

BACHELOR GESTIONNAIRE DE CLIENTÈLE ET DE PATRIMOINE SOCIAL - TITRE RNCP NIVEAU II

NIVEAU D'ENTRÉE	ADMISSION	VALIDATION
BAC + 2 OU 120 ECTS OU TITRE RNCP CERTIFIÉ NIVEAU III VALIDATION D'ENTRÉE EN FORMATION POSSIBLE	DOSSIER, ET ENTRETIEN	Diplôme TITRE RNCP, DE NIVEAU II RECONNU PAR L'ÉTAT GESTIONNAIRE D'ACTIFS ET DE PATRIMOINES IMMOBILIERS Publication au JO du 05/08/2017 Certificateur: Sciences-U - EFAB

OBJECTIFS

Responsable de la Clientèle et du Patrimoine Social qui lui sont confiés, le / la **Gestionnaire de Clientèle et de Patrimoine Social** est un(e) expert(e) de l'habitat social, maîtrisant les cadres réglementaire, financier et procédural de son secteur d'activité.

Il / elle est capable :

- d'intervenir sur toutes les étapes du parcours résidentiel locatif social : de l'instruction de la demande de location à l'entrée / sortie dans les lieux
- de mettre en place et de développer une relation clientèle humaine et professionnelle
- d'assurer la gestion immobilière courante de son patrimoine et veiller à sa rentabilité
- d'entretenir et de maintenir en bon état de fonctionnement le patrimoine géré
- de gérer les procédures de travaux et leur encadrement
- de mettre en œuvre des actions d'accompagnement et de médiation social
- de veiller au bien-vivre ensemble et à l'animation sociale de quartier
- de s'adapter à chaque contexte immobilier : pleine propriété/copropriété
- de mettre en place toute action visant à optimiser le taux d'occupation locatif ainsi que la mise en Vente.

Le / la **Gestionnaire de Clientèle et de Patrimoine Social** intervient sur un patrimoine immobilier qui peut être diversifié : appartements et maisons du parc locatif social, logements intermédiaires, logements en location et en accession, résidences étudiantes, foyers d'hébergements, EHPAD, Résidences santé, patrimoine de collectivités, locaux commerciaux, bureaux, locaux d'activités...

Le / la **Gestionnaire de clientèle et de patrimoine social** est un(e) professionnel(le) reconnu(e) et maîtrisant les savoirs juridiques, financiers, techniques, fiscaux, commerciaux et sociaux de la gestion de patrimoines immobiliers.

Il / elle exerce ces activités en tant que :

- > Collaborateur.rice d'une Entreprise Sociale de l'Habitat, d'une S.A d'HLM, d'un OPH ou d'une Société Coopérative d'HLM, de SOLIHA...
- > Collaborateur.rice de Sociétés d'Hébergement Social pour Adultes et Familles
- > Collaborateur.rice de Sociétés d'Economies Mixtes
- > Collaborateur.rice de la direction du patrimoine d'une collectivité territoriale.

QUALITÉS PERSONNELLES

CAPACITÉS RELATIONNELLES,
SENS DU SERVICE CLIENT ESPRIT APTITUDE

À LA GESTION, ORGANISATION ET
RIGUEURFORCE

ESPRIT LOGIQUE, RESPONSABLE,
AFFIRMATION DE SOI

BACHELOR GESTIONNAIRE DE CLIENTÈLE ET DE PATRIMOINE SOCIAL

PROGRAMME DE LA FORMATION

CONTEXTE PROFESSIONNEL DE L'HABITAT SOCIAL

Organisation professionnelle de l'habitat social et de l'administration de biens

Politique du logement

Financement du logement social

Politique sociale du logement

GESTION DU PARCOURS RÉSIDENTIEL

Règlement et procédure d'attribution de logements en habitat social

Le contrat de location

Occupation des lieux et mobilité résidentielle

Gestion et recouvrement des loyers

Cadre juridique de l'état des lieux d'entrée, de la visite conseil et de l'état des lieux de sortie

Gérer la relation locataire dans un contexte de copropriété

Règles de fonds et de forme des autres baux

COMMERCIALISATION DU PARC SOCIAL

Commercialisation locative

Vente du patrimoine social et accession sociale à la propriété

Marketing immobilier et outils de commercialisation

MAINTENANCE ET GESTION TECHNIQUE DU PATRIMOINE

Connaissance du patrimoine

Terminologie et composantes du bâtiment

Règlementation de construction

Surveillance technique de l'immeuble

Maintenance et entretien du patrimoine

Travaux entrepris par le bailleur

Travaux liés à l'état des lieux de sortie

Gestion de sinistres

MÉDIATION ET ANIMATION SOCIALE

Relation client au quotidien et médiation

Impayés et autres contentieux

Expulsion

Animation sociale de quartier et bien vivre ensemble

FONDAMENTAUX MÉTIERS

Ecrits professionnels et développement des capacités rédactionnelles

Connaître la législation sur la gestion des données personnelles et leur confidentialité

Base de données informatiques et progiciels

Bureautique

MÉTIERS PRÉPARÉS

À COURT TERME

- > Négociateur.rice location
- > Chargé(e) de clientèle
- > Chargé(e) de gestion locative
- > Chargé(e) de mutations
- > Gestionnaire régulation de charges
- > Chargé(e) de maintenance de patrimoine
- > Gestionnaire de site
- > Chargé(e) de commercialisation accession et vente
- > Gestionnaire recouvrement
- > Conseiller.ère social et familial

À MOYEN TERME

- > Responsable clientèle
- > Responsable gestion locative et sociale
- > Responsable location
- > Responsable impayés
- > Adjoint(e) responsable d'antenne
- > Syndic social
- > Manager technique de sites
- > Responsable de secteur
- > Responsable social
- > Référent(e) social
- > Chargé(e) d'études auprès d'organismes publics

POURSUITE D'ÉTUDES

Le **titre RNCP niveau II (BAC+3) Gestionnaire d'Actifs et Patrimoines Immobiliers**, conçu avec et par des professionnels, a une finalité professionnelle. Les titulaires du diplôme GAPI visent à occuper immédiatement après leur formation, un poste à potentiel dans l'industrie immobilière.

Les candidat(e)s désireux de poursuivre leurs études peuvent intégrer le cycle Mastère en vue de valider le titre RNCP MAI de niveau I (BAC+5) reconnu par l'État - arrêté du 25/02/2016 paru au JO du 17/03/2016.

Les Mastères EFAB Lille

- Mastère Manager en Valorisation et Gestion Immobilière (MVGI)
- Mastère Manager de Business Unit en Immobilier (MBUI)
- Mastère Manager d'Opérations de promotion et d'aménagement (MOPA)