

ANNEXE II

REFERENTIEL DE CERTIFICATION

Certificat d'aptitude professionnelle GARDIEN D'IMMEUBLES

MISE EN RELATION DU REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES ET DU REFERENTIEL DU DOMAINE PROFESSIONNEL

FONCTIONS	CAPACITES	COMPETENCES TERMINALES
TOUTES FONCTIONS	C1- S'INFORMER	C11- Collecter l'information C12- Décoder l'information technique C13- Traiter l'information
TOUTES FONCTIONS	C2- ANALYSER	C21- Identifier, inventorier et apprécier les désordres, dégradations et dysfonctionnements C22- Identifier les déchets et les produits dangereux, toxiques ou polluants C23- Analyser des documents de gestion locative C24- Repérer les difficultés individuelles et identifier des problèmes de la vie collective
ENTRETIEN- MAINTENANCE	C3- ORGANISER ET GERER	C31- Organiser son travail C32- Gérer son poste de travail C33- Gérer les produits et les matériels nécessaires aux opérations d'entretien et de maintenance
ENTRETIEN- MAINTENANCE GESTION LOCATIVE	C4 REALISER	C41- Conduire des opérations de nettoyage, de nettoyage et de désinfection des locaux, des abords, des équipements et des matériels C42- Participer à la maintenance des immeubles, des équipements et des matériels C43- Effectuer des opérations de manutention des déchets C44- Réaliser des opérations élémentaires de gestion locative C45- Appliquer des mesures de prévention et mettre en œuvre les mesures de sauvegarde adaptées en cas de dysfonctionnement ou de sinistre
TOUTES FONCTIONS	C5- COMMUNIQUER	C51- Donner des informations, des explications et des recommandations d'ordre technique aux clients C52- Dialoguer, animer et négocier C53- Rendre compte des opérations effectuées ou des informations collectées C54- Produire et transmettre un message oral, écrit ou télématique

Certificat d'aptitude professionnelle GARDIEN D'IMMEUBLES

CAPACITE C1- S'INFORMER COMPETENCE C11- Collecter l'information

Etre capable de	Conditions de réalisation	Indicateurs d'évaluation
- Repérer les différents documents se rapportant à un sujet donné : documents techniques, textes réglementaires, règlements intérieurs, textes et consignes relatifs à l'hygiène et à la sécurité des locaux et des équipements	- Situation réelle ou simulée nécessitant une recherche de documents précis dans un fonds documentaire	- Le choix des documents, se rapportant à un sujet donné, est pertinent et exhaustif
- Identifier la (ou les) personne(s) ressource(s) susceptible(s) de fournir l'information	- Liste des personnes ressources possibles mentionnant leurs fonctions respectives et l'organisme auquel elles appartiennent	- Les personnes ressources sont correctement identifiées
- Utiliser un fichier ou une banque de données pour une recherche d'informations : références de documents techniques, de textes réglementaires, de textes sur l'hygiène et la sécurité	- Fichier manuel ou informatisé - Nature des informations à rechercher	- L'utilisation du fichier ou de la banque de données est judicieuse et rapide - Les informations recueillies sont conformes aux résultats attendus

Certificat d'aptitude professionnelle GARDIEN D'IMMEUBLES

CAPACITE C1- S'INFORMER COMPETENCE C12- Décoder l'information technique

Etre capable de	Conditions de réalisation	Indicateurs d'évaluation
- Lire et expliciter un plan des locaux, un schéma d'équipements, des fiches techniques	- Plan de locaux, schéma d'équipements, fiches techniques	- Les documents techniques présentés sont clairement explicités
- Traduire un code ou un langage technique	- Documents techniques	- Les codes et les langages techniques sont correctement traduits
- Repérer sur un plan les principales dispositions pratiques d'hygiène et de sécurité: fermeture de vannes et de robinets, bornes "incendie", issues de secours	- Plans de locaux et d'équipements	- Les principales dispositions en matière d'hygiène et de sécurité sont repérées

CAPACITE C1- S'INFORMER COMPETENCE C13- Traiter l'information

Etre capable de	Conditions de réalisation	Indicateurs d'évaluation
- Renseigner des documents d'exploitation	- Compte rendu de visite de locaux, de travaux de maintenance et de réparations	- Les documents d'exploitation sont remplis de façon claire et concise
- Constituer un dossier préparatoire à une intervention	- Documents relatifs à une intervention : ordre de travail, bordereau de suivi, plans, fiches techniques, règlements et consignes	- Les documents utiles pour l'intervention sont correctement préparés
- Recueillir et traiter les réclamations et les doléances	- Jeux de rôles - Descriptifs de plusieurs situations ayant généré des réclamations et des doléances - Main courante ou formulaires de réclamations	- Les doléances et les réclamations sont jugées et hiérarchisées selon leur degré de gravité ou d'urgence - Les doléances et les réclamations sont enregistrées de façon claire et concise sur la main courante ou dans les formulaires de réclamations
- Préparer une distribution personnalisée de documents à des locataires	- Documents divers : avis d'échéance, avis de passage.,	- Les documents sont triés et classés pour permettre une distribution efficace

Certificat d'aptitude professionnelle GARDIEN D'IMMEUBLES

CAPACITE C2- ANALYSER

COMPETENCE C21- Identifier, inventorier et apprécier les désordres, dégradations et dysfonctionnements

Etre capable de	Conditions de réalisation	Indicateurs d'évaluation
- Faire un constat exhaustif de l'état des immeubles, des équipements collectifs et des logements	- Situation réelle ou simulée présentant des désordres ou dégradations d'immeubles, d'équipements collectifs ou de logements	- Les désordres et les dégradations sont inventoriés et hiérarchisés par ordre d'importance
- Analyser un dysfonctionnement	- Situation réelle ou simulée présentant un équipement ou un matériel en dysfonctionnement	- Le dysfonctionnement est localisé - L'analyse des causes possibles du dysfonctionnement est conduite de façon exhaustive et méthodique
- En fonction de la nature et de l'importance des désordres, des dégradations ou des dysfonctionnements, décider du niveau de l'intervention de remédiation	- Procédures de contrôle - Consignes d'intervention (interventions directes, contrats de sous-traitance, contrats d'entretien)	- Les préconisations sont justifiées : * soit intervention directe * soit appel à une entreprise * soit transmission à la hiérarchie

CAPACITE: C2- ANALYSER

COMPETENCE C22- Identifier les déchets et les produits dangereux, toxiques ou polluants

Etre capable de	Conditions de réalisation	Indicateurs d'évaluation
- Identifier les déchets pour les orienter en cas de collecte sélective	- Déchets de différentes natures : déchets banals, déchets inertes, déchets spéciaux, déchets ultimes	- Les déchets sont classés d'après leur nature - Les déchets pouvant présenter un danger sont repérés
- Repérer et identifier les produits de nettoyage ou de maintenance dangereux, toxiques ou polluants	- Produits utilisés en nettoyage et en maintenance	- Les produits dangereux, toxiques ou polluants sont identifiés et les risques encourus sont signalés à chaque fois - Les produits dangereux, toxiques ou polluants sont étiquetés ou ré étiquetés en cas de nécessité

Certificat d'aptitude professionnelle GARDIEN D'IMMEUBLES

CAPACITE C2- ANALYSER

COMPETENCE C23- Analyser des documents de gestion locative

Etre capable de	Conditions de réalisation	Indicateurs d'évaluation
- Analyser les principaux éléments d'un avis d'échéance	- Avis d'échéance	- Les éléments suivants sont repérés : * code du logement * nom du locataire * nom du bailleur * montant du loyer et ses diverses composantes
- Analyser les comptes individuels des locataires	- Documents manuels ou automatisés - Comptes individuels	- Les éléments suivants sont repérés : *nom locataire *loyer *versement effectué *solde *code logement
- Analyser la nature des impayés afin d'effectuer les relances auprès des locataires	- Liste actualisée des loyers à encaisser - Cas concret décrivant une ou plusieurs situations où figureront des impayés - Bordereau des impayés - Différentes procédures conseillées en matière de relance	- Les impayés sont identifiés - Le type de relance est justifié par rapport aux situations décrites
- Analyser un contrat de location, un contrat d'assurance, un contrat de sous-traitance	- Exemplaire du contrat	- Les éléments suivants sont repérés: *parties au contrat *objet du contrat *effets du contrat

CAPACITE C2- ANALYSER

COMPETENCE C24- Repérer les difficultés individuelles et identifier des problèmes de vie collective

Etre capable de	Conditions de réalisation	Indicateurs d'évaluation
- Repérer les difficultés matérielles des habitants (chômage, maladie, handicap, âge...) - Identifier des problèmes de voisinage (bruit...) - Repérer des comportements (groupes et individus)	- Situation réelle ou simulée - Caractéristiques des personnes - Grille d'observation	- Les comportements sont appréciés en fonction de la gravité de la situation - Les problèmes sont identifiés

Certificat d'aptitude professionnelle GARDIEN D'IMMEUBLES

CAPACITE C3- ORGANISER ET GERER

COMPETENCE C31- Organiser son travail

Etre capable de	Conditions de réalisation	Indicateurs d'évaluation
- Classer les travaux à effectuer (gestion des priorités)	- Liste des travaux à effectuer	- Les priorités sont dégagées - Les plannings sont rationnels et justifiés
- Identifier dans un planning les phases critiques de l'intervention : préparation et vérification du matériel, mise en place des outils, suivi des opérations, vérification du travail accompli ou appréciation de son travail	- Liste et planning des interventions	- Les phases critiques de l'intervention sont identifiées et cette identification est justifiée
- Etablir un planning des travaux à réaliser : planning journalier, planning hebdomadaire, planning mensuel	- Chronologie et durée des opérations pour chaque intervention - Délais - Contraintes techniques et contraintes d'exploitation	- Les délais et les contraintes sont respectés

CAPACITE C3- ORGANISER ET GERER

COMPETENCE C32- Gérer son poste de travail

Etre capable de	Conditions de réalisation	Indicateurs d'évaluation
- Organiser son poste de travail en prenant en compte: * les principaux critères ergonomiques : dimensionnement du poste et amplitude des gestes et postures, contraintes de manutention, accessibilité * les problèmes d'hygiène et de sécurité	- Liste des travaux à effectuer et des contraintes à prendre en compte - Matériels et produits nécessaires à l'opération technique	- L'agencement des matériels et des produits sur le poste de travail prend en compte les critères ergonomiques, les problèmes d'hygiène et les impératifs de sécurité
- Remettre en ordre son poste de travail après l'opération	- Poste de travail après opération	- Le poste de travail est remis en ordre après l'opération

Certificat d'aptitude professionnelle GARDIEN D'IMMEUBLES

CAPACITE C3- ORGANISER ET GERER

COMPETENCE C33- Gérer les produits et les matériels nécessaires aux opérations d'entretien et de maintenance

Etre capable de	Conditions de réalisation	Indicateurs d'évaluation
- Estimer les quantités de produits et de matériels nécessaires à la mise en œuvre de l'opération d'entretien ou de maintenance	- Nature et importance des travaux d'entretien ou de maintenance effectués - Protocole opératoire de l'opération d'entretien ou de maintenance - Fiches techniques des produits et des matériels à utiliser - Inventaire des produits et des matériels disponibles	- Les quantités à utiliser sont calculées et le calcul est justifié
- Faire l'inventaire des matériels et des produits d'entretien et de maintenance	- Magasin de produits et de matériels	- L'inventaire est exact
- Suivre l'état du stock des produits	- Fiches de stock déjà renseignées (en quantité) : <ul style="list-style-type: none"> • stock minimum • nombre d'unités entrées et sorties pendant une période déterminée 	- La fiche de stock est mise à jour - Le réapprovisionnement du stock est déclenché
- Réceptionner et contrôler les approvisionnements	- Bordereau de livraison - Bon de commande - Produits et matériels livrés	- La conformité de la livraison à la commande est vérifiée
- Conditionner les produits nécessaires à l'opération projetée	- Différents conditionnements possibles des produits	- Les conditionnements sont bien choisis et ce choix est justifié
- Ranger et stocker les produits et les matériels	- Produits et matériels utilisés	- Les produits et les matériels sont rangés rationnellement en respectant les conditions de stockage

Certificat d'aptitude professionnelle GARDIEN D'IMMEUBLES

CAPACITE C4- REALISER

COMPETENCE C41- Conduire des opérations de nettoyage, de nettoyage et de désinfection des locaux, des abords, des équipements et des matériels

- * **Locaux** : parties communes des immeubles
- * **Abords** : accès de l'immeuble, jardins, aires de jeux, circulations
- * **Equipements** : vide-ordures, ascenseurs...
- * **Matériels** : matériels d'entretien et de nettoyage, réceptacles à déchets...

Etre capable de	Conditions de réalisation	Indicateurs d'évaluation
<ul style="list-style-type: none"> - Choisir et préparer les matériels et les produits pour une opération de nettoyage, de nettoyage ou de désinfection - Etablir un ordre chronologique des opérations à effectuer 	<ul style="list-style-type: none"> - Descriptif des locaux, des abords, des équipements et des matériels à nettoyer ou désinfecter - Prescriptions de l'opération de nettoyage, de nettoyage ou de désinfection (en termes de procédés et en termes de résultats) 	<ul style="list-style-type: none"> - Le choix des matériels et des produits est correct et justifié - Le bon fonctionnement des matériels est vérifié - Les produits sont dosés et conditionnés - La chronologie des opérations à effectuer est justifiée
<ul style="list-style-type: none"> - Procéder aux tâches de nettoyage, de nettoyage et de désinfection : <ul style="list-style-type: none"> * balayage manuel ou mécanique avec ou sans aspiration * lavage avec ou sans additifs (surfaces horizontales et surfaces verticales) * désherbage * déneigement * désinfection 	<ul style="list-style-type: none"> - Prescriptions (cf. ci- dessus) - Matériels et produits - Fiches techniques des matériels et des produits - Fiches de sécurité des produits utilisés - Protocole opératoire - Consignes de sécurité - Matériel de balisage et de protection - Tenue de travail - Résultats attendus 	<ul style="list-style-type: none"> - Les résultats sont conformes aux prescriptions - Les procédures sont respectées - La tenue est adaptée - Les consignes de sécurité et les règles d'ergonomie sont respectées - Les matériels utilisés ne sont pas détériorés - Les matériels utilisés sont nettoyés, décontaminés ou désinfectés après usage
<ul style="list-style-type: none"> - Détruire et évacuer les déchets résultant de l'opération et les liquides de nettoyage, nettoyage ou désinfection utilisés 	<ul style="list-style-type: none"> - Fiches techniques et fiches de sécurité des produits utilisés 	<ul style="list-style-type: none"> - Les mesures à prendre en matière de destruction ou d'évacuation des déchets sont justifiées

Certificat d'aptitude professionnelle GARDIEN D'IMMEUBLES

CAPACITE C4- REALISER

COMPETENCE C42- Participer à la maintenance des immeubles, des équipements et des matériels

Etre capable de	Conditions de réalisation	Indicateurs d'évaluation
<ul style="list-style-type: none"> - Effectuer des contrôles d'entretien des matériels et des équipements - Effectuer des opérations de maintenance de 1er et 2ème niveaux des matériels et des équipements 	<ul style="list-style-type: none"> - Matériels et équipements à entretenir - Petit outillage simple pour procéder à un échange standard ou à un remplacement d'éléments simples - Procédures de maintenance ou consignes d'entretien - Fiches de graissage - Equipements collectifs et individuels de sécurité 	<ul style="list-style-type: none"> - Les contrôles sont faits périodiquement - Les opérations de lubrification sont faites correctement - La pose et la dépose de pièces standard ou d'éléments simples sont exécutées en toute sécurité - Le matériel fonctionne correctement après l'opération de maintenance
<ul style="list-style-type: none"> - Effectuer des opérations mineures de curage et de désobstruction : caniveaux, gaines de vide-ordures 	<ul style="list-style-type: none"> - Situation réelle ou simulée - Matériel et produits de curage ou désobstruction 	<ul style="list-style-type: none"> - L'écoulement ou la circulation des déchets et des eaux est rétablie
<ul style="list-style-type: none"> - Assurer le suivi et l'enregistrement des opérations d'entretien et de maintenance : * enregistrement des dégradations et des dysfonctionnements identifiés * enregistrement des opérations d'entretien et de maintenance effectué directement * suivi du déroulement des opérations de maintenance effectuées par des intervenants spécialisés (débouchage des gaines de vide-ordures, opérations de désinfection, de dératisation, de désinsectisation, travaux de réparation, exécution des contrats d'entretien ou de maintenance sous-traités) 	<ul style="list-style-type: none"> - Situation réelle ou simulée faisant intervenir des entreprises spécialisées - Planning d'exécution des travaux - Contrats d'entretien avec descriptif des prestations techniques attendues et de leur fréquence - Consignes et règlements relatifs à l'hygiène et à la sécurité 	<ul style="list-style-type: none"> - Le compte rendu des opérations est significatif d'un réel suivi - Le compte rendu est transmis au supérieur hiérarchique

Certificat d'aptitude professionnelle GARDIEN D'IMMEUBLES

CAPACITE C4- REALISER

COMPETENCE C43- Effectuer des opérations de manutention des déchets

Etre capable de	Conditions de réalisation	Indicateurs d'évaluation
- Manœuvrer les conteneurs et les réceptacles à déchets	<ul style="list-style-type: none"> - Situation réelle ou simulée décrivant le local vide- ordures (plan incliné, accès...) - Conteneurs, réceptacles à déchets - Horaires de ramassage - Procédures de manutention - Equipements individuels et collectifs de sécurité 	<ul style="list-style-type: none"> - Les conteneurs sont sortis et rentrés dans le respect des horaires, des consignes et des règles ergonomiques - L'accès aux locaux de stockage est dégagé
- Traiter les déchets pouvant présenter un danger	<ul style="list-style-type: none"> - Cas concret présentant des déchets de différentes natures dont certains peuvent être dangereux - Procédures de conditionnement, de destruction et l'élimination - Conditionnements possibles 	<ul style="list-style-type: none"> - Les déchets sont triés en cas de collecte sélective - Les déchets pouvant présenter un danger sont signalés ou conditionnés ou éliminés - Les mesures de sécurité sont mises en œuvre

CAPACITE C4- REALISER

COMPETENCE C44 Réaliser des opérations élémentaires de gestion locative

Etre capable de	Conditions de réalisation	Indicateurs d'évaluation
- Distribuer les avis d'échéance	- Avis d'échéance	- Le document est distribué au bon destinataire
- Recouvrer les loyers en espèces ou en chèques	- Liste des loyers à encaisser	<ul style="list-style-type: none"> - Le montant perçu correspond aux avis d'échéance - Un bordereau est renseigné et correspond aux sommes reçues
- Délivrer les quittances	<ul style="list-style-type: none"> - Quittances - documents manuels ou informatisés - Règles d'encaissement 	- Les quittances ont été délivrées dans le respect des règles
- Effectuer les relances des impayés auprès des locataires	<ul style="list-style-type: none"> - Bordereau des impayés - Procédures de relance 	- Les procédures de relance sont respectées
- Transférer les chèques et numéraires à la banque ou à l'agence	<ul style="list-style-type: none"> - Bordereaux de remise de chèques, de versement en espèces - Documents manuels ou informatisés 	- Les bordereaux sont correctement remplis et renseignés; ils correspondent aux sommes déposées (chèques et numéraires)
- Suivre des accords de règlement aux locataires en difficulté de paiement	- Consignes de transaction	- Le respect de l'échelonnement des accords de règlement est vérifié

**Certificat d'aptitude professionnelle GARDIEN D'IMMEUBLES
CAPACITE C4- REALISER**

COMPETENCE C45- Appliquer des mesures de prévention et mettre en œuvre les mesures de sauvegarde adaptées en cas de dysfonctionnement ou de sinistre

Etre capable de	Conditions de réalisation	Indicateurs d'évaluation
- Mettre en œuvre les mesures et les dispositifs de sécurité adaptés aux risques et aux facteurs potentiels d'accidents conformément aux textes en vigueur et aux instructions reçues	- Situation réelle ou simulée - Protocole opératoire - Fiches techniques des matériels et des produits utilisés - Textes réglementaires, recommandations, normes, documentation technique, convention collective, règlement intérieur	- Les mesures et les équipements de sécurité sont adaptés - Les textes en vigueur et les instructions ou consignes sont respectés
- Déclencher les opérations adaptées en cas de dysfonctionnement pouvant créer une situation de risque	- Descriptif d'une situation relative à un dysfonctionnement pouvant créer une situation de risque - Consignes d'intervention - Numéros d'appel en cas d'urgence - Systèmes de télé alarme - Procédures de gestion de sinistres	- Le comportement est adapté à la nature et à la gravité du dysfonctionnement : * arrêt immédiat des matériels et des installations * destruction ou neutralisation ou évacuation des produits dangereux * appel des services d'urgence * information et conseil aux locataires

CAPACITE C5- COMMUNIQUER

COMPETENCE C51- Donner des informations, des explications et des recommandations d'ordre technique aux clients

Etre capable de	Conditions de réalisation	Indicateurs d'évaluation
- Accueillir et informer les locataires sur leurs droits et leurs devoirs	- Situation simulée : jeux de rôles (famille candidate et famille qui emménage) - Types différents de populations concernées : milieux culturels, milieux sociaux	- Le comportement d'accueil est adapté à la situation et aux publics concernés - Les signes de bienvenue sont exprimés de façon évidente
Faire visiter un appartement	- Situation réelle ou simulée - Appartement ou descriptif détaillé de l'appartement - Temps imparti à la visite - Types différents de populations concernées	- Les explications sont claires, concises et adaptées à l'interlocuteur
- Expliquer aux demandeurs de logement les conditions d'accès au logement	- Situation réelle ou simulée - Conditions de réservation - Contrat de location - Clefs et autorisation de remise de clefs - Types différents de populations concernées	- Les informations données aux locataires sont cohérentes avec le contrat de location et le règlement intérieur. - Elles sont exprimées en termes adaptés aux interlocuteurs

Certificat d'aptitude professionnelle GARDIEN D'IMMEUBLES

- Expliquer aux habitants le fonctionnement et l'usage des équipements individuels et collectifs	- Situation réelle ou simulée - Livret d'accueil - Règlement intérieur - Consignes concernant l'entrée des locataires dans les lieux - Types différents de populations concernées	- Le fonctionnement et l'usage d'une installation (ventilation, vide-ordures, tri sélectif...) sont décrits et les précautions à prendre sont justifiées - Le vocabulaire est adapté à l'interlocuteur
- Renseigner les locataires sur les infrastructures et l'environnement : transports, commerces, services administratifs, sociaux et culturels, religieux	- Situation réelle ou simulée - Documentation sur la commune, le quartier - Types différents de populations concernées	- Les informations concernant l'environnement sont adaptées à la situation spécifique de l'arrivant qui est orienté vers les services, les structures ou les interlocuteurs compétents - le vocabulaire est adapté à l'interlocuteur
- Informer les clients en matière d'assurance, d'aide au logement, de réparations locatives	- Situation réelle ou simulée : visite-conseil préalable à un état des lieux de départ, locataires entrant... - Documentation sur les assurances, les mesures d'aide au logement, la liste des réparations locatives	- Les informations sont exactes et exprimées clairement dans un vocabulaire adapté à l'interlocuteur

CAPACITE C5-COMMUNIQUER

COMPETENCE C52- Dialoguer, animer et négocier

Etre capable de	Conditions de réalisation	Indicateurs d'évaluation
- Recueillir les observations des usagers et des clients	- Jeux de rôles	- Les observations sont reçues avec courtoisie et compréhension - Les freins à la communication sont identifiés
- Orienter les habitants en difficulté (drogue, délinquance...) vers des organismes, des structures, des services, des interlocuteurs compétents	- Situation réelle ou simulée - Caractéristiques des personnes - Liste des organismes, services, structures ou interlocuteurs possibles - Recommandations particulières de l'organisme	- Les difficultés sont identifiées - L'orientation des habitants en difficulté est pertinente et argumentée
- Repérer les potentialités des habitants et faciliter les initiatives (soutien scolaire, aide aux personnes âgées...)	- Situation réelle ou simulée	
- Responsabiliser les habitants quant au respect des règles de vie collective	- Situation réelle ou simulée - Caractéristiques des personnes - Règlement intérieur - Contraintes d'environnement	- Le discours est argumenté et ciblé

Certificat d'aptitude professionnelle GARDIEN D'IMMEUBLES

CAPACITE C5- COMMUNIQUER

COMPETENCE C53- Rendre compte des opérations effectuées ou des informations collectées

Etre capable de	Conditions de réalisation	Indicateurs d'évaluation
- Restituer par écrit ou par oral les opérations effectuées ou les informations collectées : inspection des locaux et des abords, chronologie des opérations, exposé des difficultés rencontrées, des solutions ponctuelles et immédiates adoptées, des résultats	- Situation réelle ou simulée - Dossier documentaire comprenant le descriptif des opérations techniques et de leurs résultats	- La restitution écrite ou orale est claire et concise
- Restituer par écrit ou par oral les informations collectées au cours d'une réunion de travail	- Réunion de travail réelle ou simulée	La restitution écrite ou orale est claire et concise
- Communiquer à la hiérarchie des informations utiles pour une meilleure connaissance des habitants	- Informations pertinentes et non pertinentes - Liste des destinataires possibles	- Les informations transmises sont judicieuses - Le destinataire est bien identifié - La discrétion doit être la règle

CAPACITE C5- COMMUNIQUER

COMPETENCE C54- Produire et transmettre un message oral, écrit ou télématique

Etre capable de	Conditions de réalisation	Indicateurs d'évaluation
- Déterminer le degré d'urgence du message à transmettre	- Informations techniques ou informations de la vie quotidienne (travaux de voirie, coupures d'eau, de gaz, d'électricité...) - Public ou interlocuteurs visés : hiérarchie, habitants.	- Le degré d'urgence est correctement évalué - Le message est affiché dans les délais
- Choisir le support le mieux adapté au message à transmettre	- Moyens techniques (moyens informatisés, audio-visuels, écrits, oraux)	- Le choix des méthodes et moyens retenus est pertinent
- Elaborer et mettre en forme le message (choisir, ordonner, structurer les éléments du message)		- Le message est correct sur le plan de la structure syntaxique, du déroulement chronologique, des articulations, de la progressivité
- S'assurer de la réception du message		- La réception intégrale du message est vérifiée
- Effectuer les corrections nécessaires		- Les corrections éventuelles sont pertinentes