

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BC1			
CONCOURIR A LA SURVEILLANCE DE LA RESIDENCE			
A.1 Inspection des abords de la résidence, de l'état du bâti et des locaux et vérification du fonctionnement des installations et des équipements collectifs.	C.1.1 En faisant le tour du site de la résidence régulièrement, contrôler les abords de la résidence, l'état du bâti et des locaux, en s'appuyant sur ses connaissances relatives au patrimoine de la résidence, sur la réglementation en vigueur, à l'aide d'outils pertinents, en détectant d'éventuels risques pour la sécurité des résidents et/ou des dégradations éventuelles du bâti et des locaux afin de les signaler aux résidents de façon adaptée et à sa hiérarchie selon les outils appropriés, physiques ou numériques.	E1 est une épreuve certificative terminale (ECT) composée de 4 modalités d'évaluation (ME) ME1.1 Entretien avec le jury d'évaluation sur la base d'un dossier rédigé à partir d'une période en milieu professionnel. <u>Compétences évaluées :</u> C.1.1 et C.1.2 <u>Durée de ME1.1 :</u> 20 minutes : - 10 minutes de présentation des activités relatées dans le dossier. - 10 minutes d'échange avec le jury pour approfondissement ou éclaircissements complémentaires. <u>Description :</u> Le candidat produit un dossier sur la base de cas concrets vécus en milieu professionnel : - inspection d'une résidence et/ou d'un immeuble (ses locaux, son bâti, et ses abords),	C.E. C.1.1 - La résidence est contrôlée régulièrement. - Les abords de la résidence, l'état du bâti et des locaux sont contrôlés : - Dans le respect de la réglementation en vigueur. - En mobilisant les connaissances opportunes du patrimoine de la résidence (époque, matériaux de construction, historique des travaux...). - En disposant des outils pertinents : a minima le règlement intérieur. - Les risques liés à la sécurité des résidents sont détectés. - Les dégradations du bâti et des locaux sont repérés. - Les risques liés à la sécurité et les dégradations sont communiqués aux bons interlocuteurs.

	C.1.2 Selon les consignes prévues par le règlement intérieur, vérifier le fonctionnement des installations et des équipements collectifs¹ régulièrement, en utilisant les outils appropriés, en disposant des équipements adéquats, en appliquant les gestes adaptés afin de repérer des éventuelles anomalies à adresser aux interlocuteurs pertinents selon les moyens adéquats.	- vérification des équipements et/ou installations collectives de cette même résidence. Le jury prend connaissance du dossier en amont de l'entretien. <u>Évaluateurs</u> : Jury d'évaluation <u>Lieu</u> : Organisme de formation habilité	- La communication est adaptée à l'interlocuteur. C.E C.1.2 - Les installations et les équipements collectifs sont vérifiés régulièrement - Les outils utilisés sont appropriés à la situation. - Les équipements à disposition sont appropriés à la situation et aux consignes prévues. - Les gestes sont adaptés aux consignes prévues par le règlement de la résidence. - Les éventuelles anomalies sont adressées aux interlocuteurs pertinents - Les éventuelles anomalies sont adressées selon les moyens adéquats.
A2. Entretien courant des abords de la résidence, de ses locaux du fonctionnement des installations et des équipements collectifs. Autonome	C.2.1 Effectuer des gestes d'entretien courant des abords de la résidence et de ses locaux, selon les consignes internes ², en utilisant des outils adaptés et en disposant des équipements appropriés, afin de maintenir la sécurité de la résidence et de prévenir des éventuels sinistres et dégradations.	ME1.2 _Mise en situation professionnelle reconstituée déclinée en trois cas pratiques <u>Compétences évaluées</u> : C2.1, C2.2 et C2.3 <u>Durée de ME1.2:</u> 30 minutes pour l'ensemble du traitement des 3 cas pratiques	C.E. C.2.1 -Les gestes d'entretien courant respectent les consignes internes : - Le règlement intérieur. - Le contrat de travail. - Les outils utilisés sont adaptés.

¹ Chauffage, gaz, les ascenseurs, l'éclairage des parties communes, VRD, système de ventilations, réseaux de communication.

² Prévues par le contrat de travail et le règlement intérieur

	C.2.2 Réaliser des gestes d'entretien courant ou des opérations de réglages des installations et des équipements collectifs, en utilisant des outils appropriés, dans le respect de la réglementation en vigueur et du règlement intérieur afin de garantir le bon fonctionnement de la résidence et prévenir les risques ou dysfonctionnements. C.2.3 En appliquant les consignes de la hiérarchie, suivre les prestations d'entretien courant externalisées³, selon leur typologie (contrat, ou bon de commande...) et les modalités prévues, en accueillant les prestations de façon adéquate, en traçant l'avancement des travaux dans l'outil approprié, physique ou numérique et en relayant les éventuelles difficultés à sa hiérarchie afin que l'exécution des travaux respecte les délais impartis et que les lieux de	<u>Description</u> : Sur la base de consignes écrites et d'un corpus de documents de contextualisation des situations reconstituées le candidat devra traiter trois cas pratiques différents : - L'entretien courant des abords d'une résidence et/ou de ses locaux. - L'entretien et le réglage d'un équipement ou d'une installation collective. - L'accueil et le suivi d'un prestataire pour une des prestations possibles dans le champ de l'entretien courant de la résidence. Le choix de la prestation est effectué par l'organisme. Les consignes des 3 mises en situation sont précisées à l'écrit et sont accompagnées d'un corpus de documents de contextualisation. <u>Évaluateurs</u> : Jury d'évaluation <u>Lieu</u> : Organisme de formation habilité	- Les équipements sont appropriés à la réglementation en vigueur. - Les gestes d'entretien courant sont appropriés au maintien de la sécurité et/ou à la prévention des dégradations. C.E.C2.2 - Les outils choisis et utilisés sont appropriés aux opérations réglage ou aux gestes d'entretien courant. - La réglementation en vigueur et le règlement de la résidence sont respectés - Les gestes d'entretien courant et les opérations de réglage sont appropriés au bon fonctionnement des équipements ou installations collectives. C.E. 2.3 - Les prestations extérieures sont suivies : - selon leur typologie (contrat ou bon de commande). - selon les modalités prévues (fréquence, durée,...).
--	---	--	---

³ Assurant l'entretien des équipements et des installations et/ou le remplacement des certaines pièces avant leur ruine, ainsi que l'entretien ou la remise en état du bâtiment et des locaux.

	l'intervention soient restitués propres et afin de permettre aux services compétents de payer la facturation.		- L'accueil réservé aux prestataires est adéquat. - L'avancement des travaux est tracé selon les outils appropriés. - La hiérarchie est alertée en cas de difficultés. - Le niveau de propreté des lieux après l'intervention est conforme.
A.3 Gestion du suivi de la maintenance des installations et des équipements collectifs de la résidence. Autonomie encadrée.	C.3.1 En ayant constaté un dysfonctionnement ou une panne d'une installation ou d'un équipement collectif, prévenir l'interlocuteur approprié en décrivant de façon pertinente l'anomalie afin de déclencher une prise en charge adaptée selon les consignes de la hiérarchie et du règlement intérieur. C.3.2 En fonction des arbitrages du supérieur hiérarchique, réaliser une réparation de premier niveau ou faire appel à un prestataire extérieur approprié, dans le respect de la réglementation en vigueur, pour la remise en état de fonctionnement de l'équipement ou de l'installation.	ME1.3 _Étude cas pratiques Compétences évaluées : C.3.1, C.3.2, C.3.3, C.4.1, Durée de ME1.3 : 1H15 <u>Description</u> : A partir consignes écrites et d'un corpus de documents contextualisant les situations reconstituées, le candidat devra traiter les 4 cas pratiques de l'étude composée de 2 parties : <u>Partie 1</u> - dysfonctionnements ou pannes d'équipement ou d'installation collective Cas 1_Le candidat doit constater un dysfonctionnement identifier l'interlocuteur à contacter et décrire le ou les dysfonctionnements en utilisant le langage approprié par rapport à l'interlocuteur choisi. Cas 2 _Le candidat doit tracer le suivi du prestataire dans le	C.E. 3.1 - Le dysfonctionnement ou la panne est constatée. - L'interlocuteur prévenu est approprié au regard du dysfonctionnement ou de la panne constatée sur une installation ou sur un équipement collectif. - La description de la panne est pertinente au regard de l'interlocuteur. C.E. 3.2 - En cas de panne ou de dysfonctionnement les consignes du supérieur hiérarchique sont suivies. - La réparation de premier niveau est réalisée ou le choix du prestataire est appropriée à la remise en état de fonctionnement des équipements ou installations.

	C.3.3 En ayant identifié la nature et le degré d'une situation d'urgence⁴, ainsi que les risques qu'elle comporte pour soi-même, pour les résidents et pour le bâti, intervenir de façon pertinente et conformément à la réglementation, au règlement intérieur de la résidence et des consignes de la hiérarchie pour apporter une réponse adéquate de premier niveau.	cadre d'une panne d'un équipement. Cas 3_ Le candidat doit identifier les risques liés à une situation d'urgence (le candidat choisit une des deux situations proposées) et répondre à un questionnaire technique sur les gestes qui sauvent autorisées par la hiérarchie. <u>Partie 2</u> _Accès et tranquillité de la résidence Cas 4 _Le candidat doit identifier les de publics pour lesquels garantir l'accès au site de la résidence de façon appropriée et pour qui à l'inverse refuser l'accès dans le respect de la réglementation Le candidat doit compléter un outil de gestion des modes d'accès en s'assurant de la sécurité et du respect de la réglementation. <u>Évaluateurs</u> : Un Jury d'évaluation <u>Lieu</u> : Organisme de formation	- La réalisation d'une réparation ou le choix du prestataire respecte la réglementation en vigueur. C.E. 3.3 - La situation d'urgence est identifiée : - La nature. - Le degré. Les niveaux de risques inhérents à la situation sont repérés pour : - Soi-même. - Les résidents. - Le bâti. - L'intervention apportée est pertinente au regard du/des : - Règlement intérieur. - Consignes de l'entreprise. Réglementation en vigueur.
--	---	---	--

⁴ Par exemple : Fuite, inondation, incendie, fissures, panne ascenseur.

A.4 Contrôle et surveillance des entrées et des sorties du site de la résidence. Autonomie encadrée.	C.4.1 Dans le respect de la réglementation en vigueur et du règlement intérieur, assurer la gestion logistique des modes d'accès des parties communes ⁵de la résidence et de ses espaces extérieurs en employant de façon appropriée les outils à disposition, physiques ou numériques, en organisant matériellement l'espace de la loge à cet effet, pour l'ensemble des résidents, prestataires, visiteurs éventuels et des autorités compétentes, afin de leur garantir l'accès aux entrées et aux sorties. C.4.2 Dans le respect du règlement intérieur et des consignes de la hiérarchie, contrôler les entrées et les sorties de la résidence à partir de la connaissance des résidents et du repérage de comportements inappropriés, pour détecter la présence d'intrus éventuels pouvant nuire à la tranquillité de la résidence et les signaler au bon interlocuteur et à sa hiérarchie via les outils appropriés.	ME1.4 _Jeu de rôle avec un entretien d'exploration <u>Compétence évaluée :</u> C.4.2, 4.3 <u>Durée de ME5 :</u> 25 minutes : - 10 minutes de mise en situation. - 15 minutes d'échange avec le jury. <u>Description :</u> La mise en situation reconstituée sous forme de jeu de rôle à l'oral met le candidat face à un intrus ayant un comportement inapproprié. L'intrus est joué par l'un des membres du jury d'évaluation. Le candidat devra apporter une première réponse en vue du retour à la tranquillité de la résidence, tout en évitant une situation potentiellement conflictuelle. Le jeu de rôle est suivi d'un entretien exploratoire pour questionner le candidat sur sa pratique professionnelle pendant la situation reconstituée. <u>Évaluateurs :</u> Jury d'évaluation	C.E. 4.1 - Les outils, physiques ou numériques, à disposition sont utilisés de façon appropriée : - Les informations tracées sont complètes et correctes. - Les supports physiques ou numériques sont employés. - L'organisation matérielle est appropriée à la loge. - La réglementation en vigueur et le règlement intérieur sont respectés dans la gestion des modes d'accès à la résidence. C.E.C.4.2 - Les comportements inappropriés à la tranquillité de la résidence sont repérés au regard du règlement intérieur. - La présence d'intrus éventuels est détectée à partir de la connaissance des résidents et du registre des résidents. - Les nuisances ou risques pour la sécurité de la résidence sont détectés selon les consignes
--	--	--	---

⁵ Les clés, les badges, bip radio, codes etc.

	C.4.3 En ayant identifié la nature du contexte et/ou le type de nuisance, apporter un premier niveau de traitement face à des situations de nuisances et/ou des insécurités potentielles et/ou des troubles pour la résidence en appliquant les consignes de la hiérarchie, en rappelant le règlement intérieur et la réglementation en vigueur, afin de favoriser le retour à la tranquillité dans la résidence.	<u>Lieu</u> : Organisme de formation	- En fonction de la nuisance ou du risque repéré le bon interlocuteur est identifié. - La traçabilité est assurée dans l'outil à disposition, physique ou numérique. C.4.3 - La nature du contexte et/ou la typologie de situation est identifiée. - Un premier niveau de traitement est apporté respectant les consignes hiérarchiques. - Un rappel du règlement de la résidence et/ou de la réglementation en vigueur est effectué. - Un premier niveau de traitement permet de favoriser le retour à la tranquillité.
BC2 ASSURER L'ENTRETIEN ET LA PROPRETE DE LA RESIDENCE			
A.5 Nettoyage des abords de la résidence et des espaces extérieurs de la résidence (parking, espace verts et équipements extérieurs). Autonomie encadrée.	C.5.1 Dans le respect du règlement intérieur et des consignes de la hiérarchie, en s'étant équipée conformément à la réglementation en vigueur, nettoyer les espaces extérieurs et les abords de la résidence de façon régulière en appliquant les gestes et postures adaptés, en utilisant des produits appropriés à la surface et à une démarche éco-responsable, en utilisant et préservant son matériel, afin de maintenir les lieux dans un état de propreté et d'hygiène requis.	E2 est une épreuve certificative terminale (ECT) composée de 3 modalités d'évaluation (ME) ME2.1 Entretien avec le jury d'évaluation sur la base d'un dossier rédigé à partir d'une période en milieu professionnel.	C.E. 5.1 - Le nettoyage des espaces extérieurs et des abords de la résidence est effectué régulièrement. - La surface des espaces est nettoyée intégralement. - Le matériel est utilisé pour assurer le nettoyage.

	C.5.2 En appliquant les consignes de la hiérarchie, effectuer le suivi des prestations concernant l'entretien des espaces extérieurs selon la typologie de prestation (contrat, ou bon de commande...) et les modalités prévues, en les accueillant sur le site de la résidence de façon adéquate, en traçant l'avancement des prestations dans l'outil appropriés, physique ou numérique, et en alertant sa hiérarchie en cas de difficulté afin de permettre d'atteindre le niveau de propreté requis dans le délai imparti et permettre aux services compétents de payer la facturation.	<u>Compétences évaluées :</u> C5.1 et C5.2 <u>Durée de ME2.1 :</u> 20 minutes : - 10 minutes de présentation des activités relatives dans le dossier. - 10 minutes d'échange avec le jury pour questionner le candidat sur sa pratique professionnelle. <u>Description :</u> Le candidat devra produire un dossier sur la base de deux cas concrets vécus en milieu professionnel : - un cas de nettoyage effectué des abords et des espaces extérieurs à une résidence. - un cas de suivi d'un prestataire de nettoyage pour une prestation similaire. Le jury prend connaissance du dossier en amont de l'entretien. <u>Évaluateurs :</u> Jury d'évaluation <u>Lieu :</u> Organisme de formation	- Le matériel est manipulé pour sa bonne préservation. - Les produits choisis sont adaptés aux surfaces. - Les produits sont utilisés de façon raisonnée dans une démarche éco-responsable. - L'équipement est conforme à la réglementation en vigueur et aux consignes internes ou du supérieur hiérarchique. - Les gestes et postures ou PRAP⁶ sont appliqués. C.E.5.2 - Les prestations extérieures sont suivies : - selon leur typologie (contrat ou bon de commande), - selon les modalités prévues (fréquence, durée,...). - L'accueil réservé aux prestataires est adéquat. - L'avancement des travaux est tracé selon les outils appropriés
--	--	--	---

⁶ PRAP : La formation à la prévention des risques liés à l'activité physique (PRAP) permet au salarié d'être acteur de sa propre prévention et de celle de son entreprise ou de son établissement.

			- La hiérarchie est alertée en cas de difficultés.
A.6 Organisation de la rotation des contenants des ordures ménagères. Autonome	C.6.1 Assurer le remplacement des contenants en fonction du taux remplissage présent, et au nombre de contenant, en appliquant les gestes et postures, à l'aide des outils adaptés afin de permettre de garantir la salubrité et l'hygiène des lieux. C.6.2 En ayant préalablement pris en compte les consignes de la mairie, en portant les EPI adaptés, acheminer les contenants de déchets au lieu opportun en s'assurant de leur intégrité⁷ et de la propreté des locaux, en prenant en compte la nature des déchets, en appliquant les gestes et postures adéquats pour sa santé, en respectant la réglementation en vigueur afin de permettre leur collecte par les services compétents.	ME2.2 Mise en situation professionnelle reconstituée <u>Compétences évaluées :</u> C.6.1, C.6.2, C.7.1 et C.7.2 <u>Durée de ME2.2 :</u> 1 heure : - 10 à minutes de préparation. - 30 minutes pour la gestion des contenants des ordures. - 20 minutes pour la partie nettoyage. <u>Description :</u> À partir de consignes écrites, d'outils et de supports adéquats permettant de recréer deux situations réelles, le candidat devra : - nettoyer les parties communes internes à la résidence en prenant en compte la typologie de surface, en appliquant les gestes et postures et en démontrant la bonne utilisation du matériel à disposition. - remplacer les contenants d'ordures ménagères en fonction des différentes	C.E. C6.1 - Le remplacement des contenants est effectué selon leur taux de remplissage et leur nombre. - Les gestes et postures ou PRAP sont appliqués. - Les outils adaptés à la rotation des ordures ménagères sont utilisés. - Les équipements adaptés sont présents. C.E 6.2 - Les équipements adaptés sont présents. - Le contenant est acheminé au lieu opportun. - Le contenant est acheminé dans son intégrité. - Le contenant est acheminé dans le respect des gestes et postures préservant sa sécurité. - Le contenant est acheminé selon la réglementation en vigueur et les consignes de la mairie. - Les outils adaptés à la rotation des ordures ménagères sont utilisés.

⁷ S'assurer qu'il n'y ait pas de perte de déchets dans l'acheminement

		natures de déchets et puis à les acheminer dans un lieu différent en appliquant les gestes et postures adéquates et en préservant la propreté des lieux. <u>Évaluateurs</u> : Jury d'évaluation	- Les locaux des ordures ménagères est maintenu en état de propreté.
A.7 Nettoyage et désinfection des locaux et des parties communes intérieures de la résidence. Autonomie.	C.7.1 Selon la fréquence prévue par le contrat de travail, nettoyer et désinfecter à l'aide de produits appropriés l'ensemble des parties communes et des locaux notamment le local prévu pour les ordures ménagères dans une démarche éco-responsable, en manipulant son matériel de façon adéquate, en appliquant les gestes et postures appropriés et en étant équipée conformément à la réglementation en vigueur.	<u>Lieu</u> : Organisme de formation ou site choisi par ce dernier.	C. E.C.7.1 - Le nettoyage est effectué selon la fréquence prévue par le contrat de travail - La technique de nettoyage est adaptée à la typologie du sol. - Le matériel est adapté à la typologie du sol à nettoyer. - Le matériel est manipulé de façon adéquate à sa bonne préservation. - L'utilisation des produits pour nettoyer et désinfecter les locaux ou partie communes est appropriée au besoin et à une démarche éco-responsable. - Le matériel est manipulé de façon adéquate à sa bonne préservation. - Les gestes et postures ou PRAP sont appliqués.

	C.7.2 En appliquant les consignes de la hiérarchie, effectuer le suivi des prestations extérieurs concernant le nettoyage des parties communes et le traitement des nuisibles selon la typologie de prestation (contrat, ou bon de commande...) et les modalités prévues, en traçant l'avancement des travaux dans l'outil, physique ou numérique, à disposition, et en alertant sa hiérarchie en cas de difficulté afin de permettre d'assurer le niveau d'hygiène requis et afin de permettre aux services compétents de payer la facturation.	ME2.3 Mise en situation reconstituée sous forme d'une étude de cas pratiques (écrit) <u>Compétences évaluées</u> : C8.1 et C8.2 <u>Durée de E8</u> :	- Les équipements utilisés sont conformes à la réglementation en vigueur et aux consignes internes. C.E.7.2 - Les prestations extérieures sont suivies : - selon leur typologie (contrat ou bon de commande). - selon les modalités prévues (fréquence, durée,...). - L'accueil réservé aux prestataires est adéquat. - L'avancement des travaux est tracé selon les outils appropriés. - La hiérarchie est alertée en cas de difficultés.
A.8 Entretien de l'état de disponibilité des équipements, des produits d'entretien et des consommables pour la résidence. Autonomie encadrée dans la gestion de commande : validation hiérarchique.	C.8.1 Selon les consignes et les procédures prévues par la hiérarchie, identifier régulièrement l'état des stocks des produits, des équipements d'entretien et des consommables et de façon régulière en traçant les niveaux de disponibilité dans les supports adaptés, physiques ou numériques afin de transmettre une liste cohérente qui puisse être validée par le gérant et qui puisse permettre un approvisionnement correct selon les besoins de la résidence.	40 minutes À partir de consignes écrites et d'un corpus de documents contextualisant les situations reconstituées pour chacun des cas pratiques, le candidat devra traiter deux cas pratiques relatifs à : - l'élaboration d'une commande de produits, consommables ou équipements entretient adéquat de matériel.	C.E. 8.1 - L'état des stocks des produits des équipements et des consommables sont identifiés de façon régulière, selon les consignes et les procédures de la hiérarchie. - La traçabilité des niveaux de disponibilité des produits est assurée au moyen de supports adaptés.

	C.8.2 Assurer l'entretien du matériel et des équipements nécessaires à la propreté de la résidence en assurant un état de propreté et d'hygiène, en détectant des anomalies éventuelles, en organisant un espace de rangement de façon adapté, dans le respect des consignes ou procédures transmises afin de garantir les missions confiées.	- l'entretien approprié du matériel et des équipements dans les espaces à disposition. <u>Évaluateurs</u> : un Jury d'évaluation <u>Lieu</u> : Organisme de formation	- La liste des stocks des produits des équipements et des consommables à commander proposée à la gérance est cohérente au regard des besoins de la résidence. C.E. 8.2 - Le niveau d'hygiène et de propreté du matériel et des équipements est conforme pour leur bon entretien. - Un espace de rangement adapté est organisé. - Les anomalies relatives au matériel et aux équipements ou aux produits et consommables sont détectés. - La hiérarchie est alertée en cas d'anomalie.
BC3 GERER LA RELATION DE PROXIMITE AVEC LES RESIDENTS			
A.9 Accueil, information- des personnes et réception des biens (colis, courriers, etc.) au sein de la résidence. Autonome.	C.9.1 Accueillir les personnes se présentant à la résidence sans discriminations en identifiant leur qualité de façon appropriée, en la traçant si besoin dans un outil à disposition, physique ou numérique, à afin de recueillir le motif de leur présence.	E3 est une épreuve composée de 4 modalités d'évaluation (ME) ME3.1, ME3.2 et ME3.3 sont des modalités d'évaluation certificatives terminales (ME.CT) ME3.4 modalités d'évaluation certificative en cours de formation (ME.CCF)	C.E.C.9.1 - L'accueil respecte la réglementation en vigueur notamment en matière de discriminations. - La qualité des personnes est identifiée de façon appropriée :

	C.9.2 Informer et orienter les personnes présentes à l'accueil afin de répondre à leur demande en ayant identifié leur besoin, en mobilisant les connaissances pertinentes sur la résidence et, si nécessaire, en consultant des documents pertinents de la résidence. C.9.3 Selon les consignes de la hiérarchie, assurer l'affichage des informations concernant la vie courante de l'immeuble (incidents, coupures, interdictions, travaux...) dans les lieux adéquats, en ayant récupéré les documents ou en le produisant directement soi-même, afin d'alerter à temps les résidents de toute perturbation du fonctionnement de la résidence pouvant impacter leur quotidien et afin de rassurer les résidents quant au bon entretien de la résidence.	ME3.1 Entretien avec le jury d'évaluation sur la base d'un dossier rédigé à partir d'une période en milieu professionnel. Compétences évaluées : C9.1, C9.2, C9.3 et C9.4 <u>Durée de ME3.1 :</u> 20 minutes dont 10 minutes de présentation des activités relatées dans le dossier et 10 minutes d'échange avec le jury pour questionner le candidat sur sa pratique professionnelle. <u>Description :</u> Le candidat devra produire un dossier qui relate de situations d'accueil des personnes et de réception des biens au sein de la résidence, vécues en milieu professionnel. Le jury prend connaissance du dossier en amont de l'entretien. <u>Évaluateurs :</u> Jury d'évaluation <u>Lieu :</u> Organisme de formation habilité	- Respect confidentialité, - Prise en compte de la situation de handicap éventuelle. - La traçabilité des visites et des passages est assurée dans l'outil à disposition selon la nature de la visite dans le respect des consignes et de la réglementation. C.E.9.2 - Le besoin des personnes à l'accueil est identifié. - La communication est adaptée à l'interlocuteur (prise en compte de la situation de handicap de la personne, ...). - Les connaissances mobilisées sont pertinentes. - La consultation des documents est pertinente. C.E. 9.3 - L'affichage des informations sur la vie courante de la résidence respectent les consignes de la hiérarchie. - L'affichage des informations sur la vie courante de la résidence est assuré dans les lieux adéquats.
--	---	--	--

	C.9.4 Réceptionner les courriers et les colis transmis par la poste ou autre entreprise de livraison en vérifiant que les destinataires font bien partie de la liste des résidents, en les triant en fonction du destinataire pour assurer leur distribution au bon destinataire dans le respect de la réglementation en vigueur.		- Les documents pour l'affichage sont recueillis auprès des bons interlocuteurs et présentent les informations nécessaires. - Les supports affichés produits par le/la gardienne respectent une forme et un contenu en adéquation aux besoins des résidents. C.E. 9.4 - Les destinataires de colis ou courriers sont identifiés en fonction du registre de la résidence. - Le tri du courrier est effectué en fonction du destinataire. - La distribution de courrier ou de colis est effectué sans erreurs.
A.10 Gestion des demandes et des réclamations des résidents. Autonome.	C.10.1 Selon les consignes de la hiérarchie, recueillir les demandes des résidents en prenant en compte leur objet et leur contexte, à l'aide d'outils appropriés, physiques ou numériques, afin d'y apporter une réponse et un suivi adéquat et ou transmettre la demande au bon interlocuteur selon ses prérogatives	ME3.2 Mise en situation reconstituée sous forme de jeux de rôle suivi d'un entretien complémentaire avec le jury d'évaluation. <u>Compétences évaluées</u> : C10.1, C10.2	C.10.1 - Recenser sans oublier les demandes des résidents via des outils appropriés. - Le contexte et l'objet de la demande sont pris en compte.

		<u>Durée de ME3.2</u> : 30 minutes : - 10 minutes de préparation par le candidat. - 10 min pour le jeu de rôle. - 10 min d'entretien avec le jury <u>Description</u> :	- La réponse est appropriée à la demande en fonction des prérogatives du/de la gardien.ne des consignes des supérieurs hiérarchiques et de la réglementation en vigueur.
	C.10.2 Désamorcer une situation conflictuelle relative à la réclamation d'un résident en utilisant les techniques de communication appropriées en fonction de la personne et adéquates à la situation afin de permettre une issue favorable.	À partir de consignes et d'un corpus de documents de contextualisation de la situation reconstituée fournis au candidat, un jeu de rôle se déroule entre le candidat (gardien) et un résident (simulé par un membre de jury) ayant une demande. La situation reconstituée débouche sur une réclamation impliquant la gestion par le candidat d'une situation de conflit.	C.E 10.2 - Les techniques de communication appliquées sont adéquates à la situation de tension ou de conflit avec les résidents. - La communication est appropriée par rapport à la personne et à sa situation personnelle (handicap, perte d'autonomie, autre, etc.).
A.11 Soutien à la vie sociale de la résidence. Autonomie encadrée en fonction du cadre hiérarchique.	C.11.1 Selon les consignes de la hiérarchie, sensibiliser les résidents en matière d'hygiène de la résidence, d'épargne énergétique, de propreté, de tri de déchets ainsi que plus globalement sur une démarche éco-responsable⁸ en adaptant sa communication en fonction notamment de la situation de handicap des personnes afin de contribuer au bon fonctionnement de la résidence.	Le jeu de rôle est suivi d'un entretien avec le jury afin de questionner le candidat sur sa pratique professionnelle en lien avec la situation. <u>Évaluateurs</u> : Jury d'évaluation <u>Lieu</u> : Organisme de formation habilité	C.E.C11.1 - La sensibilisation respecte les consignes de la hiérarchie - La sensibilisation vise le bon fonctionnement de la résidence et notamment la propreté et la démarche éco-responsable.

⁸ Épargne énergétique, biodiversité dans les espaces verts etc.

	C11.2 Selon le contexte de la demande des résidents et le cadre défini par le supérieur hiérarchique, apporter une aide logistique aux sollicitations des résidents en identifiant et mobilisant les ressources de la résidence disponibles en s'assurant du respect des parties communes des résidents pour contribuer au lien social de la résidence. C.11.3 En fonction du cadre prévu par le contrat de travail, de la typologie de résidence et des consignes définies par le supérieur hiérarchique, dans le respect de la réglementation en vigueur, repérer des résidents présentant des difficultés liées à leur perte d'autonomie ou à leur situation de handicap afin d'alerter sa hiérarchie pour la mise en place d'aides et/ou actions visant l'inclusion de ces personnes en difficulté.	ME3.3 Mise en situation reconstituée sous forme de cas pratiques <u>Compétences évaluées :</u> C11.1, C11.2 et C11.3 <u>Durée de ME3.3 :</u> 1 heure <u>Description :</u> A partir de consignes et d'un corpus de documents de contextualisation des situations reconstituées, le candidat devra traiter 3 cas pratiques (demandes spécifiques issues de la hiérarchie ou des résidents) relatifs à : - Une campagne de sensibilisation sur un ou plusieurs aspects permettant le bon fonctionnement de la résidence, - L'aide logistique pour une initiative d'un ou plusieurs résidents visant le lien social. - L'inclusion à l'égard de personnes en perte d'autonomie <u>Évaluateurs :</u> Jury d'évaluation <u>Lieu :</u> Organisme de formation habilité	- La communication est adaptée aux résidents de la résidence - La communication est adaptée à des personnes en situation de handicap. C.E.C11.2 - L'aide logistique et respecte le cadre hiérarchique et le règlement intérieur ; - L'aide logistique répond à une demande des résidents visant le lien social. - Les ressources disponibles sont mobilisées. C.E. 11.3 - Le repérage de résident en difficulté respecte la réglementation en vigueur. - La hiérarchie est alertée en fonction de ses consignes.
--	---	---	--

A.12 Participation de premier niveau à la gestion locative en fonction du contexte et de la typologie de résidence. Autonomie encadrée.	C.12.1 Selon le contexte, la typologie de résidence, le contrat de travail et les consignes du supérieur hiérarchique, en ayant au préalable reçu les documents nécessaires, effectuer la visite du logement auprès des candidats à sa location, en présentant ses caractéristiques principales, celles de la résidence et du quartier environnant, en répondant aux questions posées, en adaptant sa communication de façon pertinente afin de permettre aux candidats de se positionner sur la prise du contrat. C.12.2 Selon le contexte, la typologie de résidence, le contrat de travail et les consignes du supérieur hiérarchique, réaliser l'état de lieux d'entrée auprès de nouveaux habitants ayant signé un contrat de location (bailleur social ou monopropriété), en complétant les supports mis à disposition sans erreurs en les informant sur le règlement de la résidence, les usages des équipements et des installations collectives, afin de les sensibiliser aux bonnes pratiques assurant le bon fonctionnement de la résidence.	ME3.3 Mise en situation reconstituée sous forme de jeux de rôles et d'un entretien d'exploration <u>Compétences évaluées</u> : C12.1 et C12.2 <u>Durée de ME3.4</u> : 1 heure dont : - 30 min de préparation par le candidat. - 10 min de mise en situation. - 20 min d'échange avec le jury. <u>Description</u> : À partir de consignes écrites et d'un corpus de documents contextualisant la situation reconstituée, le candidat devra : - mener une visite d'un logement fictif auprès de candidats à la location (présentation du bien et réponse aux questions des locataires prospects). - compléter l'état des lieux. - informer les candidats sur le règlement intérieur et les bonnes pratiques de la résidence. <u>Évaluateurs</u> : Jury d'évaluation <u>Lieu</u> : Organisme de formation	C.E.12.1 - La visite est effectuée seulement si le bon de commande et les documents nécessaires sont reçus (e bon de visite et les pièces d'identités) - Les caractéristiques principales du logement, de la résidence et du quartier sont présentées de façon claire et complète. - Les réponses apportées permettent au candidat de se positionner. - La communication est adaptée à son interlocuteur (prise en compte de la situation de handicap). C.12.2 Le support de réalisation des états des lieux est complété sans erreurs. Les nouveaux occupants du logement sont informés sur le règlement de la résidence, les usages des équipements et des installations collectives.
---	---	---	--