Chargé(e) d'Accueil

ECOLE DES METIERS DE L'IMMOBILIER SOCIAL

La filière certifications de l'afpols

L'école

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 RNCP[1], 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.

Chargé(e) d'Accueil

Enjeux

L'accueil en agence est une des clés de la qualité de service apportée au quotidien aux locataires et autres utilisateurs. Les personnels en charge de cette relation de proximité sont amenés à gérer une multitude de situations très diverses qui, parfois, se télescopent. Ils doivent faire preuve d'une capacité à répondre de façon professionnelle aux différentes sollicitations de leurs interlocuteurs, que ce soit en face-à-face ou au téléphone et à veiller à la diffusion efficace des informations recueillies.

S'organiser, informer, accueillir, apporter une première réponse, transmettre, suivre, sont les maîtres mots de ce métier et demandent, de la part du salarié, une parfaite maîtrise de son temps et de son espace. La pluralité des demandes et les comportements parfois difficiles des visiteurs nécessitent de s'approprier des techniques de communication efficace et de gestion du stress.

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

Chargé(e)s d'accueil récemment en poste ou recruté(e)s dans le cadre d'un contrat de professionnalisation ou futur(e)s chargé(e)s d'accueil 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 29 jours dont un jour d'examen, s'articule à partir de ces objectifs autour de 4 axes :

Environnement professionnel ..... 3 jours
Communication ..... 11 jours
Les réponses professionnelles ..... 9 jours
Méthodologie ..... 5 jours

ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

3 jours

Module 1

Le métier et les enjeux de l'accueil (2j)

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 l'accueil dans les stratégies de l'entreprise, dans les enjeux de la qualité de service

Contenu

- accueil et qualité de service
- les enjeux internes et externes
- les activités, les moyens, les contraintes, les limites

Module 2

Cadre institutionnel et juridique du logement social (1j)

Objectifs

- repérer ses missions dans le contexte du secteur de l'habitat social,
- appréhender l'histoire du logement social, comprendre les logiques passées et actuelles
- identifier les acteurs du mouvement Hlm

Contenu

- les missions du logement social
- les organismes et la construction Hlm
- l'évolution des populations logées
- la relation avec les habitants et ses enjeux

COMMUNICATION
11 jours

Module 3
Les situations d'accueil (2j)

Objectifs

- s'approprier la posture d'accueil
- distinguer les besoins, attentes et contraintes des clients
- pratiquer une écoute active
- adapter son attitude à l'interlocuteur

Contenu

- qualité de service et dimension commerciale de l'accueil
- les besoins et attentes des clients
- le comportement d'accueil
- les clients et utilisateurs
- les attitudes d'ouverture

Module 4
Les relations de face-à-face (2j)

Objectifs

- initier un climat favorable à l'entretien
- reformuler une demande
- apporter une première réponse
- savoir terminer et conclure un entretien

Contenu

- prise de contact
- écoute et clarification de la demande
- orientation vers la personne ou le service concerné
- renseigner, donner une explication, prendre un message
- prise de congé

Module 5
Les relations téléphoniques (1j)

Objectifs

- identifier les spécificités de la communication téléphonique
- apprécier la place du non verbal dans la relation téléphonique et adopter des attitudes adaptées
- gérer le flux des appels
- s'approprier les règles et formules de communication téléphonique

Contenu

- l'outil téléphone
- les formules téléphoniques
- les attitudes
- l'écoute et la reformulation

Module 6

Analyse de la demande et questionnement (1j)

Objectifs

- développer une attitude d'écoute favorisant le repérage de la demande
- distinguer dans les propos les éléments factuels
- cerner la demande par un questionnement efficace
- apporter une première réponse

Contenu

- typologie des demandes
- les faits, les opinions, les sentiments
- le questionnement
- la première réponse
- dire non à une demande sans dire non à la personne

Module 7

Gestion des situations conflictuelles, d'agressivité (3j)

Objectifs

- aborder et faire évoluer les situations conflictuelles de façon positive
- repérer le conflit le plus tôt possible et le désamorcer
- connaître les techniques de négociation
- développer des comportements adaptés

Contenu

- conflit, agressivité, violence
- analyse des situations conflictuelles
- les étapes-clés de la négociation
- la méthode de résolution de problème appliquée à la gestion des conflits
- les comportements à développer

Module 8

Gestion du stress (2j)

Objectifs

- identifier les situations stressantes
- repérer les mécanismes du stress
- apprendre à prévenir les situations stressantes et leur impact
- apprendre à évacuer les effets du stress
- s'exercer aux techniques de concentration, de relaxation et de récupération

Contenu

- les situations stressantes et les mécanismes du stress
- évacuer les effets du stress
- prévenir les situations stressantes et leur impact
- techniques de concentration, de relaxation et de récupération

LES REPONSES PROFESSIONNELLES

9 jours

Module 9

Les bases de la gestion locative (3j)

Objectifs

- expliquer les règles d'attribution d'un logement, d'un emplacement de stationnement
- informer sur les démarches et documents nécessaires à la constitution d'une demande de logement ou sur les demandes de mutation
- orienter vers les institutions d'aides
- pouvoir répondre aux questions sur les droits et devoirs des deux parties
- veiller au respect du contrat de location et du règlement intérieur

Contenu

- les attributions de logement
- le contrat de location
- les engagements réciproques
- le loyer, le SLS, les charges, les réparations locatives
- le congé du locataire

Module 10

Principaux désordres techniques dans les logements et les parties communes (4j)

Objectifs

- connaître le vocabulaire de base du gros œuvre et du second œuvre
- appréhender les pannes et désordres récurrents
- identifier les principales situations à risques et leur degré d'urgence

Contenu

- vocabulaire du second œuvre : plomberie, menuiserie, électricité
- les principaux désordres et les interventions nécessaires
- la description d'un désordre ou d'un dysfonctionnement
- les situations à risques
- notions de sécurité et urgence

Module 11

Partenaires (1j)

Objectifs

- identifier les partenaires internes et externes pour l'orientation des demandes
- appliquer les process d'orientation vers les partenaires
- repérer les missions et personnes ressources
- développer la base de données de ses partenaires

Contenu

- partenaires sociaux, institutionnels, associatifs
- partenaires internes
- missions et personnes ressources

Module 12

Supports de communication à destination des clients (1j)

Objectifs

- constituer et mettre à jour la documentation à destination des visiteurs
- identifier les supports d'informations et s'approprier leur contenu
- appuyer son argumentation sur des supports écrits ou visuels

Contenu

- les formulaires d'attribution
- livret du locataire
- le guide entretien et réparations locatives
- les informations quotidiennes : aides au logement, collecte sélective, charte de voisinage...
- informations sur le quartier
- diffusion et explication

METHODOLOGIE
5 jours

Module 13

Organisation de l'accueil, gestion des priorités (2j)

Objectifs

- identifier les missions attendues par le pôle accueil
- repérer les caractéristiques des publics accueillis
- organiser son travail dans le cadre d'une charte d'accueil
- gérer le flux des visites et des appels téléphoniques internes et externes

Contenu

- organisation fonctionnelle du poste de travail et des outils spécifiques à l'accueil
- les horaires d'accueil en face-à-face et physique
- gestion du flux et des situations d'urgence

Module 14

Aménagement de l'accueil, moyens (1j)

Objectifs

- organiser l'espace accueil et son poste de travail
- définir des aménagements adaptés favorisant un accueil personnalisé
- intégrer les notions de confidentialité, de neutralité, de qualité dans l'organisation de l'accueil

Contenu

- aménagement de l'espace pour assurer confidentialité, confort et prévention des risques
- aménagements pour l'accueil personnalisé
- aménagement et décoration ?
- personnalisation et neutralité de l'accueil

Module 15

Prise de notes (1j)

Objectifs

- prendre des notes
- transcrire ses notes en messages clairs
- diffuser les messages et organiser leur traçabilité

Contenu

- la technique de la prise de notes
- les messages aux collaborateurs
- la restitution

Module 16

Transmission et circuits d'informations (1j)

Objectifs

- choisir le mode de transcription le plus adapté (téléphone, mémo, mail ...)
- personnaliser les messages en fonction de l'intérêt, de l'urgence, de l'expéditeur
- vérifier la réception des messages et relancer

Contenu

- les modalités de transmission
- les supports papiers et électroniques
- les urgences et transmission spécifique
- suivi des dossiers

ÉVALUATION

1 jour

Épreuves théoriques, pratiques et orales.

ECOLE DES METIERS DE L'IMMOBILIER SOCIAL

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

afpols
INNOVER ENSEMBLE

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