

# Décrets, arrêtés, circulaires

## TEXTES GÉNÉRAUX

### MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE

#### Arrêté du 26 novembre 2024 portant création de la spécialité « gardien d'immeubles » de certificat d'aptitude professionnelle et fixant ses modalités de délivrance

NOR : MENE2432191A

La ministre de l'éducation nationale,

Vu le code de l'éducation, notamment ses articles D. 337-1 à D. 337-25-1 ;

Vu l'arrêté du 23 juin 2014 modifié relatif à l'obtention de dispenses d'unités aux examens du certificat d'aptitude professionnelle et du brevet d'études professionnelles ;

Vu l'arrêté du 10 mai 2017 modifié fixant les conditions dans lesquelles les candidats ajournés aux examens du brevet d'études professionnelles et du certificat d'aptitude professionnelle peuvent conserver des notes qu'ils ont obtenues ;

Vu l'arrêté du 21 novembre 2018 modifié relatif à l'organisation et aux enseignements dispensés dans les formations sous statut scolaire préparant au certificat d'aptitude professionnelle ;

Vu l'arrêté du 19 avril 2019 modifié portant application des nouvelles organisations d'enseignements dispensés dans les formations sous statut scolaire préparant au baccalauréat professionnel et au certificat d'aptitude professionnelle ;

Vu l'arrêté du 30 août 2019 modifié fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation des épreuves d'enseignement général ;

Vu l'arrêté du 30 août 2019 portant création d'une unité facultative de mobilité et de l'attestation MobilitéPro dans le diplôme du certificat d'aptitude professionnelle ;

Vu l'arrêté du 28 novembre 2019 définissant les modalités d'évaluation du chef d'œuvre prévue à l'examen du certificat d'aptitude professionnelle par l'article D. 337-3-1 du code de l'éducation ;

Vu l'arrêté du 17 juin 2020 modifié fixant les conditions d'habilitation à mettre en œuvre le contrôle en cours de formation en vue de la délivrance du certificat d'aptitude professionnelle, du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel, de la mention complémentaire, du brevet des métiers d'art et du brevet de technicien supérieur ;

Vu l'arrêté du 23 novembre 2023 modifié fixant les groupements de mathématiques pour les spécialités de certificat d'aptitude professionnelle ;

Vu l'avis du Conseil supérieur de l'éducation en date du 10 octobre 2024 ;

Vu l'avis conforme de la commission professionnelle consultative « Cohésion sociale et santé » en date du 17 octobre 2024,

Arrête :

**Art. 1<sup>er</sup>.** – Il est créé la spécialité « gardien d'immeubles » de certificat d'aptitude professionnelle dont la définition et les conditions de délivrance sont fixées par le présent arrêté.

La présentation synthétique du référentiel du diplôme est définie en annexe I du présent arrêté.

**Art. 2.** – Le référentiel des activités professionnelles est défini en annexe II, et le référentiel de compétences est défini en annexe III.

**Art. 3.** – Le référentiel d'évaluation est fixé en annexe IV du présent arrêté qui comprend les parties IV *a* relative aux unités constitutives du diplôme, IV *b* relative au règlement d'examen et IV *c* relative à la définition des épreuves sous la forme ponctuelle et sous la forme du contrôle en cours de formation.

**Art. 4.** – Les horaires applicables sous statut scolaire sont fixés par le tableau annexé à l'arrêté du 21 novembre 2018 modifié susvisé.

La préparation à la spécialité « gardien d'immeubles » de certificat d'aptitude professionnelle comporte une période de formation en milieu professionnel de 12 semaines. Les modalités, l'organisation et les objectifs de cette formation sont définis en annexe V du présent arrêté.

Le tableau figurant à l'annexe II de l'arrêté du 19 avril 2019 susvisé portant application des nouvelles organisations d'enseignements dispensés dans les formations sous statut scolaire préparant au baccalauréat professionnel et au certificat d'aptitude professionnelle est ainsi complété :

a) A la ligne relative au certificat d'aptitude professionnelle « gardien d'immeubles », il est inséré, dans la colonne intitulée « intitulé de la spécialité », la mention suivante : « (dernière session 2026) » ;

b) Après cette ligne, il est inséré la ligne suivante :

«

Gardien d'immeubles (première session 2027)	Arrêté du 26 novembre 2024	12
--	----------------------------	----

».

**Art. 5.** – Tout candidat sous statut scolaire ou d'apprenti passe l'ensemble des épreuves au cours de la même session, sauf s'il bénéficie de dispenses d'épreuves, de conservation de notes ou s'il est autorisé à répartir ses épreuves sur plusieurs sessions.

Tout candidat sous un autre statut, ou sous statut scolaire ou d'apprenti s'il a obtenu une dérogation individuelle, peut demander à passer l'ensemble de ses épreuves au cours de la même session ou à les répartir sur plusieurs sessions, conformément aux dispositions des articles D. 337-9 et D. 337-10 du code de l'éducation. Il précise son choix au moment de son inscription. Dans le cas où il demande à répartir les épreuves sur plusieurs sessions, il précise les épreuves qu'il souhaite présenter à la session pour laquelle il s'inscrit.

Lors de leur inscription, les candidats précisent également la ou les épreuves facultatives auxquelles ils souhaitent se présenter.

La spécialité « gardien d'immeubles » de certificat d'aptitude professionnelle est délivrée aux candidats ayant passé avec succès l'examen défini par le présent arrêté, conformément aux dispositions des articles D. 337-5 à D. 337-20 du code de l'éducation.

**Art. 6.** – La correspondance entre, d'une part, les épreuves et unités de l'examen organisé conformément à l'arrêté du 23 février 2010 définissant la spécialité de certificat d'aptitude professionnelle spécialité « gardien d'immeubles » et, d'autre part, les épreuves et unités de l'examen organisé conformément au présent arrêté est précisée en annexe VI du présent arrêté.

Toute note conservée selon les règles fixées aux articles D. 337-17 et D. 337-18 du code de l'éducation est ainsi reportée sur l'unité correspondante de l'examen organisé selon les dispositions du présent arrêté.

**Art. 7.** – Le tableau figurant à l'annexe 1 de l'arrêté du 23 novembre 2023 susvisé est ainsi complété :

a) A la ligne relative au certificat d'aptitude professionnelle « gardien d'immeuble », il est inséré, dans la colonne intitulée « Année de la dernière session d'examen », la mention suivante : « 2026 » ;

b) Après cette ligne, il est inséré la ligne suivante :

«

Gardien d'immeubles	26/11/2024	2027		1
---------------------	------------	------	--	---

».

**Art. 8.** – La première session d'examen de la spécialité « gardien d'immeubles » de certificat d'aptitude professionnelle organisée conformément aux dispositions du présent arrêté, aura lieu en 2027.

**Art. 9.** – La dernière session d'examen de la spécialité « gardien d'immeubles » du certificat d'aptitude professionnelle organisée conformément aux dispositions de l'arrêté du 23 février 2010 mentionné à l'article 6 aura lieu en 2026.

A l'issue de cette session qui s'achève le 31 décembre 2026, l'arrêté précité est abrogé.

**Art. 10.** – La directrice générale de l'enseignement scolaire et les recteurs d'académie sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 26 novembre 2024.

Pour la ministre et par délégation :  
La cheffe du service de l'instruction publique  
et de l'action pédagogique,  
adjoindue à la directrice générale,  
R.-M. PRADEILLES-DUVAL

*ANNEXES*

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE

*Spécialité « gardien d'immeubles »*

**Sommaire**

ANNEXE I. – PRÉSENTATION SYNTHÉTIQUE DU RÉFÉRENTIEL DU DIPLÔME

ANNEXE II. – RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

ANNEXE III. – RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

**Compétences**

**Savoirs associés**

ANNEXE IV. – RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION

IV *a.* – **Unités constitutives du diplôme**

IV *b.* – **Règlement d'examen**

IV *c.* – **Définition des épreuves**

ANNEXE V. – PÉRIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

ANNEXE VI. – TABLEAU DE CORRESPONDANCES ENTRE ÉPREUVES OU UNITÉS DE L'ANCIEN  
ET DU NOUVEAU DIPLÔME

## ANNEXE I

### PRÉSENTATION SYNTHÉTIQUE DU RÉFÉRENTIEL DU DIPLÔME

*Certificat d'aptitude professionnelle spécialité « gardien d'immeubles »*

#### TABLEAU DE PRÉSENTATION DES BLOCS DE COMPÉTENCES

Activités	Compétences	Unités
<b>Pôle 1 ENTRETIEN DE LA RÉSIDENCE</b>	<p style="text-align: center;"><b>Bloc 1 – Entretenir la résidence</b></p> <p>Organiser son activité Réaliser l'entretien courant manuel et/ou mécanisé des parties communes avec nettoyage et désinfection le cas échéant Assurer l'acheminement des déchets Réaliser l'entretien des conteneurs, du local à déchets, des zones de stockage et des zones de dépôts Réaliser des travaux d'entretien des espaces verts Exécuter des menus travaux Suivre les interventions des entreprises extérieures Assurer la sécurité des résidents par une alerte et un premier niveau d'action)</p>	<b>Unité UP 1 Entretien de la résidence</b>
<b>Pôle 2 COMMUNICATION AVEC CHAQUE RÉSIDENT, LA HIÉRARCHIE ET LES PARTENAIRES EXTÉRIEURS</b>	<p style="text-align: center;"><b>Bloc 2 – Communiquer avec chaque résident, la hiérarchie et les partenaires extérieurs</b></p> <p>Réaliser les opérations de gestion locative Communiquer avec les résidents et les entreprises extérieures Communiquer avec la hiérarchie Transmettre des informations utiles aux résidents Contribuer à l'apaisement des situations de conflits Participer à la mise en œuvre du « mieux vivre ensemble »</p>	<b>Unité UP 2 Communication professionnelle</b>
	<p style="text-align: center;"><b>Bloc 3 – Français et Histoire-géographie-enseignement moral et civique</b></p> <p><b>Français</b> – Communiquer : écouter, dialoguer et s'exprimer – Reformuler, à l'écrit ou à l'oral, un message lu ou entendu – Evaluer sa production orale ou écrite en vue de l'améliorer – Lire, comprendre et présenter des textes documentaires ou fictionnels, des œuvres littéraires et artistiques – Rendre compte, à l'oral ou à l'écrit, d'une expérience en lien avec le métier</p> <p><b>Histoire-géographie (HG)-enseignement moral et civique (EMC)</b> – Maîtriser et utiliser des repères chronologiques et spatiaux : mémoriser et s'approprier les notions, se repérer, contextualiser (HG) – S'approprier les démarches historiques et géographiques : exploiter les outils spécifiques aux disciplines, mener et construire une démarche historique ou géographique et la justifier, collaborer et échanger en histoire-géographie (HG) – Construire et exprimer une argumentation cohérente et étayée en s'appuyant sur les repères et les notions du programme (EMC) – Mettre à distance ses opinions personnelles pour construire son jugement (EMC) – Mobiliser ses connaissances pour penser et s'engager dans le monde en s'appropriant les principes et les valeurs de la République (HG-EMC)</p>	<b>Unité UG 1 Français et Histoire-géographie-enseignement moral et civique</b>
	<p style="text-align: center;"><b>Bloc 4 – Mathématiques et physique-chimie</b></p> <p>– Rechercher, extraire et organiser l'information – Proposer, choisir, exécuter une méthode de résolution ou un protocole opératoire en respectant les règles de sécurité – Expérimenter, utiliser une simulation – Critiquer un résultat, argumenter : contrôler la vraisemblance d'une hypothèse, mener un raisonnement logique et établir une conclusion – Rendre compte d'une démarche, d'un résultat, à l'oral ou à l'écrit en utilisant des outils et un langage appropriés</p>	<b>Unité UG 2 Mathématiques et physique-chimie</b>
	<p style="text-align: center;"><b>Bloc 5 – Education physique et sportive</b></p> <p>– Développer sa motricité – S'organiser pour apprendre et s'entraîner – Exercer sa responsabilité dans un engagement personnel et solidaire : connaître les règles, les appliquer et les faire respecter – Construire durablement sa santé – Accéder au patrimoine culturel sportif et artistique</p>	<b>Unité UG 3 Éducation physique et sportive</b>
	<p style="text-align: center;"><b>Bloc 6 – Prévention-santé-environnement</b></p>	<b>Unité UG 4 Prévention-santé-environnement</b>

Activités	Compétences	Unités
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Appliquer une méthode d'analyse d'une situation de la vie professionnelle ou quotidienne et d'une documentation</li> <li>- Mettre en relation un phénomène physiologique, un enjeu environnemental, une disposition réglementaire, avec une mesure de prévention</li> <li>- Proposer une solution pour résoudre un problème lié à la santé, l'environnement ou la consommation et argumenter un choix</li> <li>- Communiquer à l'écrit et à l'oral avec une syntaxe claire et un vocabulaire technique adapté</li> <li>- Agir face à une situation d'urgence</li> </ul>	
	<p style="text-align: center;"><b>Bloc 7 – Langue vivante étrangère</b></p> <p>L'épreuve de langue vivante étrangère a pour objectif de vérifier, au niveau A2 (utilisateur élémentaire de niveau intermédiaire) du CECRL (art. D.312-16 du Code de l'éducation), les compétences du candidat à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre la langue orale</li> <li>- Comprendre un document écrit</li> <li>- S'exprimer à l'écrit</li> <li>- S'exprimer à l'oral en continu</li> <li>- Interagir à l'oral dans des situations de la vie quotidienne, sociale et professionnelle</li> </ul>	<p><b>Unité UG 5</b> <b>Langue vivante étrangère</b></p>

<b>Unités/BLOCS FACULTATIFS</b>		
	<p style="text-align: center;"><b>Bloc facultatif – Arts appliqués et cultures artistiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respecter les consignes et mettre en œuvre un cahier des charges simple relatif à une démarche de création design</li> <li>- Établir des propositions cohérentes d'expérimentation et de réalisation en réponse à un problème posé</li> <li>- Réinvestir des notions repérées dans des références relatives aux différents domaines du design et des cultures artistiques</li> <li>- Opérer un choix raisonné parmi des propositions de création design</li> <li>- Consolider une proposition</li> <li>- Présenter graphiquement ou en volume une intention</li> <li>- Rendre compte à l'oral et/ou à l'écrit une démarche partielle de conception design</li> </ul>	<p><b>Unité facultative</b> <b>Arts appliqués et cultures artistiques</b></p>
	<p style="text-align: center;"><b>Bloc facultatif – Mobilité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre et se faire comprendre dans un contexte professionnel étranger</li> <li>- Caractériser le contexte professionnel étranger</li> <li>- Réaliser partiellement une activité professionnelle, sous contrôle, dans un contexte professionnel étranger</li> <li>- Comparer des activités professionnelles similaires, réalisées ou observées, à l'étranger et en France</li> <li>- Se repérer dans un nouvel environnement</li> <li>- Identifier des caractéristiques culturelles du contexte d'accueil</li> </ul>	<p><b>Unité facultative</b> <b>Mobilité</b></p>

## ANNEXE II

### RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

#### *Certificat d'aptitude professionnelle spécialité « gardien d'immeubles »*

#### 1. Description du champ d'activités et cible professionnelle

Le gardien ou la gardienne d'immeubles, salarié(e) d'une entreprise de gestion d'immeubles privés ou publics, exerce ses activités dans un ou plusieurs groupes d'habitations. Interlocuteur ou interlocutrice privilégié(e) des occupants, il ou elle joue également un rôle d'accompagnement social en repérant les difficultés et en orientant vers les services compétents, mais aussi lors de conflits de voisinage.

##### **Contexte professionnel :**

Le gardien ou la gardienne d'immeubles, autrefois mono tâche, est désormais confronté(e) à des demandes de services très diversifiés. La dimension technique de son travail s'affirme de plus en plus du fait :

- de l'évolution et de la complexification des dispositifs réglementaires : aides au logement, charges locatives, droits et devoirs réciproques des propriétaires et des locataires ;
- de l'évolution et de la sophistication des technologies mises en œuvre dans la profession : télématique, bureautique, télésurveillance domotique télé alarme.

Le gardien ou la gardienne d'immeubles est un maillon fondamental dans la gestion de proximité : il ou elle est le représentant ou la représentante sur le terrain du bailleur. Il ou elle joue un rôle-clé dans l'intégration du nouveau résident dans la cité et il ou elle en devient l'interlocuteur ou l'interlocutrice privilégié(e) tout au long de son séjour dans le logement.

Il ou elle exerce une veille permanente pour repérer dysfonctionnements et anomalies et réagir de manière rapide et appropriée.

Pour pouvoir s'adapter aux évolutions réglementaires et technologiques, il doit être capable de s'informer et de se former.

##### **Emplois concernés :**

Le panorama de la branche des gardiens, concierges et employés d'immeuble réalisé par l'OPCO EP (entreprises de proximité) en 2022 recense 56 000 établissements employeurs pour 59 023 employés

Les syndicats de copropriétés contribuent largement au recrutement de gardiens d'immeubles, notamment au sein de grandes copropriétés.

Des gardiens d'immeubles sont également présents au sein de résidences pour étudiants, jeunes actifs et personnes âgées autonomes.

##### **Perspectives :**

Le CAP débouche sur la vie active mais il est possible, sous certaines conditions, de poursuivre des études en 1 an avec un certificat de spécialisation ou en 2 ans en baccalauréat professionnel.

#### 2. Description des activités et tâches professionnelles

Dans l'exercice de sa profession, le ou la titulaire du CAP Gardien d'immeubles est amené(e) à conduire des activités qui peuvent être classées en 2 pôles :

- pôle 1 : ENTRETIEN DE LA RÉSIDENCE ;
- pôle 2 : COMMUNICATION AVEC CHAQUE RÉSIDENT, LA HIÉRARCHIE ET LES PARTENAIRES EXTÉRIEURS.

Le gardien ou la gardienne d'immeubles travaille en autonomie partielle ou totale sous le contrôle de son supérieur hiérarchique. Il ou elle sait adapter sa communication aux différents usagers et acteurs de l'organisme dont il ou elle dépend, et peut être amené(e) à gérer des situations imprévues. Dans le cadre du travail avec d'autres personnes, il ou elle sait réagir et adapter son action.

Dans le respect des procédures imposées, des consignes données et sous la responsabilité de sa hiérarchie, il ou elle est autonome dans l'exécution de ses tâches et responsable de la conformité de son travail.

##### 2.1. Tableau des activités et tâches professionnelles

Pôle 1 – ENTRETIEN DE LA RÉSIDENCE		
Activités	Tâches	
A1.1 – Mise en œuvre des opérations d'entretien des parties communes	T1	Entretien courant manuel et mécanisé de toutes surfaces
	T2	Nettoyage et désinfection des conteneurs et des locaux à poubelles
	T3	Entretien des zones de collecte, de stockage des déchets
	T4	Nettoyage et désinfection de l'ascenseur

Pôle 1 – ENTRETIEN DE LA RÉSIDENCE		
Activités	Tâches	
A1.2 - Collecte et acheminement des déchets	T1	Entrée et sortie des conteneurs
	T2	Signalement des déchets non pris en charge par la collecte
	T3	Organisation de la mise à disposition pour les dépôts des déchets
A1.3 – Réalisation des travaux d’entretien des abords et des espaces verts	T1	Déblayage des voies d’accès si neige ou verglas
	T2	Désherbage manuel
	T3	Désherbage thermique
	T4	Arrosage des végétaux
	T5	Mise en place et entretien d’un paillage
	T6	Entretien des systèmes d’évacuation des eaux
	T7	Maintien en état de propreté des espaces extérieurs et/ou des zones de loisirs dans l’enceinte de la résidence
A1.4 – Surveillance de l’usage et de l’état des installations et des espaces communs	T1	Repérage des détériorations
	T2	Identification des anomalies et dysfonctionnements
	T3	Recensement des besoins de travaux
	T4	Localisation d’une zone par cônes ou rubalise
	T5	Vérification des éléments de sécurité
	T6	Alerte et protection en cas d’accident et d’incendie
A1.5 – Réalisation des opérations de maintenance	T1	Maintenance préventive
	T2	Petite réparation dans les parties communes
	T3	Remplacement d’une pièce défectueuse
	T4	Vérification du bon fonctionnement
A1.6 – Suivi de l’exécution de travaux par un intervenant extérieur	T1	Suivi des interventions des prestataires
	T2	Accueil, information et orientation de l’intervenant
	T3	Vérification de la remise en état des lieux par le prestataire
	T4	Réalisation des opérations de traçabilité
	T5	Transmission des informations aux résidents
	T6	Compte rendu de l’intervention à la hiérarchie

Pôle 2 – COMMUNICATION AVEC CHAQUE RÉSIDENT, LA HIÉRARCHIE ET LES PARTENAIRES EXTÉRIEURS		
Activités	Tâches	
A2.1 – Gestion locative, suivi des entrées et sorties	T1	Accueil des résidents
	T2	Etablissement d’un état des lieux
	T3	Remise des clés et des codes d’accès
	T4	Constat des dégradations
	T5	Suivi des travaux de remise en état des lieux
	T6	Distribution des quittances
	T7	Distribution des avis d’échéance
A2.2 – Services aux résidents	T1	Communication avec les résidents
	T2	Transmission d’informations concernant le bailleur, le syndic, la copropriété

Pôle 2 – COMMUNICATION AVEC CHAQUE RÉSIDENT, LA HIÉRARCHIE ET LES PARTENAIRES EXTÉRIEURS		
Activités	Tâches	
	T3	Information aux résidents en matière de location, d'assurances, d'aides au logement, de réparations
	T4	Recueil et traitement ou transmission des demandes et des réclamations
	T5	Relais d'information pour les résidents
	T6	Réception et distribution du courrier et des colis selon les procédures définies
	T7	Repérage des difficultés des résidents et orientation vers des services compétents
A2.3 – Contribution au mieux vivre ensemble	T1	Repérage des potentialités et soutien des initiatives
	T2	Conseil et information des résidents concernés par un sinistre
	T3	Responsabilisation des résidents quant au respect des règles de vie, du règlement
	T4	Appui à la résolution de situations de conflits de voisinage

## 2.2. Conditions d'exercice des activités

### Pôle 1 – ENTRETIEN DE LA RÉSIDENCE

A1.1 - Mise en œuvre des opérations d'entretien des parties communes	
Tâches	
T1	Entretien courant manuel et mécanisé de toutes surfaces
T2	Nettoyage et désinfection des conteneurs et des locaux à poubelles
T3	Entretien des zones de collecte, de stockage des déchets
T4	Nettoyage et désinfection de l'ascenseur
Conditions de réalisation	
<p><b>Moyens et ressources</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tenue professionnelle</li> <li>- Equipements de protection collective et individuelle</li> <li>- Espaces de vie commune</li> <li>- Zones d'entreposage des déchets</li> <li>- Fiches techniques, plans de nettoyage, procédures, protocoles, fiches de données de sécurité</li> <li>- Notice d'utilisation des matériels et produits</li> <li>- Produits d'entretien en privilégiant des produits respectueux de l'environnement</li> <li>- Produits de nettoyage et de désinfection en privilégiant des produits respectueux de l'environnement</li> <li>- Matériel d'entretien manuel et mécanisé adapté pour la mise en œuvre ergonomique d'une technique sur toutes surfaces</li> <li>- Matériel de repérage d'action en cours</li> <li>- Cahier des charges</li> <li>- Documents de traçabilité (sur papier ou avec outil numérique)</li> </ul>	
Résultats attendus	
<p>Les éléments de la tenue professionnelle et les équipements de protection collective et individuelle adaptés à l'activité sont portés.  La zone d'action est repérée.  Le nettoyage et la désinfection des surfaces sont réalisés conformément au plan de nettoyage, aux procédures, aux protocoles.  Les auto-contrôles sont effectués.  Le résultat est conforme au travail prescrit.  L'entretien et le rangement des matériels de nettoyage sont conformes aux consignes.  Les documents de traçabilité sont correctement renseignés.  Les réalisations sont effectuées en tenant compte des éléments de prévention des risques professionnels dont ceux liés à l'activité physique, et de la transition écologique (économie d'eau et d'énergie, utilisation de consommables réutilisables et de produits biodégradables, tri des déchets produits par l'activité).</p>	

<b>A1.2 - Collecte et acheminement des déchets</b>	
<b>Tâches</b>	
T1	Entrée et sortie des conteneurs
T2	Signalement des déchets non pris en charge par la collecte (encombrants, dépôts sauvages)
T3	Organisation de la mise à disposition pour les dépôts des déchets
<b>Conditions de réalisation</b>	
<b>Moyens et ressources</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tenue professionnelle</li> <li>- Equipements de protection collective et individuelle</li> <li>- Espaces de vie commune</li> <li>- Zone d'entreposage des déchets</li> <li>- Consignes de tri des déchets</li> <li>- Matériel de collecte, tri et transport des déchets</li> <li>- Consignes spécifiques pour le compostage collectif ou pour la collecte de bio-déchets</li> <li>- Aide au transport de conteneurs</li> <li>- Fiches techniques, procédures, protocoles</li> <li>- Notice d'utilisation des matériels et produits</li> <li>- Matériel de repérage d'action en cours (balisage)</li> <li>- Consignes particulières en cas de dépôts d'encombrants</li> <li>- Cahier des charges</li> <li>- Documents de traçabilité (sur papier ou avec outil numérique)</li> </ul>	
<b>Résultats attendus</b>	
<p>La collecte et l'acheminement des déchets sont conformes à la procédure définie.  L'application des consignes de tri est vérifiée.  Les zones de compostage sont maintenues en état de fonctionnement.  Le signalement des dépôts sauvages est effectué dans le respect de la procédure.  Les éléments de la tenue professionnelle et les équipements de protection collective et individuelle adaptés à l'activité sont portés.  Les auto-contrôles sont effectués.  Le résultat est conforme au travail prescrit.  Les documents de traçabilité sont correctement renseignés.  Les réalisations sont effectuées en tenant compte des éléments de prévention des risques professionnels dont ceux liés à l'activité physique, et de la transition écologique (économie d'eau et d'énergie, utilisation de consommables réutilisables et de produits biodégradables, tri des déchets produits par l'activité).  L'utilisation d'aide au transport de conteneurs (si présente) est effective.</p>	

<b>A1.3 - Réalisation des travaux d'entretien des abords et des espaces verts</b>	
<b>Tâches</b>	
T1	Déblayage des voies d'accès si neige ou verglas
T2	Désherbage manuel
T3	Désherbage thermique
T4	Arrosage des végétaux
T5	Mise en place et entretien d'un paillage
T6	Entretien des systèmes d'évacuation des eaux (grilles et siphons de sol, uniquement à l'interne de la résidence)
T7	Maintien en état de propreté des espaces extérieurs et/ou des zones de loisirs (aire de jeux, piscine, bassins, tennis) dans l'enceinte de la résidence
<b>Conditions de réalisation</b>	
<p><b>Moyens et ressources</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tenue professionnelle</li> <li>- Equipements de protection collective et individuelle</li> <li>- Espaces de vie commune</li> <li>- Matériel de collecte, tri et transport des déchets verts</li> <li>- Matériel de déneigement</li> <li>- Matériel de désherbage thermique</li> <li>- Consignes spécifiques pour le compostage collectif ou pour la collecte de bio-déchets</li> <li>- Fiches techniques, procédures, protocoles</li> <li>- Notice d'utilisation des matériels</li> <li>- Matériel de repérage d'action en cours</li> <li>- Cahier des charges</li> <li>- Documents de traçabilité (sur papier ou avec outil numérique)</li> <li>- Matériel d'entretien et d'arrosage des espaces verts, des jardinières et des plantes en pot</li> <li>- Matériel pour la mise en place et l'entretien d'un paillage</li> <li>- Utilisation rationnelle des matériels de nettoyage et d'arrosage dans le respect des règles</li> <li>- Entretien et rangement des matériels de nettoyage et d'arrosage conformes aux consignes</li> </ul>	
<b>Résultats attendus</b>	
<p>La collecte, le tri et l'entreposage des déchets verts sont effectués conformément à la réglementation en vigueur.  Les zones de compostage sont maintenues en état de fonctionnement.  Les éléments de la tenue professionnelle et les équipements de protection collective et individuelle adaptés à l'activité sont portés.  Les auto-contrôles sont effectués.  Le résultat est conforme au travail prescrit.  Les documents de traçabilité sont correctement renseignés.  La sécurité des résidents est assurée.  Les réalisations sont effectuées en tenant compte des éléments de prévention des risques professionnels dont ceux liés à l'activité physique et à l'utilisation des équipements, et de la transition écologique (économie d'eau et d'énergie, utilisation de consommables réutilisables et de produits biodégradables, tri des déchets produits par l'activité).</p>	

<b>A1.4 - Surveillance de l'usage et de l'état des installations et des espaces communs</b>	
<b>Tâches</b>	
T1	Repérage des détériorations
T2	Identification des anomalies et dysfonctionnements
T3	Recensement des besoins de travaux
T4	Localisation d'une zone par cônes ou rubalise
T5	Vérification des éléments de sécurité
T6	Alerte et protection en cas d'accident et d'incendie
<b>Conditions de réalisation</b>	
<p><b>Moyens et ressources</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tenue professionnelle</li> <li>- Equipements de protection collective et individuelle</li> <li>- Signalétique relative à la sécurité</li> <li>- Espaces de vie commune</li> <li>- Fiches techniques, procédures, protocoles</li> <li>- Fiches de données de sécurité</li> <li>- Notice d'utilisation des matériels</li> <li>- Matériel de repérage d'action en cours</li> <li>- Affichage</li> <li>- Cahier des charges</li> <li>- Procédures en cas de dysfonctionnements</li> <li>- Procédures en cas d'anomalies</li> <li>- Liste d'intervenants à contacter en fonction de la procédure</li> <li>- Documents pour transmission de l'information</li> <li>- Documents pour demander l'intervention d'une entreprise référencée</li> <li>- Documents de traçabilité (sur papier ou avec outil numérique)</li> <li>- Procédure d'alerte</li> <li>- Eléments de sécurité : extincteurs, portes coupe-feu, trappes de désenfumage...</li> <li>- Formation sécurité incendie</li> <li>- Formation Sauveteur Secouriste du Travail (SST)</li> <li>- Document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP)</li> <li>- Registre de sécurité</li> <li>- Trousse de premiers secours</li> </ul>	
<b>Résultats attendus</b>	
<p>Les éléments de la tenue professionnelle et les équipements de protection collective et individuelle adaptés à l'activité sont portés.  Les auto-contrôles sont effectués.  La vérification des éléments de sécurité est effectuée.  Le résultat est conforme au travail prescrit.  Les documents de transmission, de demande d'intervention et de traçabilité sont renseignés avec précision en respectant les procédures.  L'état normal de fonctionnement et d'usage des installations communes est préservé.  Le signalement des zones de dysfonctionnement est effectif.  L'alerte est donnée conformément aux consignes.  La sécurité des résidents est assurée.  Les réalisations sont effectuées en tenant compte des éléments de prévention des risques professionnels dont ceux liés à l'activité physique, et de la transition écologique (économie d'eau et d'énergie, utilisation de consommables réutilisables et de produits biodégradables, tri des déchets produits par l'activité).</p>	

<b>A1.5 - Réalisation des opérations de maintenance</b>	
<b>Tâches</b>	
T1	Maintenance préventive (graissage, lubrification)
T2	Petite réparation dans les parties communes
T3	Remplacement d'une pièce défectueuse
T4	Vérification du bon fonctionnement
<b>Conditions de réalisation</b>	
<p><b>Moyens et ressources</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tenue professionnelle</li> <li>- Equipements de protection collective et individuelle</li> <li>- Espaces de vie commune</li> <li>- Fiches techniques, procédures, protocoles</li> <li>- Notice d'utilisation des matériels et produits</li> <li>- Pièces de rechange (ampoules, joints...)</li> <li>- Boîte à outils</li> <li>- Huile, graisse</li> <li>- Matériel de repérage d'action en cours</li> <li>- Affichage</li> <li>- Cahier des charges ou consignes de travaux à réaliser</li> <li>- Procédures en cas de dysfonctionnements</li> <li>- Procédures en cas d'anomalies</li> <li>- Documents pour transmission de l'information</li> <li>- Documents pour demander l'intervention d'une entreprise référencée</li> <li>- Documents de traçabilité (sur papier ou avec outil numérique)</li> <li>- Cadre de l'habilitation électrique BS (avec actualisation)</li> </ul>	
<b>Résultats attendus</b>	
<p>Les éléments de la tenue professionnelle et les équipements de protection collective et individuelle adaptés à l'activité sont portés.  Les auto-contrôles sont effectués.  Le résultat est conforme au travail prescrit.  Les opérations de maintenance sont conformes aux procédures.  L'utilisation des outils est effectuée dans le respect des règles de sécurité.  L'entretien et le rangement des outils sont conformes aux consignes.  Les mesures correctives sont appliquées conformément à la procédure.  Les documents de transmission, de demande d'intervention et de traçabilité sont renseignés avec précision en respectant les procédures.  La gestion de stock des pièces est effective.  L'état normal de fonctionnement et d'usage des installations communes est vérifié.  Le signalement des zones de dysfonctionnement est effectif.  La sécurité des résidents est assurée.  Les réalisations sont effectuées en tenant compte des éléments de prévention des risques professionnels dont ceux liés à l'activité physique et ceux d'origine électrique, et de la transition écologique (économie d'eau et d'énergie, utilisation de consommables réutilisables et de produits biodégradables, tri des déchets produits par l'activité).  Les activités liées à l'électricité sont effectuées dans le cadre de l'habilitation BS.</p>	

<b>A1.6 - Suivi de l'exécution de travaux par un intervenant extérieur</b>	
<b>Tâches</b>	
T1	Suivi des interventions des prestataires
T2	Accueil, information et orientation de l'intervenant
T3	Vérification de la remise en état des lieux par le prestataire
T4	Réalisation des opérations de traçabilité
T5	Transmission des informations aux résidents
T6	Compte rendu de l'intervention à la hiérarchie
<b>Conditions de réalisation</b>	
<b>Moyens et ressources</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tenue professionnelle</li> <li>- Equipements de protection collective et individuelle</li> <li>- Espaces de vie commune</li> <li>- Plan de la résidence avec passages des fluides et énergies</li> <li>- Fiches techniques, procédures, protocoles</li> <li>- Notice d'utilisation des matériels et produits</li> <li>- Matériel de repérage d'action en cours</li> <li>- Affichage</li> <li>- Cahier des charges ou consignes de travaux à réaliser par l'intervenant</li> <li>- Documents pour transmission de l'information</li> <li>- Devis, ordre de mission, ordre d'exécution de travaux</li> <li>- Documents de traçabilité</li> </ul>	
<b>Résultats attendus</b>	
<p>Les éléments de la tenue professionnelle et les équipements de protection collective et individuelle adaptés à l'activité sont portés.</p> <p>Les auto-contrôles sont effectués.</p> <p>L'intervention est conforme à la commande.</p> <p>Les informations sont transmises aux résidents selon la procédure.</p> <p>Le compte-rendu est transmis à la hiérarchie selon la procédure.</p> <p>La zone d'intervention est remise en état.</p> <p>Les mesures correctives sont appliquées conformément à la procédure.</p> <p>Le résultat est conforme au travail prescrit.</p> <p>Les documents de transmission, de demande d'intervention et de traçabilité sont renseignés avec précision en respectant les procédures.</p> <p>La sécurité des résidents est assurée.</p> <p>Les réalisations sont effectuées en tenant compte des éléments de prévention des risques professionnels dont ceux liés à l'activité physique, et de la transition écologique (économie d'eau et d'énergie, utilisation de consommables réutilisables et de produits biodégradables, tri des déchets produits par l'activité).</p>	

**Pôle 2 – COMMUNICATION AVEC CHAQUE RÉSIDENT, LA HIÉRARCHIE  
ET LES PARTENAIRES EXTÉRIEURS**

<b>A2.1 - Gestion locative, suivi des entrées et sorties</b>	
<b>Tâches</b>	
T1	Accueil des résidents
T2	Établissement d'un état des lieux
T3	Remise des clés et des codes d'accès
T4	Constat des dégradations
T5	Suivi des travaux de remise en état des lieux
T6	Distribution des quittances
T7	Distribution des avis d'échéance
<b>Conditions de réalisation</b>	
<b>Moyens et ressources</b> - Ressources documentaires : livret d'accueil, cahier des charges, règlement de la résidence, consignes de tri, fiches de procédures, répertoire des partenaires, supports de sensibilisation, règlement intérieur... - Procédures selon les situations - Etat des lieux, quittance, avis d'échéance... - Outils de communication (papier, téléphone, tablette, ordinateur, applications dédiées) - Logiciels professionnels - Documents de traçabilité	
<b>Résultats attendus</b>	
Le protocole d'accueil est respecté. L'état des lieux est établi conformément à la procédure. Les règles de vie dans la résidence sont expliquées de façon adaptée. Les documents administratifs numériques sont renseignés conformément aux attentes. Les outils de communication sont maîtrisés. Les logiciels (ou applications) professionnels sont utilisés conformément à la procédure. Les documents de traçabilité sont renseignés avec précision.	

<b>A2.2 - Services aux résidents</b>	
<b>Tâches</b>	
T1	Communication avec les résidents
T2	Transmission d'informations concernant le bailleur, le syndic, la copropriété
T3	Information aux résidents en matière de location, d'assurances, d'aides au logement, de réparations
T4	Recueil et traitement ou transmission des demandes et des réclamations
T5	Relais d'information pour les résidents
T6	Réception et distribution du courrier et des colis selon les procédures définies
T7	Repérage des difficultés des résidents et orientation vers des services compétents
<b>Conditions de réalisation</b>	
<p><b>Moyens et ressources</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ressources documentaires : livret d'accueil, cahier des charges, règlement de la résidence, consignes de tri, fiches de procédures, fiches de données de sécurité, répertoire des partenaires, supports de sensibilisation, règlement intérieur</li> <li>- Ressources sur les activités de la commune, du quartier, l'accès à une déchèterie</li> <li>- Actualités juridiques sur les aides au logement, sur l'aide aux personnes à mobilité réduite, sur l'aide aux personnes en situation de handicap, sur la politique de la ville, les transports...</li> <li>- Procédures selon les situations</li> <li>- Procédure de réception et de distribution des colis</li> <li>- Procédure d'information de réception des colis pour les destinataires</li> <li>- Outils de communication</li> <li>- Logiciels professionnels</li> <li>- Documents de traçabilité</li> </ul>	
<b>Résultats attendus</b>	
<p>Le registre de communication avec les résidents est adapté.  La confidentialité est respectée.  La qualité des services rendus est assurée.  La contribution à l'image de marque du site résidentiel est effective.  Les résidents sont satisfaits des prestations du gardien ou de la gardienne d'immeubles.  L'attention du gardien ou de la gardienne envers chaque résident en fonction de ses besoins est répartie équitablement.  Les documents administratifs numériques sont renseignés conformément aux attentes.  Les procédures de réception et de distribution du courrier et des colis sont respectées.  Les outils de communication sont maîtrisés.  Les logiciels (ou applications) professionnels sont utilisés conformément à la procédure.  Les documents de traçabilité sont renseignés avec précision.</p>	

<b>A2.3 - Contribution au mieux vivre ensemble</b>	
<b>Tâches</b>	
T1	Repérage des potentialités et soutien des initiatives
T2	Conseil et information des résidents concernés par un sinistre
T3	Responsabilisation des résidents quant au respect des règles de vie, du règlement
T4	Appui à la résolution de situations de conflits de voisinage
<b>Conditions de réalisation</b>	
<p><b>Moyens et ressources</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ressources documentaires : livret d'accueil, cahier des charges, règlement de la résidence, consignes de tri, fiches de procédures, fiches de données de sécurité, répertoire des partenaires, supports de sensibilisation, règlement intérieur</li> <li>- Ressources sur les activités de la commune, du quartier, l'accès à une déchèterie</li> <li>- Actualités juridiques sur les aides au logement, les assurances, sur l'aide aux personnes à mobilité réduite, sur l'aide aux personnes en situation de handicap, sur la politique de la ville, les transports, ...</li> <li>- Informations sur les personnes (qualité, missions, lieux et horaires de permanence) qui peuvent aider les résidents selon leur situation</li> <li>- Recommandations particulières</li> <li>- Documentation sur des organismes d'aide</li> <li>- Services spécialisés internes ou externes</li> <li>- Informations sur l'environnement et les partenaires</li> <li>- Procédures selon les situations</li> <li>- Outils de communication (papier, téléphone, tablette, ordinateur, applications dédiées)</li> <li>- Logiciels professionnels</li> <li>- Documents de traçabilité</li> </ul>	
<b>Résultats attendus</b>	
<p>Les initiatives des résidents concourant à une amélioration du cadre de vie sont soutenues.  Les manifestations festives sont encouragées.  Le « mieux vivre ensemble » est assuré.  Le soutien aux résidents en difficulté est effectif.  Le choix de l'information en fonction de la situation du résident est pertinent.  Le registre de communication est approprié.  La confidentialité est respectée.  La qualité des services rendus est assurée.  Les résidents sont satisfaits des prestations du gardien ou de la gardienne d'immeubles.  L'attention du gardien ou de la gardienne envers chaque résident en fonction de ses besoins est répartie équitablement.  Les situations de conflit sont apaisées.  La hiérarchie ou un tiers est sollicité en cas de besoin.  Les signes annonciateurs d'une agression sont repérés.  Les documents administratifs numériques sont renseignés conformément aux attentes.  Les outils de communication sont maîtrisés.  Les logiciels (ou applications) professionnels sont utilisés conformément à la procédure.  Les documents de traçabilité sont renseignés avec précision.</p>	

## ANNEXE III

### RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

*Certificat d'aptitude professionnelle spécialité « gardien d'immeubles »*

#### ORGANISATION DU RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

Les **compétences professionnelles**, au nombre de 14, se présentent sous forme de tableaux qui précisent des **indicateurs d'évaluation qui peuvent être communs à plusieurs compétences ou spécifiques à une seule compétence**.

Il sera nécessaire de faire évoluer la liste des moyens et ressources en fonction des évolutions technologiques et réglementaires dans les différents contextes d'intervention.

Blocs de compétences	Compétences	
<b>BLOC 1</b> Entretien la résidence	<b>C1.1</b>	Organiser son activité
	<b>C1.2</b>	Réaliser l'entretien courant manuel et/ou mécanisé des parties communes avec nettoyage et désinfection le cas échéant
	<b>C1.3</b>	Assurer l'acheminement des déchets
	<b>C1.4</b>	Réaliser l'entretien des conteneurs, du local à déchets, des zones de stockage et des zones de dépôts
	<b>C1.5</b>	Réaliser des travaux d'entretien des espaces verts
	<b>C1.6</b>	Exécuter des menus travaux
	<b>C1.7</b>	Suivre les interventions des entreprises extérieures
	<b>C1.8</b>	Assurer la sécurité des résidents par une alerte et un premier niveau d'action
<b>BLOC 2</b> Communiquer avec chaque résident, la hiérarchie et les partenaires extérieurs	<b>C2.1</b>	Réaliser les opérations de gestion locative
	<b>C2.2</b>	Communiquer avec les résidents et les entreprises extérieures
	<b>C2.3</b>	Communiquer avec la hiérarchie
	<b>C2.4</b>	Transmettre des informations utiles aux résidents
	<b>C2.5</b>	Contribuer à l'apaisement des situations de conflits
	<b>C2.6</b>	Participer à la mise en œuvre du « mieux vivre ensemble »

## BLOC DE COMPÉTENCES 1 : Entretien la résidence

Compétences		Indicateurs d'évaluation
C1.1	Organiser son activité	Respect des consignes contractuelles et ordres de la hiérarchie
		Chronologie adaptée des activités en tenant compte des contraintes liées à l'occupation des locaux, au temps imparti, aux installations à disposition
		Préparation conforme des matériels, des produits et des consommables
		Signalement des besoins en matériels, produits et consommables conformément à la procédure
		Balisage conforme du lieu d'intervention
		Adaptation pertinente de l'activité en cas de besoin
C1.2	Réaliser l'entretien courant manuel et/ou mécanisé des parties communes avec nettoyage et désinfection le cas échéant	Réalisation conforme d'un dépoussiérage manuel et/ou mécanisé
		Réalisation conforme d'un lavage manuel des sols
		Réalisation conforme d'un lavage manuel des parois verticales et des surfaces vitrées
		Réalisation conforme d'un lavage manuel des surfaces horizontales et des équipements
		Réalisation conforme d'une méthode spray
		Réalisation conforme d'un lustrage, y compris cuivres, inox, laiton
		Réalisation conforme d'un nettoyage mécanisé
		Réalisation d'une technique de nettoyage désinfection conformément au protocole
C1.3	Assurer l'acheminement des déchets	Sélection de l'information utile pour la collecte des déchets
		Conteneurs amenés au bon endroit au bon moment
		Utilisation pertinente d'une aide au transport
C1.4	Réaliser l'entretien des conteneurs, du local à déchets, des zones de stockage et des zones de dépôts	Utilisation conforme d'un nettoyeur haute pression
		Ecoulement des eaux sales conforme aux directives environnementales
C1.5	Réaliser des travaux d'entretien des espaces verts	Outils entretenus conformément aux recommandations
		Réalisation conforme de la taille des végétaux
		Arrosage réalisé en fonction des besoins des végétaux
		Elimination des déchets verts conformément à la procédure
C1.6	Exécuter des menus travaux	Remplacement d'une ampoule conformément à la procédure
		Changement d'un joint conformément à la procédure
		Bon de commande d'une pièce de rechange rédigé et transmis selon les directives de la hiérarchie
C1.7	Suivre les interventions des entreprises extérieures	Vérification rigoureuse des éléments de l'intervention
		Localisation des lieux de l'intervention
		Sélection pertinente des informations utiles à l'intervention
		Réalisation du contrôle de l'effectivité de l'intervention
		Compte rendu de l'intervention transmis à sa hiérarchie
		Suite de l'intervention prévue le cas échéant
C1.8	Assurer la sécurité des résidents par une alerte et un premier niveau d'action	Dispositif de trappe de désenfumage vérifié
		Présence d'extincteurs conformes vérifiée
		Accès à un escalier de secours vérifié
		Information sur les numéros des services de secours connue, affichée et actualisée

Compétences		Indicateurs d'évaluation
		Alerte donnée conformément au protocole

Conforme : conformité au cahier des charges, aux protocoles d'utilisation de l'appareil et des produits, aux résultats attendus, dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'environnement, d'économie.

Pertinent : une action est pertinente si le gardien ou la gardienne d'immeubles a pris en compte les éléments de la situation.

Indicateurs d'évaluation communs aux compétences de réalisation du Bloc 1
Mise en œuvre effective de mesures adaptées de prévention et de protection collective et individuelle
Application conforme des mesures liées à la transition écologique
Gestion conforme des déchets selon les consignes
Respect des procédures et des protocoles
Maîtrise des techniques
Respect de l'intégrité des matériaux
Prise en compte de la présence des résidents dans la zone de travail
Respect de la circulation des personnes
Respect de la planification
Respect du temps alloué
Résultat conforme au travail prescrit
Auto-contrôle réalisé conformément à la procédure
Prise en compte pertinente du résultat de l'autocontrôle, remédiation si nécessaire
Renseignement des documents
Réaction efficace et adaptée à une situation non prévue dans la limite de ses compétences et de ses responsabilités
Remise en ordre du lieu d'intervention conformément aux consignes
Aménagement de l'espace et des locaux conforme à la demande
Respect du rangement du matériel et du local de stockage

## BLOC DE COMPÉTENCES 2 : Communiquer avec chaque résident, la hiérarchie et les partenaires extérieurs

Compétences		Indicateurs d'évaluation
C2.1	Réaliser les opérations de gestion locative	Etat des lieux conforme
		Informations transmises au résident conformément aux directives de sa hiérarchie
		Aptitude à relayer l'information en tant que premier niveau d'interface avec le résident y compris celui en situation de handicap
C2.2	Communiquer avec les résidents et les entreprises extérieures	Modalités de communication adaptées à la situation et à l'interlocuteur y compris celui en situation de handicap
		Registre de langage conforme
		Climat de communication serein, apaisé
		Respect des modalités de communication définies avec un partenaire extérieur
		Choix pertinent du canal de communication
		Communication adaptée à l'urgence de l'information à transmettre
C2.3	Communiquer avec la hiérarchie	Ecoute des résidents effective
		Utilisation maîtrisée des outils de communication mis à disposition par la hiérarchie
		Respect des modalités de communication définies
		Maîtrise du vocabulaire technique
		Formalisation conforme et transmission effective d'un compte rendu
		Alerte pertinente face à des situations imprévues
		Application des consignes conforme aux directives de la hiérarchie
		Propositions argumentées à la hiérarchie
C2.4	Transmettre des informations utiles aux résidents	Choix pertinent du document support de communication
		Prise en compte des besoins de chaque résident
		Sélection des informations utiles aux résidents en fonction des besoins
		Modalités de communication adaptées en fonction des résidents
		Vérification de la réception du message
C2.5	Contribuer à l'apaisement des situations de conflits	Respect de la discrétion, voire de la confidentialité dans le cadre de ses missions
		Registre de langage adapté
		Identification de la source d'un conflit
		Situation analysée sans a priori
		Rappel des règles, consignes, règlement intérieur effectué
		Transmission effective de l'information au personnel en capacité d'intervenir
		Apport d'éléments pour apaiser la situation
C2.6	Participer à la mise en œuvre du « mieux vivre ensemble »	Alerte transmise
		Mise en valeur d'espaces de détente
		Mise en œuvre effective de moments de convivialité
		Propositions des résidents relayées de façon pertinente à la hiérarchie
		Continuité du respect des règles de vie et de sécurité
		Information organisée auprès de l'ensemble des résidents de la tenue des événements

Conforme : conformité au cahier des charges, aux protocoles d'utilisation de l'appareil et des produits, aux résultats attendus, dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'environnement, d'économie.

Pertinent : une action est pertinente si le gardien ou la gardienne d'immeubles a pris en compte les éléments de la situation.

### Savoirs associés

Afin de circonscrire le périmètre des savoirs attendus, les limites de savoirs précisent comment l'apprenant doit savoir mobiliser une notion, un concept en fin de formation. En cours de formation et lors de l'évaluation certificative, il est attendu de l'apprenant une mobilisation de ces notions et concepts par une analyse de documents professionnels, de documents scientifiques accessibles ou d'une situation professionnelle, qui ne requiert pas de restituer des connaissances sans support.

Les connaissances apportées aux apprenants doivent être remobilisées lors de l'analyse des documents professionnels.

#### BLOC 1 : Entretenir la résidence

Savoirs associés	Limites de savoirs
<b>Environnement professionnel</b>	
Secteurs professionnels	Typologie des résidences, propriétaires et locataires
Prestataires	Définition d'un prestataire Documents : devis, bon de commande, facture, fiche d'intervention, compte rendu Etapes du circuit de la commande et de la facturation
Organigramme de l'organisation ou du service dans lequel intervient le gardien ou la gardienne d'immeubles	Intitulé et responsabilité du poste occupé, position hiérarchique, liens fonctionnels
Réglementation et code du travail	Textes en vigueur, convention collective, types de contrat, statut du salarié, horaires
Documents professionnels supports des activités	Cahiers des charges, protocole, procédure, fiche de poste, planning, plan de prévention
Habitat collectif et ses ressources	Constitution de l'habitat collectif, ses équipements et ses ressources
Sécurité des personnes et des biens	Plan d'évacuation Consignes de sécurité incendie Registre de sécurité Dispositifs de sécurité des espaces extérieurs notamment liés à la présence de zones de loisirs
<b>Sciences appliquées</b>	
Salissures et dégradations	Définition de la propreté Salissures adhérentes et non adhérentes Caractéristiques des salissures Caractéristiques des dégradations
Produits et consommables	Définition et propriétés physico-chimiques, modalité d'utilisation, principes actifs et solvants Composés à risques rencontrés en nettoyage, en nettoyage et en manipulation des déchets Produits biocides Fiches de données de sécurité et étiquetage des produits chimiques Consommables : usage unique et réemploi
Facteurs d'efficacité des opérations de nettoyage	Cercle de Sinner Propriétés physico-chimiques de l'eau et des produits associés
Revêtements et matériaux	Différence entre revêtements et matériaux Identification, caractéristiques mécaniques et physico-chimiques et traitement des différents revêtements et matériaux Mécanisme et facteurs de la corrosion Inox et laiton
<b>Technologie appliquée</b>	
Matériel manuel	Utilisation et entretien du matériel
Matériel mécanisé	Utilisation et entretien du matériel et des accessoires Fonction d'usage Éléments de sécurité et de réglage
Techniques professionnelles - Entretien - Petite réparation - Espaces verts	Principe et objectif de chaque technique Critères de choix d'une technique en fonction de la nature du support, du type et degré de salissures et du résultat attendu conformément à la réglementation en vigueur Principe de gestion des stocks Carnet d'entretien Contrôle de conformité d'une commande lors de la réception de marchandises

	<p>Méthodes de contrôles dont visuels Règles de circulation des personnes en situation de handicap Adaptation en fonction du bâti</p>
Domotique	Programmation et réglages
<b>Biologie</b>	
Organisation du monde vivant	<p>Définition d'une cellule Description de la structure d'une cellule Biosphère et écosystèmes Chaînes et réseaux trophiques : prédateurs, parasites, saprophytes Cycle de reproduction Habitat de la faune Campagne de lutte antivectorielle ponctuelle ou récurrente</p>
Biologie végétale	<p>Cycle de vie d'une plante Photosynthèse Evapotranspiration Plantes adventices</p>
<b>Microbiologie appliquée</b>	
Micro-organismes	<p>Diversité du monde microbien Conditions de vie et de développement Pouvoir pathogène Modes de contamination, de propagation Résistance de l'organisme à l'infection</p>
<b>Environnement</b>	
Ecologie appliquée	<p>Principales pollutions et effets Processus de dégradation des matériaux Enjeux de la transition écologique et énergétique Responsabilité Sociétale des Entreprises Réglementations, normes environnementales et labels Spécificités du territoire : risque climatique, réglementations locales, restrictions, incitations au niveau de la région, du département et de la commune Préservation des ressources en eau et en énergie Impact de l'activité sur l'environnement : principaux types de polluants rejetés, principales conséquences sur l'environnement, l'économie et la santé Ecogestes</p>
Rudologie	<p>Biotransformation des déchets Différents types de déchets Classification des déchets Production des déchets Tri des déchets Collecte et acheminement des déchets Traitement et élimination Valorisation des déchets</p>
<b>Santé et sécurité au travail</b>	
Prévention des risques professionnels	<p>Démarche d'analyse des risques dans une situation de travail Atteintes principales à la santé physique et mentale Mesures de prévention, de protection collective et individuelle Sauveteur Secouriste du Travail Prévention des Risques liés à l'Activité Physique Dispositifs d'aide au transport de conteneurs Formation préalable à l'habilitation électrique BS DUERP</p>

**BLOC 2 : Communiquer avec chaque résident, la hiérarchie et les partenaires extérieurs**

Savoirs associés	Limites de savoirs
<b>Environnement professionnel</b>	
Secteurs professionnels	Typologie des résidents et groupes sociaux Identification, caractéristiques, évolution de la santé Rythmes et modes de vie des personnes en fonction de l'âge, des besoins et des spécificités socio-culturelles Notion de personnes en situation de handicap
Protection sociale des personnes	Notion d'exclusion sociale Organisation de la structure des aides Aides sociales, au logement et à l'emploi Sécurité sociale Caisse d'allocations familiales Centre Communal d'Action Sociale Associations
<b>Gestion locative</b>	
Documents contractuels	Bail Etat des lieux Quittance, avis d'échéance, impayés Charges privatives et locatives
<b>Communication</b>	
Outils de communication	Principaux types d'outils de communication Critères de choix de l'outil Principaux supports de transmission Supports écrits types Sources et lieux d'information : sources institutionnelles, Légifrance, site de la Mairie
Techniques de communication	Situations de communications écrites et orales Registres de langage, vocabulaire technique Rédaction d'un courriel, d'un compte rendu Règles de communication appliquées aux relations de travail Communication spécifique en fonction de la personne notamment celle en situation de handicap Présentation de son activité ou de son action au résident Communication en situation de conflit Techniques d'écoute et de reformulation Aide à la résolution de situations de conflits
Relations interpersonnelles	Relation avec la hiérarchie Relation avec les prestataires Conditions de mise en œuvre d'un événement convivial Valorisation de l'image de marque de la résidence
<b>Droit social</b>	
Notions juridiques	Principaux acteurs de la vie économique Principes généraux de gestion de l'habitat collectif public et privé Notion de patrimoine Contrats de prestations Contrats de travail Règlement intérieur Assurances : contrat et garantie Responsabilité civile et pénale Droits et obligations des salariés et des employeurs Notions de fiscalité liée à l'habitation Notions liées au statut de la copropriété Procédure d'expulsion Conflits et litiges
Environnement social	Equipements et services collectifs : nature, fonctions Adaptation des équipements en fonction de l'âge, de l'autonomie de la personne Réglementations et recommandations en matière de circulation et d'accessibilité de l'habitat (PMR)

## ANNEXE IV

### RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION

#### IV a. – Unités constitutives du diplôme

##### *Certificat d'aptitude professionnelle spécialité « gardien d'immeubles »*

Chacune des 2 unités professionnelles du certificat d'aptitude professionnelle « gardien d'immeubles » est constituée d'un ensemble cohérent de compétences. La définition du contenu de ces unités a pour but de préciser, pour chacune d'elles, les principales tâches professionnelles, les compétences et savoirs professionnels à maîtriser selon le contexte d'exécution.

Il s'agit à la fois :

- de permettre la mise en correspondance des activités professionnelles et des unités dans le cadre de la validation des acquis de l'expérience (VAE) ;
- d'établir la liaison entre les unités, correspondant aux épreuves, et le référentiel de compétences, afin de préciser le cadre de l'évaluation.

#### **UNITÉ UP 1 – Entretien de la résidence**

L'épreuve a pour but de vérifier :

- la capacité du candidat à organiser son activité ;
- la maîtrise des compétences liées à l'entretien des parties communes intérieures et extérieures de la résidence ;
- la maîtrise des compétences liées à l'exécution de menus travaux ;
- la capacité du candidat à prendre en compte sa sécurité, celle des résidents et des prestataires extérieurs ;
- l'aptitude à mobiliser les savoirs utiles à une technique donnée ;
- la capacité du candidat à justifier tout élément de sa pratique professionnelle.

#### **UNITÉ UP 2 – Communication professionnelle**

L'épreuve a pour but de vérifier :

- la maîtrise des compétences liées à différentes situations de communication ;
- la maîtrise des outils de communication ;
- l'adaptation de l'attitude du gardien d'immeubles à la situation de communication ;
- la capacité du candidat à réaliser des opérations de gestion locative ;
- l'aptitude à mobiliser les savoirs utiles à une situation donnée ;
- la capacité du candidat à justifier tout élément de sa pratique professionnelle.

##### *Références réglementaires des unités transversales*

#### **UNITÉ UG 1 – Français et histoire-géographie – enseignement moral et civique**

Les programmes sur lesquels reposent l'unité sont définis par :

Arrêté du 3 avril 2019 fixant le programme d'enseignement de français des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle (*BO* spécial n° 5 du 11 avril 2019).

Arrêté du 3 avril 2019 fixant le programme d'enseignement d'histoire-géographie des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle (*BO* spécial n° 5 du 11 avril 2019).

Arrêté du 3 avril 2019 fixant le programme d'enseignement moral et civique des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle (*BO* spécial n° 5 du 11 avril 2019).

#### **UNITÉ UG 2 – Mathématiques et physique-chimie**

Les programmes sur lesquels reposent l'unité sont définis par :

Arrêté du 3 avril 2019 fixant Le programme d'enseignement de mathématiques des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle (*BO* spécial n° 5 du 11 avril 2019).

Arrêté du 3 avril 2019 fixant Le programme d'enseignement de physique-chimie des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle (*BO* spécial n° 5 du 11 avril 2019).

En application des dispositions de l'arrêté du 23 novembre 2023 fixant les groupements de mathématiques pour les spécialités de certificat d'aptitude professionnelle, la spécialité « gardien d'immeubles » est rattachée au groupement 1.

### **UNITÉ UG 3 – Education physique et sportive**

Le programme sur lequel repose l'unité est défini par :

Arrêté du 3 avril 2019 fixant le programme d'enseignement d'éducation physique et sportive des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle et des classes préparant au baccalauréat professionnel (*BO* spécial n° 5 du 11 avril 2019).

### **UNITÉ UG 4 – Prévention-santé-environnement**

Le programme sur lequel repose l'unité est défini par :

Arrêté du 3 avril 2019 fixant le programme d'enseignement de prévention-santé-environnement des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle (*BO* spécial n° 5 du 11 avril 2019).

### **UNITÉ UG 5 – Langue vivante étrangère**

Le programme sur lequel repose l'unité est défini par :

Arrêté du 3 avril 2019 fixant le programme d'enseignement de langues vivantes des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle professionnelle et des classes préparant au baccalauréat professionnel (*BO* spécial n° 5 du 11 avril 2019).

#### *Unités facultatives*

### **UF – Arts appliqués et cultures artistiques**

Le programme sur lequel repose l'unité facultative d'arts appliqués et cultures artistiques est défini par :

Arrêté du 3 avril 2019 fixant le programme d'enseignement d'arts appliqués et cultures artistiques des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle (*BO* spécial n° 5 du 11 avril 2019).

### **UF – Mobilité**

Les compétences constitutives de l'unité facultative de mobilité sont définies par :

Arrêté du 30 août 2019 portant création d'une unité facultative de « mobilité » et de l'attestation MobilitéPro dans le diplôme du certificat d'aptitude professionnelle (*BO* n° 35 du 26 septembre 2019).

## IV b. – Règlement d'examen

### *Certificat d'aptitude professionnelle spécialité « gardien d'immeubles »*

Certificat d'aptitude professionnelle Spécialité Gardien d'immeubles			Origine des candidats			
			– élèves dans un établissement public ou privé sous contrat ; – apprentis dans un CFA porté par un EPLE, GRETA ou GIP-FCIP assurant toute la formation ; – apprentis dans un CFA habilité au CCF ; – stagiaires de la formation professionnelle continue dans un établissement public.		– élèves dans un établissement privé hors contrat ; – apprentis dans un CFA non habilité au CCF ; – stagiaires de la formation professionnelle continue en établissement privé ; – candidats de l'enseignement à distance ; – candidats majeurs ne justifiant pas avoir suivi une formation.	
Epreuves	Unités	Coef.	Mode	Durée	Mode	Durée
<b>Unités professionnelles</b>						
EP1 – Entretien de la résidence	UP1	8 (1)	CCF		Ponctuel Pratique et oral	3 h 10
EP2 – Communication professionnelle	UP2	6	CCF		Ponctuel Oral et pratique	55 min
<b>Unités générales</b>						
EG1 – Français et histoire-géographie -enseignement moral et civique	UG1	3	CCF		Ponctuel Ecrit et oral	2 h 25 (2)
EG2 – Mathématiques et physique- chimie	UG2	2	CCF		Ponctuel Ecrit	1 h 30 (3)
EG3 – Éducation physique et sportive	UG3	1	CCF		Ponctuel	
EG4 – Prévention-santé-environnement	UG4	1	CCF		Ponctuel Ecrit	1 heure
EG5 – Langue vivante étrangère	UG5	1	CCF		Ponctuel Ecrit et oral	1 h 06 (4)
<b>Epreuves facultatives (5)</b>						
EF – Arts appliqués et cultures artistiques	UF		Ponctuel écrit	1 h 30	Ponctuel écrit	1 h 30
EF – Mobilité	UF		(6)	(6)		

(1) 1 point de coefficient est attribué à l'évaluation du chef-d'œuvre, uniquement pour les scolaires et les apprentis.

L'évaluation s'effectue conformément à l'arrêté du 28 novembre 2019 définissant les modalités d'évaluation du chef d'œuvre prévue à l'examen du CAP par l'article D. 337-3-1 du code de l'éducation.

(2) Français : écrit d'une durée de 2 heures et oral d'une durée de 10 minutes. Histoire-géographie-enseignement moral et civique : oral de 15 minutes dont 5 de préparation.

(3) Mathématiques : écrit d'une durée de 45 minutes. Physique-chimie : écrit d'une durée de 45 minutes.

(4) Ecrit d'une durée d'une heure et oral de 6 minutes.

(5) Le candidat peut choisir une ou deux unités facultatives parmi les unités proposées. Les conditions sont fixées par la réglementation en vigueur.

Seuls les points excédant 10 sont pris en compte pour le calcul de la moyenne générale en vue de l'obtention du diplôme et de l'attribution d'une mention.

(6) Les modalités d'évaluation de l'épreuve facultative de mobilité sont définies dans l'arrêté du 30 août 2019 portant création d'une unité facultative de mobilité et de l'attestation MobilitéPro dans le diplôme du certificat d'aptitude professionnelle.

## IV c. – Définition des épreuves

*Certificat d'aptitude professionnelle spécialité « gardien d'immeubles »*

### **Epreuve EP1 – Entretien de la résidence**

Unité UP1 – coefficient 8 (dont 1 pour le chef d'œuvre)

#### **Finalités de l'épreuve :**

L'épreuve a pour but de vérifier :

- la capacité du candidat à organiser son activité ;
- la maîtrise des compétences liées à l'entretien des parties communes intérieures et extérieures de la résidence ;
- la maîtrise des compétences liées à l'exécution de menus travaux ;
- la capacité du candidat à prendre en compte sa sécurité, celle des résidents et des prestataires extérieurs ;
- l'aptitude à mobiliser les savoirs utiles à une technique donnée ;
- la capacité du candidat à justifier tout élément de sa pratique professionnelle.

#### **Compétences évaluées :**

Les compétences du bloc n° 1 « entretenir la résidence » sont évaluées ainsi que les savoirs qui lui sont associés.

C1.1 Organiser son activité

C1.2 Réaliser l'entretien courant manuel et/ou mécanisé des parties communes avec nettoyage et désinfection le cas échéant

C1.3 Assurer l'acheminement des déchets

C1.4 Réaliser l'entretien des conteneurs, du local à déchets, des zones de stockage et des zones de dépôts

C1.5 Réaliser des travaux d'entretien des espaces verts

C1.6 Exécuter des menus travaux

C1.7 Suivre les interventions des entreprises extérieures

C1.8 Assurer la sécurité des résidents par une alerte et un premier niveau d'action

#### **Critères d'évaluation :**

L'épreuve prend en compte les indicateurs d'évaluation des compétences et les limites de savoirs pour les savoirs associés précisés dans le bloc 1 « entretenir la résidence ».

**L'épreuve EP1 Entretien de la résidence est composée de deux parties :**

- **partie A Techniques d'entretien manuel et mécanisé**

**Compétences évaluées C1.1, C1.2, C1.3, C1.4, C1.5 et les savoirs associés correspondants ;**

- **partie B Réparation et mise en sécurité**

**Compétences évaluées C1.6, C1.7, C1.8 et les savoirs associés correspondants.**

#### **Mode d'évaluation :**

Selon le statut du candidat, l'évaluation s'effectue soit en contrôle en cours de formation (CCF), soit par épreuve ponctuelle.

Les activités supports des situations d'évaluation, les compétences évaluées et le degré d'exigence sont semblables quel que soit le mode d'évaluation.

#### **Mode ponctuel :**

***Pour chacune des deux parties de l'épreuve EP1, une banque de sujets avec supports, outils et grilles d'évaluation, est élaborée au niveau national. L'épreuve se déroule sur une période définie au niveau national.***

#### **EP1 Partie A Techniques d'entretien manuel et mécanisé :**

**Evaluation pratique et orale – durée : 2 h 10 min sur 80 points.**

Dans une situation professionnelle donnée, le candidat organise son intervention et réalise des opérations manuelles et mécanisées d'entretien des zones désignées par la commission d'évaluation. Durée de la pratique : 2 heures.

En fin d'épreuve, il répond aux questions de la commission d'évaluation en justifiant ses choix sur tout élément de son intervention. Durée de l'oral : 10 min.

La commission d'évaluation est constituée de deux membres, un enseignant de la spécialité et un professionnel, un gardien d'immeubles, dans toute la mesure du possible ou deux enseignants qui interviennent en filière propreté et environnement le cas échéant.

#### **EP1 Partie B Réparation et mise en sécurité :**

**Evaluation pratique et orale – durée : 1 heure sur 60 points.**

Dans une situation professionnelle donnée, le candidat réalise une réparation et est interrogé sur les suivis d'intervention d'entreprises extérieures ainsi que sur les actions engagées pour la sécurité des résidents.

A la suite de la réalisation de la réparation, il répond aux questions de la commission d'évaluation en justifiant ses choix sur tout élément de son intervention.

Durée de la réparation avec justification des choix : 40 minutes.

Le candidat répond à deux questions relatives, d'une part, au suivi d'intervention d'entreprises extérieures et d'autre part, aux actions engagées pour la sécurité des résidents.

Durée : 10 minutes de préparation et 10 minutes d'entretien avec la commission d'évaluation.

La partie « réparation avec justification orale des choix » et celle portant sur le suivi d'intervention d'entreprises et sur les actions engagées pour la sécurité des résidents sont organisées de façon consécutive ou non.

La commission d'évaluation est constituée de deux membres, un enseignant de la spécialité et un professionnel, un gardien d'immeubles, dans toute la mesure du possible ou deux enseignants qui interviennent en filière propreté et environnement le cas échéant.

### **Mode contrôle en cours de formation :**

#### **EP1 Partie A Techniques d'entretien manuel et mécanisé :**

##### **Evaluation pratique et orale – durée indicative : 2 h 10 min sur 80 points.**

Dans une situation professionnelle donnée, en établissement de formation, le candidat organise son intervention et réalise des opérations manuelles et mécanisées d'entretien des zones désignées par le sujet.

Durée indicative de la pratique : 2 heures.

En fin d'épreuve, il répond aux questions de la commission d'évaluation en justifiant ses choix sur tout élément de son intervention (durée de l'oral : 10 min).

La commission d'évaluation est constituée de deux membres, un membre de l'équipe pédagogique relevant de l'enseignement professionnel et un représentant du monde professionnel, un gardien d'immeubles, dans toute la mesure du possible.

#### **EP1 Partie B Réparation et mise en sécurité :**

##### **Evaluation pratique et orale – durée indicative : 1 heure sur 60 points.**

Dans une situation professionnelle donnée, en établissement de formation, le candidat réalise une réparation et est interrogé sur les suivis d'intervention d'entreprises extérieures ainsi que sur les actions engagées pour la sécurité des résidents.

A la suite de la réalisation de la réparation, il répond aux questions de la commission d'évaluation en justifiant ses choix sur tout élément de son intervention. Durée indicative pour la réparation et la justification des choix : 40 minutes.

Le candidat répond à deux questions relatives, d'une part, au suivi d'intervention d'entreprises extérieures et d'autre part, aux actions engagées pour la sécurité des résidents. Durée indicative : 10 minutes de préparation et 10 minutes d'entretien avec la commission d'évaluation.

La partie « réparation avec justification orale des choix » et celle portant sur le suivi d'intervention d'entreprises et sur les actions engagées pour la sécurité des résidents peuvent être organisées de façon consécutive ou non.

La commission d'évaluation est constituée de deux membres, un membre de l'équipe pédagogique relevant de l'enseignement professionnel et un représentant du monde professionnel, un gardien d'immeubles, dans toute la mesure du possible.

L'inspecteur de l'éducation nationale de la spécialité, IEN-ET SBSSA, veille au bon déroulement du contrôle en cours de formation et des épreuves ponctuelles.

## **Epreuve EP2 – Communication professionnelle**

Unité UP2 – coefficient 6

### **Finalités de l'épreuve :**

L'épreuve a pour but de vérifier :

- la maîtrise des compétences liées à différentes situations de communication ;
- la maîtrise des outils de communication ;
- l'adaptation de l'attitude du gardien d'immeubles à la situation de communication ;
- la capacité du candidat à réaliser des opérations de gestion locative ;
- l'aptitude à mobiliser les savoirs utiles à une situation donnée ;
- la capacité du candidat à justifier tout élément de sa pratique professionnelle.

### **Compétences évaluées :**

Les compétences du bloc n° 2 « Communiquer avec chaque résident, la hiérarchie et les partenaires extérieurs » sont évaluées ainsi que les savoirs qui lui sont associés.

C2.1 Réaliser les opérations de gestion locative

C2.2 Communiquer avec les résidents et les entreprises extérieures

C2.3 Communiquer avec la hiérarchie

C2.4 Transmettre des informations utiles aux résidents

C2.5 Contribuer à l'apaisement des situations de conflits

C2.6 Participer à la mise en œuvre du « mieux vivre ensemble »

**Critères d'évaluation :**

L'épreuve prend en compte les indicateurs d'évaluation des compétences et les limites de savoirs pour les savoirs associés précisés dans le bloc 2 « Communiquer avec chaque résident, la hiérarchie et les partenaires extérieurs ».

**L'épreuve EP2 Communication professionnelle est composée de trois parties :**

– **partie A Situation de conflit entre résidents**

**Compétences évaluées C2.5, C2.6 et les savoirs associés correspondants ;**

– **partie B Information à un ou plusieurs résidents**

**Compétences évaluées C2.1, C2.2, C2.4 et les savoirs associés correspondants ;**

– **partie C Communication avec la hiérarchie**

**Compétence évaluée C2.3 et les savoirs associés correspondants avec support informatisé.**

**Mode d'évaluation :**

Selon le statut du candidat, l'évaluation s'effectue soit en contrôle en cours de formation (CCF), soit par épreuve ponctuelle.

Les activités supports des situations d'évaluation, les compétences évaluées et le degré d'exigence sont semblables quel que soit le mode d'évaluation.

**Mode ponctuel :**

*Pour chacune des trois parties de l'épreuve EP2, une banque de sujets avec supports, outils et grilles d'évaluation, est élaborée au niveau national. L'épreuve se déroule sur une période définie au niveau national.*

**EP2 Partie A Situation de conflit entre résidents :**

**Evaluation orale – durée : 15 minutes dont 5 minutes de préparation sur 40 points.**

A partir d'une situation professionnelle donnée, le candidat élabore une stratégie de communication qu'il présente oralement.

Le candidat dispose de 5 minutes de préparation pour analyser la situation donnée et proposer une action de résolution de conflit. Les 10 minutes suivantes sont consacrées à la présentation de sa réponse et aux précisions demandées par la commission d'évaluation.

La commission d'évaluation est constituée de deux membres, un enseignant de la spécialité et un professionnel, un gardien d'immeubles ou un représentant des employeurs, dans toute la mesure du possible ou deux enseignants qui interviennent en filière propreté et environnement le cas échéant.

**EP2 Partie B Information à un ou plusieurs résidents :**

**Evaluation orale – durée : 20 minutes dont 10 minutes de préparation sur 40 points.**

A partir d'un dossier documentaire, le candidat sélectionne des informations et adapte son mode de communication à la situation du résident désigné.

Le candidat dispose de 10 minutes de préparation pour analyser les documents et la situation du résident puis proposer une action de communication d'informations. Les 10 minutes suivantes sont consacrées à la présentation de sa réponse et aux précisions demandées par la commission d'évaluation.

La commission d'évaluation est constituée de deux membres, un enseignant de la spécialité et un professionnel, un gardien d'immeubles ou un représentant des employeurs, dans toute la mesure du possible ou deux enseignants qui interviennent en filière propreté et environnement le cas échéant.

**EP2 Partie C Communication avec la hiérarchie :**

**Evaluation orale – durée : 20 minutes dont 10 minutes de préparation sur 40 points.**

A partir d'une situation professionnelle donnée, le candidat sélectionne des informations qu'il saisit dans un document numérique mis à sa disposition.

Le candidat dispose de 10 minutes de préparation pour analyser les éléments de la situation et compléter le document numérique fourni en vue de la communication définie dans la situation. Les 10 minutes suivantes sont consacrées à la présentation du document et aux précisions demandées par la commission d'évaluation.

La commission d'évaluation est constituée de deux membres, un enseignant de la spécialité et un professionnel, un gardien d'immeubles ou un représentant des employeurs, dans toute la mesure du possible ou deux enseignants qui interviennent en filière propreté et environnement le cas échéant.

**Mode contrôle en cours de formation :**

**EP2 Partie A Situation de conflit entre résidents :**

**Evaluation orale – durée indicative : 15 minutes dont 5 minutes de préparation sur 40 points.**

A partir d'une situation professionnelle donnée, en établissement de formation, le candidat élabore une stratégie de communication qu'il présente oralement.

Le candidat dispose de 5 minutes de préparation pour analyser la situation donnée et proposer une action de résolution de conflit. Les 10 minutes suivantes sont consacrées à la présentation de sa réponse et aux précisions demandées par la commission d'évaluation.

La commission d'évaluation est constituée de deux membres, un membre de l'équipe pédagogique relevant de l'enseignement professionnel et un représentant du monde professionnel, un gardien d'immeubles ou un représentant des employeurs, dans toute la mesure du possible.

#### **EP2 Partie B Information à un ou plusieurs résidents :**

##### **Evaluation orale – durée indicative : 20 minutes dont 10 minutes de préparation sur 40 points.**

A partir d'un dossier documentaire, en établissement de formation, le candidat sélectionne des informations et adapte son mode de communication à la situation du résident désigné.

Le candidat dispose de 10 minutes de préparation pour analyser les documents et la situation du résident puis proposer une action de communication d'informations. Les 10 minutes suivantes sont consacrées à la présentation de sa réponse et aux précisions demandées par la commission d'évaluation.

La commission d'évaluation est constituée de deux membres, un membre de l'équipe pédagogique relevant de l'enseignement professionnel et un représentant du monde professionnel, un gardien d'immeubles ou un représentant des employeurs, dans toute la mesure du possible.

#### **EP2 Partie C Communication avec la hiérarchie :**

##### **Evaluation orale – durée indicative : 20 minutes dont 10 minutes de préparation sur 40 points.**

A partir d'une situation professionnelle donnée, en établissement de formation, le candidat sélectionne des informations qu'il saisit dans un document numérique mis à sa disposition.

Le candidat dispose de 10 minutes de préparation pour analyser les éléments de la situation et compléter le document numérique fourni en vue de la communication définie dans la situation. Les 10 minutes suivantes sont consacrées à la présentation du document et aux précisions demandées par la commission d'évaluation.

La commission d'évaluation est constituée de deux membres, un membre de l'équipe pédagogique relevant de l'enseignement professionnel et un représentant du monde professionnel, un gardien d'immeubles ou un représentant des employeurs, dans toute la mesure du possible.

L'inspecteur de l'éducation nationale de la spécialité, IEN-ET SBSSA, veille au bon déroulement du contrôle en cours de formation

#### **Epreuve EG1 – Français et histoire-géographie et enseignement moral et civique – coefficient 3**

L'épreuve de français et histoire-géographie-enseignement moral et civique est définie par l'arrêté du 30 août 2019 fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation des épreuves d'enseignement général. (BO n° 35 du 26 septembre 2019).

#### **Epreuve EG2 – Mathématiques et physique-chimie – coefficient 2**

L'épreuve de mathématiques et physique-chimie est définie par l'arrêté du 30 août 2019 fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation des épreuves d'enseignement général. (BO n° 35 du 26 septembre 2019).

#### **Epreuve EG3 – Education physique et sportive – coefficient 1**

L'épreuve d'éducation physique et sportive est définie par l'arrêté du 30 août 2019 fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation des épreuves d'enseignement général. (BO n° 35 du 26 septembre 2019).

#### **Epreuve EG4 – Prévention-santé-environnement – coefficient 1**

L'épreuve de prévention-santé-environnement est définie par l'arrêté du 30 août 2019 fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation des épreuves d'enseignement général. (BO n° 35 du 26 septembre 2019).

#### **Epreuve EG5 – Langue vivante étrangère – coefficient 1**

L'épreuve obligatoire de langue vivante étrangère est définie par l'arrêté du 30 août 2019 fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation des épreuves d'enseignement général. (BO n° 35 du 26 septembre 2019).

#### **Epreuve facultative – Arts appliqués et cultures artistiques**

L'épreuve facultative d'arts appliqués et cultures artistiques est définie par l'arrêté du 30 août 2019 fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation des épreuves d'enseignement général. (BO n° 35 du 26 septembre 2019).

### **Epreuve facultative – Mobilité**

L'épreuve facultative de mobilité est définie par l'arrêté du 30 août 2019 portant création d'une unité facultative de mobilité et de l'attestation MobilitéPro dans le diplôme du certificat d'aptitude professionnelle (*BO* n° 35 du 26 septembre 2019).

## ANNEXE V

### PÉRIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

#### *Certificat d'aptitude professionnelle spécialité « gardien d'immeubles »*

La période de formation en milieu professionnel se déroule dans une ou plusieurs entreprises définies par le référentiel des activités professionnelles accueillant des professionnels qualifiés.

Ces entreprises d'accueil répondent aux exigences de la formation de tout candidat aux épreuves du certificat d'aptitude professionnelle.

Le tuteur ou le maître d'apprentissage contribue à la formation en parfaite collaboration avec l'équipe pédagogique du centre de formation. Il veille à assurer la complémentarité des savoirs et des savoir-faire entre l'organisme de formation et l'entreprise d'accueil.

### 1. Dispositions générales

#### 1.1. Objectifs de formation en milieu professionnel

La formation en milieu professionnel est une phase déterminante menant au diplôme. L'élève, l'apprenti ou le stagiaire de la formation continue doit participer aux activités de l'entreprise et réaliser des tâches sous la responsabilité du tuteur ou du maître d'apprentissage.

L'élève, l'apprenti ou le stagiaire de formation continue, pendant chaque période de formation en milieu professionnel (PFMP), conforte et met en œuvre ses compétences en les adaptant au contexte professionnel et développe de nouvelles compétences.

La formation en milieu professionnel doit permettre à l'élève, l'apprenti ou le stagiaire de formation continue de :

- découvrir une entreprise dans son fonctionnement avec la diversité de ses activités ;
- s'adapter à différentes situations professionnelles ;
- développer des compétences dans des environnements et avec des équipements différents de ceux de l'établissement de formation ;
- développer une posture professionnelle ;
- mettre en œuvre des compétences relationnelles et de communication avec son tuteur, la hiérarchie, les partenaires extérieurs et avec les résidents y compris les personnes en situation de handicap.

Conformément à la législation en vigueur, l'élève, l'apprenti ou le stagiaire de formation continue doit satisfaire aux exigences relatives à la prévention des risques professionnels selon la structure ou l'entreprise d'accueil et le secteur d'intervention.

### 2. Organisation dans les différentes voies

#### 2.1. Voie scolaire

##### *Répartition des périodes et structures d'accueil :*

La durée des périodes de formation en milieu professionnel est de 12 semaines.

Les PFMP sont réparties sous la responsabilité du chef d'établissement sur le cycle de formation, dans le respect des dispositions de l'arrêté du 21 novembre 2018 modifié relatif à l'organisation et aux enseignements dispensés dans les formations sous statut scolaire préparant au certificat d'aptitude professionnelle et de son annexe.

Les lieux d'accueil des PFMP doivent permettre au cours de la formation de mettre en œuvre des activités permettant de développer l'ensemble des compétences des 2 blocs du référentiel.

##### *Accompagnement et suivi pédagogiques :*

La recherche et le choix des entreprises d'accueil relèvent de la responsabilité de l'ensemble de l'équipe pédagogique de l'établissement de formation comme le précise la circulaire n° 2016-053 du 29 mars 2016 (BOEN du 31 mars 2016). L'intérêt que porteront les professeurs à l'entreprise et au rôle du tuteur permettra d'assurer la continuité de la formation. Le professeur référent négociera avec le tuteur les tâches qui seront confiées à l'élève durant son immersion et qui devront correspondre aux compétences à développer en entreprise.

Chaque période fait l'objet d'un bilan individuel établi conjointement par le tuteur, l'équipe pédagogique et l'élève. Ce bilan indique l'inventaire, l'évaluation des tâches et activités confiées ainsi que les performances réalisées pour chacune des compétences prévues.

##### *Cadre juridique :*

L'organisation de la période de formation en milieu professionnel doit faire l'objet obligatoirement d'une convention entre le chef de l'entreprise accueillant l'élève et le chef de l'établissement scolaire, conformément à la convention type en vigueur (***dans le cadre de l'allocation versée par l'Etat au titre des PFMP réalisées à compter de la rentrée 2023, le modèle de convention de stage avec ces quatre annexes a été actualisé. Modèle de convention type avec ses annexes (septembre 2023) (<https://eduscol.education.fr/666/periodes-de-formation-en-milieu-professionnel-pfmp>)***).

L'annexe pédagogique précise les tâches qui seront confiées à l'élève. Le cadre réglementaire des stages et périodes de formation en milieu professionnel est fixé dans le code de l'éducation (articles D. 124-1 à D. 124-13).

Pendant les périodes de formation en milieu professionnel, l'élève a obligatoirement la qualité d'élève stagiaire et non de salarié. L'élève reste sous la responsabilité pédagogique de l'enseignant référent. Une attestation de PFMP est délivrée par l'entreprise d'accueil à tout élève. Cette attestation mentionne la durée effective totale de la période.

L'élève doit remplir l'annexe 4 sur la qualité de l'accueil en entreprise.

S'agissant des **périodes de formation en milieu professionnel réalisées à l'étranger**, une convention type nationale spécifique a été élaborée pour prendre en compte les particularités juridiques et pédagogiques propres au domaine international. Elle est traduite en anglais, allemand, espagnol et italien.

## *2.2. Voie de l'apprentissage*

La formation fait l'objet d'un contrat conclu entre l'apprenti et son employeur conformément aux dispositions en vigueur du code du travail. L'entreprise doit appartenir à un des secteurs d'activités du référentiel d'activités professionnelles.

Afin d'assurer la cohérence de la formation, l'équipe pédagogique du centre de formation d'apprentis doit veiller à informer le maître d'apprentissage des objectifs de la formation en milieu professionnel, des compétences à acquérir ou à mettre en œuvre dans le contexte professionnel et des modalités de la certification.

Il est important que les diverses activités de la formation soient réalisées par l'apprenti en entreprise.

En cas de situation d'entreprise n'offrant pas tous les aspects de la formation, l'article R. 6223-10 du code du travail sera mis en application.

Le cas échéant, une période minimale de 3 semaines dans un secteur complémentaire est attendue pour permettre l'appropriation de l'ensemble des compétences des 2 blocs du référentiel.

## *2.3. Voie de la formation professionnelle continue*

La formation se déroule en milieu professionnel et en centre de formation continue. Ces deux lieux assurent conjointement l'acquisition des compétences figurant dans le référentiel du diplôme.

Lors de son inscription à l'examen, le candidat est tenu de présenter soit un certificat attestant qu'il a suivi la formation de 12 semaines en entreprise, requise pour se présenter à l'examen soit un ou plusieurs certificats de travail attestant que l'intéressé a participé à des activités visées par le diplôme en qualité de salarié à temps plein, pendant six mois au cours de l'année précédant l'examen, ou à temps partiel pendant un an au cours des deux années précédant l'examen.

A l'issue de chaque période de formation, l'attestation de présence doit être renseignée et signée par le tuteur ou, le cas échéant, l'employeur. Elle précise la période, la structure, le nombre de semaines et le nombre d'heures effectuées.

## **3. Candidat en formation à distance**

Les candidats relèvent, selon leur statut (scolaire, apprenti, formation continue), de l'un des cas précédents.

## **4. Candidat positionné**

La décision de positionnement est prise par le recteur après avis de l'équipe pédagogique.

Les entreprises retenues pour les immersions en milieu professionnel doivent permettre au candidat de découvrir les secteurs d'activité ciblés par le référentiel, en adéquation avec le positionnement établi.

## **5. Candidat ne justifiant pas avoir suivi une formation**

Le candidat majeur au 31 décembre de l'année de l'examen au CAP peut se présenter sans avoir suivi de formation. Aucune attestation d'expérience professionnelle ou de périodes de formation en milieu professionnel n'est exigée.

## ANNEXE VI

## TABLEAU DE CORRESPONDANCES

*Certificat d'aptitude professionnelle spécialité « gardien d'immeubles »*

Certificat d'aptitude professionnelle « Gardien d'immeubles » défini par l'arrêté du 23 février 2010 modifié (Dernière session : 2026)		Certificat d'aptitude professionnelle « Gardien d'immeubles » défini par le présent arrêté (Première session : 2027)	
Epreuves	Unités	Epreuves	Unités
EP1 – Techniques professionnelles	UP 1	EP1 – Entretien de la résidence	UP 1
EP2 – Epreuve scientifique et technologique	UP 2		
		EP2 – Communication professionnelle	UP 2
EG1 – Epreuve de français, histoire géographie et enseignement moral et civique	UG 1	EG1 – Epreuve de français, histoire géographie et enseignement moral et civique	UG 1
EG2 – Mathématiques-physique-chimie	UG 2	EG2 – Mathématiques-physique-chimie	UG 2
EG3 – Epreuve d'éducation physique et sportive	UG 3	EG3 – Epreuve d'éducation physique et sportive	UG 3
EG4 – Prévention-santé-environnement	UG 4	EG4 – Prévention-santé-environnement	UG 4
		EG5 – Langue vivante étrangère	UG5
EF Epreuve facultative de langue vivante	UF		
		EF Epreuve d'arts appliqués et cultures artistiques	UF
		EF – Mobilité	UF