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

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE

GARDIEN D'IMMEUBLES

SESSION 2026

ÉPREUVE EP1 : TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

Coefficient : 8 Durée : 4 heures

Aucun document ou matériel autorisé en dehors de ceux fournis avec le sujet.

Composition de l'épreuve	Support
Partie 1 : Analyse de la situation et du cadre professionnel (5 points)	Dossier Questionnement
Partie 2 : Préparation des moyens d'information et calculs utiles (5 points)	Dossier Questionnement
Partie 3 : Préparation de la communication professionnelle (6 points)	Dossier Questionnement
Partie 4 : Prévention, sécurité et transmission des incidents (4 points)	Dossier Questionnement
DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES (DT 1, DT 2, DT 3)	Fourni avec le sujet
DOCUMENTS RÉPONSES (DR 1, DR 2) : À RENDRE AVEC LA COPIE	Fin de sujet

L'usage de la calculatrice n'est pas autorisé.

Ce sujet comporte 10 pages numérotées de 1/10 à 10/10.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

LES DOCUMENTS RÉPONSES SITUÉS EN FIN DE DOSSIER SONT À COMPLÉTER ET À RENDRE OBLIGATOIREMENT AVEC LA COPIE.

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CONSIGNES GÉNÉRALES DE L'ÉPREUVE : RÉSIDENCE LES TILLEULS, GÉRÉE PAR HABITAT RIVES ET PARC, 18 RUE DES ÉRABLES, 69008 LYON

Vous êtes gardien ou gardienne de la résidence Les Tilleuls, qui comprend 24 logements répartis sur trois niveaux, un hall d'entrée et des locaux communs. Une intervention programmée sur une vanne du réseau d'eau froide entraînera une interruption de l'alimentation en eau le jeudi 18 juin 2026, de 9 h à 12 h. L'entreprise Aqua Service Rhône interviendra dans le local technique situé au rez-de-chaussée.

Votre responsable vous demande de préparer l'information des habitants, de répondre à leurs demandes et de transmettre les informations utiles à l'entreprise et au gestionnaire. Vous vous appuierez exclusivement sur les documents techniques joints. Les consignes de sécurité de l'entreprise et de la résidence doivent être respectées.

Cette évaluation relève de l'EP1 : Techniques professionnelles. Elle comporte la préparation de documents professionnels et une restitution orale des choix effectués. Le barème indiqué est ramené sur 20 points.

Partie 1 : Analyse de la situation et du cadre professionnel (5 points)

Identifier les besoins, les interlocuteurs et les règles de transmission de l'information

À partir des documents DT 1, DT 2 et DT 3, analysez la situation avant de communiquer avec les habitants. Distinguez les faits confirmés des informations qui ne doivent pas être annoncées sans validation.

Données confirmées pour l'intervention

Élément	Information validée
Date	Jeudi 18 juin 2026
Horaire d'interruption	De 9 h à 12 h
Service concerné	Eau froide de l'ensemble des 24 logements
Lieu d'intervention	Local technique du rez-de-chaussée
Durée annoncée	3 heures au maximum selon le bon d'intervention

Extrait de la fiche d'intervention Aqua Service Rhône

1.1 (2 points) Relevez quatre informations indispensables à transmettre aux habitants pour leur permettre de s'organiser. Pour chacune, indiquez si elle est confirmée par le dossier.

1.2 (1,5 point) Identifiez les deux interlocuteurs professionnels à informer en priorité en cas de modification de l'horaire ou de prolongation de l'interruption. Précisez, pour chacun, l'information à transmettre.

1.3 (1,5 point) Une habitante vous demande si l'eau chaude sera également interrompue et si une distribution d'eau en bouteille est prévue. En vous appuyant sur le dossier, indiquez quelle réponse professionnelle vous apportez et quelle démarche vous effectuez avant de communiquer une information non confirmée.

Partie 2 : Préparation des moyens d'information et calculs utiles (5 points)

Choisir un support adapté et quantifier les moyens nécessaires

La consigne de gestion prévoit une affiche dans le hall et une information distribuée dans chaque logement. Le dossier indique 24 logements et la consigne interne demande de prévoir 10 % d'exemplaires supplémentaires pour les erreurs d'impression ou les exemplaires détériorés. Une ramette contient 500 feuilles. Le coût d'une ramette est de 5,20 € TTC.

Pour calculer le nombre d'exemplaires supplémentaires, utilisez la formule suivante : $N_s = N_l \times 0{,}10$, où N_s est le nombre d'exemplaires supplémentaires et N_l le nombre de logements. Arrondissez tout résultat de comptage à l'entier supérieur.

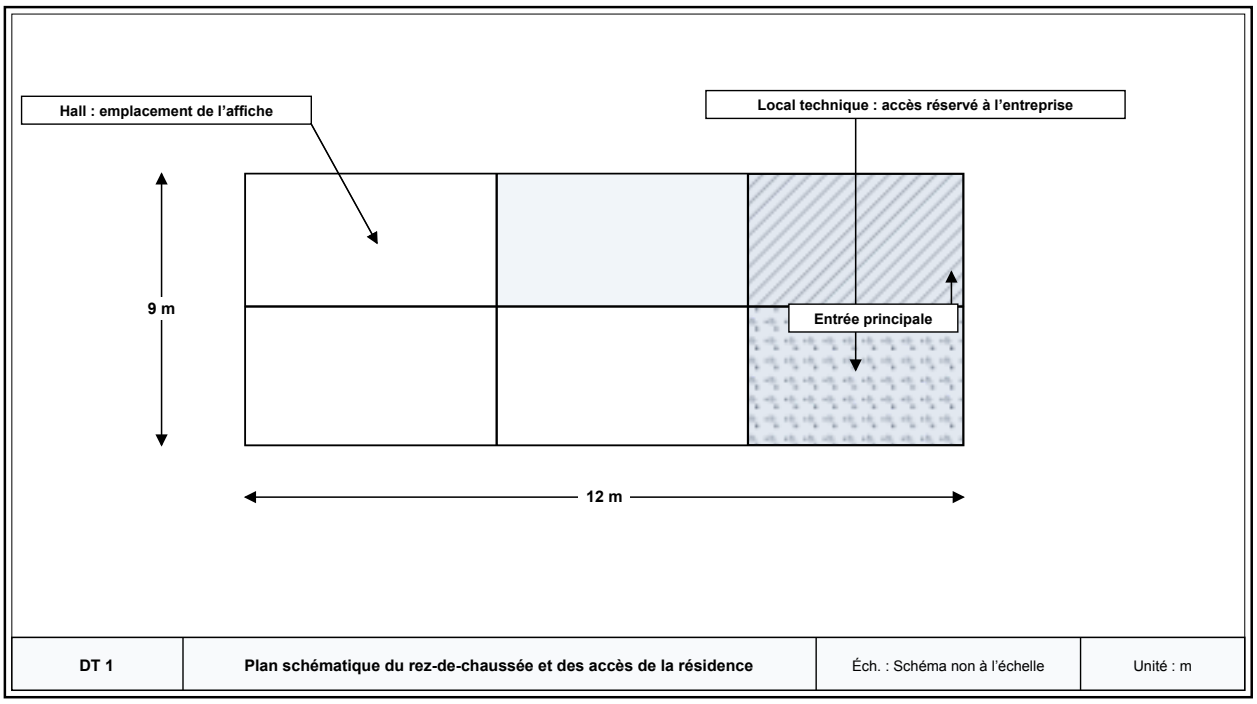


Schéma d'orientation pour le dépôt des affiches et l'accès au local technique. Les dimensions sont indiquées en mètres.

Caractéristiques des supports de communication

Support	Usage prévu	Point de vigilance
Affiche A4 dans le hall	Information visible par les personnes entrant dans l'immeuble	Installer à hauteur de lecture, sans masquer les consignes de sécurité
Avis remis dans chaque logement	Information individuelle sur la date et les horaires	Ne pas afficher le nom des habitants sur une liste publique
Réponse orale ou téléphonique	Répondre aux questions et orienter les demandes	Ne pas communiquer une donnée non confirmée

Données fournies par le gestionnaire de la résidence

2.1 (1,5 point) Calculez le nombre d'avis nécessaires pour distribuer un exemplaire dans chacun des 24 logements, puis le nombre d'exemplaires supplémentaires à prévoir. Déterminez le nombre total d'avis à imprimer.

2.2 (1 point) Indiquez le nombre de feuilles à prélever dans une ramette pour imprimer les avis calculés à la question 2.1. Calculez le coût de ces feuilles en utilisant la formule $C = \frac{n}{500} \times 5{,}20$, où n est le nombre de feuilles utilisées. Arrondissez le coût au centime.

2.3 (1,5 point) Justifiez le choix des deux supports à utiliser pour informer les habitants. Indiquez l'emplacement prévu pour l'affiche et une précaution à prendre lors de sa pose.

2.4 (1 point) Le bon d'intervention fixe l'interruption de 9 h à 12 h. Calculez sa durée en heures et indiquez comment vous formulez cette durée dans l'avis afin de ne pas présenter une durée supérieure à celle annoncée.

Partie 3 : Préparation de la communication professionnelle (6 points)

Rédiger une information claire et organiser la réponse aux demandes

Préparez l'information à remettre aux habitants. Votre message doit être factuel, compréhensible et courtois. Il doit préciser la date, les horaires, le service concerné, la raison communiquée par l'entreprise et le moyen de contacter le gardien. N'ajoutez pas d'information qui n'est pas validée dans le dossier.

Éléments attendus dans l'avis aux habitants

Élément	Donnée à reprendre
Date de l'intervention	Jeudi 18 juin 2026
Plage horaire	De 9 h à 12 h
Service concerné	Alimentation en eau froide
Motif transmis par l'entreprise	Remplacement d'une vanne du réseau d'eau froide
Contact de proximité	Gardien de la résidence, au bureau d'accueil

À utiliser pour contrôler la complétude du message

3.1 (3 points) Rédigez un avis destiné aux habitants, de 60 à 90 mots. Il doit présenter les éléments du tableau, inviter les habitants à prendre leurs dispositions et comporter une formule de politesse. N'annoncez ni distribution d'eau en bouteille ni interruption de l'eau chaude, car ces informations ne sont pas confirmées.

3.2 (1,5 point) Un habitant vous appelle et indique qu'il ne comprend pas pourquoi l'eau sera interrompue. Rédigez une réponse orale courte, adaptée et professionnelle, qui explique le motif connu et vérifie que l'interlocuteur a compris les horaires.

3.3 (1,5 point) Après votre échange, quelles informations consignez-vous dans le registre de suivi et quelles précautions prenez-vous pour que les coordonnées personnelles de l'habitant ne soient pas accessibles aux autres résidents ?

Partie 4 : Prévention, sécurité et transmission des incidents (4 points)

Sécuriser les circulations et appliquer les limites de son intervention

Avant et pendant l'intervention, vous constatez qu'un flexible fuit dans le local technique et que de l'eau s'écoule vers le couloir. Une rallonge électrique est posée au sol à proximité. L'entreprise doit travailler dans le local. Vous n'êtes pas habilité à intervenir sur une installation électrique ni à effectuer une réparation sur le réseau.

Consignes de prévention du site

Situation	Consigne
Sol mouillé dans une circulation	Empêcher l'accès à la zone si cela peut être fait sans s'exposer, signaler le danger et prévenir le responsable
Rallonge électrique proche de l'eau	Ne pas toucher le matériel électrique ; éloigner les personnes et prévenir immédiatement le responsable et l'entreprise
Intervention dans le local technique	Laisser l'accès aux intervenants autorisés et ne pas manipuler la vanne
Danger immédiat pour une personne	Alerter les secours adaptés et appliquer les consignes du site

Consignes internes communiquées par le gestionnaire et l'entreprise

4.1 (2 points) Présentez, dans l'ordre, les actions que vous réalisez après avoir constaté la fuite et la rallonge électrique. Votre réponse doit respecter les limites de vos compétences et ne pas vous exposer au danger.

4.2 (1 point) Indiquez les informations factuelles à transmettre au responsable et à l'entreprise pour permettre une prise en charge rapide de la situation.

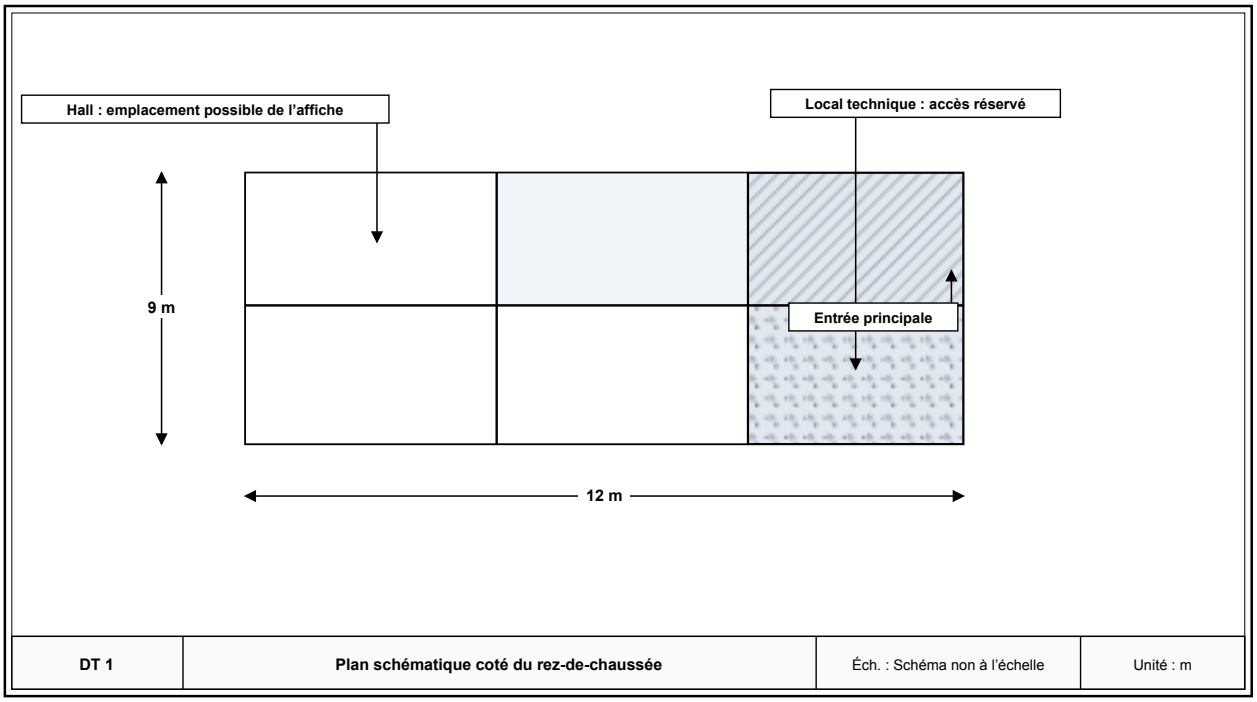
4.3 (1 point) Lors de votre restitution orale, formulez une consigne courte et compréhensible pour empêcher les habitants d'accéder à la zone concernée, sans créer de panique.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : PLAN SCHÉMATIQUE DE LA RÉSIDENCE ET REPÉRAGE DES ZONES

La résidence comprend 24 logements répartis sur trois niveaux, soit 8 logements par niveau. Le schéma représente le rez-de-chaussée, le hall d'entrée, le local technique et les cheminements principaux. Les dimensions portées sur le schéma sont des dimensions de repérage communiquées par le gestionnaire. L'affiche d'information peut être installée dans le hall, à condition de ne pas masquer les consignes de sécurité ni de gêner la circulation.



DT 1	Plan schématique coté du rez-de-chaussée	Éch. : Schéma non à l'échelle	Unité : m

DT 2 : FICHE D'INTERVENTION ET CONSIGNES DE COMMUNICATION

Fiche remise par le gestionnaire et l'entreprise Aqua Service Rhône. La communication aux habitants reprend uniquement les informations validées ci-dessous. La durée annoncée est une durée maximale prévisionnelle : toute modification doit être confirmée par l'entreprise avant d'être annoncée. La consigne interne de distribution est d'un avis par logement, avec 10 % d'exemplaires supplémentaires.

Fiche de données de l’intervention

Donnée	Valeur
Entreprise intervenante	Aqua Service Rhône
Objet	Remplacement d’une vanne du réseau d’eau froide
Date	Jeudi 18 juin 2026
Horaire annoncé	De 9 h à 12 h
Logements concernés	24 logements
Service concerné	Alimentation en eau froide
Interlocuteur de proximité	Gardien de la résidence, au bureau d’accueil
Éléments non confirmés	Interruption de l’eau chaude, distribution d’eau en bouteille, prolongation éventuelle

Informations validées pour la préparation de l’avis

DT 3 : REPÈRES PROFESSIONNELS : INFORMATION, CONFIDENTIALITÉ ET SÉCURITÉ

Dans le cadre de vos fonctions, vous transmettez des informations exactes, utiles et compréhensibles, en distinguant les faits confirmés des informations à vérifier. Les données personnelles recueillies lors d’un échange sont utilisées uniquement pour le suivi de la demande et ne sont pas affichées ou communiquées aux autres habitants sans motif professionnel.

Les règles générales de prévention des risques professionnels imposent de ne pas s’exposer à un danger identifié et de signaler rapidement une situation à risque à la hiérarchie ou au responsable concerné. Les consignes de sécurité propres au site et à l’entreprise intervenante doivent être appliquées. Le gardien ne manipule pas une installation électrique ni un organe de réseau pour lequel il n’est pas autorisé.

Repères à appliquer dans la situation

Domaine	Repère professionnel
Communication	Employer une formulation claire, courtoise et factuelle
Information incertaine	Vérifier auprès du responsable ou de l’entreprise avant de répondre
Confidentialité	Limiter l’accès aux coordonnées personnelles aux personnes ayant un besoin professionnel
Prévention	Ne pas toucher une rallonge électrique à proximité d’eau ; éloigner les personnes et donner l’alerte
Limites d’intervention	Ne pas effectuer une réparation ni manipuler une vanne sans autorisation

Synthèse des consignes professionnelles communiquées pour l’épreuve

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document réponse à rendre avec la copie : Questions 1.1, 1.2 et 2.1 | **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez directement les tableaux. Pour la question 2.1, faites apparaître les opérations et les unités utilisées.

Analyse des informations et interlocuteurs

Information ou interlocuteur	Réponse du candidat	Confirmé par le dossier : oui ou non
Information indispensable 1	.....	.....
Information indispensable 2	.....	.....
Information indispensable 3	.....	.....
Information indispensable 4	.....	.....
Premier interlocuteur professionnel à informer	.....	.....
Second interlocuteur professionnel à informer	.....	.....

Calcul du nombre d'avis

Opération	Résultat
Nombre d'avis pour les logements	.....
Nombre d'exemplaires supplémentaires	.....
Nombre total d'avis à imprimer	.....

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 2 : Document réponse à rendre avec la copie : Questions 3.1, 3.3 et 4.1 | **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Rédigez lisiblement vos réponses dans les espaces prévus. Pour la question 4.1, numérotez les actions dans l'ordre où elles doivent être réalisées.

Préparation des réponses professionnelles

Travail demandé	Réponse du candidat
Avis aux habitants, 60 à 90 mots	.....
Informations à consigner dans le registre et précautions de confidentialité	.....
Actions de prévention à réaliser après la constatation du danger, dans l'ordre	.....
Consigne orale destinée aux habitants	.....

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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.