

Technicien(ne) de Patrimoine

em
is
ECOLE
DES METIERS
DE L'IMMOBILIER
SOCIAL

La filière
certifications
de l'afpols

L'afpols conçoit et met en œuvre depuis plus de 20 ans des cycles de formations qualifiantes pour répondre aux besoins de professionnaliser les acteurs du secteur de l'habitat social.

Ces parcours, centrés sur les activités cœur de métier, constituent une réponse adaptée aux spécificités du secteur et offrent à chacun la possibilité de conforter son projet personnel et professionnel.

Cette filière de certifications est :

- pilotée par une instance issue du Conseil d'Orientation et de Perfectionnement de l'afpols,
- portée par "l'émis" – Ecole des Métiers de l'Immobilier Social,
- animée par une équipe dédiée.

L'émis, a donc pour objet d'accompagner des individus et des entreprises dans le développement et la validation des compétences mobilisées par les métiers de l'habitat social.

L'école s'adresse :

- aux salariés en poste qui souhaitent acquérir, actualiser ou développer de nouvelles compétences - période de professionnalisation, DIF, CIF,
- aux salariés en mobilité et/ou évolution professionnelle,
- aux entreprises qui souhaitent accompagner leurs projets de réorganisation – remobilisation des salariés, harmonisation des pratiques, reclassement,
- aux salariés recrutés dans le cadre d'un contrat de professionnalisation,
- aux demandeurs d'emploi qui souhaitent rejoindre le secteur,
- aux salariés qui souhaitent valider leur expérience par la VAE

Les parcours certifiants



Accès à une certification

Pour chaque métier, nous avons défini, à partir d'un référentiel d'activités et de compétences, un parcours de formation centré sur les situations professionnelles. L'évaluation de ces compétences permet l'obtention d'une certification. L'enregistrement de ces certifications au RNCP¹, confère une dimension nationale au titre présenté et valide un niveau. La filière dispose à ce jour de 2 titres enregistrés – Gardien d'Immeubles, niveau V et Responsable de Site, niveau III.

Pour les autres métiers, la demande d'enregistrement au RNCP sera déposée à l'issue de la phase expérimentale (3 promotions).

Les participants qui composent les groupes pilotes, et s'ils sont reçus à l'examen, pourront ainsi, une fois le titre enregistré au RNCP, se voir remettre le titre correspondant.

Organisation pédagogique

Chaque parcours est centré sur l'apport des connaissances et savoir-faire indispensables à l'exercice de métier.

Parallèlement à des modules d'apports de connaissances, ces formations s'appuient sur des échanges avec des praticiens, des témoignages, des exercices pratiques sous forme d'ateliers, d'études de cas et/ou de visites de sites.

L'alternance de phases théoriques et pratiques, privilégiant une approche par centre d'intérêt, permet de fonder les apprentissages sur une analyse collective des pratiques de chacun. Cette succession d'allers et retours entre le travail théorique et les situations concrètes, contribue à ce qu'ils s'enrichissent mutuellement.

L'équipe d'intervenants conjugue trois qualités essentielles : expertise professionnelle, connaissance du milieu professionnel et efficacité pédagogique.

¹ Répertoire National des Certifications Professionnelles

Accompagner les projets des entreprises

L'émis accompagne les projets des organismes en personnalisant les cycles de formation aux enjeux et modes d'organisation des entreprises. La réforme du système de formation professionnelle engagée par la loi du 4 mai 2004, "se former tout au long de sa vie", a mis en place deux dispositifs destinés à qualifier les salariés, en poste ou recrutés : les périodes et les contrats de professionnalisation.

Elle a conduit les branches professionnelles de l'habitat social à conclure des accords où la maîtrise d'ouvrage et la gestion de proximité sont identifiées comme des thèmes prioritaires et leurs acteurs comme des métiers-cibles. Cette politique de développement des compétences et des qualifications de l'ensemble des salariés donne aux entreprises les moyens de faire face aux changements à venir, qu'ils résultent de l'évolution démographique, de l'évolution de l'environnement ou de l'évolution des métiers et de leurs modes d'organisation.

Favoriser l'évolution des personnels en poste : les périodes de professionnalisation

Destinées à "favoriser par des actions de formation le maintien dans l'emploi ou l'évolution dans l'entreprise de salariés en contrat à durée indéterminée", les périodes de professionnalisation s'adressent :

- à des salariés en poste dont les compétences évoluent pour un maintien dans l'emploi ou une mobilité dans l'entreprise
- à des salariés récemment recrutés qui souhaitent adapter leur parcours initial aux spécificités du logement social.

Ce dispositif place le salarié au cœur de son projet professionnel. Les contenus et objectifs des périodes de professionnalisation sont définis en tenant compte de ses acquis et constituent un parcours personnalisé d'évolution ou d'intégration dans l'entreprise.

Faire face aux difficultés actuelles de recrutement : les contrats de professionnalisation.

Axe prioritaire des accords de branches, les contrats de professionnalisation tendent à favoriser l'accès à l'emploi des jeunes ou demandeurs d'emploi en voie de qualification. Ces contrats associent, en alternance, des actions d'évaluation, d'accompagnement, de formation et l'exercice en entreprise d'une ou plusieurs activités professionnelles.

L'émis organise des cycles de formation et propose une alternance cohérente en fonction des projets d'embauche. La durée de la formation est au minimum de 150 heures, elle peut varier entre 15 % à 25 %, voire plus, de la durée totale du contrat qui ne peut excéder 24 mois.

Financement

Les périodes et les contrats de professionnalisation font l'objet d'une prise en charge. Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez renseigner auprès de votre OPCA.



Technicien(ne) de Patrimoine

Enjeux

Le technicien de patrimoine est chargé d'apprécier l'état technique d'un patrimoine et de maintenir ou développer la valeur locative sur un territoire donné. Il déclenche les interventions et travaux nécessaires, en assure le suivi et le contrôle dans le cadre d'un budget parfois tendu. Il intervient, dans le cadre de la qualité de service rendu, en prenant en compte les attentes des habitants, et dans la logique des objectifs patrimoniaux et des contraintes économiques de son entreprise.

Il réalise le diagnostic des désordres et dysfonctionnements techniques, intervient dans le cadre des investissements GE/GEP, commande et suit les travaux en prenant en compte les garanties en cours et le contenu des marchés avec les prestataires.

Il intègre dans ses activités les logiques de maintenance préventive et maintenance curative, le développement durable, et les conseils d'utilisation et d'entretien du logement et des parties communes.

Il assure la sécurité des installations et équipements de l'immeuble, déclenche les interventions d'urgence.

Parfois, il peut être impliqué dans le suivi des opérations de réhabilitation ou de rénovation urbaine et tenir, à ce titre, un rôle d'informations sur les travaux réalisés et de conseils aux habitants.

Réalisation

Le cycle est proposé en inter-entreprises dans nos Centres de Formation à Pantin ou à Lyon. Il peut également être réalisé en inter au niveau régional ou en intra-entreprise (nous contacter pour tout renseignement complémentaire).

Public

Techniciens de patrimoine récemment en poste ou recrutés dans le cadre d'un contrat de professionnalisation ou futurs techniciens de patrimoine en mobilité professionnelle.

Objectifs généraux du cycle

- ▶ Accompagner les participants dans l'appropriation des réalités de leur métier,
- ▶ Acquérir les compétences, outils et méthodes mobilisés par le métier,
- ▶ Identifier les procédures, les relais, les outils et les personnes ressources de l'entreprise ou de l'extérieur,
- ▶ Donner du sens à ce métier dans le cadre des enjeux et des objectifs définis par l'entreprise et des missions du secteur professionnel,
- ▶ Favoriser la constitution d'une équipe solidaire et constructive, en s'appuyant sur des connaissances et des méthodes de travail communes,
- ▶ Valoriser l'acquisition de nouvelles compétences des participants par l'évaluation et la validation des acquis.

Axes de formation

Le cycle, d'une durée de 39 jours dont deux jours d'examen, s'articule à partir de ces objectifs autour de 4 axes :

Environnement professionnel	2 jours
Organisation de la maintenance	18 jours
Technique	10 jours
Sécurité du patrimoine	7 jours

ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

2 jours

Module 1

Le secteur du logement social (1j)

Objectifs

- développer une culture professionnelle et situer sa fonction dans le cadre général du logement social
- évolution du produit logement, financements, projets patrimoniaux
- identifier les acteurs du mouvement Hlm
- situer son métier et le fonctionnement des quartiers dans l'histoire du logement social

Contenu

- missions du logement social dans un contexte de changement
- la politique de la ville et ses conséquences
- les organismes et la construction Hlm
- la gestion technique et ses enjeux

Module 2

Le métier de technicien de patrimoine (1j)

Objectifs

- analyser ses tâches et fonctions dans les logiques de l'entreprise
- évaluer l'écart entre ses capacités et les compétences requises par le métier
- analyser la place et les enjeux de la maintenance dans les stratégies de l'entreprise

Contenu

- les axes du métier : les logiques d'intervention, les spécificités du métier, la polyvalence
- les compétences requises : tâches, fonctions, missions, métier, connaissances, comportements à tenir
- l'évolution du métier : la place du technicien de patrimoine dans l'entreprise, dans le quartier
- l'entretien courant, la maintenance, les immobilisations
- le lien en la maîtrise d'ouvrage et la gestion locative



ORGANISATION DE LA MAINTENANCE

18 jours

Module 3

Organisation, contrôle et suivi de la maintenance (2j)

Objectifs

- › situer la maintenance, ses enjeux, ses contraintes
- › connaître et maîtriser les différentes procédures d'achat
- › identifier des méthodes de prévision de la maintenance
- › gérer les entreprises et leurs réalisations
- › mettre en place des tableaux de bord

Contenu

- › la maintenance, ses enjeux, ses contraintes
- › les différentes procédures d'achat de prestations
- › méthodes de prévision de la maintenance
- › les tableaux de bord : contrôle et suivi

Module 4

Maintenance du patrimoine et Développement Durable (2j)

Objectifs

- › situer le développement durable et ses principales applications
- › repérer les travaux et les actions à mener pour les rendre "durables"
- › évaluer ses actions dans le cadre du développement durable
- › présenter et justifier ses choix

Contenu

- › le développement durable : généralités sur le développement durable, gaz à effet de serre (GES), empreinte carbone, énergie primaire, air, eau, déchets
- › la maintenance : énergie et économie, travaux et durabilité, achats produits et prestations durables, poser un diagnostic "développement durable", présenter, justifier une action



Module 5

Contrats de prestations (2j)

Objectifs

- › étudier et analyser les contrats existant dans les organismes
- › respecter les obligations juridiques du bailleur et du prestataire
- › identifier les principaux aspects juridiques de la contractualisation
- › rédiger un contrat de maintenance conformément aux résultats attendus
- › maîtriser la gestion, le contrôle et le suivi des prestations

Contenu

- › analyse des contrats existants
- › nature et portée juridique d'un contrat, rédaction, renouvellement
- › les obligations juridiques du bailleur et du prestataire
- › gestion, contrôle et suivi des prestations
- › démarche qualité et instruments de mise en œuvre
- › indicateurs Qualité : définition, caractéristiques, tableau de bord Qualité



Module 6

Mise en place de l'entretien prévisionnel (2j)

Objectifs

- › déterminer les outils et les méthodes pour :
- › réunir et synthétiser les informations nécessaires en vue du Plan d'Entretien
- › assurer le suivi de gestion

Contenu

- › les enjeux : sécurité, valorisation et pérennité, qualité de service, financiers
- › maintenance préventive, maintenance curative
- › principales règles comptables
- › Plan d'Entretien : diagnostic d'un immeuble, résultats, mise à jour des données



Module 7

De la maîtrise d'ouvrage à la gestion patrimoniale et locative (3j)

Objectifs

- › comprendre le métier et les contraintes des autres services pour les transformer en données permettant d'avoir un projet commun
- › appréhender la relation client/fournisseurs interne et les clés pour la mettre en place
- › définir un vocabulaire commun, des outils de présentation multiculturel (activités), mettre en place une planification des points d'arrêt, d'échange et d'enseignements
- › passer en revue des moments de prévention
- › passer en revue des outils de prévention de gestion future

Contenu

- › les métiers de l'organisme et les relations inter-métiers
- › du métier de "construire" au métier de "gérer"
- › le dossier assurances
- › conseils d'utilisation et d'entretien du logement

Module 8

Assurances (2j)

Objectifs

- › identifier les principaux mécanismes de l'assurance
- › utiliser les mécanismes de l'assurance afin d'optimiser les relations entre le locataire, les intervenants internes à l'organisme et l'assureur
- › conduire efficacement un dossier d'assurance de son point de départ à sa clôture afin d'optimiser les délais et les coûts

Contenu

- › l'environnement de l'assurance
- › les mécanismes du contrat d'assurance
- › l'étude des garanties des contrats d'assurances
- › les dommages relevant de la multirisque de ceux relevant de la Dommage Ouvrage
- › aborder les situations difficiles avec les locataires, les experts et les assureurs, en associant les techniques de négociation et celles du comportement



Module 9

Les étapes de la remise en état du logement dans le processus de relocation (2j)

Objectifs

- › travailler le plus en amont possible afin de permettre à un nouveau client de rentrer dans un logement répondant aux critères de qualité définis par l'organisme
- › faciliter le départ du locataire sortant
- › valider, dans de bonnes conditions, l'installation du locataire-entrant dans le logement
- › optimiser les budgets de remise en état des logements

Contenu

- › les obligations de délivrance du logement
- › les étapes REL et les priorités de l'organisme
- › la hiérarchisation des travaux
- › les budgets de remise en état, les travaux
- › la communication auprès du locataire entrant



Module 10

Gestion du budget entretien (2j)

Objectifs

- › savoir élaborer, négocier, gérer et maîtriser son budget
- › utiliser les outils de gestion "maison" ou en créer pour répondre à des besoins spécifiques
- › rendre compte périodiquement du suivi
- › interpréter les écarts et engager des actions correctives

Contenu

- › notion de budget, répartition des sommes en grands domaines
- › suivi et maîtrise de la consommation budgétaire
- › élaboration et négociation du budget

Module 11

Les marchés de travaux, fournitures et services (1j)

Objectifs

- › se repérer dans les textes actuellement en vigueur
- › cerner les difficultés que ces textes soulèvent et y apporter des réponses
- › maîtriser les procédures de passation et d'exécution des marchés

Contenu

- › le cadre des marchés, les différents types
- › les modalités de mise en concurrence, la passation
- › le contenu des marchés
- › les critères de sélection
- › l'exécution du marché



TECHNIQUE

10 jours

Module 12

Diagnostics et pathologies du bâtiment (4j)

Objectifs

- maîtriser les techniques de construction
- connaître les pathologies dans les bâtiments
- poser un diagnostic, présenter et justifier ses analyses
- définir les actions à entreprendre : commande de travaux, actions des locataires, appel à l'assurance ...

Contenu

- la sinistralité, les garanties
- la législation, les obligations du propriétaire
- les acteurs de la construction
- les charges et sollicitations de base du bâtiment : sols et fondations, structures et façades, terrasses et toitures, fenêtres
- l'eau dans le bâtiment : remontées capillaires, infiltrations, condensation
- ventilation et thermique du bâtiment
- électricité, plomberie-chauffage
- plâtrerie et revêtements de sols et murs

Module 13

Gestion des exploitations de chauffage, obligations et contraintes techniques (2j)

Objectifs

- choisir les contrats d'exploitation adaptés aux situations
- apprécier le fonctionnement des installations
- proposer ou discuter les options de modernisation des installations énergétiques
- inscrire la gestion des installations dans les plans d'entretien prévisionnel

Contenu

- acheter l'énergie et les prestations
- contrats d'exploitation adaptés aux situations
- fonctionnement des installations thermiques : énergies, types de chauffage, déperditions et besoins, régulation, organes de réglage, production d'eau chaude sanitaire
- modernisation des installations énergétiques
- gestion des installations dans les plans d'entretien
- suivi et contrôle : relevés, mesures et analyses, analyse des résultats, prévision des travaux, investissements, charges locatives, récupérabilité



Module 14

Gestion d'un parc ascenseurs : obligations, outils et procédures (2j)

Objectifs

- › identifier la situation actuelle des contrats pour éventuellement les faire évoluer
- › définir une obligation de résultat
- › repérer les différents types d'informations à recueillir
- › identifier comment agir avant incident, pendant et après
- › analyser le nombre et le motif des pannes et des temps d'arrêt
- › identifier le type d'incitation envers les entreprises
- › repérer les différents coûts

Contenu

- › réglementation
- › avantages et inconvénients des différentes technologies, maintenance
- › pratique des entreprises de maintenance, outils de surveillance
- › engagement contractuel : indicateurs, outils mathématiques, graphiques, coût de gestion, motifs de pannes, durées d'immobilisation, actions préventives et curatives, dysfonctionnements et rapport de gestion

Module 15

Ventilation et maîtrise de l'énergie (2j)

Objectifs

- › identifier le cadre réglementaire
- › comparer les principes de fonctionnement
- › évaluer l'efficacité énergétique d'un système de ventilation hygiénique
- › proposer des solutions d'amélioration

Contenu

- › la réglementation : aération des logements, incendie dans l'habitat collectif, acoustique, ventilation et réglementation thermique
- › les différentes solutions techniques
- › le choix des composants
- › exploitation d'un système de ventilation



SECURITE DU PATRIMOINE

7 jours

Module 16

Normes de sécurité dans les petits travaux de réhabilitation et les remises en état des logements (2j)

Objectifs

- › identifier la réglementation en vigueur permettant de concevoir un projet
- › identifier les équipements concourant à la sécurité
- › traduire en termes techniques les contraintes juridiques
- › se référer à une interprétation correcte de la réglementation

Contenu

- › équipements concourant à la sécurité, réglementation
- › communs et logements : mise aux normes, gaines techniques et passage des tuyauteries, escaliers et dégagements, systèmes de désenfumage et ventilations, caves, celliers et sous-sols, parcs de stationnement, nouvelle norme NF C 15-100 et la mise à la terre, registre de sécurité

Module 17

Sécurité incendie : risques, prévention, contrôles et responsabilité pénale (3j)

Objectifs

- › identifier les textes de lois et règlements régissant la sécurité du patrimoine
- › mesurer les enjeux et responsabilités de la sécurité des biens et des personnes
- › identifier les facteurs de risques liés à l'utilisation de l'énergie et de ses équipements
- › repérer les moyens permettant de préparer la gestion des risques et la mise en œuvre d'une politique de sécurité

Contenu

- › la réglementation
- › risques et sinistres : incendie, matériaux et produits dangereux, communs et logement, gaz - bouteilles GPL et gaz naturel, ventilation, électricité - norme NF C15-100, parcs de stationnement, détecteurs de fumée
- › moyens de prévention : sécurité active et passive, l'information des locataires, diagnostic sécurité, entretien, surveillance et contrôles obligatoires



Module 18

Surveillance du patrimoine : réglementation et contrôle (2j)

Objectifs

- identifier les obligations régissant la sécurité du patrimoine
- repérer les moyens pour assurer la surveillance et la sécurité des biens et des personnes
- identifier les facteurs de risques liés à l'utilisation de l'énergie et des équipements

Contenu

- la réglementation, responsabilités civiles et pénales
- surveillance, prévention des risques et sinistres : sécurité active et passive, attitudes et gestes préventifs, points sensibles, visite de sécurité, équipements, matériaux et produits dangereux
- politique de sécurité : rondes de surveillance, procédures et contrôles obligatoires, attitudes à tenir face à un incident, un accident

ÉVALUATION

2 jours

Épreuves théoriques en contrôle continu

Étude de cas portant sur la sécurité et présentation devant le jury



Ecole des métiers de l'immobilier social, l'émis assure la formation continue des salariés des entreprises de l'habitat, dans le cadre de dispositifs certifiants. Ces parcours accompagnent tout projet d'organisme par des modalités inter ou intra.

→ Renseignements & inscriptions

Projet inter-entreprises

Catherine BOURDIN

tél. 01 41 83 23 90

c.bourdin.afpols@union-habitat.org

Projet intra

Lauriane LAVERNHE

tél. 01 41 83 23 93

l.lavernhe.afpols@union-habitat.org



Association pour la formation professionnelle continue des organismes de logement social
2, rue Lord Byron, 75008 Paris. www.afpols.fr