



PROGRAMME DE FORMATION · 2026

# Parcours Gardien·ne d'immeubles

Modules : objectifs, contenus et compétences

**Titre RNCP 40892 — niveau 3 (CAP/BEP)**

## Public visé et prérequis

- **Personnes en poste** : employé·e ou gardien·ne d'immeubles sans certification, ouvrier de régie, salarié·e d'entreprises du secteur — une expérience de terrain est un atout, la motivation est déterminante.
- **Alternance** : contrats d'apprentissage ou de professionnalisation ; les prérequis du poste sont fixés par l'employeur.
- **Reconversion et demandeurs d'emploi** : niveau initial classe de 5<sup>e</sup> (CAP), maîtrise du français lu et écrit et des 4 opérations.

## Objectifs de la formation

Préparer au titre de niveau 3 enregistré au RNCP « Gardien·ne d'immeubles ». À l'issue du parcours, le ou la stagiaire sera en capacité de :

- **Surveiller le patrimoine** : exercer une surveillance continue du bâti et des équipements, organiser les rondes de sécurité, repérer les désordres et mesurer l'urgence, faciliter l'intervention des secours, assurer la remontée d'informations, commander, suivre et contrôler les travaux, tenir le livret de sécurité.
- **Entretenir les parties communes** : assurer le nettoyage et entretenir le matériel, gérer déchets, encombrants et stocks, contrôler les prestations externes, participer aux campagnes de sensibilisation (tri, énergie).
- **Intervenir en gestion locative** : informer sur l'accès au logement, accueillir les nouveaux locataires, faire respecter le contrat, participer au recouvrement, assurer la première relance d'impayé et le premier niveau des troubles de voisinage.
- **Gérer techniquement le logement** : recueillir et traiter les réclamations, déclencher et suivre les interventions, réaliser états des lieux et visites-conseils.
- **Communiquer avec les habitants** : accueillir, informer, orienter, prévenir les incivilités, contribuer à l'information collective et aux projets d'animation avec les partenaires.

## Organisation du parcours

Pour valider le titre, le ou la candidat·e doit valider les trois blocs de compétences :

**BLOC 1**  
**Assurer la gestion technique  
du patrimoine et du logement**

**BLOC 2**  
**Entretien courant des parties  
communes**

**BLOC 3**  
**Gestion de la relation client-  
locataire et accompagnement  
au quotidien**

Le parcours **blended** combine : journées en **présentiel** animées par des professionnels du terrain, **séquences digitales** sur notre simulateur du métier (mises en situation et vocabulaire technique), **modules d'auto-apprentissage e-learning**, et la **Démarche de Résolution de Problème (DRP)** conduite par chaque stagiaire sur une problématique de son site, soutenue devant un jury. Évaluation : études de cas écrites et épreuves pratiques par bloc (2 jours d'examens), période en entreprise d'au moins 15 jours requise.

**48 jours**

formation continue, sur  
un an

**62 jours**

en alternance, sur un an

**Paris 13<sup>e</sup>**

campus unique

**2 jours**

d'examens finaux

## Ouverture du parcours

### Cadre institutionnel — le métier de gardien·ne d'immeubles en habitat social

1 jour

**Objectifs :** faire connaissance avec le groupe et l'équipe pédagogique, comprendre le déroulement du parcours et des épreuves, prendre en main le simulateur et l'espace documentaire en ligne, et poser les bases de sa Démarche de Résolution de Problème.

**Contenu :** l'évolution des missions et enjeux du métier · le volume et l'impact du logement social en France · l'évolution du produit logement et la notion de conventionnement · l'évolution des populations logées · les acteurs du logement social (OPH, ESH) · le cadre réglementaire et le droit au logement.

## Bloc 1 — Gestion technique du patrimoine et du logement (présentiel)

### Bâti et parties communes — surveillance du patrimoine

2 jours

**Objectifs :** situer sa responsabilité et celle du bailleur, construire des rondes de surveillance méthodiques, savoir nommer et décrire précisément le bâti et ses équipements, remonter à l'origine d'un désordre, hiérarchiser l'urgence des travaux, produire un compte-rendu exploitable et piloter les interventions commandées jusqu'à leur réception.

**Contenu :** le bâti (techniques de construction, matériaux, fondations, étanchéité, façades, cloisons, planchers, toitures-terrasses, isolation) · les éléments communs extérieurs et intérieurs (espaces verts, aires de jeux, parkings, ascenseurs, chauffage, canalisations EU/EV/EP, gaines) · observation et constat des désordres, mesures conservatoires, traitement des urgences · pathologie du bâtiment · la méthode du constat et le compte-rendu · description d'un désordre (définition, qualification, quantification, situation) · commande de travaux · obligation de surveillance et responsabilités. *Pédagogie active : travail sur les supports de surveillance de l'organisme, exercices en conditions réelles sur site et construction par chaque stagiaire de sa propre grille d'observation.*

**Compétences visées :** C01 — vérifier les éléments du bâti et de ses équipements via les rondes de surveillance.

### Description des équipements du logement

2 jours

**Objectifs :** acquérir le vocabulaire technique du second œuvre, reconnaître chaque équipement et revêtement du logement, savoir en expliquer le fonctionnement et l'entretien courant au locataire — y compris son obligation contractuelle — et orienter vers la bonne intervention.

**Contenu :** équipements (plomberie, menuiserie, quincaillerie, électricité, interphone, ventilation) · revêtements (papiers peints, peinture, sols) · pathologies du second œuvre · analyse d'un désordre (constat, essai, diagnostic, urgence, mesure conservatoire) · l'humidité dans le logement (infiltrations, condensations, remontées capillaires, traitements) · les contrats d'entretien. *Pédagogie active : visite d'un logement témoin, manipulation réelle d'équipements et résolution de cas rapportés par les stagiaires.*

**Compétences visées :** C05 — visites-conseils · C07 — expliquer le fonctionnement et l'entretien courant des équipements.

## Contrôle des équipements de sécurité

2 jours

**Objectifs :** localiser tous les organes de sécurité d'une résidence et leurs points sensibles, réaliser les contrôles réglementaires, périodiques et systématiques, réagir efficacement en situation d'urgence (alerte, accès des secours, premiers moyens d'extinction) et installer une culture de prévention incendie sur son site.

**Contenu :** types de contrôles (périodiques, systématiques, réglementaires) · équipements intérieurs (ascenseur, locaux et gaines techniques, électricité) et extérieurs (aires de jeux, clôtures, parkings) · équipements de sécurité incendie : extincteurs, colonnes sèches, skydômes, BAES/BAEH, portes coupe-feu, désenfumage, SSI, plans d'évacuation · triangle et classes de feu, propagation, dangers de la fumée, évacuation et zones de refuge · conseils aux locataires. *Pédagogie active : diagnostic sur photos, ronde de sécurité réalisée en conditions réelles et élaboration d'une grille de contrôle personnalisée.*

**Compétences visées :** C03 — gérer un désordre ou dysfonctionnement (méthode QQOQCP) et déclencher les mesures d'urgence.

## Traitement des réclamations techniques — mise en situation

1 jour

**Objectifs :** conduire l'entretien de recueil d'une réclamation, la qualifier et en identifier la cause, donner au locataire une première réponse fiable, router la demande vers le bon service ou prestataire, puis suivre et contrôler l'intervention jusqu'à sa clôture, y compris en cas de sinistre.

**Contenu :** partage des responsabilités (loi SRU, obligations d'entretien du locataire) · analyse et diagnostic des demandes d'intervention · mesures d'urgence (matérialisation, périmètre de sécurité, condamnation, coupures) · conduite d'entretien et questionnement méthodique · vérification du bien-fondé · dispositifs de suivi et de contrôle · commande d'intervention (rédaction, transmission, relance) · sinistres : typologie, déclarations, convention IRSI, suivi.

**Compétences visées :** C03.

## États des lieux

2 jours

**Objectifs :** maîtriser le cadre légal et la jurisprudence de l'état des lieux, appliquer une méthode de constat rigoureuse et reproductible, qualifier avec justesse équipements et désordres, expliquer sereinement les réparations locatives au locataire et conduire une visite-conseil utile.

**Contenu :** aspects juridiques (caractère obligatoire et contradictoire, EDL par huissier, procuration) · l'EDL comme preuve du bon état et de conformité au décret logement décent · responsabilité du locataire (dégradations, réparations locatives, transformations) · méthodologie du constat (essais, contrôles, transcription, qualification, quantification) · usure normale/anormale, vétusté, indemnités, accords collectifs · rédaction du formulaire · conseils d'entretien pièce par pièce · argumentation avec le locataire · la visite-conseil et l'attitude pédagogique.

**Compétences visées :** C06 — réaliser les états des lieux d'entrée et de sortie sur base juridique.

## Réparations locatives

1 jour

**Objectifs :** comprendre qui doit quoi entre bailleur et locataire, faire la différence entre réparation locative, dégradation et transformation, et savoir l'expliquer simplement et sans conflit au locataire.

**Contenu :** réglementation applicable, distinction charges récupérables / réparations locatives · la preuve : valeur juridique des EDL, absence d'EDL d'entrée, impacts de la loi ALUR · l'imputation au locataire (décret du 26/08/1987) · la facturation et les principes de vétusté · litiges : recouvrement, recours, prévention au niveau de la proximité. *Pédagogie active : construction collective d'un discours commun à tenir auprès des locataires, nourrie d'apports juridiques.*

**Compétences visées :** C03.

## Visite de courtoisie

1 jour

**Objectifs :** faire de la visite de courtoisie un vrai outil de qualité de service : la préparer avec les bonnes informations, la mener avec méthode en représentant l'organisme, répondre aux interrogations du nouvel arrivant et en tirer des actions concrètes d'amélioration de l'accueil.

**Contenu :** enjeux (qualité de service, fidélisation, RGPD : ce qu'on peut dire/écrire) · phase préparatoire (rendez-vous, EDLE, travaux, réclamations en cours) · conduite de la visite (contact, questions, informations, questionnaire de satisfaction, conclusion) · l'après-visite (fiche d'observation, transmission, suivi et relais internes). *Pédagogie active : alternance de méthode et d'entraînements en jeux de rôle filmés et débriefés.*

**Compétences visées :** C15 — accompagner le parcours résidentiel et l'intégration des nouveaux locataires.

## Remise en état du logement à la relocation

2 jours

**Objectifs :** organiser la remise en état d'un logement de la sortie du locataire à la relocation : ordonner les corps d'état, arbitrer entre sécurité, conservation et amélioration, chiffrer les travaux dans le respect des contraintes juridiques et budgétaires, et réduire coûts et délais grâce à la visite-conseil.

**Contenu :** obligations de délivrance (bon état d'usage et de réparation) · diagnostics, logement décent, sécurité · la visite-conseil et le départ du locataire · les priorités de l'organisme (choix techniques, démarche commerciale, charte qualité) · hiérarchisation des travaux (sécurité, hygiène, conservation, améliorations) · commande, suivi et contrôle des travaux.

**Compétences visées :** C03.

## Assurances

1 jour

**Objectifs :** savoir lire un contrat d'assurance (police, garanties, exclusions), comprendre comment se règle un sinistre et comment s'articulent les couvertures du bailleur et du locataire.

**Contenu :** assurance du bailleur et du locataire (obligations légales) · le contrat multirisque habitation (obligations, garanties, règlement des sinistres) · sinistres particuliers : incendie, dégât des eaux, convention IRSI, constat · l'assurance dommage-ouvrage · l'optimisation de la gestion des sinistres.

**Compétences visées :** C17 — s'assurer du respect des engagements mutuels du contrat de location.

## Travaux : suivi et contrôles

1 jour

**Objectifs :** installer un contrôle régulier et documenté de la qualité des interventions : collecter les constats du terrain (délais, qualité, relation aux locataires), valider ou contester la facturation et assurer les premières relances des prestataires.

**Contenu :** la commande des prestations (réglementation, bons, normes de maintenance, prix) · contrôle des travaux (méthodes, fiches de contrôle, analyse, validation de la facturation) · contrôle des factures · critères de satisfaction, relances et pénalités · participation aux cahiers des charges · information des locataires sur les interventions · évaluation de la qualité des fournisseurs.

**Compétences visées :** C04 — commander, contrôler et suivre les travaux des prestataires.

## Concertation : maîtrise d'ouvrage, réhabilitation

1 jour

**Objectifs :** comprendre le vocabulaire et les grandes étapes d'une opération de construction ou de réhabilitation, situer chaque intervenant, et jouer pleinement son rôle d'interface entre le chantier, les équipes de proximité et les locataires.

**Contenu :** les grandes phases d'une opération, maîtrise d'ouvrage vs maîtrise d'œuvre, spécificités du logement social · place et rôle des intervenants · lien avec les gros travaux, marchés et CCTP · déroulement d'une réunion de chantier : remontées d'informations, interface avec les locataires, force de proposition.

**Compétences visées :** C02, C04.

## Habilitation électrique : préparation (B0 / H0)

2 jours

**Objectifs :** reconnaître les situations à risque électrique dans un immeuble, comprendre ce que l'habilitation implique au regard de la norme NF C 18-510, adopter les gestes qui protègent et se préparer à l'obtention du titre correspondant à ses missions.

**Contenu :** notions fondamentales (niveaux de tension, travaux autorisés pour non-électriciens) · risques et accidents électriques (études de cas) · norme NF C 18-510, rôles et responsabilités · pratiques sécurisées : consignation, EPI (gants isolants, chaussures, outils), vérification visuelle des installations · mises en situation et exercices de préparation.

**Compétences visées :** C01, C03.

## Bloc 2 — Entretien courant des parties communes (présentiel)

### Propreté, hygiène et nettoyage

2 jours

**Objectifs :** faire de la propreté un marqueur visible de la qualité de service : choisir le bon produit et le bon matériel pour chaque surface, exécuter un nettoyage efficace en préservant sa santé et l'environnement, entretenir son matériel, tenir ses stocks et évaluer les prestations réalisées.

**Contenu :** notions d'hygiène, de propreté, d'esthétique et de qualité de service · supports, types de salissures et produits adaptés · méthodes de nettoyage · produits (eau, détergents, composition, toxicité, dosage) · matériels (balayage, lavage, décapage, chariots) · nettoyages quotidiens, spéciaux, exceptionnels · conditions de travail (ergonomie, sécurité, protection) · organisation (fréquences, ordre, imprévus) · gestion des stocks. *Pédagogie active : analyse des pratiques de chacun et mises en application réelles sur site.*

**Compétences visées :** C08 — nettoyage avec produits, matériels et EPI adaptés · C09 — dosages et formulations adaptés à chaque surface.

### Contrôle des prestations de nettoyage

1 jour

**Objectifs :** évaluer objectivement une prestation de nettoyage — qu'elle soit réalisée en interne ou par une entreprise — en rendre compte avec des critères mesurables et déclencher les actions correctives adaptées.

**Contenu :** standard professionnel, outils, méthode et fréquences du contrôle, ratios temps/surface · tableaux de bord et critères · le cahier des charges en obligations de résultats · classification des opérations selon salissures et supports · réglementation : produits dangereux, stockage, protection · respect du contrat de prestation : relances, régulation, pénalités. *Pédagogie active : appropriation des outils de contrôle de l'organisme et résolution de cas apportés par les participants.*

**Compétences visées :** C09.

### Développement durable, gestes éco-citoyens et collecte sélective

1 jour

**Objectifs :** comprendre ce qui fait varier les consommations d'énergie d'une résidence, séparer ce qui se corrige par la technique de ce qui relève des comportements, et devenir le premier relais d'information des locataires sur les éco-gestes et le tri.

**Contenu :** culture générale sur l'énergie et ses enjeux (idées reçues vs réalité du terrain, charges collectives) · consommations et coûts : chauffage, eau chaude, éclairage, électroménager · solutions performantes à l'échelle du gardien : enjeux financiers pour la famille, argumentaires techniques, juridiques et économiques · la collecte sélective en habitat collectif : analyse des pratiques, enjeux du territoire. *Pédagogie active : apports illustrés par les données réelles du patrimoine et exercices appliqués aux situations des stagiaires.*

**Compétences visées :** C07, C10, C11, C12, C13, C14 — cycle des déchets, encombrants, règles de dépôt, éco-responsabilité, développement durable.

## Gestes et postures — EPI

1 jour

**Objectifs :** protéger son corps au travail : connaître la réglementation de la manutention manuelle, comprendre ce que coûtent les mauvaises postures et automatiser les gestes qui préviennent accidents et troubles musculo-squelettiques.

**Contenu :** cadre réglementaire et statistiques de la manutention · anatomie (squelette, muscles, colonne vertébrale, disques) · accidents et conséquences (hernie discale, lumbago, sciatique) · bonnes pratiques : typologies de charges, position, équilibre et appuis, travail des jambes, manutention collective · autres risques liés au nettoyage (chimiques, électriques).

**Compétences visées :** C08.

## Bloc 3 — Relation client-locataire et accompagnement (présentiel)

### Accueil quotidien des locataires

1 jour

**Objectifs :** réussir chaque contact avec les habitants, au pied de l'immeuble comme au téléphone : écouter réellement la demande, adapter son discours à son interlocuteur et apporter la bonne information ou la bonne orientation.

**Contenu :** enjeux des situations d'échanges · typologie des situations relationnelles · outils de communication interpersonnelle : écoute active, cadre de référence, questionnement, reformulation · obstacles et objections · attitudes favorisant la dynamique relationnelle · comportements professionnels, obligations de réserve et de discrétion.

**Compétences visées :** C19 — gérer les réclamations avec empathie · C24 — contribuer aux initiatives d'animation locales.

### Accueil commercial — visite de logement

1 jour

**Objectifs :** donner envie d'habiter la résidence : cerner les besoins du candidat, présenter le logement, l'immeuble et le quartier sous leur meilleur jour avec honnêteté, et répondre aux objections avec un argumentaire construit.

**Contenu :** représenter le bailleur · l'accueil commercial dans le logement social (qualité de service, personnalisation) · les phases de l'entretien commercial : préparer, contacter, connaître, convaincre, conclure, conforter · préparation de la visite (état du logement, informations sur le site et le candidat, rendez-vous) · conduite de la visite : présentation, argumentation adaptée, gestion des objections et des rumeurs, alternatives · l'après-visite et le suivi.

**Compétences visées :** C16 — préparer et conduire les visites de logements de manière professionnelle.

### Attributions de logement

1 jour

**Objectifs :** savoir expliquer simplement comment s'attribue un logement social : les règles, les démarches et pièces de la demande, le rôle de la commission d'attribution, les aides mobilisables et le traitement des demandes de mutation.

**Contenu :** les grandes règles du droit des attributions · conditions d'attribution : bénéficiaires, prioritaires, réservataires, plafonds de ressources, solvabilité · aides à l'accès : FSL, Locapass, caution, ASLL · traitement de la demande : numéro unique, dossier, actualisation · fonctionnement des CAL. *Pédagogie active : travail sur les procédures réelles des organismes et partage d'expériences entre pairs.*

**Compétences visées :** C15.

## Le contrat de location et les aspects économiques du bail

2 jours

**Objectifs :** connaître le bail sur le bout des doigts pour en expliquer les engagements réciproques aux locataires, appuyer chaque réponse sur le texte applicable et faire respecter les clauses en expliquant les risques d'un manquement.

**Contenu :** le contenu du bail (obligations, durée, prise d'effet) · situations familiales et conséquences sur le contrat · modifications du bail : transfert, échange · dépôt de garantie · assurance du locataire · congé et préavis · engagement de caution · situations de non-respect (départ furtif, sous-location, résiliation) · règlement intérieur et annexes · focus SLS. *Pédagogie active : décortiquer d'un contrat type et entraînement sur les questions réellement posées par les locataires.*

**Compétences visées :** C17.

## Charges : décrets de 1982 et 2009

1 jour

**Objectifs :** comprendre la mécanique des charges locatives pour en repérer les leviers d'optimisation, cartographier les postes de son patrimoine et bâtir un plan d'action concret.

**Contenu :** dimensions réglementaires : charges récupérables (1982, 2009), jurisprudence, accords collectifs, loi de 1989 · évolutions et dérogations : contrats d'entretien, clés de répartition, provisions, formalisme et délais · relecture des postes de charges : chauffage, eau, ascenseur, entretien, gardiennage · communication et concertation avec les représentants des locataires · méthodologie, audit, plan d'action.

**Compétences visées :** C20 — veiller au respect du bail de façon pédagogique.

## Aides sociales et familiales

1 jour

**Objectifs :** démystifier les aides au logement : comprendre et savoir expliquer leur calcul, appliquer une méthode fiable d'évaluation des ressources et traiter les situations de vie particulières (chômage, séparation, retraite...).

**Contenu :** historique des aides au logement · situations familiales et personnes à charge · base des ressources : revenu net catégoriel, abattements CAF · calculs particuliers : chômage, invalidité, divorce, retraite, évaluation forfaitaire · optimisation de l'APL : attribution des logements, anticipation des évolutions.

**Compétences visées :** C20, C23.

## Précontentieux — impayés locatifs et premières relances

1 jour

**Objectifs :** réagir tôt et juste face à un impayé : en comprendre l'origine et la bonne foi du locataire, maîtriser les étapes de la procédure, faire prendre conscience des conséquences et orienter vers l'aide sociale ou le contentieux selon la situation.

**Contenu :** typologie des locataires en impayés et causes socio-économiques · cadre juridique : résiliation du bail, recouvrement, modes alternatifs · étapes de la procédure et types de relance, importance de la phase amiable et rôle de la proximité · traitement social et administratif de l'impayé · le plan d'apurement : forme, contenu, garanties.

*Pédagogie active : alternance d'apports, d'exercices et de cas réels anonymisés.*

**Compétences visées :** C18 — informer sur les aspects financiers et les aides.

## Troubles de voisinage

2 jours

**Objectifs :** faire la part entre gêne normale et trouble anormal de voisinage, connaître le cadre juridique sur lequel s'appuyer, privilégier la résolution amiable et argumenter à partir des risques réellement encourus par le fauteur.

**Contenu :** obligations de jouissance paisible (bailleur et locataire) · étapes du traitement, de l'amiable au contentieux · typologie et relativité des troubles, inconvénient normal ou anormal · dimensions civiles et pénales, jurisprudence · l'investigation : recueil des faits (plaignant, fauteur), analyse des causes, appréciation de la gravité · moyens d'action de la proximité : rappel du contrat, procédures civiles simplifiées, mise en demeure · relais internes. *Pédagogie active : travail sur le règlement intérieur et les procédures, études de cas vécus et éclairage d'un praticien du contentieux.*

**Compétences visées :** C21 — médiation des conflits de voisinage · C26 — collaboration avec les partenaires.

## Gestion des conflits, médiation et partenariat

2 jours

**Objectifs :** garder le dialogue ouvert en toutes circonstances : détecter le conflit naissant et le désamorcer, en analyser les ressorts, organiser l'échange des points de vue en position de médiateur, reconnaître les situations qui dépassent son rôle et alerter.

**Contenu :** analyse des situations conflictuelles : enjeux, causes, place de l'émotion, comportements difficiles (agressivité, passivité), capacité à refuser · étapes-clés de la négociation : expression des points de vue, écoute et reconnaissance, réponse réaliste, accord · méthode de résolution de problème appliquée aux conflits · comportements à développer : objectifs, stratégie, affirmation, marques d'apaisement · partenaires relais : champ d'intervention, signalement. *Pédagogie active : entraînement intensif par mises en situation et jeux de rôle débriefés.*

**Compétences visées :** C21.

## Communication interculturelle

1 jour

**Objectifs :** lire les situations interculturelles du quotidien sans jugement, comprendre les modes d'habiter de chacun et leurs évolutions possibles, et communiquer de façon à construire la coopération.

**Contenu :** culture d'origine / culture d'accueil, intégration et adaptation · points d'achoppement récurrents : occupation du logement, usage des espaces communs, gestion budgétaire, entretien · codes culturels : valeurs, comportements, gestes · rechercher la coopération, techniques de communication appropriées · gérer stéréotypes et préjugés, tenir compte de ses émotions, tolérer l'ambiguïté.

**Compétences visées :** C19, C23 — adapter sa communication aux publics vulnérables.

## Santé mentale

1 jour

**Objectifs :** reconnaître les manifestations d'un trouble psychique, agir dans les limites de son rôle, savoir vers qui se tourner sur son territoire et ajuster sa communication pour apaiser les situations.

**Contenu :** représentations sur la santé mentale : normal / pathologique, les 3 structures de personnalité · panorama et rôle des acteurs du territoire, rôle du bailleur et ses limites · orientation, information, signalements, modes d'hospitalisation · outils pour agir sur les troubles d'occupation du logement et de voisinage.

**Compétences visées :** C02.

## Comprendre et accompagner les populations fragiles

1 jour

**Objectifs** : être un maillon utile de la chaîne sociale sans en franchir les limites : repérer les signes de fragilité chez les résidents, connaître les relais internes et externes, et adopter la juste posture avec chaque public.

**Contenu** : cadre légal et éthique : vie privée, confidentialité, limites d'intervention, non-discrimination · acteurs du soutien : services internes, CCAS, associations, médiation, santé — quand et comment orienter · publics : personnes à faibles revenus (impayés, FSL), familles monoparentales et nombreuses (surpeuplement), personnes âgées (perte d'autonomie, prévention des chutes, APA), personnes en situation de handicap (accessibilité, MDPH, langage FALC) · savoir poser les limites et dire non. *Pédagogie active* : échanges, quiz d'ancrage et mises en situation, avec évaluation des attentes et des acquis à chaque étape.

**Compétences visées** : C23.

## Valeurs de la République et laïcité

1 jour

**Objectifs** : s'approprier l'histoire et le droit de la laïcité pour qualifier correctement les situations sensibles rencontrées sur le terrain, y répondre avec des arguments solides et tenir une posture de neutralité irréprochable.

**Contenu** : représentations de la laïcité, stéréotypes et idées fausses · histoire de la laïcité en France · approches juridiques : Constitution, loi de 1905, jurisprudence, mission de service public du logement social · diversité des situations : signes religieux, pratiques culturelles, usage des espaces communs · qualités d'un argumentaire · posture et communication favorisant l'appropriation des solutions.

**Compétences visées** : C23, C25.

## Écrits professionnels et déontologie

2 jours

**Objectifs** : écrire vite et juste dans toutes les situations du métier : compte-rendu de constat, note d'information, bon de commande, dépôt de plainte — en respectant les circuits internes et la déontologie professionnelle.

**Contenu** : le constat des désordres : méthode IQQS, objectivité, formalisme, précision · vocabulaire technique, orthographe et syntaxe · les autres écrits : compte-rendu, rapport, note de synthèse, lettre · la rédaction : objet, tri des informations, style clair, plan · adaptation des écrits aux objectifs · diffusion : supports, circuits, traçabilité. *Pédagogie active* : entraînement intensif à la rédaction, notamment de constats, à partir de photos de désordres réels.

**Compétences visées** : C02.

## Fonctionnement social de l'immeuble et du quartier

1 jour

**Objectifs** : comprendre la vie sociale de son immeuble et de son quartier : évolution des besoins des habitants, construction de compromis de cohabitation, contribution éclairée aux attributions et mutations, valorisation de la mixité.

**Contenu** : fonctionnement social d'un immeuble : cohabitation, cultures, générations · parcours résidentiel des familles · relations interculturelles et intergénérationnelles · besoins des habitants et difficultés des familles (emploi, éducation, santé, intégration) · ses propres valeurs : stéréotypes et préjugés · projets de quartier : concertation, gestion urbaine de proximité, animation · partenaires et équipements socio-éducatifs.

**Compétences visées** : C25 — sensibiliser aux règles de vie commune et renforcer le lien social.

## Démarche de Résolution de Problème (DRP)

### Démarche de résolution de problème — méthodologie

6 jours

**Objectifs :** s'approprier une méthode transposable à tout problème du quotidien professionnel : poser le problème et les objectifs, enquêter (entretiens, questionnaires), analyser causes, conséquences et contraintes, puis proposer des solutions réalistes et un plan d'action.

**Contenu :** le travail de recherche personnelle : choix du sujet, limites, étapes · du constat aux propositions · définition du problème : faits, aspects, personnes impliquées · recueil des points de vue et moyens d'investigation · l'entretien d'investigation et le questionnaire (typologie, diffusion, exploitation, enquête terrain) · analyse des causes et conséquences · propositions et préconisations · plan d'action, déroulement, contrôle et évaluation. *Pédagogie active : chaque stagiaire développe son propre sujet tout au long de l'année et le soutient à l'oral devant le jury.*

**Compétences visées :** C03.

### Soutenance DRP

1 jour

**Objectifs :** transformer son travail de recherche en une démonstration convaincante : structurer le dossier, synthétiser, et défendre son analyse à l'écrit comme à l'oral face à un jury de professionnels.

**Contenu :** formulation d'une problématique claire et contextualisée · analyse des causes et plan d'actions réalisable · rédaction d'un document structuré (plan, clarté, illustrations) · préparation à la soutenance orale : argumentation, gestion du temps · techniques d'entretien final : posture professionnelle, écoute active, réponses argumentées.

**Compétences visées :** C20 (dossier) — formaliser et présenter son activité professionnelle.

## Séquences digitales — simulateur du métier

L'élève évolue dans une résidence virtuelle et y réalise les actions et formalités administratives du quotidien (MES : mises en situation). Chaque action est évaluée pour vérifier les compétences acquises.

### Niveau 1 — propreté et nettoyage

1 jour

MES 09 produits de nettoyage · MES 05 matériels · MES 16 dosage des produits · MES 06 salissures et supports · MES 15 techniques · MES 10 organisation · MES 24 risques et prévention.

### Niveau 2 — surveillance technique

1 jour

MES 01 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.

### Niveau 3 — gestion locative

1 jour

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.

## Niveau 4 — relation aux habitants

1 jour

MES 30 occupation des parties communes · MES 03/04 troubles de voisinage (plaignant / fauteur) · MES 32 activité professionnelle dans les caves · MES 28 palier encombré · MES 45 demandes diverses · MES 21 communication interculturelle.

## Niveau 5 — sécurité et cadre de vie

1,5 jour

MES 23 aire de jeux et surveillance du site · MES 13/17 rondes de sécurité incendie (1<sup>er</sup> et 2<sup>e</sup> parties) · MES 11 gestion des encombrants · MES 12 gestion des épaves · MES 18 encombrement d'un balcon · MES 02 accès pompier · MES 19 transformation ou aménagement · MES 27 sinistres, conduites à tenir.

## Révisions

2 jours

13 exercices de vocabulaire technique (VT01 à VT15 : portes, fenêtres, quincaillerie, chauffage, ventilation, électricité, revêtements...) et révisions générales dans le simulateur.

# Modules d'auto-apprentissage (e-learning)

## Bloc 1 · Bâti et parties communes

0,5 jour

7 modules : surveillance du patrimoine (désordres, clos et couvert, loi Mermaz) · infrastructure des bâtiments (fondations, désordres structurels) · murs et matériaux · la toiture (charpente, toitures-terrasses, évacuation des eaux) · façades (balcons, garde-corps, fissures) · isolation thermique (ponts thermiques, DPE) · gestion de l'eau (réseaux, compteurs, fuites).

Compétences visées : C01, C04.

## Bloc 1 · Équipements du logement

0,5 jour

13 modules : parties privatives · sols (classement UPEC, résistance au feu) · murs et revêtements · alimentation en eau · robinetterie · siphons · WC · électricité (norme NFC 15-100, protections, mise à la terre) · gaz (risques, bons gestes) · ventilation (VMC simple et double flux) · fenêtres et volets · portes et serrures · escaliers.

Compétences visées : C05, C07.

## Bloc 1 · Sécurité du patrimoine

0,5 jour

13 modules : responsabilités du bailleur social · risque incendie (triangle du feu, arrêté du 31/01/1986, registre de sécurité) · extincteurs · BAES · trappes de désenfumage · autres installations (colonnes sèches, portes coupe-feu, DAAF) · ascenseurs · risque amiante (DTA, VLEP) · plomb (saturnisme, diagnostics) · parkings · parties communes et extérieurs · énergie et fluides · les rondes de sécurité et leurs fréquences réglementaires.

Compétences visées : C01.

## Bloc 1 • État des lieux

0,5 jour

4 modules : définition et enjeux (EDE/EDS, EDL contradictoire) · identifier et qualifier les désordres (usure normale, vétusté, grille de vétusté) · méthodologie du constat pas à pas (outils, ordre d'observation, style télégraphique, rédaction opposable) · cadre juridique (loi de 1989, Code civil art. 1730-1731, valeur probante, rôle de l'huissier).

Compétences visées : C05, C06.

## Bloc 3 • Charges locatives

3,5 heures

10 modules : principes et définitions (article 23 loi 1989, L.442-3 CCH) · liste et cadre juridique (décret du 09/11/1982, 8 postes) · références légales · charges vs réparations locatives (décret du 26/08/1987) · frais de personnel (75 % / 40 % / 100 %) · régularisation annuelle et clés de répartition · contrôle et vérification (justificatifs, prescription de 3 ans) · gestion transparente · jurisprudence et cas limites · quiz de validation.

Compétences visées : C17.

## Bloc 3 • Contrat de location

0,5 jour

10 modules : le bail HLM (mentions obligatoires, clauses interdites) · résiliation et perte du droit au maintien · dépôt de garantie et cautionnement · solidarité et cotitularité (époux, PACS, concubins, loi ELAN) · transfert de bail · obligations du locataire · obligations du bailleur (logement décent, diagnostics) · fin du bail et préavis · décès du locataire · cas pratiques et jurisprudence.

Compétences visées : C17.

## Bloc 3 • Attributions

3,5 heures

9 séquences : grands principes de l'attribution (CCH, quotas, réservataires) · publics bénéficiaires · enregistrement de la demande (SNE, CERFA) · instruction (ressources, surclassement, justificatifs) · la CALEOL · publics prioritaires et procédure DALO (lois ELAN, 3DS) · points de vigilance · outils et ressources · évaluation.

Compétences visées : C15.

## Bloc 3 • Copropriété

0,5 jour

Fondamentaux de la copropriété : acteurs, gouvernance, fonctionnement · chaînes d'intervention (sinistres, entretien, travaux) · solliciter les bons acteurs, travailler avec un syndic · expliquer le fonctionnement aux habitants, gérer les conflits locataire/propriétaire · 4 enquêtes en immersion dans une résidence virtuelle (sinistre, mobilisation des acteurs, projet de service, trouble de voisinage).

Compétences visées : C22 — participer à la gestion de la copropriété.

## Bloc 3 • Écrits professionnels

0,3 jour

Les composants d'une communication écrite efficace · transmettre des informations montantes et descendantes · les différents écrits professionnels · la diffusion de l'information · exercices et mises en situation.

Compétences visées : C02.

## Logement social et métier du gardien

0,5 jour

Histoire et références culturelles du logement social · organisation du secteur et partenaires · fonctionnement, types et gouvernance des organismes · vue d'ensemble des métiers via cas concrets et témoignages · le lien entre son métier et les missions de l'organisme · évolutions récentes du secteur et impact sur les pratiques.

## Sanction de la formation

Études de cas écrites et épreuves pratiques pour chacun des trois blocs (2 jours d'examens)  
+ soutenance de la DRP devant un jury de professionnels du logement. La validation des trois blocs entraîne la délivrance du titre « Gardien d'immeubles » (RNCP 40892, niveau 3).  
Renseignements : [contact@academiedesgardiens.fr](mailto:contact@academiedesgardiens.fr)



L'académie des gardiens — SASU au capital de 1 000 € · SIREN 105 415 293 · RCS Paris · NAF 85.59A · 198 avenue de France, 75013 Paris.  
Formation préparant au titre « Gardien d'immeubles » RNCP 40892, niveau 3 (CAP/BEP), enregistré le 24 juin 2025 (échéance 25 juin 2030).