Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour consulter tous nos sujets d'annales et corrigés du CAP GI, veuillez visiter :
cap-gi.fr/annales-sujets-et-corriges

CAP Gardien d'immeubles - EP1 : Techniques professionnelles

Session 2026 • Code sujet : **26-CAP-GI-EP1** • Durée : **4 heures** • Coefficient : **8**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. Analyse de la situation et du cadre professionnel (3 questions) **Page 3**

2. Préparation des moyens d'information et calculs utiles (4 questions) **Page 5**

3. Préparation de la communication professionnelle (3 questions) **Page 7**

4. Prévention, sécurité et transmission des incidents (3 questions) **Page 9**

5. Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ) (Synthèse & Q&A Examen) **Page 11**

Sujet officiel (PDF) : https://cap-gi.fr/assets/annales/cap-gi/Communication professionnelle/2026/CAP GI - Communication professionnelle - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

1. Analyse de la situation et du cadre professionnel

Une intervention d'Aqua Service Rhône sur le réseau d'eau froide de la résidence Les Tilleuls est programmée le 18 juin 2026, de 9 h à 12 h. Le candidat distingue les informations confirmées de celles à vérifier et organise leur transmission aux habitants et aux interlocuteurs professionnels.

Question 1.1. Relever quatre informations indispensables à transmettre aux habitants pour leur permettre de s'organiser et indiquer, pour chacune, si elle est confirmée par le dossier.

Information à transmettre	Confirmée
Date : jeudi 18 juin 2026	Oui
Horaire : de 9 h à 12 h	Oui
Service concerné : eau froide des 24 logements	Oui
Motif : remplacement d'une vanne du réseau d'eau froide	Oui

Les habitants doivent connaître quand l'interruption aura lieu, quels logements et quel service sont concernés, ainsi que la raison de l'intervention. Les quatre réponses ci-dessus sont confirmées par les données du gestionnaire et de l'entreprise. La durée prévue est au maximum de trois heures ; toute prolongation éventuelle reste non confirmée et ne doit pas être annoncée avant validation par l'entreprise.

DR 1 complété : question 1.1

Information ou interlocuteur	Réponse du candidat	Confirmé par le dossier : oui ou non
Information indispensable 1	18 juin 2026	Oui
Information indispensable 2	9 h à 12 h	Oui
Information indispensable 3	Eau froide : 24 logements	Oui
Information indispensable 4	Remplacement de vanne	Oui
Premier interlocuteur professionnel à informer		
Second interlocuteur professionnel à informer		

✓ RÉPONSE À RETENIR

À transmettre : date, horaires, eau froide des 24 logements et remplacement de la vanne. Ces quatre informations sont confirmées.

Question 1.2. Identifier les deux interlocuteurs professionnels à informer en priorité en cas de modification de l'horaire ou de prolongation de l'interruption et préciser, pour chacun, l'information à transmettre.

En cas de changement d'horaire ou de prolongation, prévenez d'abord Aqua Service Rhône, qui réalise l'intervention et doit confirmer toute modification avant qu'elle soit annoncée. Informez également le gestionnaire ou responsable de la résidence, afin qu'il coordonne la mise à jour de l'information aux habitants. Transmettez à chacun les faits utiles : horaire prévu, durée ou prolongation estimée, et confirmation obtenue de l'entreprise. Ne communiquez aux résidents que les éléments validés.

DR 1 complété : question 1.2

Information indispensable 4	.....	.....
Premier interlocuteur professionnel à informer	Entreprise : valider horaire	.....
Second interlocuteur professionnel à informer	..... Gestionnaire : informer	.....

Calcul du nombre d'avis

✓ RÉPONSE À RETENIR

Informer Aqua Service Rhône pour valider le changement, puis le gestionnaire pour organiser la mise à jour de l'information aux habitants.

Question 1.3. Répondre à une habitante qui demande si l'eau chaude sera également interrompue et si de l'eau en bouteille sera distribuée. Indiquer la démarche à effectuer avant de communiquer une information non confirmée.

« Le dossier confirme une interruption de l'alimentation en eau froide, mais ne précise pas si l'eau chaude sera touchée ni si de l'eau en bouteille sera distribuée. Je ne peux donc pas vous le confirmer pour le moment. Je vais vérifier ces deux points auprès du gestionnaire ou d'Aqua Service Rhône, puis je vous transmettrai uniquement la réponse validée. » Il faut attendre cette confirmation avant de communiquer une information sur ces sujets.

✓ RÉPONSE À RETENIR

L'interruption de l'eau chaude et la distribution d'eau en bouteille ne sont pas confirmées. Vérifier auprès du gestionnaire ou de l'entreprise avant de répondre.

2. Préparation des moyens d'information et calculs utiles

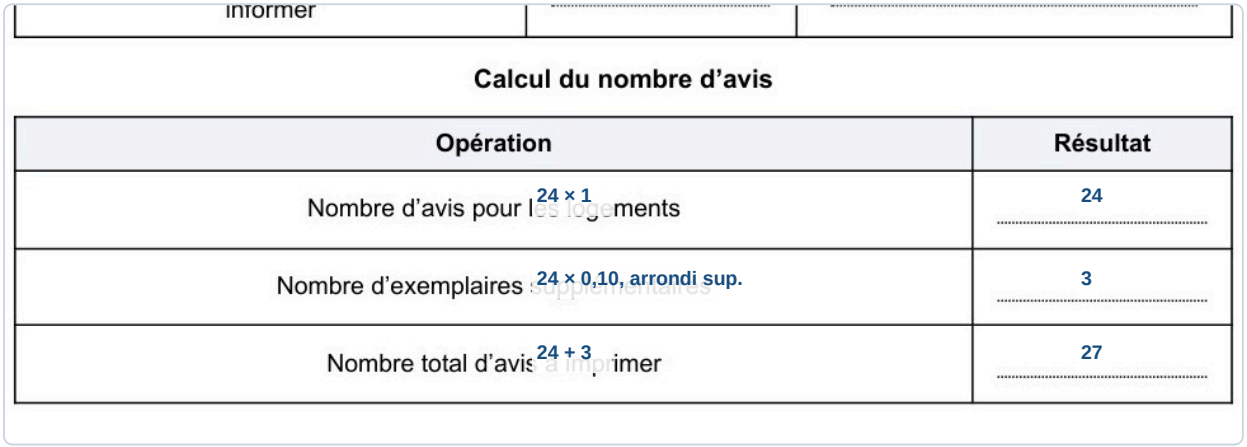
Le gestionnaire prévoit une affiche dans le hall et un avis distribué dans chacun des 24 logements, avec 10 % d'exemplaires supplémentaires. Le candidat utilise le plan, les caractéristiques des supports et les données de coût pour quantifier les avis et préparer leur diffusion.

Question 2.1. Calculer le nombre d'avis nécessaires pour distribuer un exemplaire dans chacun des 24 logements, le nombre d'exemplaires supplémentaires à prévoir et le nombre total d'avis à imprimer.

Opération	Résultat
24 logements × 1 avis	24 avis
24 × 0,10, arrondi à l'entier supérieur	3 avis
24 + 3	27 avis

Le dossier prévoit un avis par logement et une réserve de 10 %. Le calcul de la réserve donne 2,4 exemplaires ; l'arrondi supérieur impose d'en prévoir 3. On ajoute ces exemplaires aux 24 avis destinés aux logements. Le total à imprimer est donc de 27 avis.

Calcul du nombre d'avis complété



Calcul du nombre d'avis

Opération	Résultat
Nombre d'avis pour les logements	24 (24 × 1)
Nombre d'exemplaires supplémentaires	3 (24 × 0,10, arrondi sup.)
Nombre total d'avis à imprimer	27 (24 + 3)

✓ RÉPONSE À RETENIR

Imprimer 27 avis : 24 pour les logements et 3 exemplaires supplémentaires.

Question 2.2. Indiquer le nombre de feuilles à prélever dans une ramette pour imprimer les avis calculés à la question 2.1, puis calculer leur coût à l'aide de la formule C = n/500 × 5,20 et arrondir le résultat au centime.

Le tirage nécessite une feuille par avis. Pour les 27 avis calculés à la question 2.1, prélevez donc 27 feuilles dans la ramette de 500 feuilles. Le coût correspondant est calculé au prorata du prix de la ramette : $C = \frac{27}{500} \times 5,20 = 0,2808$ €. Arrondi au centime, ce montant est de 0,28 € TTC. Il s'agit du coût des feuilles utilisées, et non du prix de la ramette entière.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Prélever 27 feuilles. Leur coût est de 0,28 € TTC.

Question 2.3. Justifier le choix des deux supports à utiliser pour informer les habitants, indiquer l'emplacement prévu pour l'affiche et préciser une précaution à prendre lors de sa pose.

L'affiche A4 informe les personnes qui entrent dans l'immeuble ; l'avis remis dans chaque logement transmet directement aux habitants la date et les horaires. Les deux supports répondent donc à des usages complémentaires. Le plan DT 1 repère l'emplacement possible de l'affiche dans le hall, près de l'entrée principale.

- La poser à hauteur de lecture.
- Ne pas masquer les consignes de sécurité ni gêner la circulation.

Emplacement de l'affiche dans le hall

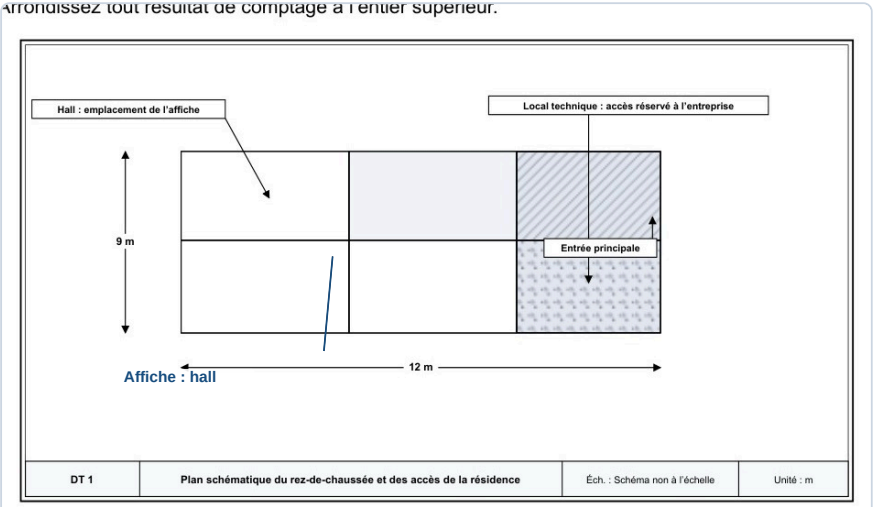


Schéma d'orientation pour le dépôt des affiches et l'accès au local technique. Les dimensions sont indiquées en mètres.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Utiliser une affiche A4 dans le hall et un avis dans chaque logement. Poser l'affiche à hauteur de lecture, sans masquer les consignes de sécurité ni gêner le passage.

Question 2.4. Calculer en heures la durée de l'interruption prévue de 9 h à 12 h et indiquer comment formuler cette durée dans l'avis sans présenter une durée supérieure à celle annoncée.

La plage annoncée va de 9 h à 12 h : la durée prévue est $12 - 9 = 3$ heures. Dans l'avis, conservez les horaires exacts et formulez la durée comme une limite maximale prévisionnelle : « interruption prévue de 9 h à 12 h, pour une durée maximale de 3 heures ». Cette formulation ne promet pas une durée supérieure à celle annoncée et n'affirme pas que l'interruption durera nécessairement trois heures.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Interruption prévue de 9 h à 12 h, pour une durée maximale de 3 heures.

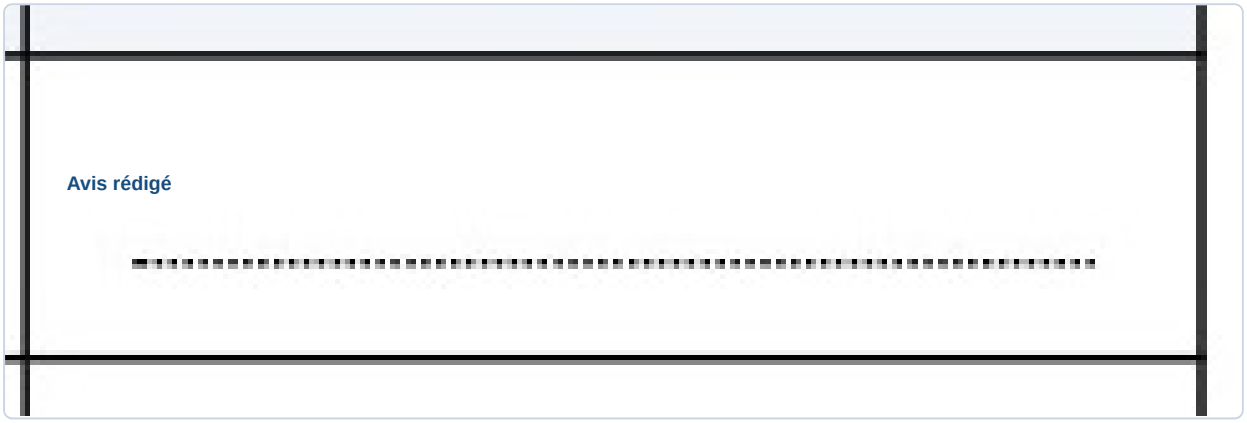
3. Préparation de la communication professionnelle

Le candidat prépare une information destinée aux habitants au sujet du remplacement d'une vanne du réseau d'eau froide. Il rédige un avis factuel, répond à une demande orale et consigne l'échange en protégeant les données personnelles.

Question 3.1. Rédiger un avis de 60 à 90 mots indiquant la date, les horaires, le service concerné, le motif communiqué par l'entreprise et le moyen de contacter le gardien. Inviter les habitants à prendre leurs dispositions, inclure une formule de politesse et ne pas annoncer que l'eau chaude sera interrompue ou que de l'eau en bouteille sera distribuée.

« Chers habitants, le jeudi 18 juin 2026, l'alimentation en eau froide sera interrompue dans la résidence de 9 h à 12 h. Cette coupure est nécessaire pour permettre à l'entreprise Aqua Service Rhône de remplacer une vanne du réseau d'eau froide. Nous vous invitons à prendre vos dispositions en conséquence. Pour toute question, vous pouvez contacter le gardien de la résidence au bureau d'accueil. Nous vous remercions de votre compréhension et vous prions d'agréer nos salutations cordiales. »

Avis aux habitants



✓ RÉPONSE À RETENIR

Avis complet et courtois, avec les informations confirmées et sans annonce non validée.

Question 3.2. Rédiger une réponse orale courte, adaptée et professionnelle à un habitant qui ne comprend pas pourquoi l'eau sera interrompue. Expliquer le motif connu et vérifier que l'interlocuteur a compris les horaires.

« L'entreprise Aqua Service Rhône doit remplacer une vanne du réseau d'eau froide, ce qui nécessite une interruption de l'alimentation en eau froide. Elle est prévue le jeudi 18 juin 2026, de 9 h à 12 h. Avez-vous bien noté la date et ces horaires ? » Cette réponse explique le motif validé, reste courtoise et vérifie que l'habitant a compris l'information. Si une autre précision est demandée, vérifiez-la auprès du responsable ou de l'entreprise avant de la communiquer.

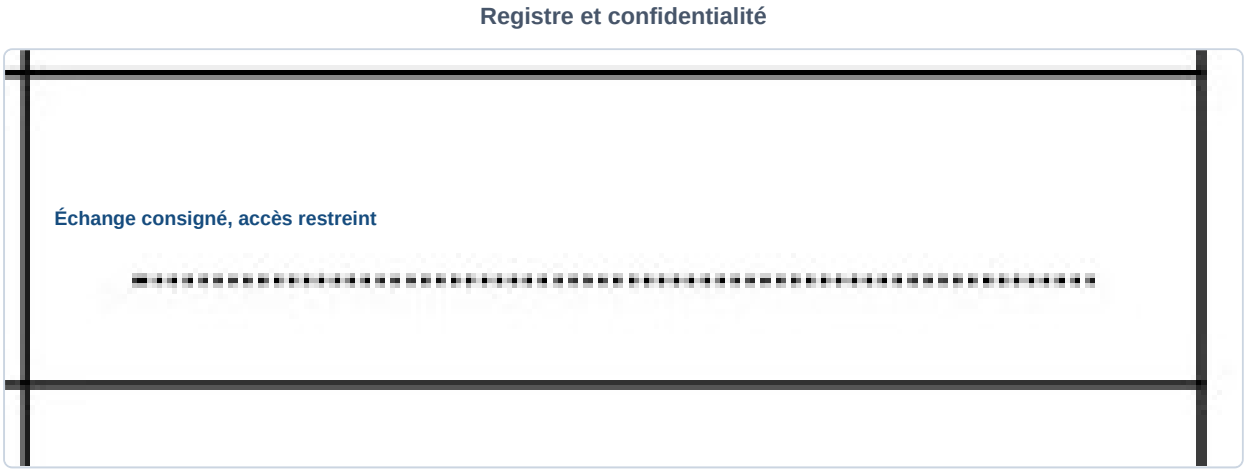
✓ RÉPONSE À RETENIR

Remplacement d'une vanne d'eau froide le jeudi 18 juin 2026, de 9 h à 12 h. Vérifier la bonne compréhension des horaires.

Question 3.3. Préciser les informations à consigner dans le registre de suivi après l'échange et les précautions à prendre pour que les coordonnées personnelles de l'habitant ne soient pas accessibles aux autres résidents.

Le registre permet de suivre la demande sans recueillir de détails inutiles. Consignez la date et l’objet de l’échange, la question posée, la réponse apportée et, si nécessaire, la suite à donner. Les coordonnées ne sont inscrites que si elles sont utiles au suivi.

- Conservez le registre dans un espace sécurisé et limitez son accès aux personnes ayant un besoin professionnel.
- N’affichez pas les coordonnées et ne les communiquez pas aux autres résidents.
- Ne partagez que les éléments nécessaires au traitement de la demande.



✓ RÉPONSE À RETENIR

Consigner l’échange et son suivi utile. Protéger les coordonnées et en limiter l’accès aux personnes qui en ont besoin professionnellement.

4. Prévention, sécurité et transmission des incidents

Une fuite dans le local technique entraîne un écoulement d'eau vers le couloir, près d'une rallonge électrique. Le candidat doit protéger les personnes sans s'exposer, alerter le responsable et l'entreprise, et respecter les limites de ses compétences.

Question 4.1. Présenter dans l'ordre les actions à réaliser après avoir constaté la fuite et la rallonge électrique, en respectant les limites de ses compétences et sans s'exposer au danger.

Agir depuis une position sûre, sans toucher la rallonge ni entrer dans la zone mouillée :

1. Éloigner les personnes de la fuite et de la rallonge.
2. Empêcher l’accès au couloir mouillé, uniquement si cela peut se faire sans danger.
3. Prévenir immédiatement le responsable et l’entreprise Aqua Service Rhône en décrivant la situation.
4. Laisser l’accès au local aux intervenants autorisés ; ne manipuler ni la rallonge ni la vanne et ne pas réparer. Si une personne est en danger immédiat, alerter les secours adaptés.

Réponse 4.1 sur le document réponse



✓ RÉPONSE À RETENIR

Éloigner les personnes, restreindre l’accès sans s’exposer, puis alerter immédiatement le responsable et l’entreprise. Ne toucher ni à la rallonge ni à la vanne.

Question 4.2. Indiquer les informations factuelles à transmettre au responsable et à l'entreprise afin de permettre une prise en charge rapide de la situation.

Transmettre immédiatement des faits précis, pour permettre une intervention rapide :

- Le flexible fuit dans le local technique du rez-de-chaussée et l’eau s’écoule vers le couloir.
- Une rallonge électrique est posée au sol, à proximité de l’eau.
- Indiquer la zone concernée, le risque pour les personnes et les mesures de protection déjà prises.

Ne pas toucher au matériel électrique, manipuler la vanne ni annoncer une cause ou une réparation non constatée.

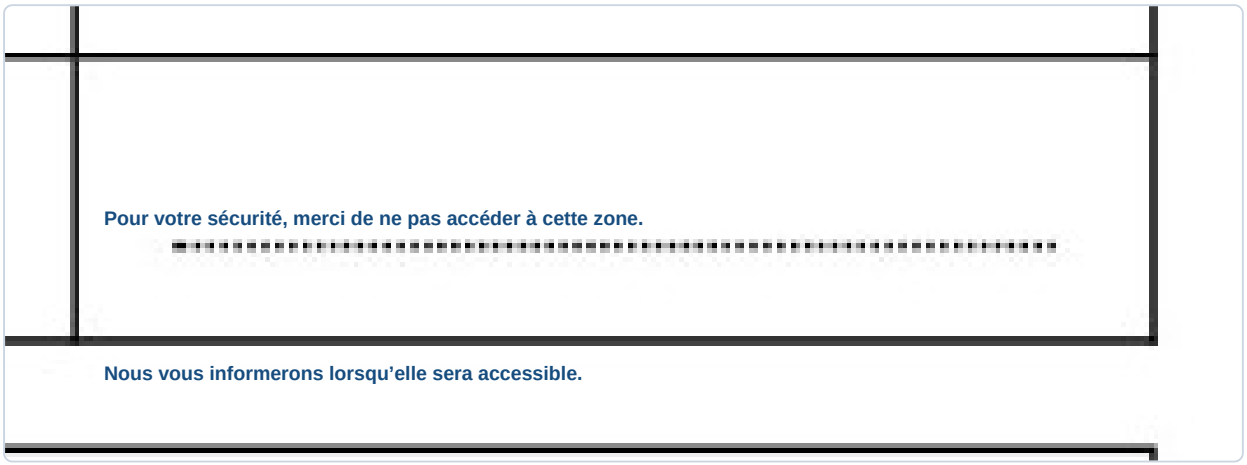
✓ RÉPONSE À RETENIR

Signaler la fuite du flexible, l’eau qui s’écoule vers le couloir, la rallonge près de l’eau, la zone concernée et les mesures de protection prises.

Question 4.3. Formuler une consigne orale courte et compréhensible pour empêcher les habitants d'accéder à la zone concernée, sans créer de panique.

La consigne doit être calme, directe et sans dramatisation. Demander aux habitants de ne pas entrer dans la zone concernée. Ne pas indiquer d’itinéraire de remplacement qui n’est pas précisé dans le dossier ; prévenir le responsable si l’accès ne peut pas être empêché sans s’exposer.

Consigne orale sur le document réponse



✓ RÉPONSE À RETENIR

« Pour votre sécurité, merci de ne pas accéder à cette zone. Nous vous informerons lorsqu’elle sera de nouveau accessible. »

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2026)

Bilan de l'épreuve : L'épreuve EP1 Techniques professionnelles du CAP Gardien d'immeubles, session 2026, code 26-CAP-GI-EP1, dure 4 heures et a un coefficient 8. Elle porte sur une interruption programmée de l'eau froide dans la résidence Les Tilleuls. Les tâches évaluent l'analyse des informations, les calculs de diffusion, la communication écrite et orale, la confidentialité, la prévention et la restitution orale.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Distinguer les informations validées des éléments à vérifier et demander confirmation avant toute annonce incertaine.
- Calculer les avis supplémentaires avec Ns = Nl × 0,10 et arrondir tout résultat de comptage à l'entier supérieur.
- Calculer le coût des feuilles avec C = n/500 × 5,20 €, puis arrondir le montant au centime.
- Près d'eau, ne pas toucher une rallonge électrique : éloigner les personnes et donner immédiatement l'alerte.

Points de vigilance & attentes du jury

- Reprendre exactement la date, les horaires, le service concerné et le motif validés dans les documents.
- Ne pas annoncer l'interruption d'eau chaude, une distribution d'eau en bouteille ou une prolongation non confirmée.
- Présenter les opérations et les unités dans les calculs, et appliquer l'arrondi demandé aux comptages.
- Face au danger, agir sans s'exposer et ne manipuler ni matériel électrique ni vanne.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment calculer les avis supplémentaires à imprimer ?

Multipliez les 24 logements par 0,10, puis arrondissez au nombre entier supérieur : cela donne le nombre d'exemplaires supplémentaires. Ajoutez ce résultat aux 24 avis nécessaires pour connaître le total à imprimer.

Q : Que répondre si un habitant demande si l'eau chaude sera aussi coupée ?

Indiquez que le dossier confirme uniquement l'interruption de l'alimentation en eau froide. L'information sur l'eau chaude n'est pas confirmée : vérifiez auprès du responsable ou de l'entreprise avant de répondre davantage.

Q : Comment répartir son temps pendant cette épreuve de quatre heures ?

Répartissez votre temps entre les quatre parties en tenant compte de leurs points : 5, 5, 6 et 4. Gardez du temps pour vérifier les calculs, la conformité des informations et la lisibilité des documents réponses à rendre.

Q : Quels critères professionnels doivent guider les réponses ?

Les réponses doivent être factuelles, claires et courtoises, sans présenter une information incertaine comme confirmée. Respectez la confidentialité des coordonnées personnelles et les limites d'intervention du gardien, notamment face au risque électrique.

Sujet officiel associé (PDF) : https://cap-gi.fr/assets/annales/cap-gi/Communication professionnelle/2026/CAP GI - Communication professionnelle - Session 2026 - 1-Sujet.pdf
Ressources CAP Gardien d\ : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.