

Session 2001	Code : 50-34402	Page : 1/6
Examen : CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE		Durée : 8h max
Spécialité : Gardien d'immeubles		Coef. : 12
Epreuve : EP1 Techniques professionnelles		

Ce sujet comporte 6 pages numérotées de 1/6 à 2/6.  
Assurez-vous que cet exemplaire est complet.  
S'il est incomplet, demandez un autre exemplaire au chef de salle.

## SUJET

### EPREUVE ORALE.

Partie B : GESTION LOCATIVE  
3 Activités d'accompagnement social.

**SITUATIONS A FAIRE TIRER AU SORT PAR LES CANDIDATS**  
(tous les sujets seront récupérés à l'issue de l'interrogation)

✂-----

#### Situation 1

Monsieur et Madame DUPONT et leurs 2 enfants s'installent dans l'immeuble G8. Ils surprennent dès leur installation des jeunes fumant dans l'escalier. Madame DUPONT craignant pour ses enfants vous demande d'intervenir : "On ne peut pas accepter ces drogués chez nous".

Quelle attitude aurez-vous ?  
Quelles actions et/ou réponses envisagez-vous ?  
Justifiez vos réponses.

✂-----

#### Situation 2

Madame ROCHE a des journées de travail très longues. Elle laisse son chien enfermé dans son domicile. Ce dernier aboie toute la journée et les voisins se plaignent.

Quelle attitude aurez-vous ?  
Quelles actions et/ou réponses envisagez-vous ?  
Justifiez vos réponses.

✂-----

Session 2001	Code : 50-34402	Page : 2/6
Examen : CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE		Durée : 8h max
Spécialité : Gardien d'immeubles		Coef. : 12
Epreuve : EP1 Techniques professionnelles		

✂-----

### Situation 3

Une famille nombreuse installée au 4<sup>ème</sup> étage de l'immeuble B6 étend son linge et le laisse longtemps sécher. Plusieurs occupants se plaignent de l'aspect extérieur de l'immeuble.

Quelle attitude aurez-vous ?  
Quelles actions et/ou réponses envisagez-vous ?  
Justifiez vos réponses.

✂-----

### Situation 4

Un locataire âgé vous signale une fuite d'eau au niveau de son plafond. Cette eau semble provenir de l'appartement situé au dessus et actuellement inoccupé.  
Affolé par cette situation, il vous demande d'intervenir.

Quelle attitude aurez-vous ?  
Quelles actions et/ou réponses envisagez-vous ?  
Justifiez vos réponses.

✂-----

### Situation 5

Votre chef vous charge d'informer les locataires des bâtiments A et D du passage de l'entreprise "STOP'CAF" spécialisée dans la désinsectisation le mardi 19 juin de 8h30 à 12h30.  
Cette entreprise doit obligatoirement intervenir dans tous les logements.

Quelle attitude aurez-vous ?  
Quelles actions et/ou réponses envisagez-vous ?  
Justifiez vos réponses.

✂-----

Session 2001	Code : 50-34402	Page : 3/6
Examen : CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE		Durée : 8h max
Spécialité : Gardien d'immeubles		Coef. : 12
Epreuve : EP1 Techniques professionnelles		



### Situation 6

Plusieurs locataires sont gênés par les passages incessants des jeunes en cyclomoteurs sous les fenêtres dans l'après-midi et en début de soirée. Vous décidez d'intervenir afin d'éviter une dégradation de la situation.

Quelle attitude aurez-vous ?

Quelles actions et/ou réponses envisagez-vous ?

Justifiez vos réponses.



### Situation 7

Votre chef de secteur vous demande de clarifier la situation du locataire de l'appartement 12, lequel semble s'acheminer vers un deuxième mois de loyer non acquitté...

Nous sommes le 30 courant, les avis d'échéances (de paiements) sont déjà parvenus aux destinataires depuis le 20 du mois, comme d'habitude.

Mais pour sa part, Monsieur OLIVIER, locataire du 12, n'a pas donné suite au formulaire de rappel du mois précédent, se mettant ainsi dans une position délicate, vis à vis de l'organisme bailleur.

En conséquence et dans un premier temps, vous contactez par téléphone l'intéressé, que vous savez chez lui à ce moment de la journée.

Quelle attitude aurez-vous ?

Quelles actions et/ou réponses envisagez-vous ?

Justifiez vos réponses.



Session 2001	Code : 50-34402	Page : 4/6
Examen : CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE		Durée : 8h max
Spécialité : Gardien d'immeubles		Coef. : 12
Epreuve : EP1 Techniques professionnelles		

✂-----

### Situation 8

On vous charge d'informer les locataires de la tour A de la coupure momentanée de la distribution d'eau, durant 2 heures, pour cause de travaux de raccordements effectués par les agents de maintenance spécialisés dans ce type d'intervention et commandés par votre office d'H.L.M., le mercredi 27 juin de 8h30 à 10h30.

Quelle attitude aurez-vous ?  
Quelles actions et/ou réponses envisagez-vous ?  
Justifiez vos réponses.

✂-----

### Situation 9

Vous surprenez Jean LEBRUN et ses deux copains, en train de maculer de graffitis les murs extérieurs de la tour F, ceci visiblement, à l'aide de bombes de peinture.  
Vous décidez d'intervenir, afin de mettre un terme à ce type d'agissements, preuve flagrante d'incivisme et de détérioration de patrimoine privé.

Quelle attitude aurez-vous ?  
Quelles actions et/ou réponses envisagez-vous ?  
Justifiez vos réponses.

✂-----

Session 2001	Code : 50-34402	Page : 5/6
Examen : CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE		Durée : 8h max
Spécialité : Gardien d'immeubles		Coef. : 12
Epreuve : EP1 Techniques professionnelles		



### Situation 10

Monsieur DUPIE est un locataire qui a la réputation d'avoir mauvais caractère. Nombre de ses voisins hésitent à lui parler, car il est assez bourru et rudoie souvent les enfants de la cité.

Madame LESTRA a beaucoup de mal à attendre l'heure de votre permanence, tant elle a hâte de vous rapporter les faits suivants :

"Mon petit François, vous le connaissez, hein ? Il ne ferait pas de mal à une mouche... eh ben, figurez-vous que Monsieur DUPIE se met à accuser mon fils d'avoir donné des coups de pied à son chien, pas plus tard qu'hier soir ! Cet homme a insulté mon fils et l'a menacé de lui donner une paire de gifles ! Non mais, vous vous rendez compte ?"

Quelle attitude aurez-vous ?

Quelles actions et/ou réponses envisagez-vous ?

Justifiez vos réponses.



### Situation 11

Bâtiment des Fauvettes, 17h50.

Madame DUBOIS, locataire du 3<sup>ème</sup> G, vous cherche depuis un moment.

Affolée, elle vous déclare : "L'ascenseur est bloqué entre 2 étages, peut-être qu'il y a quelqu'un dedans et que cela pourrait être ma mère, elle devrait être rentrée depuis un moment."

Quelle attitude aurez-vous ?

Quelles actions et/ou réponses envisagez-vous ?

Justifiez vos réponses.



Session 2001	Code : 50-34402	Page : 6/6
Examen : CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE		Durée : 8h max
Spécialité : Gardien d'immeubles		Coef. : 12
Epreuve : EP1 Techniques professionnelles		



### Situation 12

Monsieur, Madame ATHAN et leurs enfants ont quitté Lille, il y a une quinzaine de jours, afin de s'installer dans ce quartier, suite à une mutation professionnelle du chef de famille. Depuis peu dans la région, ils sont, pour vous, nouveaux locataires, puisqu'ils viennent d'emménager au 2/B de la cité, sur le périmètre dont avez la charge. Vous devez donc de faciliter leur installation et leur intégration sur le quartier où ils vont désormais vivre.

Quelle attitude aurez-vous ?  
Quelles actions et/ou réponses envisagez-vous ?  
Justifiez vos réponses.

