

Remise du titre de la
formation certifiante « Manager de proximité »

Dossier de presse



Sommaire

Descriptif de la formation	P. 5
Quelques chiffres	P. 6
Les partenaires	P. 7
Pour en savoir plus	P. 7

Le manager de proximité : une clé essentielle dans la satisfaction locataires

Le manager de proximité est dédié à un territoire. Il ou elle a la responsabilité des équipes de gardiennage qui sont les premiers interlocuteurs de nos clients locataires. D'autre part, il ou elle contrôle le bon état de son patrimoine et engage les dépenses nécessaires à sa maintenance. C'est un métier en forte émergence, qui répond aux enjeux majeurs de la gestion de proximité.

Pour le bailleur, le manager de proximité est un maillon essentiel afin de relever le défi du suivi de la qualité de service rendu au quotidien. Celle-ci, on le sait est autant liée aux aspects techniques (bâti, entretien, réponses aux demandes techniques, etc.) qu'aux aspects relationnels, de plus en plus complexes avec les clients et les partenaires (information, relation clients, bien-vivre ensemble, etc.) C'est donc une fonction très polyvalente.

Le manager de proximité fait le lien entre le terrain, ses équipes et les fonctions de back office en agence ou au siège.



La dimension managériale est un atout essentiel pour la fonction « Manager de proximité » qui fait le lien entre le terrain et le back office, dans le souci constant de la satisfaction du client sur la qualité du service rendu.

La fonction « Manager de proximité » bénéficie depuis 2011 d'un statut homologué Bac + 2 par le Ministère du travail, sous l'appellation responsable de site en habitat social. C'est la seule formation homologuée équivalence Bac + 2 dans les métiers de la proximité du logement social.

Descriptif du métier et de la formation

La polyvalence est inhérente au poste. La formation est ainsi organisée autour de 4 domaines :

- Management et développement personnel,
- Gestion patrimoniale,
- Relations de proximité, partenariats
- Gestion locative

La formation permet l'acquisition de connaissances techniques, juridiques et relationnelles.

La formation est assurée par l'AFOLS (Association pour la formation professionnelle continue des organismes de logement social). Elle a développé pour cela des parcours de formation adaptés aux nouveaux enjeux de la proximité et notamment la coordination des équipes de terrain.



Sélection des candidats du groupe SNI et d'EFIDIS pour la formation « Manager de proximité en devenir » en juin 2013.

Quelques chiffres :

Les managers de proximité, promotion 2015 EFIDIS et groupe SNI

26 collaborateurs diplômés

2 cycles qualifiants :

- **Manager en devenir**
14 personnes dont 7 groupe SNI et 7 EFIDIS

- **Manager en poste**
12 personnes dont 9 groupe SNI et 3 EFIDIS

48 jours de formation sur 18 mois

5 épreuves pour l'examen final :

- 1 étude de cas
- 1 QCM (questionnaire à choix multiples)
- 1 mise en situation pratique
- 1 état des lieux
- 1 mémoire



Cette action s'inscrit dans le cadre de la 3^e Semaine Nationale des HLM, du 13 au 21 juin 2015, sur le thème, « Les Hlm, fabriques de vies actives ».

Les partenaires



GROUPE SNI
GROUPE CAISSE DES DÉPÔTS

Filiale immobilière d'intérêt général de la Caisse des Dépôts, premier bailleur de France avec près de 272 000 logements gérés dont une majorité de logements sociaux, le groupe SNI est un acteur majeur de la politique du logement sur le territoire. Sa filiale EFIDIS gère plus de 51 000 logements locatifs sociaux répartis sur les 8 départements de l'Ile-de-France. Elle a été particulièrement impliquée dans l'élaboration du module « Manager de proximité » dans un partenariat étroit avec l'AFPOLS.



L'AFPOLS (Association pour la formation professionnelle continue des organismes de logement social) a pour objet principal la formation et le développement des compétences des personnes et structures intervenant dans le domaine du logement social. À cet effet l'AFPOLS met en œuvre des actions de formation, de professionnalisation, d'accompagnement, de conseil, d'étude ou toute autre action qui concourt au développement du professionnalisme des acteurs de l'habitat social. L'action de l'AFPOLS s'inscrit dans le champ de l'habitat et du cadre de vie. Elle s'adresse à toute personne physique ou morale qui intervient, directement ou indirectement, dans le domaine du logement social.

Pour en savoir plus :

Groupe SNI - EFIDIS

Claire Bosserelle, responsable formation

Tél. 06 27 56 18 90

cbosserelle@groupesni.fr

Géraldine Bovo, responsable développement des RH

Tél. 01 47 40 50 72

gbovo@efidis.fr

Sylvie Giannorsi, responsable formation

Tél. 01 47 40 50 16

sgiannorsi@efidis.fr

AFPOLS

Catherine Dubois, Responsable Communication et Qualité

Tél. 01 40 75 79 09

catherine.dubois@afpols.fr