



## PARCOURS CERTIFIANTS



**CHARGÉ.E  
D'ACCUEIL  
EN HABITAT  
SOCIAL**



Ce titre est enregistré au RNCP, niveau 4

**afpols**  
INNOVER ENSEMBLE

**em  
is**  
ECOLE  
DES METIERS  
DE L'IMMOBILIER  
SOCIAL

La filière  
certifications  
de l'afpols

# QU'EST-CE QU'UNE CERTIFICATION ?



Une certification est la reconnaissance par un titre ou un diplôme d'un savoir-faire et de compétences propres à un métier.

Certification préparée grâce à un parcours de formation

Certification préparée grâce à une VAE

**DES COMPÉTENCES  
MÉTIERS À VALIDER  
PAR LE BIAIS D'UN EXAMEN**

Réalisation par blocs uniquement

Réalisation de la certification complète

## POURQUOI OPTER POUR UNE CERTIFICATION ?



### POUR LE/LA COLLABORATEUR/TRICE

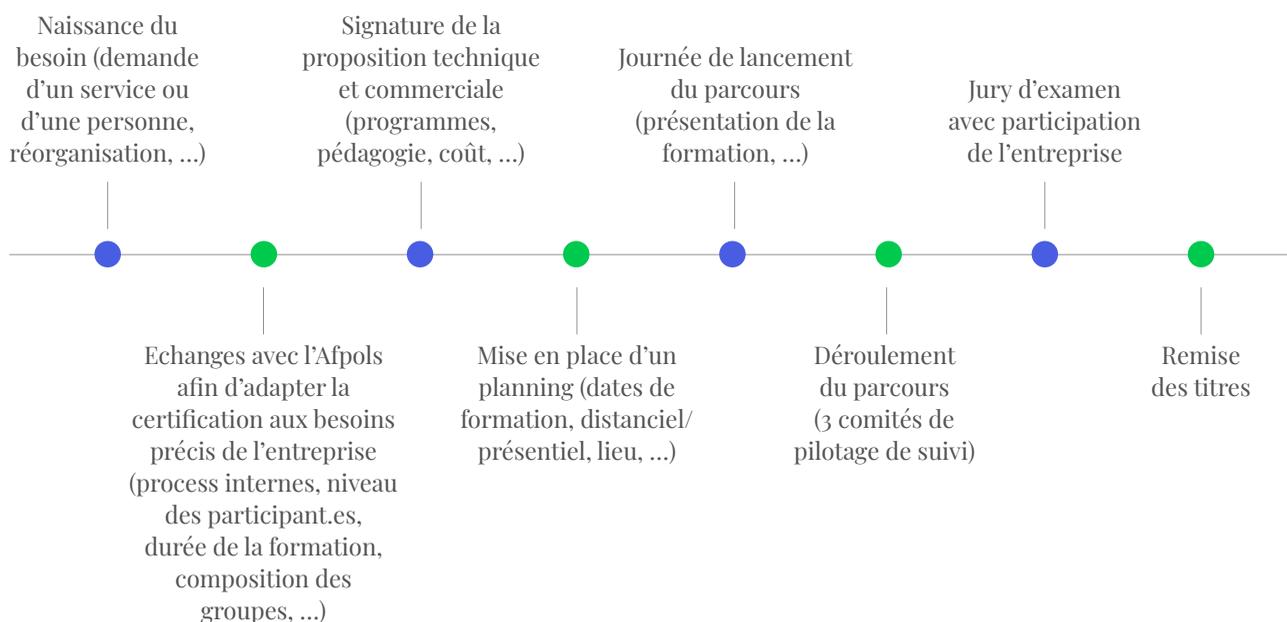
- Accompagner une prise de poste
- Se former - Monter en compétence
- Valider officiellement ses acquis
- Avoir une équivalence bac +
- Actualiser ses connaissances



### POUR L'ENTREPRISE

- Accompagner une réorganisation
- Soutenir l'évolution d'un.e collaborateur.trice
- Harmoniser les compétences d'une équipe ou d'un métier
- Reconnaître et mettre en valeur les savoir-faire de ses équipes
- Réduire le turn over
- Souder une équipe

# COMMENT FONCTIONNE UNE CERTIFICATION ?



## COMMENT FINANCER UNE CERTIFICATION ?



PRO A



CPF



AGEFIPH



FSE



CPF DE TRANSITION  
PROFESSIONNELLE



FONDS  
PROPRES

# POURQUOI CHOISIR UNE CERTIFICATION AFPOLS ?



## UNE FORMATION INDIVIDUALISÉE

La réalisation d'une Démarche de Résolution de Problème (DRP) permet de mettre en application les enseignements dès le début de la formation, sur une problématique propre à chaque stagiaire.

## UNE FORMATION PROFESSIONNELLE

Les enseignements sont pragmatiques et issus du terrain, afin de coller à la réalité que rencontrent tous les jours les stagiaires.

## LES CERTIFICATIONS AFPOLS SONT ENREGISTRÉES AU RNCP (RÉPERTOIRE NATIONAL DES CERTIFICATION PROFESSIONNELLES)

Ce qui permet une reconnaissance officielle du titre aussi bien au sein des bailleurs que sur tout autre secteur d'activité. Le stagiaire obtient une équivalence bac + ...

## BÉNÉFICIEZ DE L'EXPÉRIENCE DE L'AFPOLS

L'Afpols c'est **50 ans d'existence**, **350 certifiés**  
**et 17 000 stagiaires formés par an.**



**CONTACTEZ-NOUS POUR EN SAVOIR PLUS**  
[certification.emis@afpols.fr](mailto:certification.emis@afpols.fr)

# EXEMPLE D'UN PARCOURS COMPLET



## LES INTITULÉS

Ouverture : Accueillir et informer le candidat au logement social + demande de logement

**1 jour**

Efool's

Le logement et ses équipements

Le bâtiment et son environnement

La sécurité du patrimoine

La vie du contrat de location

Tour d'horizon des charges récupérables

**2,5 jours**

Dysfonctionnements et pathologies des éléments d'équipement du logement. Vocabulaire technique du logement

**2 jours**

DRP : Méthodologie Démarche de Résolution de Problème. 1<sup>ère</sup> partie

**1 jour**

Troubles locatifs : Signalements et Déontologie

**1 jour**

Accueil physique et téléphonique

**1 jour**

Communication écrite appliquée (orthographe / rédaction + main courante)

**1 jour**

Gestion des situations relationnelles délicates et/ou difficiles - Signalements

**2 jours**

DRP : Méthodologie Démarche de Résolution de Problème - 2<sup>ème</sup> partie

**1 jour**

Récupérable et non récupérable notions (décret et loi)

**1 jour**

Traitement doléances de 1<sup>er</sup> niveau et utilisation du mémo - mise en situation

**1 jour**

DRP : Méthodologie Démarche de Résolution de Problème. 3<sup>ème</sup> partie

**1 jour**

Traitement des réclamations gestion locative : attribution / contrat de location/APL/ Congés/échange/mutation

...  
**1 jour**

Traitement des réclamations gestion locative : augmentation de loyer/SLS/Règlement de loyer/Précontentieux - contentieux

**1 jour**

Traitement des réclamations gestion locative : copropriété / charges/eau

**1 jour**

Gestion du temps et des priorités. Interface avec le back office

**1 jours**

Traitement des réclamations techniques : Pré diag /contrat de prestataire/ copro...

**2 jours**

Gestion du stress

**2 jours**

Sinistres 1<sup>er</sup> niveau de réponse et mises en situation

**1 jour**

DRP : Méthodologie Démarche de Résolution de Problème. 4<sup>ème</sup> partie

**1 jour**

Coproxi

**0,5 jour**

Examen : Epreuves écrites

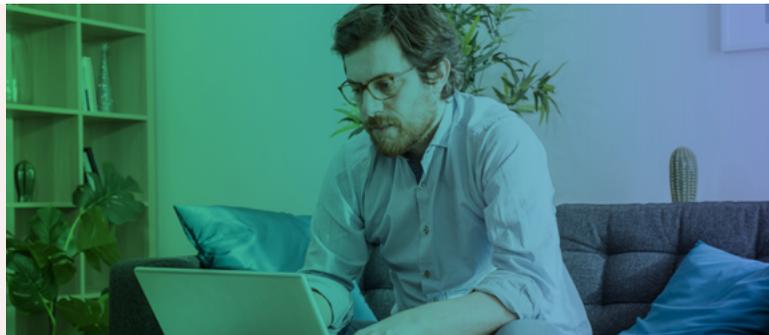
**1 jour**

Examen : Epreuves orales

**1 jour**

**DURÉE TOTALE : 28 jours**

# CHOISIR LA CERTIFICATION PAR BLOC DE COMPÉTENCES



C'est vous permettre d'obtenir la certification à votre rythme,  
bloc par bloc, dans la temporalité qui vous convient.



## **1. ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE DANS LE LOGEMENT SOCIAL**

Accueil physique et téléphonique des futurs locataires et clients locataires en ayant la posture professionnelle



## **2. TRAITEMENT DES DOLÉANCES ADMINISTRATIVES, TECHNIQUES OU SOCIALES AU SEIN D'UN BAILLEUR SOCIAL**

Apporter un premier niveau de réponse suite aux sollicitations des clients locataires.



## **3. ENREGISTREMENT DES DEMANDES DE LOGEMENT SOCIAL**

Appréhension du Montage de dossier de demande de logement et enregistrement des demandes



## **4. ASSISTANAT DE L'AGENCE OU DU SIÈGE D'UN BAILLEUR SOCIAL**

Gestion administrative et logistique d'une agence



**CONTACTEZ-NOUS POUR EN SAVOIR PLUS**  
[certification.emis@afpols.fr](mailto:certification.emis@afpols.fr)

# EXEMPLE D'UN PARCOURS MIS EN ŒUVRE PAR BLOCS



## 1. ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE DANS LE LOGEMENT SOCIAL

### MODULE

**DURÉE : 7,5 JOURS**

Gestion des situations relationnelles délicates et/ou difficiles Signalements	1 jour
Gestion du stress	2 jours
Accueil physique et téléphonique	1 jour
Gestion des situations relationnelles délicates et/ou difficiles Signalements	2 jours
Sinistres 1 <sup>er</sup> niveau de réponse et mises en situation	1 jour

---

**Évaluation Bloc 1** ..... 0,5 jour



## 2. TRAITEMENT DES DOLÉANCES ADMINISTRATIVES, TECHNIQUES OU SOCIALES AU SEIN D'UN BAILLEUR SOCIAL

### MODULE

**DURÉE : 8,5 JOURS**

Troubles locatifs - Signalements et Déontologie	1 jour
Récupérable et non récupérable (décret et loi)	1 jour
Traitement doléances de 1er niveau et utilisation du mémo - mise en situation	1 jour
Traitement des réclamations gestion locative : attribution / contrat de location/APL/Congés/échange/mutation	1 jour
Traitement des réclamations gestion locative : augmentation de loyer/SLS/Règlement de loyer/Précontentieux – contentieux	1 jour
Traitement des réclamations gestion locative : copropriété /charges/eau	1 jour
Traitement des réclamations techniques : Pré diag /contrat de prestataire/ copro	2 jours

---

**Évaluation Bloc 2** ..... 0,5 jour

# EXEMPLE D'UN PARCOURS MIS EN ŒUVRE PAR BLOCS



## 3. ENREGISTREMENT DES DEMANDES DE LOGEMENT SOCIAL

MODULE

DURÉE : 1,5 JOURS

Accueillir et informer le candidat ..... 1 jour  
au logement social  
+ demande de logement

---

Évaluation Bloc 3 ..... 0,5 jour



## 4. ASSISTANAT DE L'AGENCE OU DU SIÈGE D'UN bailleur social

MODULE

DURÉE : 2,5 JOURS

Communication écrite appliquée ..... 1 jour  
(orthographe / rédaction  
+ main courante)

Gestion du temps et des priorités. .... 1 jour  
Interface avec le back office

---

Évaluation Bloc 4 ..... 0,5 jour



**CONTACTEZ-NOUS POUR EN SAVOIR PLUS**  
[certification.emis@afpols.fr](mailto:certification.emis@afpols.fr)

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTION FORMATION VAE**  
[vae@afpols.fr](mailto:vae@afpols.fr)