

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
BLOC DE COMPETENCES 1 : ENTRETIEN ET SECURITE DU PATRIMONE DES ESH			
A1 : NETTOYAGE DES PARTIES COMMUNES	C 1.1. Nettoyer des parties communes (espaces intérieurs et extérieurs) en organisant les priorités et le cas échéant les imprévus, dans le respect de la réglementation du travail (Equipements de Protection Individuelle) et de la démarche QHSE (Qualité / Hygiène / Sécurité / Environnement) en vigueur.	<p>M1 : Mise en situation réelle ou simulée et entretien d'explication C1.1, C2.1, C2.2, C3.1, C7.1</p> <p>A partir d'un scénario fictif tiré au sort, le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> - nettoie des parties communes et sécurise un espace - nettoie et/ou ordonne l'espace de rangement - nettoie le matériel - génère un bon de commande et explique comment il gère le stock <p>La présentation est suivie d'un entretien d'explicitation pour permettre au candidat d'argumenter ses manière de faire. Tout au long de l'épreuve, le jury peut aider le candidat dans sa formulation en le questionnant.</p> <p>Lieu : OPAC Durée : 15 min</p>	<p>Cr 1 L'ensemble des tâches de la journée est organisé en fonction des priorités, des contraintes, des imprévus et en optimisant son temps</p> <p>Cr 2 Les parties communes extérieures et intérieures sont bien identifiées</p> <p>Cr 3 Les parties communes extérieures et intérieures sont maintenues en état de propreté en fonction de l'usage et de l'encrassement, et selon les normes de qualité spécifiques à l'ESH ou aux consignes</p> <p>Cr 4 Les méthodes de nettoyage, produits et outils appliqués sont adaptés ; les interventions de sécurité, de qualité, d'hygiène, d'ergonomie et écogestes correspondent aux consignes de l'ESH et sont conformes avec la réglementation en vigueur (normes, quantités et qualités de produits utilisés, consommation électriques et de l'eau, etc.)</p> <p>Cr 5 L'appel à un prestataire pour le nettoyage des parties qui en requièrent est assuré dans un délai raisonnable</p> <p>Cr 6 Les encombrants et les épaves sont enlevés en appliquant les procédures, le cas échéant par un prestataire</p>
A2 : GESTION DES MOYENS DE L'INTERVENTION DE NETTOYAGE	C 2.1 Nettoyer et ordonner régulièrement l'espace de rangement, son matériel et ses outils dans le respect de la réglementation du travail (Equipements de Protection Individuelle) et de la démarche QHSE (Qualité / Hygiène / Sécurité / Environnement) en vigueur afin de les maintenir dans un bon état d'usage	<p>M2 : Entretien complémentaire avec le jury C4.1, C4.2, C5.1, C6.1, C6.2, C7.2</p> <p>Un entretien complémentaire avec le jury permet d'élargir le questionnement du</p>	<p>Cr 1 L'espace de rangement est nettoyé et ordonné</p> <p>Cr 2 Les produits ménagers sont utilisés dans le respect des normes</p> <p>Cr 3 La sécurité liée aux produits dangereux est respectée : les produits de nettoyage dangereux, polluants ou toxiques sont repérés (identification des pictogrammes) et utilisés correctement.</p> <p>Cr 4 L'entretien des outils est effectuée de manière satisfaisante</p>

	<p>C 2.2 Anticiper et effectuer les commandes en générant des bons de commande à l'aide de l'outil informatique ou selon la procédure en vigueur pour garantir un stock de produits disponibles</p>	<p>candidat sur les compétences non mises en œuvre afin de vérifier la maîtrise de l'ensemble des compétences du bloc Durée totale de l'épreuve : 15 minutes Lieu : OPAC</p>	<p>Cr 1 Le stock et les commandes sont anticipés et gérés avec pertinence Cr 2 L'utilisation de l'outil informatique facilite un bon suivi des bons de commandes</p>
<p>A3 SECURISATION DES ESPACES</p>	<p>C3.1. Sécuriser les espaces intérieurs et extérieurs présentant un risque lié à ses interventions (nettoyage, aléa dont climatique, dysfonctionnement), notamment pour des personnes en situation de handicap, dans le respect de la réglementation du travail (Equipements de Protection Individuelle) et de la démarche QHSE (Qualité / Hygiène / Sécurité / Environnement) en vigueur afin de prémunir contre un incident ou accident.</p>	<p>Evaluateurs : jury d'évaluation (une grille d'entretien avec une matrice de questions fournie)</p>	<p>Cr 1 Les Equipements de Protection Individuels (EPI) sont cités et adaptés à l'intervention Cr 2 Le salage ou sablage sont assurés de façon à sécuriser les espaces extérieurs, en fonction des intempéries, et si possible de façon anticipés. Cr 3 La signalétique adaptée au risque d'accident ou d'incident est installée de façon à ce que le public soit averti, en prenant en compte la situation spécifique des locataires (mobilité, handicap, illettrisme, etc.) Cr 4 La circulation des personnes à mobilité réduite ou avec un handicap est prise en compte. Cr 5 La démarche Qualité / Hygiène / Sécurité / Environnement est connue et appliquée</p>
<p>A4 ORGANISATION DES MOYENS D'EVACUATION DES ORDURES MENAGERES ET DECHETS EXCEPTIONNELS</p>	<p>C4.1. Assurer la rotation des différents conteneurs d'ordures ménagères présents selon la collecte sélective des déchets mise en place, dans le respect de la réglementation du travail (Equipements de Protection Individuelle) et de la démarche QHSE (Qualité / Hygiène / Sécurité / Environnement) en les maintenant dans un bon état d'usage.</p> <p>C 4.2. Faire évacuer les déchets dangereux, toxiques ou polluants en appliquant les consignes et la démarche QHSE afin de garantir sa propre sécurité et la sécurité des clients</p>		<p>"Cr 1 Les ordures ménagères sont évacuées dans le respect des jours et horaires de passage des camions-bennes, des consignes, des règles ergonomiques et écologiques " Cr 2 Les différents conteneurs sont identifiés correctement en fonction de la collecte sélective des déchets mise en place sur le site. Cr 3 Les différents conteneurs sont sortis et entrés de leur emplacement avec précaution, le cas échéant avec un tire-conteneur Cr 4 Les conteneurs et les locaux vide-ordures sont lavés régulièrement Cr 1 Les déchets présentant un danger, toxiques ou polluants sont identifiés Cr 2 Les procédures de conditionnement, de destruction et d'élimination de ces déchets dangereux sont conformes aux règles d'hygiène et de sécurité Cr 3 Les EPI sont explicitement cités et adaptés au risque identifié</p>

			Cr 4 Les interlocuteurs compétents pour l'évacuation des déchets dangereux, toxiques ou polluants sont contactés dans un délai raisonnable
A5 : PREVENTION / INFORMATION SUR L'ENLEVEMENT DES ORDURES	C 5.1. Sensibiliser sur le traitement des ordures ménagères en expliquant les procédures particulières liées à l'enlèvement des encombrants et de la collecte sélective des déchets afin de prévenir la pollution de l'environnement notamment par des dépôts sauvages		Cr 1 La sensibilisation des habitants à la collecte et à la gestion des encombrants est réalisée en donnant des informations claires à l'oral et/ou à l'écrit (affichage, mail, lettre d'information). Cr 2 Les impacts des déchets et des dépôts sauvages sur la pollution à l'environnement sont connus (huile de vidange, batteries, mégots, etc.)
A6 : SURVEILLANCE TECHNIQUE DU PATRIMOINE	C 6.1. Consigner dans un carnet de bord les surveillances des installations techniques du patrimoine effectuées selon la réglementation en vigueur et des procédures de maintenance, afin de faire part de leurs états de fonctionnement (reporting)		Cr 1 Les visites périodiques du patrimoine sont assurées et les installations techniques identifiées Cr 2 La présence du bon équipement anti-feu en fonction du local et de la bague de protection garantissant son fonctionnement est vérifiée Cr 3 Le carnet de bord est renseigné correctement à l'aide d'un outil informatique ou manuellement, de manière à rendre compte des surveillances effectuées (reporting) et il est en conformité avec le règlement
	C 6.2. Rendre compte au responsable, en prenant en considération le degré d'urgence de l'alerte, en cas de dysfonctionnements ou de difficultés liés aux conditions de réalisation afin de sécuriser l'installation technique.		Cr 1 Les changements des installations techniques du patrimoine, les dysfonctionnements, les causes de détérioration, et leurs conséquences sont identifiés visuellement et signalés Cr 2 La conduite adaptée (alerte...) est argumentée et prend en compte les consignes de sécurité en vigueur de l'ESH en fonction du degré d'urgence Cr 3 Les actions et mesures conservatoires sont adaptées au dysfonctionnement et permettent leur résolution Cr 4 La matérialisation des dangers, notamment via une signalétique adaptée, et la prise de mesure de sécurité sont cohérentes Cr 5 Les anomalies signalées sont décrites avec les termes techniques appropriés
A7 : PARTICIPATION A LA GESTION DES TRAVAUX / SUIVI DE LA REALISATION	C 7.1 Exprimer précisément le besoin de travaux auprès de l'intervenant technique en fonction de l'identification du besoin (prestataire,		Cr 1 Le vocabulaire appliqué lors de l'expression écrite ou orale du besoin est correct" La localisation des travaux est précisée correctement à l'aide d'un plan, d'un schéma d'équipement ou de fiches techniques

	<p>collègue) en utilisant la procédure adéquate (orale ou écrite) pour résoudre le dysfonctionnement au plus vite en fonction de l'urgence.</p>		<p>Cr 2 La bonne exécution de l'ensemble des travaux sur son secteur est vérifiée de manière satisfaisante : les remarques sont pertinentes quant à la qualité des travaux effectués Cr 3 Le suivi des délais est effectué avec pertinence Cr 4 La demande de devis est effectuée dans un délai raisonnable afin de réduire le délai de réalisation des travaux Cr 5 Le suivi des travaux est efficace et la traçabilité est assurée</p>
	<p>C 7.2. Suivre et contrôler les travaux, leur réalisation et réception, le cas échéant en utilisant les outils numériques afin d'en rendre compte à son responsable ou au service compétent (reporting).</p>		<p>Cr 1 Les outils administratifs déployés (messageries électroniques, informatiques, etc.) permettent un suivi efficace : précision sur l'exécution des travaux, prise en compte de demandes diverses Cr 2 Les décisions prises et les petits travaux à entreprendre en relation avec les différents interlocuteurs (clients, experts, entreprises, collectivités locales, etc.) sont contrôlées, pour permettre le bon déroulement des interventions Cr 3 La réalité des travaux et les délais est vérifiée : service assuré, fournitures, contrôle du temps passé, etc. dans le respect des marchés conclus ou dans le cadre des interventions sur sinistres Cr 4 Les travaux sont contrôlés jusqu'à la réception (logistique, administration, etc.) et leur traçabilité est retransmise dans le carnet de bord Cr 5 Le suivi administratif, les obligations contractuelles des entreprises sous contrat sont opérés, le cas échéant à l'aide d'outils informatiques</p>

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'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC DE COMPETENCES 2 : RELATIONS QUOTIDIENNES ET SOCIALES AVEC LES CLIENTS DES ESH			
A8 : ÉTABLISSEMENT DE RELATIONS DE CONFIANCE AVEC LES CLIENTS <ul style="list-style-type: none"> Établissement et maintien de relations de confiance avec les clients dans le respect de leur diversité mise en relation entre les clients et les personnes-ressources compétentes 	C 8.1 Etablir des relations de confiance avec les clients en prenant en compte la diversité des situations socio-économiques, culturelles et de handicap dans le respect de la confidentialité afin de contribuer à la cohésion sociale	M3 : Jeu de rôle C8.1, C8.2, C8.3, 9.1 Un des membres du jury met en scène une 1ère situation en tant que client, à partir d'un scénario fictif tiré au sort : - exprimant une attente dépassant le périmètre d'intervention du candidat, - puis, exprimant un trouble soit de santé mentale, soit lié au vieillissement soit de handicap, - et demandant une orientation vers un acteur.	Cr 1 Les missions et les limites de son intervention sont correctement présentées aux clients Cr 2 La posture est adaptée pour entrer en relation avec un client et favoriser sa confiance Cr 3 Les principales différences de situations sociales (exemple : famille nombreuse, monoparentale, violence conjugale, etc.), économiques (exemple : chômage, précarité, retraites, etc.), culturelles, et/ou de handicap entre les clients sont connues, tout en respectant la confidentialité Cr 4 Les attentes exprimées par les clients sont recueillies et prises en considération
	C 8.2. Repérer les clients les plus fragiles, le cas échéant en lien avec un trouble de la santé mentale, avec le vieillissement, et/ou une situation de handicap, et faire remonter l'information au responsable en gardant une posture professionnelle, afin de garantir un cadre d'intervention sécurisant pour les clients et soi-même	Lieu : OPAC Durée : 5 min C9.1, C9.2 Un des membres du jury met en scène une 2è situation, à partir d'un scénario fictif tiré au sort, comportant : - un trouble du voisinage, - un situation d'incivilité et/ou d'agressivité.	Cr 1 Des signes de fragilité ou d'isolement sont repérés et l'information est remontée de manière pertinente Cr 2 La plupart des troubles du comportements liés à la santé mentale, au vieillissement ou à une situation de handicap sont connus Cr 3 L'attitude est adaptée face à des troubles du comportements liés à la santé mentale, au vieillissement ou à une situation de handicap et garantit un cadre sécurisé
	C 8.3. Orienter les clients vers les personnes ressources concernées en cas de difficulté ou vers des partenariats pluridisciplinaires, conseillers sociaux ou des travailleurs sociaux, dans la limite de son périmètre d'action, afin d'initier un suivi social	Lieu : OPAC Durée : 5 min C11.1	Cr 1 L'orientation proposée vers un ou plusieurs acteurs est pertinente par rapport à la situation donnée Cr 2 Son périmètre d'action et ses limites sont identifiés

<p>A9 : RÉOLUTIONS DE SITUATIONS CONFLICTUELLES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intervention de premier niveau en cas de trouble de voisinage • Faire face aux situations d'incivilité et d'agressivité 	<p>C 9.1 Participer à la résolution des troubles de voisinage en alertant ou intervenant à un premier niveau, en prenant la distance nécessaire à sa propre sécurité</p>	<p>Un des membres du jury met en scène une 3^è situation, à partir d'un scénario fictif tiré au sort, comportant :</p> <p>La présentation est suivie d'un entretien d'explicitation pour permettre au candidat d'argumenter ses manières de faire. Tout au long de l'épreuve, le jury peut aider le candidat dans sa formulation en le questionnant.</p> <p>Lieu : OPAC Durée : 5 min</p>	<p>"Cr 1 La nécessité d'un signalement ou d'une prise en charge est correctement évaluée</p> <p>Cr 2 La nature de la situation est analysée de façon à permettre une prise de recul face à la situation, d'éviter les réactions émotionnelles fortes et des erreurs de jugement.</p> <p>Cr 3 Le compte-rendu est factuel et reprend exactement les informations données</p> <p>Cr 4 L'alerte ou l'intervention de premier niveau est adaptée aux troubles du voisinage, tout en gardant une posture professionnelle (calme, patience, politesse, etc.) et tout en posant des limites.</p>
	<p>C 9.2 Réagir avec discernement aux situations d'incivilité et d'agressivité des clients en maintenant une posture professionnelle, le cas échéant en faisant appel à sa hiérarchie</p>	<p>M4 Cas pratique</p> <p>C9.3 :</p> <p>Le candidat tire au sort un sujet sur une situation de travail et des questions associées concernant le règlement intérieur.</p> <p>Lieu : OPAC Durée : 5 min</p>	<p>Cr 1 Le langage corporel est approprié à la situation et à l'interlocuteur.</p> <p>Cr 2 L'identification des situations non conformes est correcte et documentée autant que possible (conservation de mails, lettres comportant des propos non-appropriés, témoignages, photo, etc.)</p> <p>Cr 3 La réaction est assortie d'une prise de distance pour éviter la confrontation.</p> <p>Cr 4 Les services concernés et son responsable hiérarchique sont informés</p>
	<p>C 9.3 Faire respecter et appliquer le règlement intérieur en intervenant auprès des clients pour rappeler leurs obligations contractuelles afin d'éviter ou résoudre une situation d'incivilité ou de conflit</p>	<p>M2 : Entretien complémentaire avec le jury</p> <p>C8.1, C8.2, C8.3, C9.1, C9.2, C10.1, C10.2</p> <p>Un entretien complémentaire avec le jury permet d'élargir le questionnement du candidat sur les compétences non mises en œuvre afin de vérifier la maîtrise de l'ensemble des compétences du bloc</p> <p>Durée de l'épreuve : 15 minutes Lieu : OPAC</p>	<p>Cr 1 Le rappel des obligations du client et de l'ESH est complet et sans erreurs</p> <p>Cr 2 Les engagements mutuels issus du contrat de location sont décrits en référence aux textes réglementaires</p> <p>Cr 3 L'argumentation est construite sur les bases des engagements mutuels</p> <p>Cr 4 Les situations non conformes au règlement intérieur ou au contrat sont identifiées.</p> <p>Cr 5 Dans un premier temps, le dialogue est favorisé</p>
<p>A10 : PARTICIPATION À LA COHABITATION ENTRE LES CLIENTS DANS LE CADRE DE RÉSIDENCES EN MULTIAPPARTENANCE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Information sur les différences de statuts entre clients et copropriétaires 	<p>C10.1 Favoriser la cohabitation entre les habitants en prenant en compte les droits et devoirs de chacun afin d'encourager un climat d'apaisement</p>	<p>Cr 1 Les principales différences de droits et de devoirs (différences de statuts des clients) sont expliquées avec pédagogie respectivement au client et au copropriétaire</p> <p>Cr 2 Les situations nécessitant une mise en relation entre copropriétaires et syndicats sont détectées</p> <p>Cr 3 Les règles de fonctionnement de la copropriété sont expliquées aux copropriétaires et clients et les réponses à leurs questions sont cohérentes et claires.</p>	

<ul style="list-style-type: none"> • Mise en relation entre copropriétaires et syndics 	<p>C 10.2 Mettre en relation le copropriétaire et les syndics en donnant les informations nécessaires afin de favoriser la tranquillité résidentielle</p>		<p>Cr 1 Les informations sur le rôle du syndic sont apportées aux copropriétaires afin de bien comprendre la gestion de l'immeuble.</p>
<p>A11 : GESTION DES RÉCLAMATIONS ET DES DEMANDES D'INTERVENTION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestion des réclamations des clients • Suivi de la demande du client 	<p>C 11.1 Prendre en charge les réclamations et les demandes d'intervention des clients de la réception jusqu'à son aboutissement, le cas échéant en passant le relai, et en informer le client afin de garantir la qualité du service</p>		<p>Cr 1 La gestion de la réclamation et des demandes d'intervention est conforme à la qualité de service recherchée par l'ESH et la posture convient au client</p> <p>Cr 2 La réclamation ou la demande d'intervention est analysée en la reformulant avec exactitude et son bien-fondé est vérifié</p> <p>Cr 3 La réclamation ou la demande d'intervention est traitée de façon adéquate, soit en direct, soit transmise au service compétent (au sein de l'ESH ou à un prestataire extérieur)</p> <p>Cr 4 La réclamation ou la demande d'intervention est enregistrée selon les processus en vigueur dans l'ESH et les documents de liaison sont renseignés.</p> <p>Cr 5 Les réparations locatives sont identifiées, la responsabilité du client est engagée, un refus est notifié au client</p>

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
BLOC DE COMPETENCES 3: GESTION LOCATIVE ET COMMERCIALE DES ESH			
A12 : ACCUEIL COMMERCIAL <ul style="list-style-type: none"> • Prise en charge de visites commerciales de premier niveau • Explication des contrats de location • Renseignement sur les charges ou d'autres questions liées aux contrats ou aides au logement 	C 12.1 Renseigner et orienter les candidats ou les clients au sujet des comptes, des contrats, des charges, des travaux, de la vie sociale du quartier et des droits, en appliquant les techniques de l'accueil commercial	M1 : Mise en situation réelle ou simulée et entretien d'explication C12.1, C13.1, C13.2, C14.1 A partir d'un scénario fictif tiré au sort, le candidat : <ul style="list-style-type: none"> - renseigne sur les comptes, les contrats, les charges, les travaux, la vie sociale du quartier ou les droits. - simule une visite commerciale et/ou de bienvenue - Réalise les visites conseils, les états des lieux d'entrée et de sortie Lieu : OPAC Durée : 15 min	Cr 1 L'accueil commercial prend en compte les besoins et les attentes dans une relation client/fournisseur Cr 2 Les critères de qualité de l'accueil sont appliqués Cr 3 Les renseignements apportés sont corrects
			A13 : GESTION DES MOUVEMENTS DES CLIENTS <ul style="list-style-type: none"> • Gestion des entrées et sorties • Gestion des états des lieux
	C 13.2 Réaliser les visites conseils, les états des lieux d'entrée et de sortie dans leur totalité selon la réglementation en vigueur et les	Lieu : OPAC Durée de l'épreuve : 10 minutes	Cr 1 Le besoin en travaux est identifié et transmis aux services compétents et au client Cr 2 L'état des lieux lors des entrées est correctement effectué, le cas échéant via un support numérique : l'état des lieux entrant est réalisé en totalité selon les consignes de l'ESH

	<p>procédures de l'entreprise en utilisant le cas échéant un support numérique</p>	<p>Evaluateurs : jury d'évaluation (une grille d'entretien avec une matrice de questions est fournie)</p>	<p>Cr 3 L' état des lieux des clients sortant est correctement effectué, le cas échéant via un support numérique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le pré-état des lieux du client sortant (visite-conseil) est établi selon les consignes de l'ESH - l'état des lieux sortant est réalisé en totalité, selon les consignes en vigueur de l'ESH - les travaux nécessaires sont identifiés.
<p>A14 : PARTICIPATION AU SUIVI DU RECOUVREMENT DES LOYERS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promotion du prélèvement automatique • Vérification du paiement des loyers • Recueil des causes des impayés 	<p>C 14.1 Promouvoir le prélèvement automatique, en développant des arguments adéquats (simplicité, absence de frais, automaticité, etc.) afin de se prémunir des impayés</p> <p>C 14.2 Recouvrir les loyers et suivre les impayés des clients en difficulté dans la limite de ses compétences en gardant une attitude professionnelle (respect de la protection des données), afin que la situation financière ne se dégrade pas</p>		<p>Cr 1 La promotion du prélèvement automatique permet au client de disposer d'informations pertinentes et objectives</p> <p>Cr 2 L'argumentaire commercial pour la promotion du prélèvement automatique est connu (simplicité, absence de frais, automaticité, etc.).</p> <p>Cr 1 La procédure de recouvrement des loyers de l'ESH est appliquée dans les délais prévus, selon les consignes et dans le respect du mode de paiement défini contractuellement</p> <p>Cr 2 Les premières informations pour comprendre les causes de l'impayé des ménages en difficulté sont recueillies, avec tact et dans le respect de la confidentialité et de la vie privée des clients.</p> <p>Cr 3 Un élément factuel et plausible explique le retard de paiement et il est relayé au service compétent, en respectant les exigences de confidentialité</p>
<p>A15 : PARTICIPATION A LA GESTION DES SINISTRES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestion technique de premier niveau • Suivi d'un sinistre 	<p>C 15.1 Informer, alerter, collecter les informations pour les sinistres des parties communes et/ou privatives et en s'adaptant à des situations et interlocuteurs variés afin d'assurer un traitement dans les meilleurs délais</p>		<p>Cr 1 Les sinistres et les anomalies sont détectés au niveau des parties communes et privatives</p> <p>Cr 2 La hiérarchie, les pompiers et tout autre personne ou service concerné sont alertés, selon la situation</p> <p>Cr 3 Les informations liées au sinistre sont collectées auprès du client le plus rapidement possible et le cas échéant prend en compte la spécificité de la situation en fonction de sa gravité, ainsi que l'état émotionnel de l'interlocuteur (panique, détresse, stress, etc.).</p> <p>Cr 4 La posture professionnelle est appropriée à la situation et à l'interlocuteur.</p>
	<p>C 15.2 Suivre l'évolution de la résolution du sinistre des parties communes et/ou privatives en respectant les process de sécurité en</p>		<p>Cr 1 L'espace du sinistre est mis en sécurité selon les normes de sécurité</p>

	lien avec les instances compétentes afin de pérenniser le patrimoine du bailleur		Cr 2 Les étapes de premier niveau de résolution du sinistre sont connues, suivies et contrôlées en relation avec les autres services et/ou personnes concernés
--	--	--	--