



# CHARGÉ(E) DE GESTION LOCATIVE SOCIALE

EN COURS D'ENREGISTREMENT AU RNCP

Pour faire face aux mutations sociales, culturelles et financières des locataires, les bailleurs sociaux ont mis en place une politique de gestion sociale et administrative plus centrée sur la connaissance des clients. Ainsi le métier d'agent de gestion locative a évolué vers celui de "chargé de clientèle".

Depuis la demande de logement et jusqu'au départ du locataire, parfois au-delà, le chargé de clientèle assure, dans un souci de qualité de service rendu, l'accompagnement du client-locataire aussi bien dans ses démarches quotidiennes que dans la régulation des incidents. Ce métier, en constante évolution, notamment sur le plan juridique (accession, mobilité résidentielle, application du SLS...), requiert l'actualisation des connaissances et l'appropriation d'une démarche d'analyse permettant d'adapter ses réponses aux multiples situations rencontrées.

## 38 JOURS PARCOURS COMPLET VISANT LA CERTIFICATION

<b>GESTION DES ATTRIBUTIONS</b> .....	Animation d'une équipe de terrain. Gestion des plannings et des priorités, délégation et reporting. Conduite des entretiens annuels d'évaluation. Participation et conduite de réunion. <b>6 j</b>
<b>GESTION DU BAIL</b> .....	Contrat de location. Aspects économiques du bail. Les assurances. Impayés locatifs. Troubles de voisinage. Gestion de copropriétés. Les baux commerciaux. <b>11 j</b>
<b>LES HABITANTS</b> .....	Accueil quotidien. Accueil commercial et visite de logement. Fonctionnement social d'un immeuble et d'un quartier. Gestion des conflits. <b>9 j</b>
<b>DÉVELOPPEMENT PERSONNEL</b> .....	Le métier de chargé de clientèle. Cadre institutionnel et juridique du logement social. Démarche de résolution de problème. Écrits professionnels et déontologie. Organisation du travail, gestion des priorités. <b>10 j</b>
<b>ÉVALUATION</b> .....	Épreuves théoriques, pratiques. Épreuves orales devant le jury. <b>2 j</b>

---

Certification par la VAE : Validation et accompagnement (24 heures)

---



Pour tous renseignements et inscriptions, contacter  
**Lauriane LAVERNHE** T 01 41 83 23 92 M lauriane.lavernhe@afpols.fr