables de formation et des formateurs dédiés, jusqu'à l'obtention d'une entreprise d'accueil.



BON À SAVOIR

Nos formations peuvent être suivies dans leur format complet, modulable ou personnalisé, selon votre projet et votre statut. Elles sont accessibles en formation continue comme en alternance.

La formation est également ouverte aux personnes en situation de handicap : un entretien préalable avec le référent handicap permet d'identifier les besoins éventuels d'adaptation, d'en mesurer la faisabilité et d'ajuster les modalités pour garantir un parcours équitable et sécurisé.



CENTRE DE FORMATION

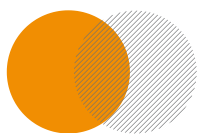
CENON

IFCG Carrières
13, avenue Jean Jaurès
33150 CENON
09 81 37 97 01
direction@ifcgcarrieres.fr

IFCG CARRIERES

Siège Social
13, avenue Jean Jaurès
33150 CENON

09.81.37.97.01
direction@ifcgcarrieres.fr
www.ifcg-carrieres.fr



ANNEXE

GARDIEN, EMPLOYÉ D'IMMEUBLE, CONCIERGE

ifcgg
Carrières
Conseils & Formations

direction@ifcggcarrieres.fr

www.ifcgg-carrieres.fr

09.81.37.97.01



SARL - Siège Social IFCG CARRIERES - 13 Avenue Jean Jaurès - 33150 CENON - 09.81.37.97.01 - direction@ifcggcarrieres.fr - www.ifcgg-carrieres.fr
SIRET : 53412994500018 - NAF/APE : 8559A - Déclaration d'activité enregistrée sous le N°72350848833 auprès de la Préfecture de la Région Nouvelle-Aquitaine. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat. Certifié QUALIOPI pour les actions de formation et les actions de formation par l'apprentissage N°2105_CN00835-V.1.



Gardien, Employé d'Immeuble, Concierge

Définition de l'Emploi

Finalité / Mission

Le gardien, salarié d'une entreprise de gestion d'immeuble privé ou public (sociétés immobilières, organismes HLM, syndicats de copropriétaires, etc.), exerce un métier polyvalent, où des compétences variées sont requises :

- Des compétences de contact : le gardien est en lien avec les occupants de son immeuble mais également du quartier, les travailleurs sociaux et l'administration.
- Maillon fondamental dans la gestion de proximité, il joue également un rôle d'accompagnement social : il peut repérer certains problèmes et orienter les personnes en difficulté vers les services compétents. Par ailleurs, il peut être amené à intervenir en cas de conflit de voisinage.
- Des compétences techniques : il est un professionnel qualifié chargé de la propreté et de l'entretien des parties communes ainsi que du bon fonctionnement des installations techniques d'un ou plusieurs groupes d'habitations.
- Des compétences de gestion : il surveille et participe à la maintenance du patrimoine immobilier, à la gestion locative (recouvrement des loyers, états des lieux,...). Il accueille, informe et conseille locataires et propriétaires.



Type d'EMPLOI accessible:

- Gardien-Concierge
- Employé d'immeuble
- Concierge d'immeuble
- Agent de résidence
- Chargé des usagers de l'habitat social
- Agent de secteur de gardiennage

L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein d'offices publics ou semi-publics de logements, de sociétés immobilières, de syndicats de co-propriétés, de sociétés de services, de collectivités territoriales en relation avec différents services et intervenants (prestataires de services, de collecte, résidents, ...). Elle varie selon le secteur (résidentiel, administratif, ...) et le lieu d'exercice. Elle peut s'exercer en horaires fractionnés, les fins de semaine et être soumise à des astreintes.



Code ROME associé - K2501 - Gardiennage de locaux



Certification et Programme encadrés par le RNCP - FranceCompétences

CQP Gardien, concierge, employé d'immeuble inscrit au RNCP par arrêté ministériel du 28/02/2015, porté par le CPNEFP (CEGI) de la branche professionnelle des Gardiens, Concierges et Employés d'Immeuble.

[Fiche RNCP40275](#)

Date d'échéance de l'enregistrement : 28/02/2028

Code(s) NSF : 344t : Surveillance, lutte contre la fraude, protection et sauvegarde des biens et des personnes

Formacode(s) :42822 : Surveillance protection gardiennage



Description des modalités d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par équivalence :

- Voie d'accès à la certification par la formation :

Validation des blocs de compétences par leurs modalités d'évaluations spécifiques + 1 validation complémentaire en plus de la validation des blocs : soutenance orale en prenant appui sur un dossier de valorisation des compétences.

- L'accès à la certification professionnelle est également possible par la mise en œuvre d'un parcours mixte.

PRESENTATION DETAILLEE DU REFERENTIEL ACTIVITES ET COMPETENCES

BC1

Concourir à la surveillance de la résidence

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

- C.1.1 En faisant le tour du site de la résidence régulièrement, contrôler les abords de la résidence, l'état du bâti et des locaux, en s'appuyant sur ses connaissances relatives au patrimoine de la résidence, sur la réglementation en vigueur, à l'aide d'outils pertinents, en détectant d'éventuels risques pour la sécurité des résidents et/ou des dégradations éventuelles du bâti et des locaux afin de les signaler aux résidents de façon adaptée et à sa hiérarchie selon les outils appropriés, physiques ou numériques.
- C.1.2 Selon les consignes prévues par le règlement intérieur, vérifier le fonctionnement des installations et des équipements collectifs régulièrement, en utilisant les outils appropriés, en disposant des équipements adéquats, en appliquant les gestes adaptés afin de repérer des éventuelles anomalies à adresser aux interlocuteurs pertinents selon les moyens adéquats.

A.2 Entretien courant des abords de la résidence, de ses locaux du fonctionnement des installations et des équipements collectifs

- C.2.1 Effectuer des gestes d'entretien courant des abords de la résidence et de ses locaux, selon les consignes internes, en utilisant des outils adaptés et en disposant des équipements appropriés, afin de maintenir la sécurité de la résidence et de prévenir des éventuels sinistres et dégradations.
- C.2.2 Réaliser des gestes d'entretien courant ou des opérations de réglages des installations et des équipements collectifs, en utilisant des outils appropriés, dans le respect de la réglementation en vigueur et du règlement intérieur afin de garantir le bon fonctionnement de la résidence et prévenir les risques ou dysfonctionnements.
- C.2.3 En appliquant les consignes de la hiérarchie, suivre les prestations d'entretien courant externalisées, selon leur typologie (contrat, ou bon de commande...) et les modalités prévues, en accueillant les prestations de façon adéquate, en traçant l'avancement des travaux dans l'outil approprié, physique ou numérique et en relayant les éventuelles difficultés à sa hiérarchie afin que l'exécution des travaux respecte les délais impartis et que les lieux de l'intervention soient restitués propres et afin de permettre aux services compétents de payer la facturation.

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

- C.3.1 En ayant constaté un dysfonctionnement ou une panne d'une installation ou d'un équipement collectif, prévenir l'interlocuteur approprié en décrivant de façon pertinente l'anomalie afin de déclencher une prise en charge adaptée selon les consignes de la hiérarchie et du règlement intérieur.
- C.3.2 En fonction des arbitrages du supérieur hiérarchique, réaliser une réparation de premier niveau ou faire appel à un prestataire extérieur approprié, dans le respect de la réglementation en vigueur, pour la remise en état de fonctionnement de l'équipement ou de l'installation.
- C.3.3 En ayant identifié la nature et le degré d'une situation d'urgence, ainsi que les risques qu'elle comporte pour soi-même, pour les résidents et pour le bâti, intervenir de façon pertinente et conformément à la réglementation, au règlement intérieur de la résidence et des consignes de la hiérarchie pour apporter une réponse adéquate de premier niveau.

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

- C.4.1 Dans le respect de la réglementation en vigueur et du règlement intérieur, assurer la gestion logistique des modes d'accès des parties communes de la résidence et de ses espaces extérieurs en employant de façon appropriée les outils à disposition, physiques ou numériques, en organisant matériellement l'espace de la loge à cet effet, pour l'ensemble des résidents, prestataires, visiteurs éventuels et des autorités compétentes, afin de leur garantir l'accès aux entrées et aux sorties.
- C.4.2 Dans le respect du règlement intérieur et des consignes de la hiérarchie, contrôler les entrées et les sorties de la résidence à partir de la connaissance des résidents et du repérage de comportements inappropriés, pour détecter la présence d'intrus éventuels pouvant nuire à la tranquillité de la résidence et les signaler au bon interlocuteur et à sa hiérarchie via les outils appropriés.
- C.4.3 En ayant identifié la nature du contexte et/ou le type de nuisance, apporter un premier niveau de traitement face à des situations de nuisances et/ou des insécurités potentielles et/ou des troubles pour la résidence en appliquant les consignes de la hiérarchie, en rappelant le règlement intérieur et la réglementation en vigueur, afin de favoriser le retour à la tranquillité dans la résidence.



PRESENTATION DETAILLEE DU REFERENTIEL ACTIVITES ET COMPETENCES

BC2

ASSURER L'ENTRETIEN ET LA PROPRETE DE LA RESIDENCE

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

- C.5.1 Dans le respect du règlement intérieur et des consignes de la hiérarchie, en s'étant équipée conformément à la réglementation en vigueur, nettoyer les espaces extérieurs et les abords de la résidence de façon régulière en appliquant les gestes et postures adaptés, en utilisant des produits appropriés à la surface et à une démarche éco-responsable, en utilisant et préservant son matériel, afin de maintenir les lieux dans un état de propreté et d'hygiène requis.
- C.5.2 En appliquant les consignes de la hiérarchie, effectuer le suivi des prestations concernant l'entretien des espaces extérieurs selon la typologie de prestation (contrat, ou bon de commande..) et les modalités prévues, en les accueillant sur le site de la résidence de façon adéquate, en traçant l'avancement des prestations dans l'outil approprié, physique ou numérique, et en alertant sa hiérarchie en cas de difficulté afin de permettre d'atteindre le niveau de propreté requis dans le délai imparti et permettre aux services compétents de payer la facturation.

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

- C.6.1 Assurer le remplacement des contenants en fonction du taux remplissage présent, et au nombre de contenant, en appliquant les gestes et postures, à l'aide des outils adaptés afin de permettre de garantir la salubrité et l'hygiène des lieux.
- C.6.2 En ayant préalablement pris en compte les consignes de la mairie, en portant les EPI adaptés, acheminer les contenants de déchets au lieu opportun en s'assurant de leur intégrité et de la propreté des locaux, en prenant en compte la nature des déchets, en appliquant les gestes et postures adéquats pour sa santé, en respectant la réglementation en vigueur afin de permettre leur collecte par les services compétents.

A.7 Nettoyage et désinfection des locaux et des parties communes intérieures de la résidence

- C.7.1 Selon la fréquence prévue par le contrat de travail, nettoyer et désinfecter à l'aide de produits appropriés l'ensemble des parties communes et des locaux notamment le local prévu pour les ordures ménagères dans une démarche éco-responsable, en manipulant son matériel de façon adéquate, en appliquant les gestes et postures appropriés et en étant équipée conformément à la réglementation en vigueur.
- C.7.2 En appliquant les consignes de la hiérarchie, effectuer le suivi des prestations extérieurs concernant le nettoyage des parties communes et le traitement des nuisibles selon la typologie de prestation (contrat, ou bon de commande..) et les modalités prévues, en traçant l'avancement des travaux dans l'outil, physique ou numérique, à disposition, et en alertant sa hiérarchie en cas de difficulté afin de permettre d'assurer le niveau d'hygiène requis et afin de permettre aux services compétents de payer la facturation.

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

- C.8.1 Selon les consignes et les procédures prévues par la hiérarchie, identifier régulièrement l'état des stocks des produits, des équipements d'entretien et des consommables et de façon régulière en traçant les niveaux de disponibilité dans les supports adaptés, physiques ou numériques afin de transmettre une liste cohérente qui puisse être validée par le gérant et qui puisse permettre un approvisionnement correct selon les besoins de la résidence.
- C.8.2 Assurer l'entretien du matériel et des équipements nécessaires à la propreté de la résidence en assurant un état de propreté et d'hygiène, en détectant des anomalies éventuelles, en organisant un espace de rangement de façon adapté, dans le respect des consignes ou procédures transmises afin de garantir les missions confiées.



PRESENTATION DETAILLEE DU REFERENTIEL ACTIVITES ET COMPETENCES

BC3

GERER LA RELATION DE PROXIMITE AVEC LES RESIDENTS

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

- C.9.1 Accueillir les personnes se présentant à la résidence sans discriminations en identifiant leur qualité de façon appropriée, en la traçant si besoin dans un outil à disposition, physique ou numérique, à afin de recueillir le motif de leur présence.
- C.9.2 Informer et orienter les personnes présentes à l'accueil afin de répondre à leur demande en ayant identifié leur besoin, en mobilisant les connaissances pertinentes sur la résidence et, si nécessaire, en consultant des documents pertinents de la résidence.
- C.9.3 Selon les consignes de la hiérarchie, assurer l'affichage des informations concernant la vie courante de l'immeuble (incidents, coupures, interdictions, travaux...) dans les lieux adéquats, en ayant récupéré les documents ou en le produisant directement soi-même, afin d'alerter à temps les résidents de toute perturbation du fonctionnement de la résidence pouvant impacter leur quotidien et afin de rassurer les résidents quant au bon entretien de la résidence.
- C.9.4 Réceptionner les courriers et les colis transmis par la poste ou autre entreprise de livraison en vérifiant que les destinataires font bien partie de la liste des résidents, en les triant en fonction du destinataire pour assurer leur distribution au bon destinataire dans le respect de la réglementation en vigueur.

A.10 Gestion des demandes et des réclamations des résidents

- C.10.1 Selon les consignes de la hiérarchie, recueillir les demandes des résidents en prenant en compte leur objet et leur contexte, à l'aide d'outils appropriés, physiques ou numériques, afin d'y apporter une réponse et un suivi adéquat et ou transmettre la demande au bon interlocuteur selon ses prérogatives.
- C.10.2 Désamorcer une situation conflictuelle relative à la réclamation d'un résident en utilisant les techniques de communication appropriées en fonction de la personne et adéquates à la situation afin de permettre une issue favorable.

A.11 Soutien à la vie sociale de la résidence

- C.11.1 Selon les consignes de la hiérarchie, sensibiliser les résidents en matière d'hygiène de la résidence, d'épargne énergétique, de propreté, de tri de déchets ainsi que plus globalement sur une démarche éco-responsable en adaptant sa communication en fonction notamment de la situation de handicap des personnes afin de contribuer au bon fonctionnement de la résidence.
- C.11.2 Selon le contexte de la demande des résidents et le cadre défini par le supérieur hiérarchique, apporter une aide logistique aux sollicitations des résidents en identifiant et mobilisant les ressources de la résidence disponibles en s'assurant du respect des parties communes des résidents pour contribuer au lien social de la résidence.
- C.11.3 En fonction du cadre prévu par le contrat de travail, de la typologie de résidence et des consignes définies par le supérieur hiérarchique, dans le respect de la réglementation en vigueur, repérer des résidents présentant des difficultés liées à leur perte d'autonomie ou à leur situation de handicap afin d'alerter sa hiérarchie pour la mise en place d'aides et/ou actions visant l'inclusion de ces personnes en difficulté.

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

- C.12.1 Selon le contexte, la typologie de résidence, le contrat de travail et les consignes du supérieur hiérarchique, en ayant au préalable reçu les documents nécessaires, effectuer la visite du logement auprès des candidats à sa location, en présentant ses caractéristiques principales, celles de la résidence et du quartier environnant, en répondant aux questions posées, en adaptant sa communication de façon pertinente afin de permettre aux candidats de se positionner sur la prise du contrat.
- C.12.2 Selon le contexte, la typologie de résidence, le contrat de travail et les consignes du supérieur hiérarchique, réaliser l'état de lieux d'entrée auprès de nouveaux habitants ayant signé un contrat de location (bailleur social ou monopropriété), en complétant les supports mis à disposition sans erreurs en les informant sur le règlement de la résidence, les usages des équipements et des installations collectives, afin de les sensibiliser aux bonnes pratiques assurant le bon fonctionnement de la résidence.



Siège Social
13, Avenue Jean Jaurès
33150 CENON

09.81.37.97.01
direction@ifcgcarrieres.fr
www.ifcg-carrieres.fr

Horaires des centres de formation
9h/12h30 - 13h30/17h

