

**ÉPREUVE SUR SITE, PRATIQUE ET ORALE - Partie B**

**CORRIGÉ**

(éléments de réponse non exhaustifs)

**GESTION LOCATIVE**

**Activité d'accompagnement social.**

---

**CORRIGÉ N° 1** C'est un cas de destructions, de dégradations à caractère volontaire.

- Prendre des photos des dégâts constatés si possible,
- Prendre des mesures d'urgence en cas de danger (ôter les panneaux susceptibles de blesser quelqu'un),
- Effectuer une recherche sommaire d'informations sur les faits constatés (identité des auteurs, date des faits...),
- Transmettre les informations à l'organisme HLM ou au syndic de copropriété par l'intermédiaire de la fiche incident.

---

**CORRIGÉ N° 2** Graffiti sur les immeubles

- Prendre des photos des dégâts constatés,
- Selon les procédures définies par votre organisme, prendre des mesures de nettoyage,
- Transmettre les informations (identité de l'auteur de l'infraction) à l'organisme HLM ou au syndic de copropriété en remplissant la fiche incident.

---

**CORRIGÉ N° 3** Cas de nuisances sonores

- Dire au locataire victime de faire appel aux services de police pour faire constater les faits,
- Transmettre les informations à l'organisme HLM ou au syndic de copropriété.

---

**CORRIGÉ N° 4** Cas de l'épave

- Effectuer une recherche sommaire d'informations (type de véhicule, immatriculation, lieu, date de constatation, identité du propriétaire, état du véhicule...),
- Transmettre les informations à l'organisme HLM ou syndic de copropriété en remplissant la fiche incident.

---

**CORRIGÉ N° 5** Cas de l'incendie volontaire ou involontaire

- Informer d'urgence les sapeurs pompiers en composant le 18, leur préciser le lieu, le nombre de blessés, leur état (inanimé ou non) si besoin,
- Informer la Police nationale en composant le 17,
- Prendre les premières mesures conservatoires du site et des personnes,
- Contacter le responsable de l'organisme HLM ou le syndic de copropriété,
- Prendre des photos des dégâts,
- Lors du nettoyage du local à poubelle :
  - Se protéger (gants obligatoires) et manipuler avec précaution les débris.

**GROUPEMENT INTERACADÉMIQUE IV - SESSION 2004**

**C.A.P. : GARDIEN D'IMMEUBLES**

**ÉPREUVE EP1 : Techniques professionnelles**

**DURÉE : 6 H max.**

**COEFFICIENT : 12**

**ÉPREUVE SUR SITE, PRATIQUE ET ORALE - Partie B**

**CORRIGÉ**

(éléments de réponse non exhaustifs)

**GESTION LOCATIVE**

**Activité d'accompagnement social.**

**CORRIGÉ N° 6** Cas de dégradations involontaires et injures verbales

- Remettre un rapport sur la situation plus la fiche incident à l'organisme HLM ou syndic de copropriété afin de rappeler à Monsieur GRAND'BOUCH le règlement intérieur,
- S'agissant des insultes, transmettre également les informations à l'organisme HLM ou au syndic de copropriété.
- Déposer plainte auprès du service de police. Pour appuyer sa plainte, demander à Madame COMMERE s'il peut venir témoigner.

**CORRIGÉ N° 7** Cas du cambriolage dans l'appartement en l'absence des locataires

- Prévenir immédiatement la Police,
- Attendre l'arrivée de la Police avant toutes mesures conservatoires des biens (ne pas pénétrer dans le logement),
- Dès leur retour, inviter les locataires à porter plainte et à prévenir leur assurance,
- Transmettre les informations à l'organisme HLM ou au syndic de copropriété sur la base de la fiche incident en précisant les suites données par les locataires.

**CORRIGÉ N° 8** Cas de consommation de stupéfiants dans les parties communes

- Expliquer aux jeunes qu'ils ne sont pas autorisés à rester dans les escaliers et encore moins d'y fumer de la drogue,
- En cas de résistance, demander l'intervention de la Police,
- Transmettre les informations à l'organisme HLM ou au syndic de copropriété par le biais de la fiche incident.

**CORRIGÉ N° 9** Information des locataires sur des travaux en prévision

- Vous devez établir une fiche d'information en donnant le nom des intervenants, la nature de l'intervention, le lieu, la date et les heures d'intervention. Ce document sera affiché dans le hall d'entrée de la tour B.
- Les locataires seront prévenus quelques jours à l'avance afin qu'ils puissent prendre leurs précautions.

**CORRIGÉ N° 10** Cas de nuisances sonores

(voir correction du sujet n°3)

**GROUPEMENT INTERACADÉMIQUE IV - SESSION 2004**

**C.A.P. : GARDIEN D'IMMEUBLES**

**EPREUVE EP1 : Techniques professionnelles**

**DURÉE : 6 H max.**

**COEFFICIENT : 12**

**ÉPREUVE SUR SITE, PRATIQUE ET ORALE - Partie B**

**CORRIGÉ**

(éléments de réponse non exhaustifs)

**GESTION LOCATIVE**

**Activité d'accompagnement social.**

**CORRIGÉ N° 11** Le gardien d'immeuble doit mettre en évidence trois points :

**Sécurité :** Recevoir les remarques des locataires et les transmettre.  
S'assurer que les passages dangereux sont bien balisés et organisés.  
Donner son avis sur les lieux, sur le stockage des produits et matériels.  
Rendre compte des problèmes.  
S'assurer des mesures à prendre pour éviter les cambriolages.

**Information :** Affichage pour les locataires mentionnant nature des travaux, lieux, consignes de sécurité basiques.

**Confort de vie :** Organiser la circulation des piétons et voitures en conséquence dans la cité (+ parking).  
Avertir pour poussière et bruit pour éviter les remontrances et pour que les personnes puissent s'organiser.

**CORRIGÉ N° 12** Le locataire peut bénéficier de l'A.P.L. pour un logement rénové.

Le prélèvement automatique est proposé comme un service à la clientèle mais n'est obligatoire en aucun cas.

Le bailleur, c'est-à-dire la société HLM, ne peut imposer une compagnie d'assurances à ses locataires. Il pourra donc souscrire un contrat pour son appartement chez son frère.

Le locataire pourra changer la moquette s'il le souhaite puisque ce type de travaux ne modifie pas la structure de l'appartement. En revanche, le couvre-sol ne doit pas être collé. Il est plus correct d'avertir le bailleur du changement et des conditions de remise en état.

**CORRIGÉ N° 13** - S'assurer que la personne n'est pas blessée, si doute il y a, prévenir les pompiers.

- Vérifier si ce véhicule appartient à quelqu'un de la résidence.

- Toujours consigner sur une main courante afin qu'il y ait toujours une place.

**CORRIGÉ N° 14** - Première chose importante : protection des mains par des gants, et bien sûr une pince à déchet si cela est possible.

- Ramasser la seringue et la jeter directement au vide-ordures. S'assurer également qu'il n'y en ait pas d'autres.

<b>GROUPEMENT INTERACADÉMIQUE IV - SESSION 2004</b>		
<b>C.A.P. : GARDIEN D'IMMEUBLES</b>		
<b>ÉPREUVE EP1 : Techniques professionnelles</b>	<b>DURÉE : 6 H max.</b>	<b>COEFFICIENT : 12</b>

**ÉPREUVE SUR SITE, PRATIQUE ET ORALE - Partie B**

**CORRIGÉ**

(éléments de réponse non exhaustifs)

**GESTION LOCATIVE**

**Activité d'accompagnement social.**

---

**CORRIGÉ N° 15** - Expliquer les avantages et les inconvénients d'une telle demande.

- Eviter que les enfants soient dans les halls ou sur les parkings...
- Sans influencer la demande, rester neutre.

---

**CORRIGÉ N° 16** Le gardien d'immeuble doit mettre en évidence trois points : sécurité, confort de vie mais surtout l'information.

Sécurité : Recevoir les remarques des locataires.

Information : Affichage pour les locataires leur demandant de ne pas emprunter l'escalier de secours à un certain étage le jour de l'intervention.

Confort de vie : Faire intervenir le plus rapidement possible l'entreprise chargée de la réparation après avoir bien sûr parlé à la hiérarchie.

Se rendre avec le technicien sur les lieux des travaux afin de voir si la ou les réparations sont conformes à la demande et en rendre compte à notre hiérarchie (responsable technique).

---

**CORRIGÉ N° 17** Indispensable : ne pas laisser ce fait sous silence.

Il est primordial d'intervenir tout de suite puisque le gardien d'immeubles est témoin visuel du fait ; il y va de sa crédibilité professionnelle, tant auprès des autres locataires qu'auprès de son employeur.

- Essayer de savoir d'où viennent ces encombrants et en parler aux locataires concernés.
- Informer la hiérarchie si ce n'est pas la première fois.
- Affichage.

---

**CORRIGÉ N° 18** D'abord, calmer Madame ARTIGUES afin d'obtenir quelques précisions : sait-elle, par exemple, depuis combien de temps l'ascenseur peut être bloqué. Cela a son importance, si effectivement quelqu'un y est retenu, même momentanément, ceci n'est ni normal, ni agréable.

Eviter de dramatiser le fait et bien s'employer à ne pas dépasser ses propres domaines de compétences : le travail du concierge /gardien s'arrête là où commence celui d'un autre corps de métier plus spécialisé.

En conséquence, vous essayez vous même d'actionner les boutons extérieurs d'appel et tentez de déterminer, si c'est faisable, à quel inter-étage peut être bloquée la cabine. Vous pouvez également appeler, afin de vous assurer s'il y a éventuellement quelqu'un pouvant vous répondre depuis l'intérieur de l'ascenseur.

**GROUPEMENT INTERACADÉMIQUE IV - SESSION 2004**

**C.A.P. : GARDIEN D'IMMEUBLES**

**ÉPREUVE EP1 : Techniques professionnelles**

**DURÉE : 6 H max.**

**COEFFICIENT : 12**

**ÉPREUVE SUR SITE, PRATIQUE ET ORALE - Partie B**

**CORRIGÉ**

(éléments de réponse non exhaustifs)

**GESTION LOCATIVE**

**Activité d'accompagnement social.**

**CORRIGÉ N° 18 (suite)**

Retourner à votre loge et consulter votre agenda professionnel avec sa liste de techniciens et /ou artisans qui ont un contrat avec votre société HLM.

Vous donnez téléphoniquement le maximum de renseignements et mettez l'accent sur le fait qu'une personne âgée est peut-être bloquée à l'intérieur entre deux étages.  
Le professionnel /technicien comprendra qu'il se doit d'intervenir dans les plus brefs délais.

Vous restez présent lors de son intervention afin d'apporter une éventuelle aide au technicien ou à la personne bloquée.

Vous consignez le fait sur le cahier de « main courante » car, si cet incident venait à se reproduire sur ce même matériel, il faudrait que l'on trouve trace de la date et de la nature de ce dysfonctionnement.

Pompiers ?

**CORRIGÉ N° 19** Sachant que cela n'est pas la première fois, prévenir Monsieur MARGAT que vous en faites part à votre hiérarchie.

Celle-ci lui enverra un avertissement par écrit en lui notifiant qu'il ne respecte pas les clauses du contrat et que cela peut se traduire par une résiliation du bail.

**CORRIGÉ N° 20** Après avoir écouté Monsieur FILOU, il est utile de garder sa neutralité tant qu'il n'y a qu'une version des faits. D'autant plus que ce locataire attend manifestement que vous interveniez en sa faveur et réprimandiez Monsieur MARTIN.

Engagez vous auprès de lui en lui signifiant que vous avez bien pris acte de son propre exposé de la situation et qu'effectivement vous allez en parler avec Monsieur FILOU vous et vous seul. Il n'est pas du tout souhaitable, en effet, d'organiser une confrontation sans avoir entendu le point de vue du locataire incriminé.

Les fonctions de médiation, qui incombent aussi au gardien, doivent l'amener sur le terrain de conciliation, après constatations objectives et lorsque la situation le permet.

Tentez de mettre un terme à l'incident en demandant à Monsieur FILOU de baisser le niveau de volume de sa chaîne après les heures réglementaires.

Vous pouvez également vous trouver dans les environs ce même soir, si vos horaires le permettent, afin de vous assurer du comportement des protagonistes de cet incident.