

# **CQP Gardien(ne), concierge et employé(e)d'immeuble**

## **Référentiels d'activités et de compétences**

## Description de la qualification

Le/ la titulaire du CQP est un professionnel qui effectue, dans un ou plusieurs bâtiments d'habitation, des travaux de gardiennage, de surveillance ou d'entretien, la nature de ces activités étant variable en fonction des bâtiments concernés, de leur taille et des besoins des résidents.

Il/elle participe, par sa présence et ses interventions, à la sécurisation des résidents (copropriétaires, locataires) et à la communication entre les résidents.

Le/ la titulaire du CQP sous la responsabilité de son employeur ou d'un mandataire en fonction des organisations.

Il / elle travaille le plus souvent seul(e) et organise son activité de façon autonome. Il/elle peut bénéficier ou non d'un logement sur le site dans lequel il/elle exerce son activité.

Les principales situations professionnelles rencontrées sont les suivantes, les professionnels en exercice mettant en œuvre tout ou partie de ces situations :

- Le nettoyage et l'entretien périodique des parties communes (par exemple escaliers, paliers, entrées, ascenseurs), des abords du bâtiment (espaces extérieurs) et des locaux techniques (par exemple locaux et matériels consacrés aux ordures ménagères, chaufferie)
- Le dépannage / remise en état de premier et de deuxième niveau : serrurerie, électricité, plomberie, peinture
- L'entretien des espaces verts et équipements extérieurs (par exemple piscine)
- La vérification du fonctionnement des équipements collectifs
- La surveillance des bâtiments et le contrôle du respect du règlement de copropriété par les résidents
- La réception, la distribution, la mise à disposition de courrier, colis, documents portant sur le fonctionnement de la copropriété
- Le traitement de situations relationnelles délicates avec ou entre les résidents
- L'accueil et le suivi des entreprises extérieures (dont les prestataires chargés de la maintenance des équipements techniques des bâtiments)

## Exemples d'appellations du métier

*Gardien d'immeuble*

*Employé d'immeuble*

*Concierge*

## Référentiel d'activités

### 1. Interventions techniques

- Nettoyage, entretien des parties communes (par exemple escaliers, paliers, entrées, ascenseurs)
- Nettoyage, entretien des abords du bâtiment (espaces extérieurs)
- Entretien des locaux et matériels consacrés aux ordures ménagères
- Dépannage / remise en état de premier et de deuxième niveau : serrurerie, électricité, plomberie, peinture
- Entretien des espaces verts et équipements extérieurs (par exemple piscine)
- Accueil et suivi des entreprises extérieures (dont les prestataires chargés de la maintenance des équipements techniques des bâtiments)

### 2. Surveillance, veille

- Vérification du fonctionnement des équipements collectifs pendant les interventions de nettoyage et d'entretien
- Surveillance et sécurité des bâtiments (dissuasion)
- Contrôle du respect du règlement
- Alerte en cas de panne constatée, de non-respect du règlement de copropriété ou de réclamation d'un ou plusieurs résidents

### 3. Interventions administratives

- Affichage des notes de service
- Réception et distribution de courrier, colis, documents portant sur le fonctionnement de la copropriété (par exemple Procès-Verbaux, relevés de décision)
- Gestion des badges pour le contrôle d'accès (par exemple badges d'accès au parking)
- Gestion des commandes de matériel pour la copropriété
- Suivi de l'intervention d'entreprises extérieures

### 4. Relations avec les résidents

- Transmission d'informations aux résidents
- Ecoute des résidents
- Traitement des situations relationnelles difficiles

## Référentiels en blocs de compétences

### **Bloc 1 : Organisation de son activité de gardien d'immeuble et de son poste de travail** regroupant :

#### **Unité de compétences 1 – Organiser son activité et son poste de travail**

- Hiérarchiser, dans une période donnée, les interventions à effectuer en fonction de leur urgence et de leur importance
- Etablir un planning des activités à réaliser (planning journalier, hebdomadaire, mensuel)
- S'organiser afin d'effectuer les différentes interventions planifiées
- Organiser son poste de travail en respectant les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie
- Réaliser l'inventaire et le suivi de l'état des stocks des consommables, des matériels et des produits
- Identifier les besoins en consommables, produits et matériels nécessaires à la mise en œuvre des opérations d'entretien ou de maintenance et proposer une commande
- Réceptionner et contrôler les livraisons de produits, matériels et consommables
- Ranger et stocker les produits, matériels et consommables dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur
- Identifier les limites de ses interventions

### **Bloc 2 : Réalisation d'opérations de contrôle et de surveillance des bâtiments et des installations dans le cadre de son activité de gardien d'immeuble** regroupant

#### **Unité de compétences 2 – Réaliser des opérations de contrôle et de surveillance**

- Contrôler l'état des locaux et des abords des bâtiments
- Evaluer le fonctionnement des installations et des équipements collectifs (par exemple chaufferie, ascenseurs, système de fermeture automatique)
- Repérer les anomalies, pannes, dysfonctionnements ou désordres
- Identifier les mesures correctives adaptées à la situation (par exemple réalisation d'interventions, demande d'intervention de sociétés extérieures, alerte de sa hiérarchie) et leur degré d'urgence

### **Bloc 3 : Mise en œuvre d'interventions techniques dans le cadre de son activité de gardien d'immeuble** regroupant

#### **Unité de compétences 3 – Réaliser des interventions techniques (par exemple entretien, nettoyage, désinfection, maintenance de premier/ deuxième niveau)**

- Choisir et préparer les matériels et les produits adaptés aux interventions à réaliser
- Etablir un ordre chronologique des opérations à réaliser pour mener à bien une intervention technique
- Réaliser les interventions prévues en respectant les consignes en vigueur
- Contrôler le résultat des opérations réalisées, identifier les écarts et mettre en œuvre les mesures correctives adaptées
- Réaliser la remise en état du site après intervention (par exemple nettoyage du site, rangement et entretien des matériels d'intervention)

#### **Unité de compétences 4 – Effectuer des opérations de manutention et de traitement des déchets**

- Trier et évacuer les déchets résultant de ses interventions dans le respect de la réglementation en vigueur
- Identifier et traiter les déchets pouvant présenter un danger (par exemple produits toxiques, produits dangereux pour l'environnement)
- Manœuvrer les conteneurs et les réceptacles à déchets en respectant les consignes et règles de sécurité, d'hygiène et d'ergonomie

#### **Unité de compétences 5 - Appliquer les règles de sécurité et d'hygiène et mettre en œuvre les mesures de prévention et de sauvegarde adaptées en cas de dysfonctionnement ou de sinistre**

- Appliquer les règles de sécurité et d'hygiène dans toute intervention
- Identifier les risques liés à ses interventions pour les personnes, les installations et l'environnement
- Mettre en œuvre les mesures et les dispositifs de sécurité adaptés aux risques conformément aux consignes

## **Bloc 4 : Communication et traitement des informations dans le cadre de son activité de gardien d'immeuble** regroupant :

### **Unité de compétences 6 – Transmettre, recevoir et traiter des informations**

- Utiliser un plan des locaux, un schéma des équipements, des fiches techniques du matériel usuel afin de réaliser des interventions techniques
- Rechercher des informations liées à son activité et ses interventions techniques
- Préparer et réaliser une distribution personnalisée de documents aux résidents
- Rédiger un message compréhensible
- Transmettre des informations sur le support le plus adapté à leur destination et à leur degré d'urgence
- Renseigner les documents liés à son activité
- Accueillir les professionnels chargés de réaliser des interventions techniques dans la résidence (par exemple agents d'entretien, prestataires)

### **Unité de compétences 7 – Communiquer au quotidien avec les résidents**

- Accueillir et informer les résidents sur les règles de vie de la résidence, le fonctionnement et l'usage d'équipements collectifs
- Repérer des comportements non adaptés, des situations conflictuelles et les traiter de manière appropriée dans le souci de maintenir des relations de qualité avec les résidents
- Recueillir les observations et remarques des résidents et les transmettre à l'interlocuteur adapté

**Bloc 1 : Organisation de son activité de gardien d'immeuble et de son poste de travail** regroupant l'Unité de compétences 1 – Organiser son activité et son poste de travail

**Modalités d'évaluation**

- ➔ **Une évaluation en organisme de formation sous la forme :**
  - **d'une mise en situation de réalisation d'un inventaire**
    - **Les conditions de la mise en situation :**  
Le candidat est placé en situation de réalisation d'un inventaire de produits et de matériels nécessaires aux interventions pour une résidence.  
Il a à sa disposition les différents produits et matériels et un état des stocks.  
Il est demandé au candidat de vérifier les stocks et la qualité des produits et matériels et de calculer les quantités à commander.
    - **Durée de l'évaluation : 30 minutes**
  - **d'une mise en situation de réception d'une commande de produits et de matériels**
    - **Les conditions de la mise en situation :**  
Le candidat est placé en situation de réception d'une commande de produits et de matériels.  
Il a à sa disposition un bon de commande, un bon de réception et une commande.  
Il est demandé au candidat de vérifier cette commande qualitativement et quantitativement, d'identifier les écarts et de ranger cette commande dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité.
    - **Durée de l'évaluation : 30 minutes**
  - **d'une mise en situation ou étude de cas concernant l'organisation de ses activités sur une journée**
    - **Les conditions de la mise en situation ou étude de cas :**  
Le candidat a à sa disposition l'ensemble des travaux à réaliser en une journée.  
Il lui est demandé d'identifier les priorités, de présenter et justifier la manière dont il va s'organiser pour mener à bien l'ensemble des tâches confiées.
    - **Durée de l'évaluation : 15 minutes**
  
- ➔ **Un entretien avec le candidat portant sur les activités réalisées concernant :**
  - l'organisation de ses interventions
  - la réalisation d'inventaire et de suivi des stocks des produits, matériels et consommables nécessaires à son activité.
  - la réception et le rangement des produits, matériels et consommables

**L'évaluation est réalisée avec le candidat et 1 représentant d'un organisme de formation labellisé + 2 professionnels**

<b>Éléments de la compétence</b>	<b>Critères d'évaluation</b> <i>Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?</i>
➔ Hiérarchiser, dans une période donnée, les interventions à effectuer en fonction de leur urgence et de leur importance	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les interventions à réaliser sont identifiées sans erreur ni omission</li> <li>▪ Leur degré d'urgence et leur importance sont identifiés et justifiés</li> </ul>
➔ Etablir un planning des travaux à réaliser (planning journalier, hebdomadaire, mensuel)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le planning établi tient compte des délais et des contraintes à respecter</li> <li>▪ Le planning ne présente pas d'omission</li> <li>▪ Les différentes étapes du planning sont expliquées et justifiées</li> </ul>

<p>➔ S'organiser afin d'effectuer les différentes interventions planifiées</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les tâches et interventions à effectuer sont listées et expliquées</li> <li>▪ La chronologie des interventions à réaliser est expliquée</li> <li>▪ Les contraintes liées aux durées des interventions et aux horaires possibles d'intervention sont prises en compte</li> <li>▪ Les interventions sont réalisées dans le respect du planning</li> </ul>
<p>➔ Organiser son poste de travail en respectant les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'agencement du matériel et des produits nécessaires à l'intervention sur le poste de travail permet de respecter les règles de sécurité et d'ergonomie</li> <li>▪ Tous les contrôles de conformité du poste de travail et des différents matériels et produits nécessaires à l'intervention sont réalisés (par exemple propreté, sécurité)</li> <li>▪ Une signalisation de l'intervention est réalisée pour éviter tout risque d'accident</li> </ul>
<p>➔ Réaliser l'inventaire et le suivi de l'état des stocks des consommables, des matériels et des produits</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'inventaire est réalisé sans erreur et renseigné sur un document approprié</li> <li>▪ La quantité des consommables, produits et matériels est calculée sans erreur</li> <li>▪ Le calcul réalisé est expliqué</li> <li>▪ Tout écart est identifié</li> </ul>
<p>➔ Identifier les besoins en consommables, produits et matériels nécessaires à la mise en œuvre des opérations d'entretien ou de maintenance et proposer une commande</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les besoins en consommables, produits et matériels sont identifiés sans erreur</li> <li>▪ La proposition de commande est réalisée sans erreur</li> <li>▪ Un stock minimum est défini et adapté aux besoins de la résidence</li> </ul>
<p>➔ Réceptionner et contrôler les livraisons de produits, matériels et consommables</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La quantité et la qualité des produits, matériels et consommables réceptionnés sont contrôlées en référence au bon de commande et au bon de livraison</li> <li>▪ Les écarts entre le bon de livraison, le bon de commande et la commande réceptionnée sont identifiés et signalés</li> <li>▪ Des réserves sont émises lorsque nécessaire</li> </ul>
<p>➔ Ranger et stocker les produits, matériels et consommables dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les produits et matériels sont rangés dans des zones de stockage adaptées</li> <li>▪ Ils sont stockés dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité</li> <li>▪ Le rangement des produits et matériels prend en compte leurs caractéristiques</li> </ul>
<p>➔ Identifier les limites de ses interventions</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La limite de ses interventions et de ses responsabilités est expliquée et prise en compte dans toute intervention</li> </ul>

**Bloc 2 : Réalisation d'opérations de contrôle et de surveillance des bâtiments et des installations dans le cadre de son activité de gardien d'immeuble** regroupant l'Unité de compétences 2 – Réaliser des opérations de contrôle et de surveillance

**Modalités d'évaluation**

➔ **Une évaluation en organisme de formation sous la forme :**

○ **Une mise en situation ou d'une étude de cas de vérification du fonctionnement d'une installation présentant une panne**

▪ **Les conditions de la mise en situation :**

Le candidat est placé en situation de vérification du fonctionnement d'une installation. Cette installation présente une panne.

Il a à sa disposition la fiche technique de l'installation.

Il est demandé au candidat de vérifier l'état et le fonctionnement de l'installation, de repérer la panne et d'identifier et justifier les mesures à prendre.

▪ **Durée de l'évaluation : 30 minutes**

➔ **Un entretien avec le candidat portant sur les activités réalisées concernant :**

- les opérations de contrôle et de surveillance des locaux et des abords des bâtiments
- la vérification du fonctionnement des installations et des équipements collectifs
- l'identification de pannes, de dysfonctionnements ou de désordres et les mesures correctives prises

Éléments de la compétence	Critères d'évaluation <i>Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?</i>
➔ Contrôler l'état des locaux et des abords des bâtiments	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le contrôle de l'état des locaux et des abords des bâtiments est systématiquement réalisé selon la périodicité définie</li> <li>▪ L'accès aux locaux est contrôlé</li> </ul>
➔ Evaluer le fonctionnement des installations et des équipements collectifs (par exemple chaufferie, ascenseurs, système de fermeture automatique)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'état et le fonctionnement des installations et des équipements collectifs sont vérifiés selon le planning défini</li> </ul>
➔ Repérer les anomalies, pannes, dysfonctionnements ou désordres	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les anomalies, pannes, dysfonctionnements ou désordres sont détectés rapidement</li> <li>▪ Les alarmes sont prises en compte, la panne ou le dysfonctionnement est localisé</li> <li>▪ Les risques associés sont expliqués</li> <li>▪ Les conséquences sur la sécurité des locaux, des installations sont identifiées et expliquées</li> </ul>
➔ Identifier les mesures correctives adaptées à la situation (par exemple réalisation d'interventions, demande d'intervention de sociétés extérieures, alerte de sa hiérarchie) et leur degré d'urgence	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les mesures proposées sont adaptées à la situation</li> <li>▪ Le degré d'urgence pour la mise en œuvre des mesures correctives est identifié et expliqué</li> <li>▪ Tous les éléments nécessaires à la prise en compte de la situation sont transmis aux bons interlocuteurs (par exemple hiérarchie, sociétés extérieures)</li> </ul>

### **Bloc 3 : Mise en œuvre d'interventions techniques dans le cadre de son activité de gardien d'immeuble** regroupant les unités de compétences suivantes :

Unité de compétences 3 – Réaliser des interventions techniques (par exemple entretien, nettoyage, désinfection, maintenance de premier / deuxième niveau),

Unité de compétences 4 – Effectuer des opérations de manutention et de traitement des déchets

et

Unité de compétences 5 - Appliquer les règles de sécurité et d'hygiène et mettre en œuvre les mesures de prévention et de sauvegarde adaptées en cas de dysfonctionnement ou de sinistre

#### **Modalités d'évaluation**

➔ **une évaluation en organisme de formation sous la forme :**

- **d'une mise en situation de réalisation d'un nettoyage du hall d'entrée d'une résidence**
  - **Les conditions de la mise en situation :**  
Le candidat est placé en situation de nettoyage du hall d'entrée d'une résidence. Il a à sa disposition du matériel de nettoyage et des produits d'entretien. Il est demandé au candidat de choisir le matériel et les produits adaptés, de réaliser le nettoyage de ce hall dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité.
  - **Durée de l'évaluation : 45 minutes**
- **d'une mise en situation de réalisation d'une intervention de maintenance (par exemple le changement d'une poignée de porte, remplacement d'un interrupteur ou d'une prise électrique, vérification d'un robinet avec fuite)**
  - **Les conditions de la mise en situation :**  
Le candidat est placé en situation pour une intervention de maintenance (par exemple le changement d'une poignée de porte, remplacement d'un interrupteur ou d'une prise électrique, vérification d'un robinet avec fuite). Il a sa disposition des outils et du matériel. Il est demandé au candidat de choisir le matériel adapté, de réaliser l'intervention selon une chronologie adaptée et dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité.
  - **Durée de l'évaluation : 45 minutes**
- **d'une mise en situation de tri et d'évacuation des déchets suite à une intervention avec manœuvre des conteneurs ou réceptacles à déchets**
  - **Les conditions de la mise en situation :**  
Le candidat est placé en situation de tri et d'évacuation de déchets. Il a à sa disposition des conteneurs et les déchets produits par une intervention technique. Différents types de déchets sont présents. Il est demandé au candidat de trier ces déchets dans les conteneurs adaptés et de transporter ses conteneurs dans le local approprié.
  - **Durée de l'évaluation : 15 minutes**
- **d'une mise en situation concernant l'utilisation des dispositifs et mesures de sécurité lors d'une intervention technique en lien avec une des 3 mises en situation précédentes**
  - **Les conditions de la mise en situation :**  
Il lui est demandé d'identifier les risques liés à cette intervention pour les personnes, les installations et l'environnement, de choisir et d'utiliser les mesures et dispositifs de sécurité adaptés, de les justifier et d'appliquer les règles de sécurité et d'hygiène.
  - **Durée de l'évaluation : 30 minutes**

➔ **un entretien avec le candidat portant sur les activités réalisées concernant :**

- la réalisation et l'organisation des interventions techniques
- la préparation du matériel et des produits nécessaires aux interventions
- le contrôle du résultat des interventions
- la remise en état du site après intervention
- le tri et l'évacuation des déchets suite à des interventions techniques
- le traitement des déchets dangereux
- la manœuvre des conteneurs et réceptacles à déchets
- les règles de sécurité et d'hygiène à respecter
- les risques liés aux interventions réalisées
- les mesures et les dispositifs de sécurité utilisés

Eléments de la compétence	Critères d'évaluation <i>Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?</i>
➔ Choisir et préparer les matériels et les produits adaptés aux interventions à réaliser	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le choix du matériel et des produits est adapté aux lieux, aux surfaces, aux revêtements</li> <li>▪ Le fonctionnement du matériel est vérifié avant utilisation</li> <li>▪ La qualité et la quantité de produits à utiliser sont contrôlées</li> <li>▪ Le dosage et le conditionnement des produits (par exemple produits de nettoyage, de désinfection) sont réalisés sans erreur</li> </ul>
➔ Etablir un ordre chronologique des opérations à réaliser pour mener à bien une intervention technique	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La chronologie des opérations à réaliser est expliquée et justifiée</li> </ul>
➔ Réaliser les interventions prévues en respectant les consignes en vigueur	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les interventions sont réalisées dans le respect des consignes</li> <li>▪ Les consignes de sécurité et les règles d'ergonomie sont respectées et expliquées</li> <li>▪ La chronologie des interventions est respectée</li> </ul>
➔ Contrôler le résultat des opérations réalisées, identifier les écarts et mettre en œuvre les mesures correctives adaptées	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le résultat des opérations (propreté et l'état des locaux et des surfaces...) est systématiquement vérifié après intervention</li> <li>▪ Le fonctionnement des installations ou équipements suite aux interventions est systématiquement vérifié</li> <li>▪ Tout écart ou anomalie est identifié</li> <li>▪ Les mesures correctives prises sont adaptées à la situation (réparation, renouvellement de l'opération...)</li> </ul>
➔ Réaliser la remise en état du site après intervention (par exemple nettoyage du site, rangement et entretien des matériels d'intervention)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le matériel et les produits sont rangés après l'intervention</li> <li>▪ Le matériel est nettoyé et remis en état</li> <li>▪ Les déchets sont triés, évacués ou traités selon les règles de sécurité et de respect de l'environnement</li> <li>▪ Le poste de travail est remis en ordre</li> </ul>

<p>➔ Trier et évacuer les déchets résultant de ses interventions dans le respect de la réglementation en vigueur</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les déchets sont triés sans erreur dans les conteneurs appropriés</li> <li>▪ Ils sont évacués en fin d'intervention</li> </ul>
<p>➔ Identifier et traiter les déchets pouvant présenter un danger (par exemple produits toxiques, produits dangereux pour l'environnement)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les déchets dangereux sont identifiés, conditionnés, étiquetés ou éliminés sans erreur</li> <li>▪ Les mesures de sécurité adaptées sont mises en œuvre</li> </ul>
<p>➔ Manœuvrer les conteneurs et les réceptacles à déchets en respectant les consignes et règles de sécurité, d'hygiène et d'ergonomie</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les conteneurs sont sortis et rentrés dans le local approprié dans le respect des horaires de ramassage</li> <li>▪ Ils sont manœuvrés en respectant les règles d'ergonomie et de sécurité</li> <li>▪ L'accès aux zones de stockage des conteneurs est dégagé</li> </ul>
<p>➔ Appliquer les règles de sécurité et d'hygiène dans toute intervention</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les règles, les consignes de sécurité et d'hygiène et les conséquences de leur non-respect sont expliquées</li> <li>▪ Les règles et consignes sont appliquées à bon escient et avec régularité</li> <li>▪ Les interventions nécessitant le recours à un tiers (par exemple intervention sur dispositif électrique) sont identifiées</li> </ul>
<p>➔ Identifier les risques liés à ses interventions pour les personnes, les installations et l'environnement</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les principaux risques pour les personnes, les installations et l'environnement liés à ses interventions sont identifiés et sont expliqués</li> </ul>
<p>➔ Mettre en œuvre les mesures et les dispositifs de sécurité adaptés aux risques conformément aux consignes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les mesures et dispositifs de prévention et de protection mis à disposition sont utilisés conformément aux exigences et aux consignes</li> <li>▪ Les conséquences du non-respect des consignes sont expliquées</li> </ul>

Référentiels avec Blocs de compétences pour le CQP Gardien(ne), concierge et employé(e)d'immeuble

## **Bloc 4 : Communication avec les résidents et traitement des informations dans le cadre de son activité de gardien d'immeuble** regroupant les unités de compétences suivantes :

Unité de compétences 6 – Transmettre, recevoir et traiter des informations

Et

Unité de compétences 7 – Communiquer au quotidien avec les résidents

### **Modalités d'évaluation**

- ➔ **une évaluation en organisme de formation sous la forme :**
  - **d'une mise en situation de rédaction d'un compte-rendu d'activité**
    - **Les conditions de la mise en situation :**  
Le candidat a à sa disposition les activités réalisées sur une journée.  
Il lui est demandé de rédiger de façon claire et lisible un compte-rendu d'activité.
    - **Durée de l'évaluation : 30 minutes**
  - **d'une mise en situation d'accueil d'un professionnel devant réaliser une intervention technique dans la résidence**
    - **Les conditions de la mise en situation :**  
Le candidat est mis en situation d'accueil d'un professionnel devant réaliser une intervention technique sur une installation de la résidence.  
Il a à sa disposition les règles de fonctionnement de la résidence, le plan des locaux et la fiche technique de l'installation.  
Il est demandé au candidat de présenter au professionnel les règles de fonctionnement de la résidence ainsi que le plan des locaux et de lui préciser où se situe l'installation et de lui présenter la fiche technique de l'installation.
    - **Durée de l'évaluation : 45 minutes**
  - **d'une mise en situation d'information d'un résident agressif sur les règles de vie de la résidence**
    - **Les conditions de la mise en situation :**  
Le candidat est mis en situation d'accueil d'un résident et d'information sur les règles de vie de la résidence.  
Le candidat est confronté à un résident agressif et qui ne respecte pas les règles de vie.  
Le candidat a à sa disposition les règles de vie de la résidence.  
Il est demandé au candidat de présenter au résident les règles et de traiter son comportement de la façon la plus adaptée.
    - **Durée de l'évaluation : 30 minutes**
- ➔ **Un entretien avec le candidat portant sur les activités réalisées concernant :**
  - l'utilisation de documents techniques
  - la recherche d'informations
  - la distribution personnalisée de documents aux résidents
  - le renseignement de documents liés à son activité (compte-rendu d'activité)
  - l'accueil des professionnels intervenant dans la résidence
  - l'accueil et l'information des résidents sur les règles de vie de la résidence, le fonctionnement et l'usage des équipements collectifs
  - la gestion des comportements non adaptés et des situations conflictuelles

<p><b>Eléments de la compétence</b></p>	<p><b>Critères d'évaluation</b> <i>Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?</i></p>
<p>➔ Utiliser un plan des locaux, un schéma des équipements, des fiches techniques du matériel usuel afin de réaliser des interventions techniques</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les éléments composant les plans, les schémas ou les fiches techniques sont expliqués sans erreur</li> <li>▪ Les informations nécessaires aux interventions sont recueillies sans erreur</li> </ul>
<p>➔ Rechercher des informations liées à son activité et ses interventions techniques</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'ensemble des informations nécessaires à son activité est identifié et hiérarchisé</li> <li>▪ La recherche des informations est réalisée au moyen de documents ou outils appropriés (par exemple document unique d'évaluation des risques professionnels, règlement de la résidence, outil informatique)</li> <li>▪ Les informations prises en compte sont exactes et pertinentes</li> </ul>
<p>➔ Préparer et réaliser une distribution personnalisée de documents aux résidents</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les documents (courrier, colis, documents portant sur le fonctionnement de la copropriété) sont triés et classés afin de permettre une distribution efficace</li> <li>▪ La distribution est réalisée sans erreur et en respectant le planning</li> </ul>
<p>➔ Rédiger un message compréhensible</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le message ne présente pas d'erreur de structure, est clair et lisible</li> </ul>
<p>➔ Transmettre des informations sur le support le plus adapté à leur destination et à leur degré d'urgence</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les informations sont claires, concises et compréhensibles</li> <li>▪ Les informations adaptées sont transmises aux bons interlocuteurs (par exemple résidents, hiérarchie)</li> <li>▪ Le support choisi est adapté à l'objectif de la transmission d'informations (par exemple affichage de note d'information, envoi de mail, courrier)</li> <li>▪ Les consignes ou procédures de circulation des informations sont respectées</li> </ul>
<p>➔ Renseigner les documents liés à son activité</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les documents de suivi de l'activité (compte-rendu d'activité) sont renseignés de façon claire, exhaustive et en conformité avec les activités réalisées</li> <li>▪ Les informations sont exploitables</li> </ul>
<p>➔ Accueillir les professionnels chargés de réaliser des interventions techniques dans la résidence (par exemple agents d'entretien, prestataires)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les professionnels chargés de réaliser les interventions techniques sont accueillis à leur arrivée dans la résidence</li> <li>▪ Les règles de fonctionnement de la résidence leur sont rappelées (par exemple accès aux différents locaux, vigilance sur le bruit et les désagréments occasionnés aux résidents)</li> <li>▪ Ils sont orientés dans la résidence</li> </ul>

<p>➔ Accueillir et informer les résidents sur les règles de vie de la résidence, le fonctionnement et l'usage d'équipements collectifs</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'accueil et le comportement sont adaptés aux interlocuteurs et aux situations</li> <li>▪ Les informations sur les règles de vie de la résidence sont transmises aux résidents sans erreur ni omission</li> <li>▪ Toutes les informations nécessaires sur le fonctionnement et l'usage des installations et équipements sont apportées aux résidents</li> <li>▪ Les explications apportées sont claires</li> </ul>
<p>➔ Repérer des comportements non adaptés, des situations conflictuelles et les traiter de manière appropriée dans le souci de maintenir des relations de qualité avec les résidents</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les comportements non adaptés et les situations conflictuelles sont identifiés</li> <li>▪ La situation est analysée avec recul</li> <li>▪ Des solutions permettant de régler ces situations sont proposées et expliquées</li> <li>▪ Des relations de qualité avec les résidents sont maintenues au quotidien, à chaque occasion</li> </ul>
<p>➔ Recueillir les observations et remarques des résidents</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les observations et remarques sont reçues avec courtoisie et compréhension</li> <li>▪ Le dialogue est maintenu</li> <li>▪ Les observations et remarques sont transmises aux interlocuteurs appropriés</li> </ul>