

178 Fiches de Révision

CAP GI

Gardien d'Immeubles

✓ Fiches de révision

✓ Fiches méthodologiques

✓ Tableaux et graphiques

✓ Retours et conseils



Conforme au Programme Officiel



Garantie Diplômé(e) ou Remboursé

4,5/5 selon l'Avis des Étudiants



cap-gi.fr

# Préambule

## 1. Le mot du formateur :



Hello, moi c'est **Valentin** !

D'abord, je tiens à te remercier de m'avoir fait confiance et d'avoir choisi [www.cap-gi.fr](http://www.cap-gi.fr) pour tes révisions.

Si tu lis ces lignes, tu as fait le choix de la **réussite**, bravo.

Dans cet E-Book, tu découvriras comment j'ai obtenu mon **CAP Gardien d'immeubles** avec une moyenne de **13,80/20** à l'examen final.

## 2. Pour aller beaucoup plus loin :

Vous avez été très nombreux à nous demander de créer une **formation 100 % vidéo** dédiée au domaine **Commerce & Gestion** pour maîtriser toutes les notions.

Chose promise, chose due : Nous avons créé cette formation unique composée de **5 modules ultra-complets** (1h08 au total) afin de t'aider à **réussir les épreuves** du CAP.



## 3. Contenu du dossier Commerce & Gestion :

1. **Vidéo 1 – Relation client & techniques de vente (16 min)** : Fondamentaux de la relation client en situation de vente.
2. **Vidéo 2 – Marketing & merchandising (14 min)** : Principes pour mettre en valeur l'offre et attirer le client.
3. **Vidéo 3 – Gestion commerciale & indicateurs de performance (15 min)** : Notions clés pour suivre les ventes et les résultats.
4. **Vidéo 4 – Organisation, administration & communication professionnelle (15 min)** : Repères pour s'organiser et communiquer au quotidien.
5. **Vidéo 5 – Logistique, transport & chaîne de valeur du client (15 min)** : Vue d'ensemble du parcours produit jusqu'au client.

➔ Découvrir

## Table des matières

<b>Français</b>	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 1</b> : Compréhension de textes	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2</b> : Rédaction et orthographe	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3</b> : Vocabulaire et syntaxe	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 4</b> : Expression orale	<a href="#">Aller</a>
<b>Histoire-Géographie et Enseignement moral et civique</b>	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 1</b> : Repères historiques	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2</b> : Espaces et territoires	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3</b> : Règles et citoyenneté	<a href="#">Aller</a>
<b>Mathématiques-Sciences physiques et chimiques</b>	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 1</b> : Calculs et pourcentages	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2</b> : Grandeurs et mesures	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3</b> : Tableaux et graphiques	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 4</b> : Phénomènes simples	<a href="#">Aller</a>
<b>Prévention-santé-environnement</b>	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 1</b> : Risques professionnels	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2</b> : Prévention et sécurité	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3</b> : Conduite à tenir	<a href="#">Aller</a>
<b>Techniques professionnelles</b>	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 1</b> : Nettoyage et désinfection	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2</b> : Collecte des déchets	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3</b> : Entretien des abords	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 4</b> : Maintenance de base	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 5</b> : Gestion locative simple	<a href="#">Aller</a>
<b>Technologie</b>	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 1</b> : L'immeuble et le logement	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2</b> : Installations techniques	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3</b> : Matériels et produits	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 4</b> : Lecture de plans simples	<a href="#">Aller</a>
<b>Biologie et chimie appliquées</b>	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 1</b> : Microbes et contamination	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2</b> : Eau et qualité	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3</b> : Produits et dangers	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 4</b> : Déchets et pollution	<a href="#">Aller</a>

<b>Chapitre 5 : corrosion et matériaux</b> .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Économie-gestion</b> .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 1 : Entreprise et organisation</b> .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2 : Notions de comptabilité</b> .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3 : Bases de droit</b> .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 4 : Documents courants</b> .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Sciences médico-sociales</b> .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 1 : Personnes et besoins</b> .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2 : Vie en collectivité</b> .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3 : Logement social</b> .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 4 : Aides et institutions</b> .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 5 : Repérage des difficultés</b> .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Gestion administrative</b> .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 1 : Quittances et reçus</b> .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2 : Suivi des interventions</b> .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3 : Registres et documents</b> .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 4 : Transmission d'informations</b> .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Communication professionnelle</b> .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 1 : Accueil et information</b> .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2 : Écoute et reformulation</b> .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3 : Gestion de conflit</b> .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 4 : Compte rendu écrit</b> .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 5 : Relation avec partenaires</b> .....	<a href="#">Aller</a>

# Français

## Présentation de la matière :

En CAP GI (Gardien d'Immeubles), le Français mène à l'épreuve de **français, histoire-géographie** et EMC, avec un **coefficient de 3**. Tu es évalué en **CCF** pendant la formation ou en examen final, en ponctuel, en fin de 2e année. Le Français comprend un **écrit de 2 heures** et un **oral de 10 minutes**, l'ensemble dure 2 h 25.

Concrètement, tu travailles la **lecture de documents**, l'argumentation, et une expression claire, utile pour des mots aux résidents ou des comptes rendus. Je repense à un camarade, il a gagné 4 points en faisant 10 minutes de lecture active chaque soir.

## Conseil :

Planifie 3 créneaux par semaine de 25 minutes, fais 1 sujet type à chaque fois. En CCF, tu auras **3 situations d'évaluation**, dont une **production écrite** construite en 3 étapes de 40 minutes. Apprends une méthode simple, puis répète-la.

Pour l'oral, prépare 1 exemple précis vécu en stage, et entraîne-toi au chrono, c'est là que beaucoup perdent du temps à improviser. Garde des phrases courtes, et annonce ton plan dès le début.

- Prépare 1 expérience de stage
- Révise 10 connecteurs logiques
- Fais 2 oraux chronométrés

## Table des matières

<b>Chapitre 1 :</b> Compréhension de textes .....	<a href="#">Aller</a>
1. Lire et comprendre un texte .....	<a href="#">Aller</a>
2. Analyser et rédiger .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2 :</b> Rédaction et orthographe .....	<a href="#">Aller</a>
1. Structurer ta rédaction .....	<a href="#">Aller</a>
2. Orthographe et accords .....	<a href="#">Aller</a>
3. Rédiger pour ton métier .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3 :</b> Vocabulaire et syntaxe .....	<a href="#">Aller</a>
1. Construire ton vocabulaire métier .....	<a href="#">Aller</a>
2. Maîtriser la syntaxe pour être clair .....	<a href="#">Aller</a>
3. Utiliser vocabulaire et syntaxe au travail .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 4 :</b> Expression orale .....	<a href="#">Aller</a>
1. Préparer ta prise de parole .....	<a href="#">Aller</a>
2. Communiquer avec les habitants et collègues .....	<a href="#">Aller</a>

3. Argumenter et gérer un conflit à l'oral ..... [Aller](#)

# Chapitre 1 : Compréhension de textes

## 1. Lire et comprendre un texte :

### Objectif et public :

Tu vas apprendre à dégrossir un texte pour en extraire l'idée principale, repérer les informations utiles et formuler des réponses claires lors d'épreuves du CAP GI. C'est utile en examen et en mission quotidienne.

### Méthode de lecture :

Adopte une lecture en 3 temps, rapide puis attentive, enfin sélective pour les détails. La première passe dure 1 à 2 minutes, la seconde 5 à 10 minutes en fonction du texte et de la question posée.

- Survoler le titre, le chapeau et les premières lignes
- Repérer les mots clés et les chiffres
- Relire les passages essentiels pour reformuler

### Vocabulaire et connecteurs :

Concentre-toi sur les mots qui marquent une idée, une cause ou une conséquence, par exemple « car », « parce que », « donc », « cependant ». Ces connecteurs guident ton raisonnement pour l'analyse.

### Exemple d'analyse rapide :

Devant une consigne qui demande la cause d'un problème, repère d'abord les expressions causales, souligne trois éléments, puis rédige une phrase synthétique de 15 à 30 mots.

### Astuce de stage :

Lors d'un stage, je surlignais en 2 couleurs les causes et les conséquences, c'était plus rapide pour répondre aux questions écrites et pour rédiger mes comptes rendus.

## 2. Analyser et rédiger :

### Plan simple :

Pour rédiger une réponse ou un court paragraphe, utilise le plan en 3 parties : introduction brève, développement en 1 ou 2 idées, conclusion synthétique. Vise 6 à 12 lignes pour une copie d'examen.

### Mini cas concret :

Contexte : courrier d'un locataire signalant une fuite. Étapes : lire le courrier 2 minutes, relever 5 informations utiles, rédiger 1 réponse claire. Résultat : intervention programmée sous 48 heures, message de suivi d'une page remis au locataire.

### Livrable attendu :

Une fiche d'incident d'une page comprenant : date, nom du locataire, description du problème, actions prévues et délai d'intervention, est suffisante et pratique pour le gardien et le prestataire.

#### Checklist opérationnelle :

Tâche	Action	Temps estimé
Lire la consigne	Survoler et surligner mots clés	1 à 2 minutes
Analyser le texte	Repérer idées principales et exemples	5 à 10 minutes
Rédiger la réponse	Suivre le plan en 3 parties	10 à 20 minutes
Relire	Corriger fautes et cohérence	2 à 5 minutes

#### Exemple d'application au CAP GI :

Tu reçois un avis de voisinage sur nuisance. En 12 minutes tu lis, notes 4 éléments clés, rédiges 1 courrier de réponse adapté et planifies une visite de 30 minutes si nécessaire.

#### Astuce pour l'examen :

Commence toujours par écrire la phrase qui résume l'idée principale, cela t'aide à garder le cap et à éviter les hors-sujet pendant la rédaction.

### Ce qu'il faut retenir

Tu apprends à extraire l'essentiel d'un texte et à formuler une réponse claire pour le CAP GI.

- Applique une **lecture en 3 temps** : survol, lecture attentive, puis relecture ciblée.
- Cherche **mots clés et chiffres** et utilise les **connecteurs logiques** pour repérer causes et conséquences.
- Rédige avec le **plan en 3 parties** et vise un format court, puis relis.

Dès la consigne, écris la phrase d'idée principale. Pour un cas concret (fuite, nuisance), note 4 à 5 infos et propose actions et délai.



## Chapitre 2 : Rédaction et orthographe

### 1. Structurer ta rédaction :

#### Plan simple :

Commence toujours par une introduction courte, développe 2 idées claires et termine par une phrase qui reprend l'essentiel. Ce plan prend généralement 5 à 10 minutes à préparer avant d'écrire.

#### Connecteurs utiles :

Utilise des connecteurs pour enchaîner les idées clairement, par exemple « toutefois », « ensuite », « enfin ». Choisis 6 à 8 connecteurs que tu maîtrises pour gagner du temps lors de l'examen.

#### Vocabulaire clé :

Apprends des mots précis pour ton métier, comme « dégât des eaux », « fuite », « constatation », « locataire ». Avoir 30 mots métier bien utilisés améliore la clarté de tes écrits.

#### Exemple d'organisation :

Pour rédiger un courrier au syndic, tu peux suivre 3 paragraphes : situation, actions réalisées, demande précise. Cela occupe souvent 120 à 200 mots selon le cas.

### 2. Orthographe et accords :

#### Règles de base :

Maîtrise l'accord du participe passé avec avoir et être, l'accord sujet-verbe et l'accord du nom avec son déterminant. Ces règles couvrent environ 70% des fautes courantes à l'écrit.

#### Les erreurs fréquentes :

Surveille les homophones (a/à, et/est), les pluriels en -s ou -x, et la confusion entre « ce » et « se ». Repérer ces 10 erreurs te fera gagner beaucoup de points.

#### La relecture efficace :

Relis en trois passes : orthographe, syntaxe, clarté. Lis à voix haute pendant 1 à 2 minutes pour détecter les phrases qui coïncident ou les oublis de mots.

#### Exemple d'astuce de relecture :

Pour vérifier les accords, surligne le sujet et le verbe, puis reformule la phrase au singulier, cela permet souvent de détecter une faute cachée.

### 3. Rédiger pour ton métier :

#### Types de documents :

Tu rencontreras des courriers, des comptes rendus, des états des lieux et des fiches d'intervention. Chaque document doit être clair, daté et signé, avec des photos si nécessaire.

### Mini cas concret :

Contexte : fuite d'eau signalée par un locataire le 12/03. Étapes : constater, prendre 3 photos, noter l'heure, prévenir le syndic, fixer un rendez-vous réparateur sous 48 heures. Résultat : fuite colmatée en 36 heures.

### Livrable attendu :

Rends un rapport de 150 à 250 mots, 3 photos légendées, date et heure, nom du réparateur et coût estimé. Ce document sert de preuve pour la régularisation et la facturation.

### Exemple de rapport :

Le rapport contient 4 éléments : constat, photos, action réalisée et suivi. En stage, j'acceptais rarement un rapport sous 150 mots, il manquait des détails utiles au syndic.

Étape	Action précise	Durée indicative
Constater	Prendre notes et 3 photos	10 minutes
Rédiger	Rédiger le rapport 150-250 mots	20 à 30 minutes
Envoyer	Envoyer au syndic et au locataire	5 minutes
Suivre	Relancer si pas d'action en 48 heures	Variable

### Check-list terrain :

Avant d'envoyer un document, coche ces 5 points pratiques pour éviter les erreurs fréquentes et agir vite.

Contrôle	Comment faire
Date et heure	Inscrire la date et l'heure exactes
Photos	Joindre 2 à 4 photos légendées
Clarté	Relire 2 minutes pour la compréhension
Orthographe	Corriger homophones et accords
Signature	Signer et indiquer ton nom et fonction

### Exemple d'orthographe ciblée :

Pour éviter « a »/« à », remplace le verbe par un autre pour tester : si « avoir » fonctionne, écris « a », sinon mets « à ».

### Outils et conseils pratiques :

Utilise un correcteur numérique pour repérer les fautes, puis relis manuellement pour le style. Garde une liste personnelle de 20 fautes que tu fais souvent et révise-les chaque semaine.

### Exemple d'outil :

En stage, j'utilisais un correcteur puis 2 minutes de lecture à voix haute. Ça réduit facilement 80% des erreurs visibles avant envoi.

## Ce qu'il faut retenir

Pour écrire vite et bien, adopte un **plan simple en 3 temps** : intro courte, 2 idées nettes, phrase finale. Appuie-toi sur 6 à 8 connecteurs que tu maîtrises et un vocabulaire métier précis.

- Réduis les fautes avec les accords essentiels et les homophones fréquents.
- Fais une **relecture en trois passes** et lis à voix haute 1 à 2 minutes.
- Produis un **rapport daté et signé** (150 à 250 mots) avec 2 à 4 photos légendées si besoin.
- Utilise une **check-list avant envoi** : date, photos, clarté, orthographe, signature.

En pratique, un correcteur numérique t'aide à repérer les erreurs, mais ta relecture reste indispensable pour le style et la compréhension. Garde aussi une liste de tes fautes récurrentes et révise-la chaque semaine.

## Chapitre 3 : Vocabulaire et syntaxe

### 1. Construire ton vocabulaire métier :

#### Objectif :

L'objectif est d'apprendre les mots clés du métier pour communiquer clairement avec les locataires, artisans et fournisseurs. Tu dois reconnaître 100 termes courants et les utiliser correctement dans tes rapports et appels.

#### Catégories utiles :

Priorise les catégories suivantes, technique, administratif, sécurité, et relationnel. Connaître 20 termes par catégorie te permet d'atteindre un niveau opérationnel en 4 à 6 semaines si tu t'entraînes régulièrement.

#### Comment apprendre ?

Utilise des fiches, des listes et des simulations d'appels. Fais 15 minutes par jour, répète 3 fois par semaine en groupe, et note les erreurs fréquentes pour progresser vite sur 2 à 3 mois.

#### Exemple d'apprentissage :

J'ai appris 40 mots techniques en 2 semaines en parlant avec un stagiaire 20 minutes par jour, puis en écrivant 5 notices simples. Ça m'a vraiment aidé en stage.

### 2. Maîtriser la syntaxe pour être clair :

#### Phrases courtes :

Privilégie des phrases de 8 à 15 mots pour qu'elles restent compréhensibles. Évite les enchaînements lourds, découpe une idée par phrase, et commence souvent par le sujet pour éviter les confusions.

#### Ordre des mots :

Respecte l'ordre sujet-verbe-complément dans la plupart des notices. Quand tu ajoutes un complément d'objet direct, place-le près du verbe pour que l'action reste immédiatement lisible et non ambiguë.

#### Temps et modes utiles :

Pour donner des consignes utilise l'impératif ou le présent. Pour rédiger un constat, le passé composé est souvent adapté. Le conditionnel sert pour les demandes polies ou hypothétiques.

#### Astuce de stage :

Lis tes phrases à voix haute avant d'envoyer un mail, si tu hésites c'est que la phrase est trop longue ou mal construite, corrige en coupant ou en changeant l'ordre.

### 3. Utiliser vocabulaire et syntaxe au travail :

### Rédiger un constat :

Commence par la date, le lieu, les faits observés, puis la description objective. Utilise des termes précis et évite les jugements, 6 à 8 lignes suffisent souvent pour un constat clair et exploitable.

### Parler aux résidents :

Adapte ton vocabulaire au public, simplifie les termes techniques, reformule si besoin. Une phrase courte et positive réduit les conflits. Garde 2 phrases pour expliquer une procédure simple.

### Mini cas concret :

Contexte: fuite d'eau au 3e étage signalée par 1 locataire. Étapes: constater, prendre 4 photos, rédiger un constat de 8 lignes, appeler un plombier en 30 minutes. Résultat: intervention en 4 heures, livrable: rapport signé et 4 photos.

Tâche	Pourquoi	Délai	Exemple
Réunir les faits	Pour documenter l'incident	24 heures	Constat de 6 à 8 lignes
Prendre photos	Preuve visuelle	Immédiat	4 photos minimum
Utiliser vocabulaire précis	Clarté pour tiers	Avant envoi	Éviter "trouble" vague
Relire et signer	Valeur juridique	48 heures	Signature et date

## Ce qu'il faut retenir

Tu gagnes en efficacité en apprenant un **vocabulaire métier clé** et en soignant ta syntaxe pour être compris des locataires, artisans et fournisseurs.

- Apprends 100 termes en ciblant 4 catégories : technique, administratif, sécurité, relationnel.
- Travaille 15 min par jour avec fiches, listes et simulations, puis note tes erreurs pour progresser.
- Écris des **phrases courtes et claires** (8 à 15 mots) en gardant l'**ordre sujet-verbe-complément**.
- Au quotidien, rédige un **constat objectif** : date, lieu, faits, 6 à 8 lignes, photos, relecture et signature.

Adapte toujours tes mots au public et reformule si besoin pour réduire les tensions. Lis à voix haute avant d'envoyer : si ça bloque, coupe la phrase et clarifie.

## Chapitre 4 : Expression orale

### 1. Préparer ta prise de parole :

#### Objectif et public :

Avant de parler, identifie ton objectif et ton public, locataires, syndic ou collègue. Cela détermine le ton, la durée et les informations essentielles à donner pour être utile et compris rapidement.

#### Plan simple :

Adopte un plan en trois parties, court et clair, pour ne pas perdre ton auditoire, commence par l'objet, développe l'information essentielle, puis indique l'action attendue ou la suite.

- Ouverture : salutation et sujet
- Corps : 1 à 3 informations clés
- Conclusion : rappel et consigne

#### Temps et répétition :

Vise 1 à 3 minutes pour une annonce en hall, 5 à 10 minutes pour une réunion d'immeuble. Répète ton intervention 2 à 3 fois à voix haute pour gagner en fluidité et en assurance.

#### Exemple d'annonce courte :

Réunion copropriété mardi 19h salle polyvalente. Ordre du jour: budget et travaux. Présence souhaitée. Lis le message à voix haute 3 fois avant d'afficher et d'envoyer par SMS.

### 2. Communiquer avec les habitants et collègues :

#### Registre et ton :

Adapte ton vocabulaire selon la personne, reste poli et direct. Pour un habitant stressé utilise des phrases rassurantes et courtes, pour un collègue technique donne des détails factuels et précis.

#### Questions et écoute active :

Pose des questions fermées pour obtenir des informations précises, et des questions ouvertes pour comprendre le problème. Reformule souvent pour montrer que tu as compris et éviter les malentendus.

#### Prise de contact et suivi :

Commence par te présenter brièvement si nécessaire, précise le sujet, puis indique la suite et les délais. Enregistre ou note l'essentiel pour assurer un suivi clair et traçable.

#### Astuce terrain :

Note toujours la date et l'heure d'un échange, même bref. Un carnet ou une application gratuite suffit pour garder trace et éviter les disputes ultérieures.

Phrase	Quand l'utiliser
Bonjour, je suis le gardien, je viens au sujet de...	Accueil initial et prise de contact
Pouvez-vous me décrire ce qui s'est passé ?	Clarifier un incident ou une panne
Je vous propose de faire ceci, qu'en pensez-vous ?	Trouver une solution partagée
Je note et je reviens vers vous avant X jours.	Clôturer un échange et fixer un délai
Merci pour votre patience, je m'en occupe.	Calmer et montrer que l'on agit

### 3. Argumenter et gérer un conflit à l'oral :

#### Préparation et faits :

Avant d'intervenir, rassemble les faits: dates, lieux, personnes concernées. Prépare une fiche de 1 page avec ces éléments pour rester factuel et éviter les échanges émotionnels improductifs.

#### Technique d'argumentation :

Présente d'abord les faits, puis propose 1 ou 2 solutions concrètes et demandées. Utilise le "nous" pour impliquer et termine par une action claire et un délai précis pour la mise en œuvre.

#### Mini cas concret et livrable :

Contexte: conflit pour place de parking entre 2 locataires dans un immeuble de 48 logements, signalé au gardien. Étapes: entretien individuel 10 minutes avec chaque personne, proposition d'une solution sous 48 heures, réunion de conciliation 20 minutes.

#### Exemple d'intervention :

Tu échanges 10 minutes avec chaque résident, tu rédiges une fiche d'entretien d'une page, tu proposes trois solutions pratiques, tu fixes une réunion sous 48 heures et tu suis le résultat pendant 7 jours.

Étape	Délai ou quantité
Entretien individuel	10 minutes par personne
Rédaction fiche	1 page synthèse
Proposition de solutions	3 options concrètes
Suivi	Suivi sur 7 jours

**Livrable attendu :**

Une fiche d'entretien d'une page par personne, un plan d'action en 3 mesures avec délais (48 heures et 7 jours), et un compte rendu court à transmettre au syndic si nécessaire.

**Check-list opérationnelle :**

Tâche	Détails
Prendre contact	Noter date et heure
Recueillir faits	3 éléments clés minimum
Proposer solution	Donner 1 à 3 options
Fixer délai	48 heures ou 7 jours
Rendre compte	Fiche et mail au syndic si besoin

Je me souviens d'une réunion où j'ai perdu mes mots au début, puis j'ai noté trois phrases clés et tout est redevenu simple.

**Ce qu'il faut retenir**

Avant de parler, clarifie ton **objectif et public** pour choisir ton ton, ta durée et les infos utiles. Structure-toi avec un **plan en trois parties** et répète à voix haute pour gagner en aisance.

- Annonce courte : 1 à 3 min ; réunion : 5 à 10 min.
- Adapte le registre, pose questions ouvertes ou fermées et pratique l'**écoute active** (reformule).
- En conflit, reste sur les **faits et délais** : note date et heure, propose 1 à 3 solutions, fixe 48 h puis un suivi 7 jours.

Garde une trace écrite simple (fiche d'entretien, plan d'action) et termine chaque échange par la suite attendue et un délai. Tu seras plus clair, crédible et tu éviteras les malentendus.



# Histoire-Géographie et Enseignement moral et civique

## Présentation de la matière :

En **CAP GI (Gardien d'Immeubles)**, **Histoire-Géographie et EMC** t'apprend à lire un territoire, comprendre une époque, et parler de citoyenneté. C'est utile pour gérer la vie en résidence, comprendre les règles communes, et trouver les bons mots face à un désaccord.

À l'examen, elle se joue en **épreuve orale** dans l'épreuve de français et histoire-géographie-EMC, **coefficient 3**. En CCF, elle a lieu en dernière année, sinon en épreuve ponctuelle. Prépa **5 minutes**, passage **15 minutes** max. J'ai vu un camarade se débloquer après 2 entraînements.

## Conseil :

Entraîne-toi 20 minutes, 3 fois par semaine, comme un mini entretien. Fais un plan en 3 étapes, et chronomètre-toi. J'ai vu un ami perdre ses moyens faute d'entraînement à voix haute.

Le jour J, garde 3 repères:

- Présenter le document
- Citer 2 repères
- Conclure en EMC

Piège fréquent: réciter le cours sans répondre au document. Reviens à ce que tu vois, puis relie-le au métier, respect du règlement, sécurité, médiation.

## Table des matières

<b>Chapitre 1 :</b> Repères historiques .....	<a href="#">Aller</a>
1. Repères chronologiques essentiels .....	<a href="#">Aller</a>
2. Comprendre l'évolution du bâti et de la société .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2 :</b> Espaces et territoires .....	<a href="#">Aller</a>
1. Comprendre les notions d'espace et de territoire .....	<a href="#">Aller</a>
2. Acteurs et enjeux d'aménagement .....	<a href="#">Aller</a>
3. Types d'espaces et implications pratiques .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3 :</b> Règles et citoyenneté .....	<a href="#">Aller</a>
1. Comprendre les règles dans l'immeuble .....	<a href="#">Aller</a>
2. Droits et devoirs du citoyen .....	<a href="#">Aller</a>
3. La citoyenneté au quotidien .....	<a href="#">Aller</a>

# Chapitre 1 : Repères historiques

## 1. Repères chronologiques essentiels :

### Dates clés :

Commence par retenir les grandes dates qui expliquent l'évolution des logements en France, par exemple 1789, 1870, 1914-1918, 1939-1945, 1965 et 1970.

### Acteurs et lieux :

Identifie les acteurs comme l'État, les municipalités, les promoteurs et les locataires, et associe-les aux lieux importants, par exemple Paris, quartiers ouvriers, banlieues et centres-villes rénovés.

### Impact pour le gardien :

Comprendre ces repères t'aide à expliquer l'histoire du bâtiment aux habitants, à remplir des rapports et à prioriser les interventions selon l'âge et le style constructif.

### Exemple d'événement :

En 1965 un grand plan de construction a favorisé les immeubles collectifs, augmentant le nombre de logements et modifiant les missions des gardiens jusqu'aux années 1980.

### Astuce stage :

Note toujours l'année de construction sur ta fiche d'intervention, c'est souvent le premier indice pour savoir quel type de matériau ou quel diagnostic demander au prestataire.

## 2. Comprendre l'évolution du bâti et de la société :

### Matériaux et techniques :

Repère les grands changements techniques, par exemple pierre, briques, béton armé depuis 1950, isolations modernes depuis 1990, et leur impact sur l'entretien et les diagnostics obligatoires.

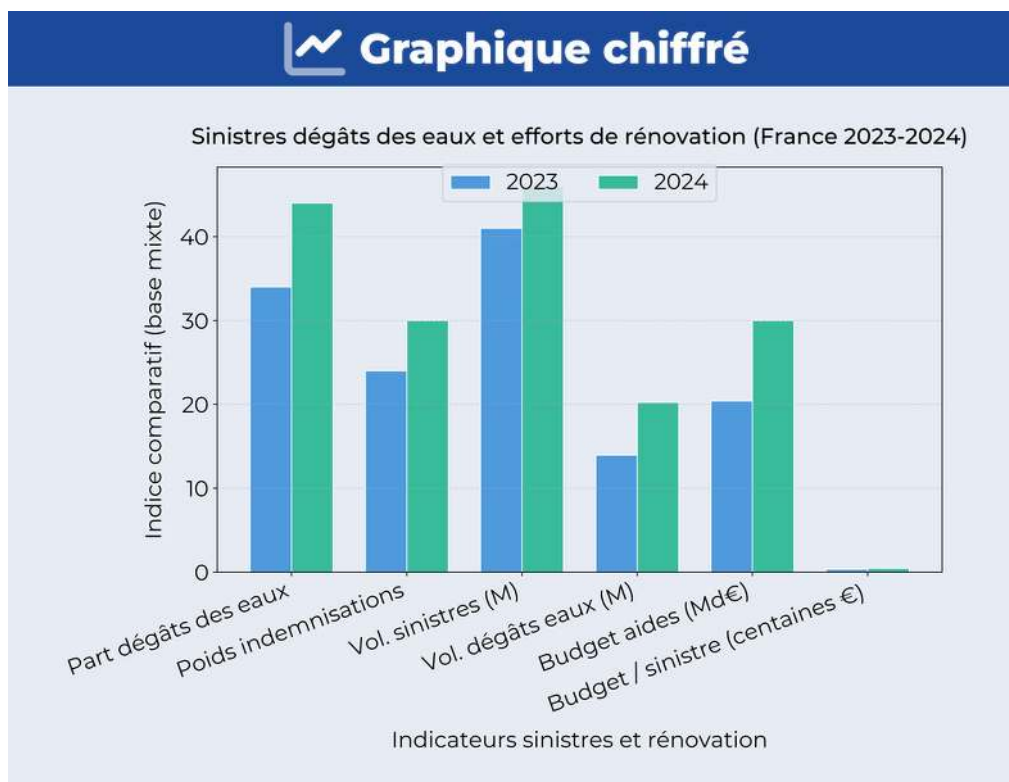
### Conséquences sociales :

L'évolution du bâti modifie les usages, elle influence la répartition des logements, les services attendus et ton rôle, par exemple la gestion des conflits, la sécurité et l'accueil des résidents.

### Étude de cas pratique :

Contexte: immeuble de 12 logements construit en 1965, crépi à rénover. Étapes: inspection, devis auprès de 3 prestataires, planification des travaux sur 30 jours et information des locataires.

Résultat: ravalement réalisé en 28 jours, coût total 24 000 euros, réduction de 15% des infiltrations. Livrable: fiche de suivi de 3 pages avec dates, prestataires et factures.



#### Exemple de lien pratique :

Lors d'un stage j'ai rempli une fiche de suivi qui a permis de prouver la bonne information des locataires et d'accélérer le paiement de 2 factures.



Noter l'année de construction aide à identifier les techniques de construction spécifiques.

Voici 3 questions rapides pour t'entraîner à relier histoire et pratique, elles te prépareront à l'oral et au dossier en lien avec ton futur métier de gardien.

- Quelle date de construction influence le plus la nature des diagnostics à prévoir ?
- Quels acteurs contacter pour un ravalement dans une copropriété ?
- Comment l'évolution des matériaux modifie-t-elle les tâches quotidiennes du gardien ?

Tâche	Pourquoi	Quand	Durée approximative	Astuce
Repérer l'année de construction	Permet d'anticiper matériaux et diagnostics	À la première visite	5 minutes	Consigne l'information sur la fiche immeuble
Lister les acteurs concernés	Savoir qui contacter en cas de travaux	Lors d'un incident majeur	10 minutes	Conserve 3 contacts fiables
Vérifier l'isolation et les façades	Prévenir infiltrations et plaintes	Chaque année	30 à 60 minutes	Prends des photos datées
Tenir la fiche de suivi	Trace les interventions et coûts	Après chaque intervention	5 à 15 minutes	Garde une copie numérique

## Ce qu'il faut retenir

Retenir les **dates clés du logement** (1789, 1870, guerres, 1965-1970) t'aide à comprendre pourquoi les immeubles et les attentes des habitants ont changé. Identifie aussi les acteurs (État, mairie, promoteurs, locataires) et les lieux (Paris, banlieues, centres rénovés).

- Note toujours l'**année de construction** : elle guide les matériaux probables et les **matériaux et diagnostics** à prévoir.
- Adapte ton suivi aux techniques (pierre, brique, béton, isolations modernes) et à leurs contraintes d'entretien.
- Structure un chantier type (inspection, 3 devis, planning, info locataires) et consigne tout dans la **fiche de suivi**.

Ces repères te servent à expliquer l'histoire du bâtiment, à prioriser les interventions et à sécuriser tes dossiers (preuves d'information, factures, délais). Plus ton suivi est clair, plus les travaux et paiements avancent vite.

## Chapitre 2 : Espaces et territoires

### 1. Comprendre les notions d'espace et de territoire :

#### Définition simple :

L'espace désigne un lieu géographique, parfois vaste, comme une ville ou une région, tandis que le territoire est un espace approprié et organisé par des acteurs, administration ou habitants.

#### Repères temporels et géographiques :

Depuis le XIXe siècle, l'urbanisation s'accélère, surtout après 1950 avec l'industrialisation et la migration vers les villes, impactant les modes de vie et l'aménagement du territoire en France.

#### Impact concret pour toi :

Connaître ces notions t'aide à comprendre pourquoi certaines réparations, règles de copropriété ou travaux sont décidés par la ville ou le syndicat, et qui contacter pour chaque problème.

#### Exemple d'espace et territoire :

Un immeuble en centre-ville fait partie d'un espace urbain, mais son territoire opérationnel inclut la copropriété, la voirie et la mairie pour les décisions d'aménagement.

### 2. Acteurs et enjeux d'aménagement :

#### Qui intervient ?

Les acteurs sont nombreux, mairie, conseil départemental, bailleurs sociaux, syndics et habitants, chacun ayant des responsabilités distinctes pour la voirie, la sécurité et l'entretien des espaces communs.

#### Enjeux majeurs :

Les enjeux concernent la mobilité, la biodiversité, la prévention des risques et l'accès aux services. Ces priorités déterminent les règles et les budgets locaux pour l'aménagement des quartiers.

#### Pourquoi c'est utile en tant que gardien ?

Comprendre ces enjeux te permet d'anticiper les travaux, d'informer les occupants correctement et de prioriser les interventions en respectant les plans locaux d'urbanisme ou les arrêtés municipaux.

#### Astuce pour ton stage :

Note toujours l'autorité responsable d'un chantier et la date d'autorisation, cela évite des refus d'accès qui te font perdre du temps et crée un rapport professionnel fiable.

### 3. Types d'espaces et implications pratiques :

**Espaces urbains, périurbains et ruraux :**

Les centres-villes concentrent services et densité, la périphérie a souvent des maisons individuelles, alors que le rural demande une gestion différente des équipements et des déplacements.

**Évolutions récentes :**

La périurbanisation depuis les années 1970 modifie les déplacements quotidiens, augmentant la demande de stationnement et d'entretien des espaces verts autour des immeubles d'habitation.

**Conséquences sur ton travail :**

Tu gères différemment un immeuble en zone dense ou isolée, par exemple la fréquence des relevés techniques peut passer de 1 fois par mois à 1 fois par semaine selon la situation.

**Exemple d'aménagement local :**

Une mairie qui crée une piste cyclable peut demander de déplacer des plots et signaler les accès pendant 2 semaines, le gardien doit informer les résidents et coordonner les entrées.

**Mini cas concret métier :**

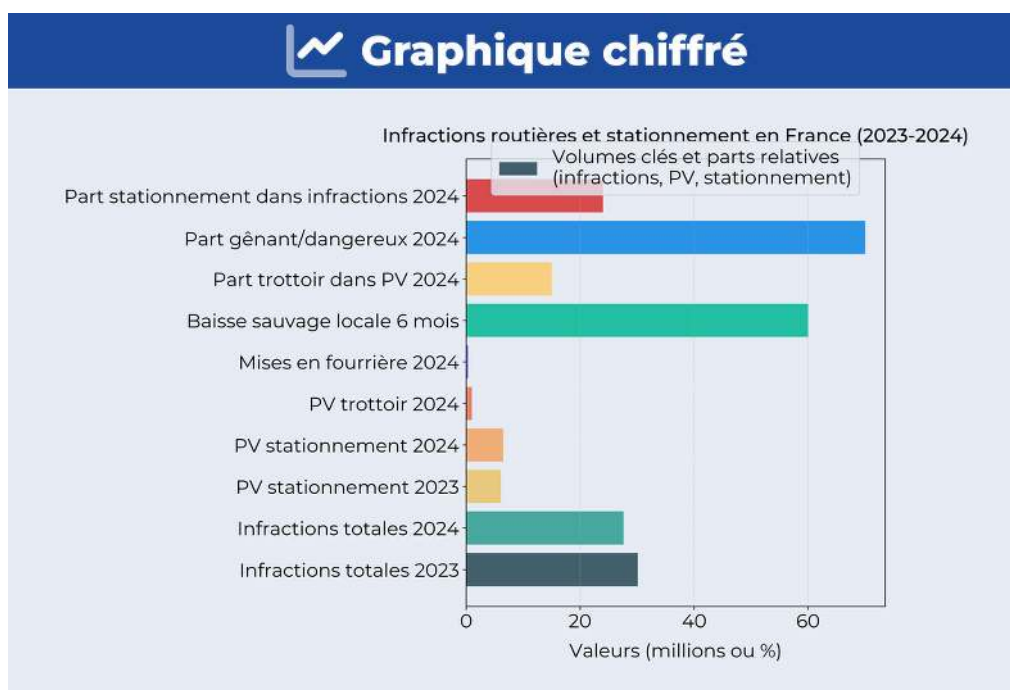
Contexte : Un quartier périurbain de 1 200 habitants prévoit l'aménagement d'un parvis d'immeuble pour sécuriser l'accès piéton et réduire le stationnement sauvage.

**Étapes réalisées :**

L'étude de la mairie, réunion de copropriété, repérage terrain par le gardien, planification des travaux sur 10 jours, et pose de 8 bollards et 12 m<sup>2</sup> de pavés anti-dérapants.

**Résultat et livrable attendu :**

Résultat : accès piéton sécurisé, diminution du stationnement sauvage estimée à 60% sur 6 mois. Livrable attendu : rapport de 2 pages avec photos avant/après et planning des interventions chiffré.



### Exemple de livrable :

Le rapport comprend 3 photos, un tableau des coûts et la liste des fournisseurs, prêt à transmettre au syndic et à la mairie.

### Statistique utile :

Selon l'INSEE, environ 80% de la population vit en milieu urbain, ce qui explique la fréquence des interventions en ville et l'importance de maîtriser les règles d'urbanisme.

### Questions rapides pour t'entraîner :

- Quelles différences entre espace et territoire dans ta commune ?
- Qui contacter pour un changement de voirie devant l'immeuble ?
- Quels impacts la périurbanisation a-t-elle sur la gestion des déchets ?

### Check-list opérationnelle :

Tâche	Fréquence	Responsable
Vérifier affichages légaux et arrêtés	Hebdomadaire	Gardien
Faire l'état des lieux extérieur	Mensuelle	Gardien et syndic
Reporter anomalies en mairie	Après incident	Gardien
Archiver plans et autorisations	Annuel	Syndic

### Astuce de terrain :

Garde toujours une copie papier des plans et arrêtés, cela te sauvera lors d'une coupure d'internet ou quand le syndic est difficile à joindre.



### Exemple d'erreur fréquente :

Confondre responsabilité municipale et responsabilité de la copropriété peut te faire perdre 3 à 5 jours de suivi pour obtenir une autorisation ou une intervention.

### Ressenti personnel :

En stage, j'ai appris qu'une info claire au bon interlocuteur évite beaucoup de stress et d'aller-retour inutiles.

## Ce qu'il faut retenir

Un espace est un lieu géographique, tandis qu'un territoire est un espace approprié et géré par des acteurs. Maîtriser la **différence espace et territoire** t'aide à savoir qui décide (mairie, syndic) et qui contacter. L'urbanisation et la périurbanisation ont changé les besoins en mobilité, stationnement et entretien, donc l'organisation de ton travail.

- Identifie les **acteurs de l'aménagement** et leurs responsabilités (voirie, sécurité, communs).
- Anticipe les travaux en respectant les **plans et arrêtés locaux** et informe les occupants.
- Archive autorisations, plans, dates : c'est un **réflexe de terrain** qui évite les refus d'accès.

Selon le type d'espace (urbain, périurbain, rural), tu ajustes la fréquence des contrôles et la coordination des chantiers. Une information claire au bon interlocuteur te fait gagner du temps et rend ton suivi plus fiable.

## Chapitre 3 : Règles et citoyenneté

### 1. Comprendre les règles dans l'immeuble :

#### Origine et portée :

Les règles de l'immeuble viennent du règlement intérieur, de la loi et du contrat de location, elles définissent les droits et limites pour assurer sécurité et tranquillité entre voisins.

#### Types de règles :

Certaines règles sont obligatoires, comme l'entretien des parties communes, d'autres sont internes au syndic, par exemple horaires de bricolage ou règles de tri sélectif.

#### Sanctions et médiation :

En cas de non respect, le gardien alerte par écrit, le syndic peut envoyer une mise en demeure, et la médiation permet souvent de régler le conflit sans procédure longue.

#### Exemple d'application d'un règlement :

Un locataire bricole en soirée alors que le règlement interdit les travaux après 22 heures, le gardien rédige un rappel et le syndic notifie une mise en demeure sous 15 jours.

### 2. Droits et devoirs du citoyen :

#### Libertés et limites :

Tu as la liberté d'expression et de circulation, mais ces libertés doivent respecter la sécurité et les droits des autres résidents au sein de l'immeuble.

#### Participation locale :

Participer à une assemblée générale, voter au conseil syndical, ou signaler un problème via l'application de gestion sous 48 heures te permet d'influencer les décisions et d'améliorer le cadre de vie.

#### Respect des symboles :

Connaître les principes républicains, comme la laïcité et l'égalité, t'aide à rester neutre pour éviter les discriminations quand tu exerces ta mission de gardien.

#### Astuce participation :

Prépare 3 points clairs avant une assemblée, expose les faits et propose une solution, cela rend ton intervention utile et ta demande plus facilement acceptée.

### 3. La citoyenneté au quotidien :

#### Rôle du gardien :

Ton rôle combine sécurité, médiation et information, tu signales incidents, régules accès et transmets les demandes au syndic pour assurer le bon fonctionnement de 30 à 100 logements selon l'immeuble.

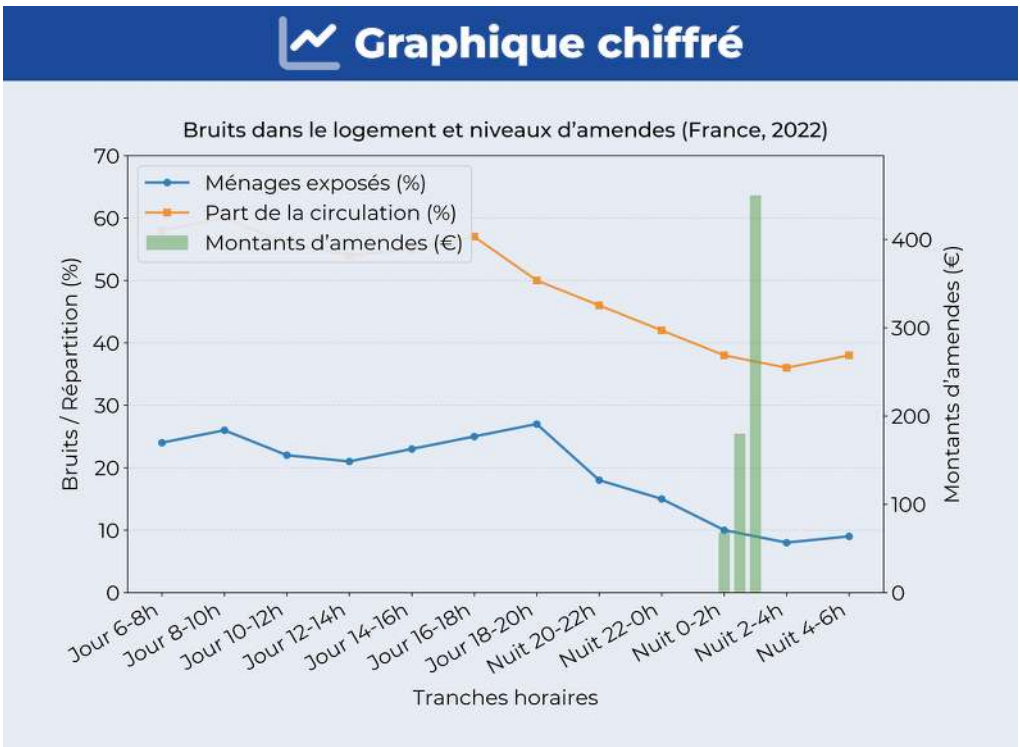
Une fois, j'ai calmé un conflit entre voisins en proposant une permanence hebdomadaire, la solution a pris 3 semaines mais tout s'est arrangé.

**Actions concrètes :**

Organise une réunion trimestrielle, signale 100% des incidents graves par écrit, affiche les règles visibles près de la boîte aux lettres pour réduire les malentendus entre voisins.

**Mini cas concret :**

Contexte: immeuble 30 logements avec plaintes pour bruit. Étapes: enquête, avertissement écrit, médiation, affiche de règles. Résultat: diminution de 70% des plaintes en 2 mois. Livrable: rapport de 2 pages et 3 courriers envoyés.



Tâche	Fréquence	Objectif
Vérification des accès	Quotidien	Sécuriser l'entrée et signaler anomalies
Ronde des parties communes	Hebdomadaire	Prévenir dégradations et nuisances
Gestion des plaintes	Sous 48 heures	Traiter et classer chaque dossier
Affichage règlement	Trimestriel	Rappeler les règles et réduire les conflits

## Ce qu'il faut retenir

Dans l'immeuble, les règles viennent du **règlement intérieur et loi** plus le bail. Elles fixent tes droits et tes limites pour la sécurité et la tranquillité.

- Distingue règles obligatoires (entretien, sécurité) et règles internes (horaires de bricolage, tri).
- En cas d'écart, applique **sanctions et médiation** : rappel écrit, mise en demeure du syndic, puis résolution amiable si possible.
- Exerce tes **libertés avec limites** et participe : assemblée générale, conseil syndical, **signalement sous 48 heures**.

Au quotidien, ton rôle de gardien combine sécurité, information et gestion des conflits : contrôle des accès, rondes, traitement des plaintes et affichage régulier des règles. Des actions structurées et des écrits clairs réduisent vite les nuisances.

# Mathématiques-Sciences physiques et chimiques

## Présentation de la matière :

Dans le CAP GI (Gardien d'Immeubles), Mathématiques-Sciences physiques et chimiques conduit à une épreuve notée **sur 20 points**, avec un **coefficient de 2**. Selon ton statut, tu passes soit en **CCF pendant l'année**, soit en examen final écrit.

En examen final, tu as **1 h 30** au total, avec **45 minutes en maths** et **45 minutes en physique-chimie**. En CCF, tu es évalué via 2 situations, une en maths et une en physique-chimie, organisées quand tu es prêt.

Je me souviens d'un camarade qui a pris 4 points juste en arrêtant d'oublier les unités, ça m'a marqué. Tu retrouves souvent:

- Surfaces et volumes
- Proportions et pourcentages
- Unités et conversions

## Conseil :

Travaille court mais régulier: 3 séances de 20 minutes par semaine suffisent si tu fais toujours 1 exercice complet, puis tu corriges proprement. Ton objectif, c'est une méthode stable, données, formule, calcul, phrase de conclusion.

Piège classique: Mélanger les unités, confondre ml et l, ou oublier de convertir avant de calculer. Fais-toi une feuille mémo avec 10 conversions et 8 formules utiles, et entraîne-toi sur des sujets liés au bâtiment, eau chaude, énergie, dosages de produits, sécurité électrique, tu vas gagner du temps le jour J.

## Table des matières

<b>Chapitre 1 :</b> Calculs et pourcentages .....	<a href="#">Aller</a>
1. Pourcentages de base .....	<a href="#">Aller</a>
2. Appliquer les pourcentages au métier .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2 :</b> Grandeurs et mesures .....	<a href="#">Aller</a>
1. Notions de base et unités .....	<a href="#">Aller</a>
2. Mesures sur le terrain .....	<a href="#">Aller</a>
3. Incertitudes et conversions avancées .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3 :</b> Tableaux et graphiques .....	<a href="#">Aller</a>
1. Lire et organiser un tableau .....	<a href="#">Aller</a>
2. Graphiques courants et comment les utiliser .....	<a href="#">Aller</a>
3. Étude chiffrée et cas concret pour le métier .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 4 :</b> Phénomènes simples .....	<a href="#">Aller</a>

1. Mouvement et forces simples ..... [Aller](#)
2. Phénomènes thermiques ..... [Aller](#)
3. Fluides, débit et fuites ..... [Aller](#)

# Chapitre 1 : Calculs et pourcentages

## 1. Pourcentages de base :

### Notions essentielles :

Le pourcentage exprime une proportion sur 100, il permet de comparer des parties et des totaux facilement. Tu l'utiliseras souvent pour factures, remises, augmentations et répartitions dans l'immeuble.

### Calculer un pourcentage :

La formule est simple,  $\text{Pourcentage} = \text{Part} \div \text{Total} \times 100$ . Calcule d'abord la fraction, puis multiplie par 100. Garde toujours les mêmes unités, euros par exemple.

### Exemple de calcul de remise :

Un local a un coût de 120 € de nettoyage par mois. Une remise de 15% s'applique. Calcul:  $120 \times 15 \div 100 = 18$  €, nouveau coût 138 € par mois.

Pourcentage	Multiplicateur	Fraction
10%	0,10	1/10
20%	0,20	1/5
15%	0,15	3/20
5%	0,05	1/20

### Astuce pratique :

Garde un modèle Excel qui calcule automatiquement pourcentages et arrondit au centime, gagne 5 à 10 minutes par facture et évite erreurs lors des régularisations.

## 2. Appliquer les pourcentages au métier :

### Calculs de charges et répartitions :

Tu devras répartir des charges entre copropriétaires, souvent selon tantièmes ou à la part. Comprends le total, applique le pourcentage et arrondis au centime près pour les quittances.

### Mini cas concret :

Contexte: facture d'eau collective 360 € pour 12 appartements. Étapes: calculer part individuelle  $360 \div 12 = 30$  € et estimer la part pour locaux communs.

Calcul local commun:  $360 \times 15 \div 100 = 54$  €. Résultat: chaque appartement paie 30 €, livrable attendu un tableau chiffré de répartition et une quittance.

### Exemple de répartition détaillée :

Total charges 1 200 €, chauffage représente 40%, soit 480 €. Répartition égale entre 12 appartements donne  $480 \div 12 = 40$  € par appartement.

### Interprétation métier :

Pour un gardien, ces calculs servent à préparer les quittances, répondre aux copropriétaires et vérifier les factures. Un calcul clair évite 1 à 2 réclamations par an en moyenne.

Action	Pourquoi	Fréquence
Vérifier total facture	Éviter erreurs de base	À chaque facture
Calculer part individuelle	Répartition équitable	Mensuel ou annuel
Appliquer pourcentages	Respect des tantièmes	Lors des régularisations
Arrondir au centime	Facilite les paiements	Systematiquement
Préparer quittance	Preuve comptable	À chaque paiement

### Livrable du mini cas :

Un tableau Excel listant 12 appartements, montant individuel 30 €, montant parties communes 54 €, total 360 €, et une quittance récapitulative signée par le gestionnaire.

### Astuce stage :

Note toujours la méthode de calcul sur la quittance, cela évite une conversation de 10 minutes avec un copropriétaire inquiet, et parfois une visite inutile.

## Ce qu'il faut retenir

Un pourcentage mesure une part sur 100. Tu l'utilises pour remises, augmentations et répartitions de charges. Retient la **formule de pourcentage** :  $\text{Part} \div \text{Total} \times 100$ , en gardant les mêmes unités et en **arrondissant au centime**.

- Pour une remise ou une charge : multiplie le total par le % (ex. 15% = 0,15) puis divise par 100.
- En copropriété, applique les % (tantièmes) pour une **répartition des charges** claire et vérifie toujours le total facture.
- Gagne du temps avec un **modèle Excel automatique** pour éviter les erreurs en régularisation.

Dans le métier, ces calculs servent à préparer tableaux de répartition et quittances, et à répondre aux copropriétaires. Une méthode notée et des chiffres cohérents réduisent les réclamations et les discussions inutiles.



## Chapitre 2 : Grandeurs et mesures

### 1. Notions de base et unités :

#### Grandeurs et unités :

Tu vois une grandeur comme longueur, masse, temps, surface ou volume, c'est ce qu'on mesure. L'unité dit comment on exprime cette mesure, par exemple mètre, kilogramme, seconde, mètre carré et mètre cube.

#### Conversions pratiques :

Convertir des unités est fréquent sur le terrain, par exemple transformer centimètres en mètres pour un devis. Savoir diviser ou multiplier par 100 ou 1000 est indispensable et rapide.

#### Exemple de conversion :

Tu mesures 250 cm pour un mur, divise par 100 pour obtenir 2,5 m. Cette valeur sert pour calculer la surface peinte ou la longueur de plinthe nécessaire.

#### Instruments et précision :

Choisis ton outil selon la précision requise. Un mètre ruban donne  $\pm 1$  mm sur 2 m, un télémètre laser peut atteindre  $\pm 2$  mm mais coûte plus cher, utile pour grandes surfaces.

### 2. Mesures sur le terrain :

#### Mesurer une pièce pour un devis :

Commence par mesurer longueur et largeur en mètres, note deux décimales si besoin. Multiplie pour obtenir la surface en mètre carré, informe ton devis et calcule matériaux nécessaires.

#### Exemple d'application terrain :

Couloir de 12 m par 2,5 m, surface 30 m<sup>2</sup>. Si un pot de peinture couvre 10 m<sup>2</sup>, tu prévoiras 3 pots pour deux couches, donc 3 pots requis.

#### Volumes et surfaces utiles :

Calculer volume est nécessaire pour eau ou stockage, utilise formule simple: volume = longueur  $\times$  largeur  $\times$  hauteur. Exprime le résultat en mètre cube pour comparer capacités ou contenances.

#### Astuce prise de mesures :

Mesure toujours deux fois et note les valeurs sur ton téléphone. Tu évites erreurs et tu gagnes souvent 10 à 20 minutes en évitant les retours inutiles sur chantier.

### 3. Incertitudes et conversions avancées :

#### Tracer et arrondir :

Arrondir est utile pour simplifier un devis, mais indique la précision. Arrondis au centimètre pour les petites longueurs, au dixième de mètre pour les surfaces globales, selon le besoin.

### Conversions utiles pour le métier :

Connaître conversions rapides te fait gagner du temps. Quelques références: 100 cm = 1 m, 1000 mm = 1 m, 1 m<sup>2</sup> = 10 000 cm<sup>2</sup>, 1 m<sup>3</sup> = 1000 litres, utile pour eau et peinture.

Conversion	Formule	Utilité
Centimètre à mètre	Diviser par 100	Mesures courtes
Millimètre à mètre	Diviser par 1000	Petites tolérances
Mètre carré à centimètre carré	Multiplier par 10 000	Surface
Mètre cube à litres	Multiplier par 1000	Volume liquide

Garde ce tableau en tête, imprime-le ou sauvegarde une photo. Sur ton chantier, tu gagneras 1 à 2 minutes par conversion, évitant erreurs et calculs à la main.

### Mini cas concret :

Contexte: Tu dois estimer peinture pour un hall d'immeuble de 50 m<sup>2</sup> au sol, murs de hauteur 3 m, deux couches requises. Client demande devis rapide et prix approximatif.

Étapes: mesurer périmètre 25 m, hauteur 3 m, surface murale = périmètre × hauteur = 75 m<sup>2</sup>. Prévoir 2 couches donc surface utile 150 m<sup>2</sup>, puis calculer pots.

Résultat: avec rendement 10 m<sup>2</sup> par litre, il te faut 15 litres, soit 5 pots de 3 litres. Livrable attendu: fiche de devis chiffrée indiquant quantité et prix estimé.

### Astuce de stage :

Prends toujours une marge de 10% pour pertes et retouches. Ça évite d'acheter 2 fois et montre ton professionnalisme face au syndic ou au propriétaire.



## Représentation visuelle



Mesurer le périmètre est essentiel pour déterminer la quantité de peinture nécessaire.

Action	Pourquoi	À faire
Mesurer deux fois	Éviter erreur	Noter les deux valeurs
Noter l'unité	Clarté du devis	Mettre m, m2 ou m3
Calculer marge	Précaution chantier	Ajouter 10% par sécurité
Vérifier l'outil	Fiabilité des mesures	Contrôler étalonnage



### Ce qu'il faut retenir

Une **grandeur et unité** décrit ce que tu mesures (longueur, masse, temps, surface, volume) et comment tu l'exprimes (m, kg, s, m2, m3). Maîtriser les **conversions rapides terrain** ( $\div 100$ ,  $\div 1000$ ,  $\times 10\,000$ ,  $\times 1000$ ) évite les erreurs sur un devis.

- Calcule la **surface en mètre carré** : longueur  $\times$  largeur, puis déduis les quantités (rendement peinture, plinthes, etc.).
- Pour un volume : longueur  $\times$  largeur  $\times$  hauteur, résultat en m3 (ou litres via  $\times 1000$ ).
- Mesure deux fois, note l'unité et choisis l'outil selon la précision (ruban vs laser).

Arrondis selon le besoin et indique la précision. Ajoute une **marge de 10%** pour pertes et retouches : tu gagnes du temps et ton estimation reste fiable.



## Chapitre 3 : Tableaux et graphiques

### 1. Lire et organiser un tableau :

#### Objectif :

L'objectif est d'identifier clairement les colonnes, les unités et les totaux, afin d'utiliser les données pour le suivi des charges, des pannes ou des consommations dans ton immeuble.

#### Structure simple :

Un bon tableau contient une ligne d'entête, des lignes de données, un total éventuel et l'unité pour chaque colonne, cela évite les erreurs lors de la transmission au syndic.

#### Bonnes pratiques :

Trie les données par date ou par priorité, indique la source et la date de mise à jour, sauvegarde une copie numérique et une copie papier pour au moins 6 mois.

#### Exemple d'organisation d'un tableau :

Tableau de 6 mois pour suivre les pannes d'ascenseur, avec colonnes Mois, Nombre de pannes et Durée totale d'intervention en heures.

Mois	Nombre de pannes	Durée totale (h)
Janvier	2	3,0
Février	1	1,5
Mars	3	4,0
Avril	0	0,0
Mai	4	5,5
Juin	2	2,5
Total	12	16,5

### 2. Graphiques courants et comment les utiliser :

#### Quand choisir un graphique ?

Le graphique sert à visualiser une tendance ou une répartition rapidement, choisis un histogramme pour des comparaisons, un camembert pour des parts et une courbe pour l'évolution dans le temps.

#### Lecture rapide :

Repère l'axe des abscisses et des ordonnées, lis les unités, repère les maxima et minima et note les points atypiques pour préparer une action ou un devis précis.

### Astuce de présentation :

Reste sobre, limite-toi à 3 couleurs, ajoute une légende claire et sauvegarde le graphique en PNG 800 par 600 pour l'envoyer facilement par mail au syndic.

### Exemple de calcul de pourcentage :

En six mois, total pannes 12. Pour mai 4 pannes, calcul: 4 divisé par 12 égale 0,333 multiplié par 100 donne 33,3 pour cent, donc un tiers des pannes.

## 3. Étude chiffrée et cas concret pour le métier :

### Contexte :

Dans un immeuble de 40 logements, l'ascenseur a connu 12 pannes sur 6 mois, engendrant 16,5 heures d'intervention, coût moyen par intervention estimé à 120 euros, données utiles pour prioriser la maintenance.

### Étapes :

Collecter les interventions, remplir le tableau mensuel, tracer un histogramme des pannes, calculer la moyenne par mois et la part relative de chaque mois pour proposer un plan d'action précis.

### Résultat et livrable :

Livrable attendu: un fichier Excel de 6 lignes avec tableau et calculs, un graphique PNG 800x600 et une fiche d'une page avec coûts, gains attendus et préconisations chiffrées.

### Astuce pratique :

Petite anecdote: une fois j'ai repéré une panne non signalée grâce au tableau, ce suivi m'a permis d'anticiper l'intervention et d'éviter une plainte du syndic.

Tâche	Pourquoi	Fréquence	Livrable
Saisir les pannes	Suivi et traçabilité	Après chaque intervention	Ligne dans le tableau
Vérifier les unités	Éviter les erreurs de calcul	Hebdomadaire	Fichier vérifié
Mettre à jour les graphiques	Communication claire	Mensuelle	PNG et Excel
Sauvegarder les données	Sécurité et preuve	Tous les 6 mois	Archive ZIP



**Ce qu'il faut retenir**

Tu utilises tableaux et graphiques pour suivre pannes, charges ou consommations et transmettre des données fiables.

- Assure des **colonnes et unités claires** : entête, lignes de données, total si besoin, source et date de mise à jour.
- Fais un **tri par date** ou priorité et garde une copie numérique et papier au moins 6 mois.
- **Choisir le bon graphique** : histogramme pour comparer, camembert pour des parts, courbe pour l'évolution; lis axes, unités, pics et anomalies.

Cas concret : 12 pannes en 6 mois (16,5 h), à 120 € l'intervention, pour prioriser la maintenance. Prépare des **livrables prêts pour le syndic** : Excel, PNG 800x600 et une fiche d'une page avec coûts et actions.

## Chapitre 4 : Phénomènes simples

### 1. Mouvement et forces simples :

#### Objectif et public :

Comprendre les notions de force, masse et frottement pour repérer les problèmes courants dans un immeuble, comme une porte qui coince ou un chariot difficile à déplacer.

#### Notions essentielles :

La force est en newton, la masse en kilogramme et le poids vaut masse multipliée par l'accélération de la pesanteur, environ  $9,81 \text{ m/s}^2$ . Le frottement oppose le mouvement.

#### Exemple d'observation :

Si tu dois pousser un chariot de 10 kg, le poids est 98 N environ. Avec un coefficient de frottement de 0,2, la force de frottement est 19,6 N, il faut donc exercer plus de force pour le déplacer.

#### Exemple d'application :

En stage, j'ai mesuré la force nécessaire pour ouvrir une porte lourde, j'ai noté 30 N, puis lubrifié la serrure, la force est descendue à 12 N, solution rapide et efficace.

### 2. Phénomènes thermiques :

#### Mesure et unité :

La température se mesure en degrés Celsius. Un thermomètre numérique suffit pour des relevés sur le terrain, précis à  $0,1 \text{ }^\circ\text{C}$  selon l'appareil. Les variations indiquent des pertes thermiques.

#### Manipulation simple :

Place un thermomètre sur un radiateur et un autre à 1 m du sol, note la température toutes les 5 minutes pendant 30 minutes pour évaluer la montée en température ou le refroidissement.

#### Interprétation pour le métier :

Une baisse rapide de plusieurs degrés après ouverture d'une fenêtre indique une mauvaise isolation. Cela t'aide à prioriser les interventions et à conseiller des mesures simples aux locataires.

#### Exemple d'expérimentation :

Mesure pratique, chronométrage et relevé durant 30 minutes te permettent d'identifier un radiateur inefficace ou une pièce mal isolée sur le pallier.

Temps (min)	Température radiateur ( $^\circ\text{C}$ )	Température pièce ( $^\circ\text{C}$ )
-------------	--	--



0	22,0	20,5
5	21,5	20,1
10	19,0	19,0
20	18,0	18,3
30	17,0	17,2

### 3. Fluides, débit et fuites :

#### Formule utile :

Le débit se calcule par volume sur temps. Pour un robinet qui goutte, multiplie le volume d'une goutte par le nombre de gouttes par seconde et convertis en litres par jour.

#### Exemple de calcul :

Si une goutte vaut 0,05 mL et tombe toutes les 2 secondes, alors 43 200 gouttes par jour donnent 2,16 L par jour. Sur un an, cela représente environ 789 L perdus.

#### Exemple de fuite :

Un seul robinet qui goutte peut perdre près de 0,79 m<sup>3</sup> d'eau par an, ce qui justifie rapidement une intervention pour limiter le gaspillage et les factures.

Fréquence de goutte	Volume par jour (l)	Volume par an (m <sup>3</sup> )
1 goutte / 1 s	4,32	1,58
1 goutte / 2 s	2,16	0,79
1 goutte / 5 s	0,86	0,31
1 goutte / 10 s	0,43	0,16

#### Cas pratique métier :

Contexte : un locataire signale une fuite lente sur un lavabo. Étapes : mesurer fréquence des gouttes, estimer volume journalier, vérifier joints et remplacer rondelle si nécessaire, puis contrôler l'économie réalisée.

#### Résultat et livrable :

Résultat : fuite estimée à 2,16 L/jour, soit 789 L/an. Livrable attendu : rapport d'intervention avec mesures chiffrées, photo avant/après et recommandation de pièce à changer.

#### Astuce sur le terrain :

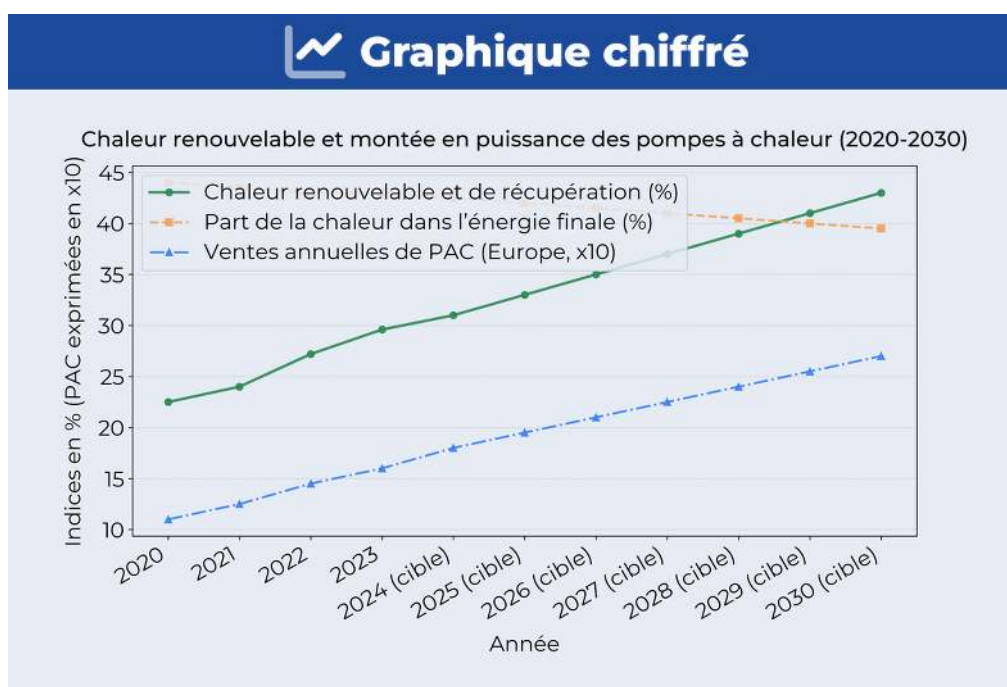
Quand tu détectes une fuite, prends toujours une photo et note la fréquence des gouttes sur 60 secondes pour un relevé rapide et fiable avant d'intervenir.

### Checklist opérationnelle :

Étape	Action
Vérifier	Contrôler visuellement et écouter la zone suspecte
Mesurer	Prendre température, fréquence de gouttes ou force de déplacement
Documenter	Faire photo, noter chiffres, heure et conditions
Intervenir	Remplacer joint, lubrifier ou planifier dépannage pro

### Mini cas concret :

Contexte : immeuble de 12 logements, plainte pour radiateur froid dans un couloir. Étapes : relevés temps/température, contrôle vanne, purge. Résultat : radiateur purgé, température remontée de 3 °C. Livrable : fiche intervention et économies estimées.



### i Ce qu'il faut retenir

Tu relies des phénomènes simples à des problèmes d'immeuble : portes, chariots, radiateurs, fuites. Tu mesures, tu calcules, puis tu proposes une action rapide.

- En mécanique : **force, masse, frottement** ( $\text{poids} = \text{masse} \times 9,81$ ) pour expliquer un blocage et l'effet d'une lubrification.
- En thermique : **relevés de température** (radiateur vs pièce) toutes les 5 min pour repérer pertes ou radiateur inefficace.

- En fluides : **débit = volume/temps** pour chiffrer une fuite (gouttes) et justifier l'intervention.
- Méthode terrain : **mesurer et documenter** (photos, chiffres, conditions) avant/après.

À chaque signalement, suis une routine : vérifier, mesurer, documenter, intervenir.  
Des données simples (N, °C, L/jour) te permettent de prioriser, d'économiser énergie et eau, et de rédiger un rapport clair.

# Prévention-santé-environnement

## Présentation de la matière :

En Prévention-santé-environnement, tu apprends à repérer un danger et à choisir la bonne prévention. En **CAP GI** (Gardien d'immeubles), ça vise les risques de la résidence, chutes, produits, déchets, incendie.

Cette matière conduit à l'épreuve de **PSE au CAP**, avec un **coefficient 1**. En examen ponctuel, tu fais un écrit de **1 heure**. En **en CCF**, 2 situations, une validation **certification SST** et un écrit de **50 minutes** en dernière année. Un ami a gagné des points en restant calme.

## Conseil :

Fais 2 révisions de 25 minutes par semaine. Apprends la **démarche d'analyse** et les numéros 15, 18, 112.

Le jour J, réponds simple et propre, puis relis 5 minutes. Garde ce mini plan en tête:

- Distingue danger et risque
- Propose 2 mesures de prévention
- Explique la conduite à tenir

Évite 3 pièges, confondre danger et risque, oublier la justification, et zapper la prévention, tu perds vite 2 points.

## Table des matières

<b>Chapitre 1 : Risques professionnels</b> .....	<a href="#">Aller</a>
1. Identifier les risques .....	<a href="#">Aller</a>
2. Prévenir et agir .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2 : Prévention et sécurité</b> .....	<a href="#">Aller</a>
1. Organiser la sécurité quotidienne .....	<a href="#">Aller</a>
2. Prévenir les risques d'incendie et gérer l'évacuation .....	<a href="#">Aller</a>
3. Sécurité des biens et des personnes .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3 : Conduite à tenir</b> .....	<a href="#">Aller</a>
1. Agir face à une urgence .....	<a href="#">Aller</a>
2. Gérer les conflits et les comportements difficiles .....	<a href="#">Aller</a>
3. Rédiger et transmettre les rapports .....	<a href="#">Aller</a>

# Chapitre 1 : Risques professionnels

## 1. Identifier les risques :

### Dangers courants :

Tu dois connaître les risques les plus fréquents en immeuble, comme les chutes, les brûlures, les électrocutions et les risques biologiques liés aux mauvaises conditions d'hygiène.

### Qui est concerné ?

Le gardien bien sûr, les locataires, les intervenants techniques et parfois les visiteurs, chacun peut être exposé selon la tâche et l'heure de l'intervention.

### Comment repérer un danger ?

Observe les anomalies, écoute les plaintes, vérifie les installations et note tout ce qui semble dangereux pour agir rapidement immédiatement.

### Exemple d'identification :

En repérant un câble dénudé dans la chaufferie, j'ai coupé le courant, isolé la zone et prévenu l'électricien, évitant ainsi un risque d'électrocution pour 3 employés.

## 2. Prévenir et agir :

### Principes de prévention :

Priorise l'élimination du danger, puis protège par des moyens collectifs, enfin fournis des EPI adaptés et forme les personnes concernées pour réduire les accidents.

### Obligations et responsabilités :

L'employeur doit assurer la sécurité et le salarié doit respecter les consignes, renseigne-toi régulièrement sur le document unique et les registres obligatoires.

### Gestes et équipements :

Apprends les gestes d'urgence comme l'arrêt du compteur gaz, l'extinction avec un extincteur adapté et garde une trousse de secours accessible et complète.

### Astuce pratique :

Lors du stage, marque photo et note la date de tout défaut, cela facilite les suivis et prouve que tu as signalé le problème au gestionnaire.

### Exemple d'intervention :

Contexte: fuite d'eau dans le local technique desservant 12 appartements, j'ai coupé l'arrivée, posé une bâche, appelé le plombier, dégâts limités à 0,5 m2 en 30 minutes, livrable: rapport d'une page.

Je me souviens qu'une fois j'ai raté une vérification et ça m'a servi de leçon pour toujours noter la date et l'heure.

Risque	Danger	Réflexe immédiat	Qui fait	Indicateur
Chute	Blessures, fracture	Sécuriser zone, alerter secours si nécessaire	Gardien puis secours	Temps d'intervention inférieur à 5 minutes
Incendie	Brûlures, fumées toxiques	Alerter, évacuer, utiliser extincteur portable	Gardien et habitants	Nombre d'extincteurs opérationnels
Électrique	Électrocution, incendie	Couper courant, baliser, prévenir électricien	Gardien puis technicien	Nombre de pannes signalées par mois
Inondation	Dégâts matériels, court-circuit	Couper l'arrivée, protéger les prises, documenter dégâts	Gardien et plombier	Surface touchée en m2

#### Check-list opérationnelle :

- Vérifier extincteurs et éclairage de sécurité chaque mois.
- Contrôler les gaines électriques visibles toutes les semaines.
- Documenter chaque incident avec date, photo et action prise.
- Former 1 fois par an les résidents aux gestes d'évacuation.
- Tenir à jour le registre de sécurité dans le bureau du gardien.

#### Mini cas concret :

Contexte: sondage de sécurité dans un immeuble de 24 logements après signalement d'odeur de gaz. Étapes: inspection, test détecteur, fermeture vanne, appel fournisseur.

Résultat: intervention en 20 minutes, 24 logements vérifiés. Livrable: fiche d'intervention chiffrée.

### Ce qu'il faut retenir

En immeuble, tu dois savoir **identifier les risques** (chute, incendie, électrique, inondation, hygiène) pour protéger gardien, locataires et intervenants. Repère les anomalies, écoute les retours, vérifie les installations, puis agis tout de suite.

- Priorise la prévention : éliminer le danger, protections collectives, puis **EPI adaptés** et formation.
- En cas d'urgence : couper gaz ou courant, baliser, alerter, utiliser un extincteur adapté, garder une trousse de secours accessible.

- Trace tout : date, photo, action et rapport, et consulte le **document unique** et les registres.

Tes réflexes et ta traçabilité limitent les dégâts et prouvent que tu as signalé le problème. Des contrôles réguliers (extincteurs, éclairage, gaines) rendent l'immeuble plus sûr.

## Chapitre 2 : Prévention et sécurité

### 1. Organiser la sécurité quotidienne :

#### Rôle du gardien :

Tu es le pivot de la sécurité de l'immeuble, tu fais les rondes, tu vérifies les accès, tu tiens le registre de sécurité et tu signes les interventions des prestataires chaque jour.

#### Contrôles réguliers :

Programme des vérifications hebdomadaires et mensuelles pour ascenseurs, éclairages, détecteurs et issues de secours, note les anomalies et alerte le syndic si une intervention dépasse 48 heures.

#### Astuce organisation :

Prépare un tableau simple avec 7 cases par semaine, coche les contrôles effectués, ajoute une photo pour chaque anomalie, cela te protège juridiquement et facilite le suivi.

#### Exemple d'organisation de ronde :

Un gardien d'un immeuble de 24 logements fait 2 rondes quotidiennes, vérifie 6 points clés et rapporte 3 anomalies en moyenne par mois au syndic pour traitement.

### 2. Prévenir les risques d'incendie et gérer l'évacuation :

#### Prévention incendie :

Maintiens propres les locaux poubelles, interdits de stockage dans les circulations, vérifie le bon état des extincteurs et demande une maintenance tous les 12 mois au minimum.

#### Plan d'évacuation et exercices :

Affiche le plan d'évacuation à chaque palier, organise un exercice d'évacuation annuel, explique aux résidents les points de rassemblement et fais un retour écrit après chaque exercice.

#### Intervention des secours :

D'après le ministère de l'Intérieur, le délai d'intervention moyen des pompiers en zone urbaine est d'environ 8 minutes, tu dois donc gagner du temps lors de l'alerte et de l'évacuation.

Élément	Action	Priorité
Extincteur	Vérifier pression et étiquette de maintenance	Haute
Couloir	S'assurer qu'il est dégagé	Haute
Alarme	Tester mensuellement	Moyenne
Éclairage secours	Tester l'autonomie 1 fois par an	Moyenne



### Exemple d'évacuation réaliste :

Lors d'un exercice, 40 résidents ont été évacués en 5 minutes, l'exercice a révélé un couloir encombré et permis de corriger la situation en 10 jours.

## 3. Sécurité des biens et des personnes :

### Gestion des accès et des clés :

Tiens un registre des doubles et des remises, restreins l'accès aux locaux techniques, numérote les clés et limite les duplications sans autorisation écrite du syndic.

### Prévenir les intrusions et incivilités :

Maintiens un bon éclairage extérieur, répare les boîtes aux lettres vandalisées dans les 7 jours, et encourage la communication entre voisins pour signaler comportements suspects.

### Mini cas concret :

Contexte : immeuble de 30 logements avec plaintes pour intrusion nocturne. Étapes : 3 rondes par semaine pendant 2 semaines, vérification des points faibles, installation d'un éclairage supplémentaire.

Résultat : 5 anomalies identifiées, 3 interventions réalisées en 14 jours, baisse des signalements de 60 pour cent. Livrable : rapport de 3 pages et registre de suivi avec 5 actions chiffrées.

Vérification	Fréquence	Action si anomalie
Ronde générale	Quotidienne	Notifier syndic et planifier réparation
Serrures et accès	Hebdomadaire	Changer ou réparer sous 7 jours
Éclairage extérieur	Mensuelle	Remplacer ampoule ou câblage
Caméras et badges	Trimestrielle	Test et signaler défaillance

### Erreurs fréquentes :

Ne pas archiver les preuves, oublier de faire des photos, ne pas alerter le syndic suffisamment vite et confondre prévention et réparation immédiate sont des erreurs classiques à éviter sur le terrain.

### Exemple d'audit rapide :

En 30 minutes, tu peux contrôler 6 points clés, noter 3 anomalies prioritaires et envoyer un mail avec photos au syndic pour action sous 48 heures.

### Check-list opérationnelle :

- Vérifier extincteurs et alarmes chaque mois

- Réaliser 2 rondes quotidiennes et noter anomalies
- Tester éclairage secours 1 fois par an
- Mettre à jour registre des clés dès chaque changement
- Organiser 1 exercice d'évacuation par an

## Ce qu'il faut retenir

Tu es le **pivot de la sécurité** : rondes, contrôle des accès, tenue du **registre de sécurité** et traçabilité (photos, signatures). Planifie des vérifications hebdo et mensuelles, et alerte le syndic si une anomalie dépasse 48 heures.

- Renforce la **prévention incendie** : circulations dégagées, locaux poubelles propres, extincteurs suivis au moins tous les 12 mois.
- Déploie un **plan d'évacuation** : affichage à chaque palier, exercice annuel, compte rendu écrit et points de rassemblement expliqués.
- Sécurise biens et personnes : registre des clés, accès techniques restreints, éclairage extérieur, réparations rapides des points faibles.

Évite les erreurs fréquentes : pas de preuves, photos oubliées, alerte trop tardive. Une organisation simple (tableau de suivi) te fait gagner du temps, réduit les risques et te protège juridiquement.

## Chapitre 3 : Conduite à tenir

### 1. Agir face à une urgence :

#### **Premiers réflexes :**

Sécurise la zone en quelques secondes, éloigne les personnes du danger et évalue rapidement la gravité. Ta sécurité passe avant tout, n'interviens pas si tu es toi même en danger.

#### **Appeler les services :**

Compose le bon numéro selon la situation, 18 pour incendie, 15 pour urgence médicale, 17 pour police, 112 si tu n'es pas sûr. Donne l'adresse précise, le nombre de blessés et la nature du danger.

#### **Premiers gestes utiles :**

Arrête les hémorragies visibles, mets la personne en position latérale de sécurité si elle respire et surveille son état jusqu'à l'arrivée des secours. N'essaie pas de déplacer une victime blessée gravement.

#### **Astuce pratique :**

Garde un kit de premiers secours visible dans la loge, vérifie-le toutes les 6 semaines et note les consommables utilisés pour les remplacer rapidement.

### 2. Gérer les conflits et les comportements difficiles :

#### **Écoute active :**

Accueille la personne calmement, écoute sans interrompre et reformule son propos. Le simple fait d'être entendu réduit souvent la tension et permet d'identifier la demande réelle en 2 à 3 minutes.

#### **Dé-escalade :**

Parle à voix posée, garde une distance sûre et propose une solution immédiate ou un délai raisonnable. Si la situation dégénère, demande le soutien d'un collègue ou appelle la police.

#### **Documenter l'incident :**

Note l'heure, le lieu, les propos exacts si possible, le nom des témoins et les mesures prises. Ce compte rendu évite les malentendus et sert de preuve en cas de plainte.

#### **Exemple d'altercation :**

Un locataire se plaint pour bruit à 21h10, deux témoins confirment, tu proposes une médiation le lendemain, l'incident est consigné dans le registre avec signature des témoins.

### 3. Rédiger et transmettre les rapports :

### Registre et fiche d'incident :

Utilise le registre de sécurité pour tout incident notable et remplis une fiche d'incident détaillée le jour même. Transmets une copie au gestionnaire ou au syndic sous 24 heures maximum.

### Contenu essentiel :

Indique la date, l'heure exacte, le lieu, la description factuelle, les mesures prises et le nom des témoins. Joins photos datées si possible pour compléter ton rapport.

### Communication avec la hiérarchie :

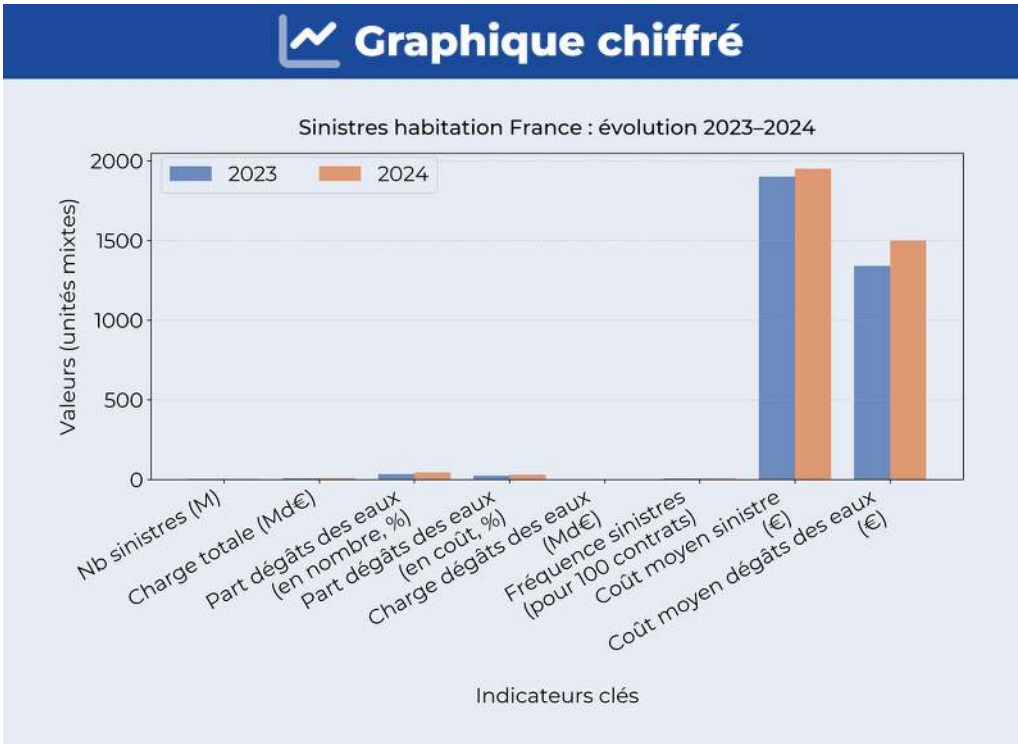
Envoie un courriel synthétique avec la fiche en pièce jointe, copie la société de gestion si nécessaire et propose un rendez-vous pour suivre le dossier sous 48 heures.



*Remplir une fiche d'intervention précise facilite le suivi des travaux effectués.*

### Exemple de mini cas concret :

Contexte : fuite d'eau détectée dans la cave à 08h15, 4 appartements touchés partiellement. Étapes : couper arrivée générale, prévenir syndic, appeler plombier, protéger les biens des locataires. Résultat : fuite stoppée à 08h25, intervention du plombier sous 2 heures, réparation finale sous 48 heures, devis 1 200 euros. Livrable attendu : fiche d'incident datée, 3 photos, devis chiffré et envoi au syndic sous 24 heures.



Action	Quand	Qui	Livrable
Sécuriser la zone	Immédiat	Gardien	Compte rendu bref
Appeler les secours	Si urgence vitale	Gardien ou témoin	Numéro d'appel et heure
Remplir fiche d'incident	Sous 24 heures	Gardien	Fiche signée et photos
Informers le syndic	Sous 24 heures	Gardien	Courriel et pièces jointes

**Erreurs fréquentes et conseils :**

Évite d'embellir les faits, note l'heure précise et reste factuel. Ne laisse pas traîner la transmission des informations, 24 heures est un bon objectif pour tout incident non urgent.

**Compétences à développer :**

Travaille ta communication verbale, l'écriture de rapports clairs et la gestion du stress. En stage, vise à rédiger au moins 2 fiches d'incident par mois pour gagner en rapidité et précision.

**Exemple d'organisation utile :**

Dans ma première saison de stage, j'ai réduit de 50% le temps de transmission en préparant un modèle de fiche qui reprend les 8 informations essentielles, cela a plu au syndic.

## Ce qu'il faut retenir

En urgence, ta priorité est de **sécuriser la zone**, puis d'évaluer vite et d'agir sans te mettre en danger. Pour les tensions, tu gardes ton calme, tu désamorces et tu traces tout. Enfin, tu rédiges et transmets des rapports clairs dans les délais.

- Urgence : **appeler les secours** (18, 15, 17, 112) avec adresse, danger, nombre de blessés, puis gestes simples sans déplacer une victime grave.
- Conflit : **écoute active**, voix posée, distance sûre, solution ou délai, renfort si ça dégénère.
- Après : **rapport factuel** (date, heure, lieu, témoins, actions, photos) et envoi au syndic sous 24 heures.

Reste factuel, note les heures précises et n'embellis rien. Prépare un kit de secours visible et un modèle de fiche pour gagner du temps et réduire le stress.

# Techniques professionnelles

## Présentation de la matière :

En **CAP GI** (Gardien d'Immeubles), **Techniques professionnelles** te met dans des situations concrètes, entretien des parties communes, gestes pro, repérage d'anomalies, petits dépannages simples, et application des règles d'hygiène et de sécurité au quotidien.

Cette matière conduit à l'épreuve **Entretien de la résidence**, une **épreuve pratique et orale**, avec un **coefficient de 8**, dont 1 point lié au chef-d'œuvre pour les scolaires et apprentis, évaluée en **CCF en formation** ou en examen final selon ton statut. En forme ponctuelle, la durée est de **3 h 10**, et tu dois aussi justifier tes choix à l'oral. Je repense à l'un de mes amis, il a gagné des points juste en expliquant calmement sa méthode et sa sécurité.

## Conseil :

Pour progresser vite, fais 2 séances par semaine de 30 minutes, une sur les gestes (nettoyage manuel et mécanisé), une sur l'organisation, préparer le matériel, respecter l'ordre des tâches, et laisser une zone propre et contrôlée.

Le piège classique, c'est d'aller trop vite et d'oublier l'essentiel, garde une mini check-list en tête :

- Porter les EPI adaptés
- Expliquer ta méthode
- Contrôler le résultat

Entraîne-toi aussi à parler 5 minutes après chaque exercice, comme devant un jury, ce que tu as fait, pourquoi, et comment tu as sécurisé la zone, le jour J, ça te fait gagner du temps et de la confiance.

# Table des matières

<b>Chapitre 1 :</b> Nettoyage et désinfection .....	<a href="#">Aller</a>
1. Principes essentiels .....	<a href="#">Aller</a>
2. Pratique sur le terrain .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2 :</b> Collecte des déchets .....	<a href="#">Aller</a>
1. Organisation de la collecte .....	<a href="#">Aller</a>
2. Tri et bacs .....	<a href="#">Aller</a>
3. Encombrants et sécurité .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3 :</b> Entretien des abords .....	<a href="#">Aller</a>
1. Organiser les inspections régulières .....	<a href="#">Aller</a>

2. Maintenir les surfaces et la végétation ..... [Aller](#)

3. Sécurité, signalisation et cas concret ..... [Aller](#)

**Chapitre 4 :** Maintenance de base ..... [Aller](#)

1. Organiser la maintenance préventive ..... [Aller](#)

2. Gérer les interventions correctives ..... [Aller](#)

3. Outils, sécurité et bonnes pratiques ..... [Aller](#)

**Chapitre 5 :** Gestion locative simple ..... [Aller](#)

1. Préparer et signer le bail ..... [Aller](#)

2. Gérer loyers et charges ..... [Aller](#)

3. Suivi locataire et état des lieux ..... [Aller](#)



# Chapitre 1 : Nettoyage et désinfection

## 1. Principes essentiels :

### Objectif du nettoyage :

Le nettoyage vise à enlever saleté, poussières et matière organique visibles, il prépare la surface pour la désinfection et réduit la charge microbienne pour limiter les risques d'infection.

### Différence nettoyage et désinfection :

Le nettoyage supprime la saleté matérielle, la désinfection tue ou inactive les micro-organismes. Tu dois toujours nettoyer avant de désinfecter pour que le produit soit efficace sur la surface.

### Sécurité et protection :

Porte des gants et des lunettes quand tu manipules des produits, ventile la zone après application, lis les fiches techniques et range les produits verrouillés dans un local adapté.

### Exemple d'intervention :

Après une fête dans un hall, j'ai d'abord retiré canettes et déchets, aspiré 10 minutes, puis appliqué un détergent dilué et rincé avant d'utiliser une solution désinfectante pendant 5 minutes.

## 2. Pratique sur le terrain :

### Matériaux et produits :

Connais les familles de produits utiles en copropriété, détergent pour la saleté, désinfectant pour les microbes, alcool pour les petites surfaces, et eau de Javel diluée pour tâches plus sales.

Produit	Usage	Concentration et contact
Eau de Javel diluée	Surfaces non poreuses très sales	0,1% act. disponible, contact 5 minutes
Alcool à 70%	Petites surfaces, poignées, interrupteurs	Alcool 70%, contact 30 secondes à 1 minute
Détergent neutre	Nettoyage quotidien des sols et surfaces	Dose selon fabricant, rinçage si nécessaire

### Méthode pas à pas :

Adopte une routine simple et logique pour un hall ou un palier, cela te fait gagner du temps et améliore la qualité du travail au quotidien.

- Balayer ou aspirer la zone pour enlever la poussière et les débris.

- Appliquer un détergent adapté et frotter les zones grasses ou sales.
- Rincer si nécessaire, puis laisser sécher avant désinfection.
- Appliquer le désinfectant en respectant le temps de contact indiqué.

### Cas concret :

Contexte, hall de 120 m<sup>2</sup> très fréquenté, tache après travaux mineurs. Objectif, nettoyage complet et désinfection des points de contact en 45 minutes pour rendre l'espace accessible aux résidents.

- Étape 1, ramassage des déchets et balayage, durée 10 minutes.
- Étape 2, lavage des sols avec 5 litres de solution détergente, durée 20 minutes.
- Étape 3, désinfection des poignées, boîtes aux lettres et ascenseur avec alcool 70% et eau de Javel diluée, contact 5 minutes, durée 15 minutes.

Résultat, réduction visible des salissures et surfaces désinfectées. Livrable attendu, fiche d'intervention signée contenant date, durée totale 45 minutes, produit utilisé et volume consommé, par exemple 500 mL d'eau de Javel diluée.

### Astuce organisation :

Prépare ton chariot avec produits et matériel la veille, cela te fait gagner 5 à 10 minutes par intervention et évite les allers-retours inutiles.

### Check-list opérationnelle :

Tâche	Pourquoi
Vérifier l'équipement	Sécurité et efficacité de l'intervention
Balayer ou aspirer	Retirer les poussières pour un nettoyage efficace
Nettoyer avec détergent	Enlever saletés et matières organiques
Désinfecter les points de contact	Réduire les risques de contamination
Remplir la fiche d'intervention	Traçabilité et preuve de l'intervention

### Exemple d'enregistrement :

Fiche remplie en 2 minutes, indique la date, l'heure de début et de fin, produit et volume utilisé, et la signature. C'est souvent ce que le syndic te demandera.

### Exemple d'erreur fréquente :

Utiliser l'eau de Javel sur des surfaces non rincées après application d'un acide ou d'un détergent incompatible, cela réduit l'efficacité et peut créer des vapeurs irritantes.

 **Ce qu'il faut retenir**

Le nettoyage enlève saletés et matières organiques, et prépare la surface. La désinfection tue ou inactive les microbes : **nettoyer avant désinfecter** pour garantir l'efficacité.

- Protège-toi : **gants et lunettes**, aère après usage, lis les fiches et stocke les produits en lieu verrouillé.
- Suis une routine : dépoussiérer, détergent, rincer et sécher si besoin, puis désinfecter en respectant le **temps de contact**.
- Choisis le bon produit (alcool 70% pour points de contact, Javel diluée sur non poreux très sale) et évite les mélanges incompatibles (Javel + acide).

Gagne du temps en préparant ton chariot à l'avance et assure la traçabilité avec une **fiche d'intervention** (date, durée, produits, volumes, signature). Tu réduis ainsi les risques et rends les espaces rapidement utilisables.

## Chapitre 2 : Collecte des déchets

### 1. Organisation de la collecte :

#### Plan simple :

Organise d'abord les points de dépôt, les horaires de passage et la place des bacs. L'idée est de limiter les nuisances et les débordements en planifiant des créneaux clairs pour les usagers et les prestataires.

#### Rôle du gardien :

Ton rôle consiste à coordonner la collecte, surveiller les points de dépôt et informer les résidents. Tu dois aussi remonter les anomalies au syndic et noter les incidents pour garder une traçabilité utile.

#### Calendrier et fréquence :

Établis un calendrier mensuel avec les jours de collecte, tri et enlèvement des encombrants. Pour un petit immeuble, une fréquence hebdomadaire suffit souvent, pour une copropriété plus grande prévois 2 à 3 passages par semaine.

#### Exemple d'organisation :

Pour 40 appartements, fixe la sortie des sacs entre 19h et 7h, nettoyage du local poubelle le mardi matin et contrôle visuel chaque jour ouvrable.

### 2. Tri et bacs :

#### Codes couleurs et volumes :

Connais les codes couleurs locaux et choisis des volumes adaptés. Par exemple, un bac de 660 litres pour les ordures résiduelles et un bac de 770 litres pour les recyclables conviennent souvent à 50 à 80 logements.

#### Entretien et propreté du local :

Planifie un nettoyage hebdomadaire du local poubelle et une désinfection mensuelle si besoin. Surveille les mauvaises odeurs et agis dès qu'il y a des fuites ou débordements pour éviter nuisances et insectes.

#### Information aux résidents :

Affiche des consignes claires sur le tri et les horaires. Une affiche simple avec 3 rubriques suffit pour réduire les erreurs les plus fréquentes, comme les sacs non triés ou les cartons encombrants laissés à côté des bacs.

#### Astuce terrain :

Installe un petit panneau illustré près des bacs, cela réduit les dépôts sauvages d'environ 30 à 50 pour cent selon mon expérience en stage.

Élément	Couleur	Volume type	Fréquence
---------	---------	-------------	-----------

Ordures ménagères	Gris	660 L	1 à 3 fois par semaine
Recyclables	Jaune	770 L	1 à 2 fois par semaine
Verre	Vert	1200 L ou colonne	Selon collecte locale
Déchets dangereux	Blanc	Sac ou caisse dédiés	Collecte ponctuelle

### 3. Encombrants et sécurité :

#### Gestion des encombrants :

Organise des collectes mensuelles ou des rendez-vous avec la déchetterie. Pour éviter 70 à 90 pour cent des dépôts sauvages, communique les dates et exige une prise de rendez-vous pour gros volumes.

#### Sécurité et prévention :

Prends des mesures pour prévenir risques physiques et sanitaires, comme gants, chaussures de sécurité et affichages. Inscris les incidents dans un registre et forme-toi aux bons gestes pour limiter les accidents.

#### Mini cas concret :

Contexte : immeuble de 60 appartements avec débordements fréquents, 1 local poubelle centralisé mal dimensionné.

#### Étapes :

- Évaluation des volumes hebdomadaires et fréquentation du local.
- Remplacement de 2 bacs 660 L par 3 bacs 1100 L et mise en place d'un panneau d'information.
- Programmation d'un passage supplémentaire du prestataire pendant 3 mois de test.

#### Résultat et livrable attendu :

Après 3 mois, débordements réduits de 80 pour cent, tonnage mensuel enregistré de 1 200 kg pour les ordures résiduelles et 600 kg pour le recyclage. Livrable : rapport de 2 pages avec photos, tableau des tonnages et plan de rotation des bacs.

#### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Le remplacement des bacs a permis de couper les interventions d'urgence de 4 par mois à 1 par mois, libérant 6 heures de travail du gardien chaque semaine.

#### Check-list opérationnelle :

Tâche	Fréquence	Indicateur
Contrôler niveaux bacs	Chaque matin	Pas de débordement

Nettoyer local poubelle	1 fois par semaine	Absence d'odeur
Informers les résidents	1 fois par mois	Taux d'erreur réduit
Vérifier matériel de sécurité	Chaque trimestre	Conformité ok
Suivre tonnages	Mensuel	Tableau des kilos

## Ce qu'il faut retenir

Pour une collecte efficace, tu planifies les **points de dépôt**, les horaires et la capacité des bacs afin d'éviter nuisances et débordements. Comme gardien, tu coordonnes, surveilles et fais remonter les anomalies avec traçabilité.

- Fixe un **calendrier mensuel** : 1 passage/semaine en petit immeuble, 2 à 3 en grande copropriété, + gestion des encombrants sur rendez-vous.
- Choisis selon les **codes couleurs locaux** et les volumes, puis contrôle les niveaux chaque matin.
- Assure propreté et sécurité : nettoyage hebdomadaire, désinfection si besoin, EPI et **registre d'incidents**.

Informe les résidents avec des consignes simples près des bacs pour réduire les erreurs et dépôts sauvages. En cas de débordements, ajuste volumes et fréquence, puis suis les tonnages pour prouver les améliorations.

## Chapitre 3 : Entretien des abords

### 1. Organiser les inspections régulières :

#### Objectif et fréquence :

L'objectif est d'assurer la sécurité et la propreté des abords par des contrôles quotidiens visuels, des rondes hebdomadaires détaillées et un audit mensuel avec relevé des anomalies et priorités de réparation.

#### Liste de contrôle :

- Présence de déchets et encombrants
- État du trottoir, bordures et signalisation
- Éclairage fonctionnel et surfaces glissantes

#### Astuces de terrain :

Fais une photo systématique des anomalies, note l'heure et le lieu, puis envoie un rapport synthétique de 2 à 3 lignes au responsable ou au syndic pour accélérer les réparations.

#### Exemple d'inspection :

Un gardien repère un poteau dégradé et programme sa réparation sous 48 heures, il documente l'intervention et archive la photo dans le dossier du bâtiment.

### 2. Maintenir les surfaces et la végétation :

#### Entretien des plantations :

Taille, arrosage et enlèvement des déchets verts doivent suivre un planning saisonnier, taille légère au printemps, élagage utile en automne et ramassage hebdomadaire en période de chute.

#### Gestion des mauvaises herbes et salubrité :

Applique un désherbage manuel ou thermique selon le règlement, cible les fissures, joints et bordures, prévois une intervention mensuelle contre les repousses persistantes.

#### Nettoyage des voies et parkings :

Balayeuses, nettoyeurs hydrauliques ou souffleurs peuvent être utilisés, privilégie le nettoyage mécanique une fois par semaine et le lavage haute pression une fois par mois selon l'affluence.

#### Astuce matériel :

Pour économiser du temps, utilise un souffleur électrique pour les zones de feuilles en automne, il réduit le temps de balayage d'environ 40 pour cent sur une surface standard.

### 3. Sécurité, signalisation et cas concret :

### Éclairage et visibilité :

Veille à l'éclairage des chemins et places, remplace une ampoule défectueuse sous 48 heures et contrôle la propreté des lanternes pour maintenir un bon niveau visuel et prévenir les chutes.

### Signalisation et accès :

Assure-toi que la signalisation routière et les panneaux d'interdiction sont visibles, nettoie-les mensuellement et signale tout obstacle empêchant l'accès des services d'urgence.

### Mini cas concret :

Contexte: Entrée principale glissante après gel, intervention programmée sur 2 jours, résultat réduction des incidents estimée à 80 pour cent, livrable: rapport photos, facture et planning de maintenance.

- Jour 1: salage et déneigement, 4 heures d'intervention
- Jour 2: pose d'un tapis antidérapant et inspection, 2 heures
- Livrable: dossier de 5 pages avec 12 photos et devis chiffré

### Check-list opérationnelle :

Utilise cette check-list rapide avant chaque ronde pour gagner du temps et prioriser les actions sur le terrain.

Élément	Fréquence	Action	Remarque
Balayage des trottoirs	Quotidien	Ramasser et balayer	Prioriser zones d'entrée
Vider les poubelles extérieures	Hebdomadaire	Nettoyer et vérifier les sacs	Éviter odeurs et nuisibles
Désherbage des bordures	Mensuel	Enlever ou traiter les repousses	Suivre règlement communal
Contrôle éclairage	Mensuel	Remplacer ampoules défectueuses	Noter les incidents électriques
Ramassage encombrants	Ponctuel	Planifier collecte et stockage	Informers les résidents

Petite anecdote: lors de mon stage, j'ai dû dégager une entrée en 30 minutes après une chute de neige, et ça m'a appris l'importance d'avoir le matériel prêt.

 **Ce qu'il faut retenir**



Pour garder des abords sûrs et propres, planifie des contrôles visuels quotidiens, une ronde hebdomadaire et un audit mensuel. Documente chaque anomalie: photo, heure, lieu, puis **rapport synthétique rapide** au responsable pour déclencher les réparations.

- Vérifie déchets, trottoirs, bordures, surfaces glissantes, et **éclairage sous 48 heures** si une ampoule est HS.
- Entretiens végétation au fil des saisons; fais un **désherbage ciblé mensuel** sur fissures, joints et bordures selon le règlement.
- Nettoie voies et parkings: mécanique hebdo, haute pression mensuelle selon l'affluence; prépare le matériel (gel, neige).

En cas de risque (gel), sécurise vite: salage, déneigement, puis solution durable (tapis antidérapant) et archive photos, devis et planning. Une bonne routine réduit fortement les incidents.

## Chapitre 4 : Maintenance de base

### 1. Organiser la maintenance préventive :

#### Objectif et priorités :

L'objectif est d'éviter les pannes courantes et de prolonger la durée de vie des équipements du bâtiment. Tu priorises sécurité, impact sur les locataires et coût des réparations évitées.

#### Planification simple :

Crée un planning mensuel et annuel avec dates et tâches. Par exemple, contrôle des éclairages communs 1 fois par mois et vérification des extincteurs 1 fois par an.

#### Fréquence et enregistrements :

Note chaque intervention dans un registre papier ou numérique. Indique la date, la durée, le résultat et la personne qui a réalisé l'action pour pouvoir justifier les suivis.

#### Exemple d'inspection mensuelle :

Tu inspectes 5 lampes palier, 3 boîtes aux lettres et 1 porte commune, durée totale 20 minutes, livrable une fiche signée et rangée dans le classeur maintenance.

### 2. Gérer les interventions correctives :

#### Détection et signalement :

Forme les locataires à signaler via affichage ou mail. Réponds en 24 heures aux urgences et planifie les autres réparations selon leur priorité.

#### Diagnostic rapide :

Avant d'appeler un technicien, vérifie l'alimentation électrique, les fusibles et l'accès. Ton diagnostic réduit souvent le délai et la facture finale.

#### Priorisation des interventions :

Classe les interventions en urgence, important et faible priorité. Par exemple, une fuite active est urgence, une prise cassée est importante, une ampoule grillée est faible priorité.

#### Exemple de fuite d'eau :

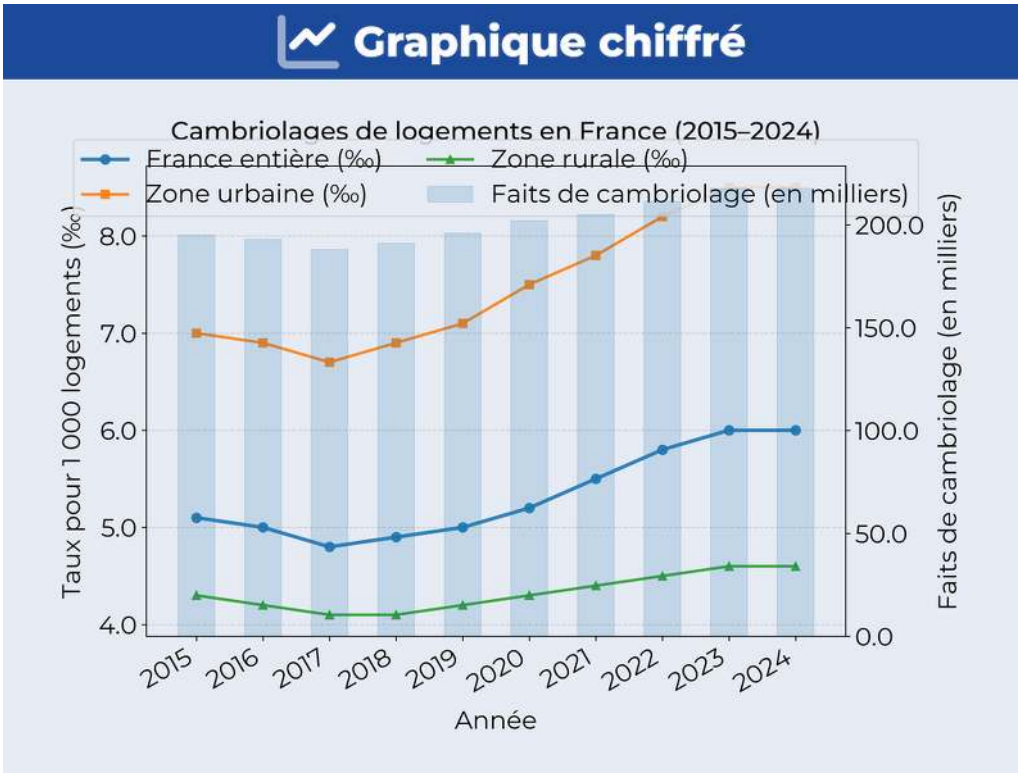
Détection à 10 h, coupure de l'eau en 5 minutes, diagnostic 15 minutes, intervention du plombier 45 minutes, coût estimé 120 euros, livrable bon d'intervention signé.

#### Mini cas concret : remplacement d'une serrure de porte palière :

Contexte : serrure bloquée sur porte palière signalée par 2 locataires, accès principal affecté, sécurité réduite pour 1 palier. Étapes : diagnostiquer, commander, remplacer, tester la porte.

Exemple d'étapes et résultat :

Tu constates cylindre usé, tu commandes un cylindre standard en 48 heures, tu remplaces en 30 minutes, résultat porte sécurisée, livrable facture 45 euros et bon d'intervention signé par 1 locataire.



3. Outils, sécurité et bonnes pratiques :

Équipement de base :

Garde une boîte à outils avec tournevis, clé à molette, jeu de clés Allen, pince coupante et lampe frontale. Prévois aussi gants et lunettes de protection pour chaque intervention.

Consignes de sécurité :

Coupe l'alimentation avant toute intervention électrique, vérifie la stabilité d'une échelle, porte des gants et signale les zones de travail pour protéger les usagers du bâtiment.

Tenue des registres :

Note les opérations de maintenance, les pièces remplacées et les coûts. Un registre bien tenu te permet de suivre 12 mois d'historique et de justifier des dépenses aux propriétaires.

Astuce organisation :

Range tes factures et bons d'intervention par lot et par année, tu gagneras souvent 30 minutes par demande administrative. Une petite habitude qui évite beaucoup de stress.

Élément	Usage	Fréquence
---------	-------	-----------

Tournevis multi-embouts	Démontage rapide	Usage quotidien
Lampe frontale	Travail en faible luminosité	Usage hebdomadaire
Trousse d'étanchéité	Petites réparations plomberie	Usage mensuel

### Checklist opérationnelle :

Voici une check-list courte à utiliser avant et après chaque intervention pour éviter les oublis et les erreurs courantes.

Tâche	Contrôle
Couper l'alimentation	Oui / Non
Signaler la zone	Oui / Non
Vérifier l'outillage	Complet / Incomplet
Remplir le registre	Fait / À faire

### Retour d'expérience et erreurs fréquentes :

Souvent les élèves oublient de fermer les carnets de travaux ou de noter la référence des pièces. Cela coûte du temps et parfois 20 à 40 euros supplémentaires à réparer.



*Vérifier les outils avant intervention garantit une efficacité optimale et sécurité.*

### Exemple d'amélioration simple :

Enregistrer une photo de la panne sur ton téléphone et l'ajouter au bon d'intervention réduit les erreurs d'achat de pièces dans 70% des cas.

### **Livrable attendu pour un mini cas :**

Pour chaque intervention, tu dois produire un bon d'intervention daté, signé, indiquant temps passé en minutes, pièces changées et coût TTC si applicable. Ce document sert de preuve et de suivi.

## **Ce qu'il faut retenir**

La maintenance de base combine **maintenance préventive planifiée** et corrections rapides pour éviter les pannes et prolonger la vie des équipements.

- Planifie un calendrier mensuel et annuel, et note tout dans un registre (date, durée, résultat, intervenant).
- Pour les pannes, organise le **signalement des locataires**, traite les urgences sous 24 h et priorise (urgence, important, faible).
- Fais un **diagnostic rapide sur place** avant d'appeler un pro (alimentation, fusibles, accès) pour réduire délai et facture.
- Sécurise chaque action avec **consignes de sécurité essentielles** et un outillage de base, puis classe factures et bons.

Utilise une checklist avant et après intervention (couper l'alimentation, signaler la zone, vérifier l'outillage, remplir le registre). Termine toujours par un bon d'intervention daté et signé, et ajoute une photo pour limiter les erreurs de pièces.

## Chapitre 5 : Gestion locative simple

### 1. Préparer et signer le bail :

#### Pièces à réunir :

Rassemble pièce d'identité, dernier avis d'imposition, trois derniers bulletins ou justificatif de revenus, et une attestation d'assurance habitation. Demande toujours un justificatif d'adresse et un RIB pour les paiements.

#### Conditions et dépôt de garantie :

Connais les règles du dépôt de garantie, en général un mois de loyer pour un logement non meublé, et jusqu'à deux mois pour un logement meublé. Note la date d'encaissement sur le dossier.

#### Signature et copies :

Fais signer le bail en deux exemplaires, remets une copie au locataire et conserve l'autre. Indique la date d'entrée, montant du loyer, charges et modalités de révision éventuelle du loyer.

#### Exemple de dossier locatif :

Un propriétaire retient un candidat avec trois bulletins et un garant, signe le bail en 5 jours, encaisse dépôt de 620 euros et récupère l'assurance le jour de l'entrée.

### 2. Gérer loyers et charges :

#### Mode de paiement :

Privilégie le prélèvement automatique ou virement, fixe une date mensuelle pour le loyer et enregistre chaque reçu. Le prélèvement réduit significativement les retards et facilite le suivi comptable.

#### Quittances et relances :

Délivre une quittance sur demande ou automatiquement si demandé par le locataire, elle prouve le paiement. En cas de retard, envoie un premier rappel écrit après 8 jours, puis relance téléphonique.

#### Régularisation des charges :

Effectue la régularisation annuelle des charges, joins le décompte et les justificatifs au locataire. Explique les postes courants, eau et ascenseur, et conserve les factures pendant 5 ans.

#### Astuce pour le terrain :

Tenir un tableau simple avec dates, montants et justificatifs numérisés te fait gagner environ 2 heures par mois lors des relances et des régularisations.

Document	Pourquoi
----------	----------

Pièce d'identité	Identifier le locataire
Justificatif de revenus	Vérifier solvabilité
Attestation d'assurance	Couverture des risques locatifs
RIB	Organiser les paiements

### 3. Suivi locataire et état des lieux :

#### Entrée et état des lieux :

Réalise un état des lieux entrant détaillé, note compteurs et défauts, et prends photos datées. Un état précis évitera la plupart des litiges sur la restitution du dépôt de garantie.

#### Réparations et sinistres :

Priorise les urgences, signale rapidement au syndic pour les parties communes, et contacte l'assurance si nécessaire. Pour un dégât des eaux, fais un constat dans les 48 heures et rassemble les devis.

#### Fin de bail et congé :

Respecte les délais de préavis, généralement 3 mois pour le locataire, parfois 1 mois selon la zone ou motifs particuliers. Prépare état des lieux de sortie et calcule le solde final à régler.

#### Mini cas concret :

Contexte: gestion d'un appartement deux pièces de 45 m<sup>2</sup>, loyer 620 euros, charges 70 euros, vacance locative estimée 25 jours. Objectif réduire la vacance et sécuriser le dossier locatif.

#### Mini cas concret – étapes :

Étapes: constitution du dossier en 5 jours, programmation de 3 visites en 7 jours, sélection du locataire et signature du bail en 2 jours, état des lieux le jour de la remise des clés.

#### Mini cas concret – résultat et livrable :

Résultat: location conclue en 10 jours, dépôt de 620 euros encaissé, premier loyer reçu.  
Livrable attendu: dossier locatif complet (3 pièces justificatives) et état des lieux signé en PDF, remis au bailleur.

Tâche	Fréquence	Priorité
Vérifier paiements	Chaque mois	Haute
Contrôler assurances	Annuellement	Moyenne
Réaliser état des lieux	Entrée et sortie	Haute
Régulariser charges	Annuellement	Moyenne

## Ce qu'il faut retenir

Pour une gestion locative simple, sécurise d'abord le bail avec un **dossier locatif complet**, puis organise un suivi régulier des loyers, charges et incidents.

- Avant signature : collecte identité, revenus, assurance, justificatif d'adresse et RIB, et encaisse le **dépôt de garantie** (1 mois nu, 2 mois meublé).
- Paiements : privilégie des **paiements automatisés**, fixe une date mensuelle, délivre quittance, et relance par écrit dès 8 jours de retard.
- Charges et litiges : régularise annuellement avec justificatifs, conserve les factures 5 ans, et fais un **état des lieux détaillé** avec photos datées.

À l'entrée comme à la sortie, un état des lieux précis et un tableau de suivi (dates, montants, docs) réduisent les retards, les litiges et la vacance. En cas de sinistre, traite l'urgence, contacte le syndic si besoin et fais le constat sous 48 heures.



# Technologie

## Présentation de la matière :

Dans le CAP GI (Gardien d'Immeubles), la matière Technologie t'aide à comprendre **le fonctionnement d'un immeuble**, et à agir proprement sur le terrain. Elle est évaluée en **techniques professionnelles**, pratique et orale, **durée de 4 heures, coefficient de 8**, en CCF ou en examen final selon ton statut.

Tu travailles aussi la logique des équipements, la sécurité, le nettoyage, et la **gestion locative simple**. Un ami en stage s'est débloqué quand il a commencé à tout noter dans un carnet, anomalies, actions, résultats, c'est devenu un réflexe.

## Conseil :

Pour réussir, vise **3 révisions par semaine** de 25 minutes. Fais des fiches courtes, et entraîne-toi à expliquer à l'oral une procédure en 5 minutes, comme si tu rendais compte à ta hiérarchie.

Chaque semaine, fais 2 mini-sujets en conditions réelles:

- Préparer une intervention de nettoyage
- Diagnostiquer un dysfonctionnement simple
- Rédiger un compte rendu clair

Le piège classique, c'est d'oublier la **sécurité au travail** ou de mélanger des produits incompatibles. Le jour de l'épreuve, annonce ton plan, vérifie tes EPI, et reste calme, le jury cherche surtout une méthode.

## Table des matières

<b>Chapitre 1 : L'immeuble et le logement</b> .....	<a href="#">Aller</a>
1. Les notions générales .....	<a href="#">Aller</a>
2. La gestion courante .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2 : Installations techniques</b> .....	<a href="#">Aller</a>
1. Présenter les installations principales .....	<a href="#">Aller</a>
2. Réparer et entretenir au quotidien .....	<a href="#">Aller</a>
3. Gérer les pannes et les prestataires .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3 : Matériels et produits</b> .....	<a href="#">Aller</a>
1. Produits d'entretien et dosages .....	<a href="#">Aller</a>
2. Matériels et outils du gardien .....	<a href="#">Aller</a>
3. Stockage, commandes et sécurité .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 4 : Lecture de plans simples</b> .....	<a href="#">Aller</a>

1. Repérer les éléments et les symboles ..... [Aller](#)
2. Localiser équipements et réseaux ..... [Aller](#)
3. Mesurer, calculer et préparer une intervention ..... [Aller](#)

# Chapitre 1 : L'immeuble et le logement

## 1. Les notions générales :

### Définition de l'immeuble :

Un immeuble désigne un bâtiment divisé en logements et parties communes, appartenant à un ou plusieurs propriétaires, soumis à des règles de copropriété ou de location selon son statut.

### Les types de logement :

On distingue logement individuel, immeuble collectif, logement social et logement privé. Chaque type implique des obligations différentes en termes d'entretien et sécurité pour le gardien.

### Acteurs et responsabilités :

Le gardien, le syndic, le propriétaire et les locataires ont des rôles précis. Ton travail consiste à relayer, signaler et coordonner les interventions, j'ai appris ça en stage.

### Exemple d'immeuble résidentiel :

Immeuble de 12 logements avec 3 étages, caves et local poubelles, copropriété de 24 lots. Le gardien intervient en moyenne 4 fois par semaine pour petites réparations et nettoyages.

Élément	Rôle du gardien
Entrée et hall	Surveiller propreté, signaler anomalies, nettoyage quotidien
Parties communes	Entretien éclairage, escaliers, gestion des poubelles et affichages
Toiture et façades	Surveiller fuites, signaler urgences au syndic, suivre rendez vous
Espaces verts	Tonte, arrosage et petites tailles, intervention hebdomadaire en saison

## 2. La gestion courante :

### Entretien des parties communes :

Programme hebdomadaire et rounds quotidiens sont essentiels. Prévois 3 passages par semaine pour halls et 1 passage par jour pour corbeilles et propreté visible.

### Sécurité et prévention :

Vérifie alarmes, éclairage, extincteurs et issues de secours régulièrement. Note tout incident et fais remonter au syndic dans les 24 heures pour action rapide.

### Relation avec les occupants :

Sois disponible et ferme. Enregistre 80% des réclamations dans un carnet et réponds sous 48 heures pour limiter les conflits et garder la confiance.

### Astuce organisation :

Prépare une fiche intervention simple pour chaque logement, fiche de 4 rubriques, cela te fera gagner 15 à 30 minutes par jour en moyenne.

### Mini cas concret :

Contexte : palier d'un immeuble de 8 logements avec luminaire hors service, signalé par 3 locataires. Objectif : rétablir l'éclairage pour sécurité et conformité.

Étapes : isolation du circuit, commande d'un luminaire sous 48 heures, intervention d'un électricien 24 heures après réception. Résultat : 1 palier éclairé, coût 120 euros, livrable : bon d'intervention signé par le syndic.

Sur le terrain, garde toujours un carnet d'interventions et un planning hebdomadaire, cela réduit les oublis et améliore la satisfaction des locataires.

Tâche	Fréquence	Priorité	Remarque
Ramassage ordures	Quotidien	Haute	Vérifier conteneurs avant enlèvement
Nettoyage hall	3 fois par semaine	Haute	Surveiller vitres et sols
Vérification éclairage	Hebdomadaire	Moyenne	Noter anomalies et faire photo
Intervention technique	À la demande	Haute	Faire bon d'intervention signé
Communication locataires	Mensuel	Moyenne	Affichage et mail si urgent

## Ce qu'il faut retenir

Un immeuble regroupe logements et parties communes, avec des règles liées à la copropriété ou à la location. Selon le type de logement, tes obligations d'entretien et de sécurité changent. Tu travailles avec le syndic, le propriétaire et les locataires, avec des **rôles bien définis**.

- Assure l'**entretien des parties communes** : hall, escaliers, poubelles, affichages, avec des passages planifiés.
- Renforce la **sécurité et prévention** : éclairage, alarmes, extincteurs, issues de secours, et signale sous 24 h.

- Gère les demandes : note, réponds vite, et formalise les interventions (bons signés).

Pour gagner du temps et éviter les oublis, garde un **carnet d'interventions** et un planning hebdomadaire. Sois disponible mais ferme : une réponse sous 48 h limite les conflits et maintient la confiance.

## Chapitre 2 : Installations techniques

### 1. Présenter les installations principales :

#### Objectif et rôle :

Tu dois connaître l'objectif de chaque installation pour mieux repérer les problèmes et parler aux prestataires, cela facilite aussi la sécurité et la gestion des coûts.

#### Éléments principaux :

Dans un immeuble tu trouveras chauffage collectif ou individuel, production d'eau chaude, plomberie, électricité, ventilation, ascenseur et systèmes de sécurité incendie, chacun a des repères et des plans spécifiques.

#### Fréquence de contrôle :

Certains contrôles sont quotidiens ou hebdomadaires, d'autres mensuels ou annuels, connaître la périodicité évite des pannes coûteuses et garantit la conformité réglementaire.

#### Exemple d'inspection rapide :

Vérifie visuellement la chaufferie, note les fuites, contrôle la pression et relève les heures de fonctionnement, ces gestes prennent en moyenne 10 à 20 minutes par visite.

### 2. Réparer et entretenir au quotidien :

#### Checklist simple :

Une routine claire te sauve du temps, garde un carnet avec contrôles journaliers, relevés mensuels et interventions réalisées, cela évite les oublis et facilite le suivi des prestataires.

#### Signes d'alerte :

Surconsommation d'eau, variations de température, disjonctions fréquentes, bruit anormal d'ascenseur, ou odeurs suspectes sont des signaux pour agir rapidement et limiter les dégâts.

#### Interventions de premier niveau :

Tu peux purger un radiateur, réarmer un disjoncteur, fermer une vanne et isoler une fuite mineure, toujours garder des EPI et noter l'intervention dans le registre.

#### Exemple d'intervention :

Un radiateur froid se purge en 10 minutes, tu retires l'air, tu vérifies la pression de la chaudière et tu notes l'heure et la consigne donnée au chauffagiste si nécessaire.

Élément	Fréquence	Responsable
Chauffage collectif	Contrôle mensuel, maintenance annuelle	Prestataire agréé

Plomberie et fuites	Inspection trimestrielle	Gardien ou plombier
Électricité générale	Contrôle semestriel, dossier annuel	Électricien certifié
Ascenseur	Contrôle mensuel, visite annuelle	Entreprise d'entretien

### 3. Gérer les pannes et les prestataires :

#### Procédure en cas de panne :

Repère l'urgence, mets en sécurité la zone, préviens les usagers, contacte le prestataire et renseigne le registre d'intervention avec heure et actions réalisées pour garder la traçabilité.

#### Mini cas concret :

Contexte : immeuble de 36 logements, chaudière collective hors service un dimanche matin, 1. diagnostic 30 minutes, 2. sécurité et relance du prestataire, 3. réparation en 48 heures, coût 1 200 euros.

#### Livrable attendu :

Rédige un rapport d'intervention d'une page, joins les photos, indique le temps passé et le devis signé, ce document sert pour la comptabilité et le sinistre si nécessaire.

#### Astuce de terrain :

Garde toujours 3 contacts de prestataires, note les tarifs horaires et les délais moyens, cela te permettra de réagir vite et de limiter l'impact sur les locataires.

Tâche	Fréquence recommandée	Durée estimée
Vérification chaudière	Mensuelle	15 à 30 minutes
Tour des locaux techniques	Hebdomadaire	20 à 40 minutes
Contrôle disjoncteurs et alarmes	Semestrielle	30 à 60 minutes

Checklist opérationnelle	À faire
Sécurité	Couper alimentation si nécessaire et baliser la zone
Communication	Informers locataires et syndic dans l'heure
Documentation	Remplir registre et prendre photos
Prestataire	Contacter 2 prestataires si urgence, demander délai et tarif
Suivi	Archiver intervention et vérifier récurrence pour action préventive

Petite anecdote : un hiver, j'ai vu une chaudière tomber en panne pendant trois jours parce qu'on n'avait pas fait la purge annuelle, depuis je ne manque jamais ce contrôle.

## Ce qu'il faut retenir

Maîtrise les **installations principales d'immeuble** (chauffage, eau chaude, plomberie, électricité, ventilation, ascenseur, sécurité incendie) pour diagnostiquer vite, parler aux prestataires et limiter coûts et risques.

- Planifie des **contrôles périodiques essentiels** (du quotidien à l'annuel) et fais des visites rapides : fuites, pression, heures de fonctionnement.
- Surveille les **signes d'alerte fréquents** : surconsommation d'eau, températures instables, disjonctions, bruits d'ascenseur, odeurs.
- En panne : sécurise, informe, appelle, puis assure la **traçabilité des interventions** (registre, photos, rapport, devis, temps passé).

Une routine écrite (carnet, relevés, actions) évite les oublis et accélère le suivi.  
Garde plusieurs contacts de prestataires avec tarifs et délais pour réagir vite et protéger les locataires.



## Chapitre 3 : Matériels et produits

### 1. Produits d'entretien et dosages :

#### Types de produits et usages :

Tu vas rencontrer produits multi-usages, détergents, désinfectants, décapants et produits spécifiques pour sols. Connaître l'usage évite erreurs et dépenses inutiles, surtout en copropriété de 50 logements ou plus.

#### Règles de dosage et sécurité :

Respecte toujours les dosages indiqués, trop concentré abîme les surfaces, trop dilué est inefficace. Note que 1 litre concentré peut donner 20 litres de solution prête à l'emploi selon le produit.

#### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Pour nettoyer 100 m<sup>2</sup> de couloirs chaque semaine, tu utilises 2 L de détergent dilué à 1 %, soit 200 L de solution préparée par mois.

Produit	Usage	Dosage indicatif
Détergent neutre	Surfaces et sols	10 ml/L
Désinfectant chloré	Sanitaires	5 g/L
Nettoyant vitres	Vitrage	20 ml/L

### 2. Matériels et outils du gardien :

#### Équipement de base :

Prévois balais, serpillières, seaux, aspirateur, chariot ménage et quelques outils manuels. Un aspirateur professionnel coûte entre 150 € et 400 €, il dure souvent 3 à 5 ans en usage régulier.

#### Entretien et vérifications :

Nettoie et sèche le matériel après usage, vérifie sacs et filtres chaque semaine. Une mauvaise maintenance double le risque de panne et augmente les coûts de remplacement à moyen terme.

#### Astuce matériel :

Étiquette chaque outil avec une étiquette simple et la date d'entrée en service, cela évite les pertes et facilite l'inventaire trimestriel.

- Range outils dans un local ventilé et verrouillé
- Remplace consommables selon la cadence d'utilisation, souvent tous les 1 à 3 mois

### 3. Stockage, commandes et sécurité :

#### Stock sécuritaire et gestion des stocks :

Maintiens un stock de 2 à 4 semaines pour produits courants, adapte selon la taille de l'immeuble. Un stock minimal pour 50 appartements peut représenter 30 L de détergent et 20 sacs poubelle par mois.

#### Règles de stockage et signalisation :

Range produits chimiques au frais et à l'abri du soleil, sépare incompatibles, affiche fiches de données de sécurité. Un local bien organisé réduit incidents et facilite contrôle par le syndic.

#### Procédure de commande :

Fais un inventaire mensuel, note consommations réelles, passe commande à l'approche de 25 à 30 % du stock. Privilégie formats économiques quand tu consommes plus de 20 L/mois.

#### Exemple de mini cas concret :

Contexte : immeuble de 48 logements, consommation mensuelle 20 L détergent, 100 sacs poubelle. Étapes : audit 1 jour, mise en stock 4 semaines, commande 40 L. Résultat : réduction des ruptures à 0 en 3 mois. Livrable : bon de commande pour 40 L et tableau de suivi mensuel.

#### Checklist opérationnelle :

Élément	Question à se poser
Niveau de stock	Suis-je en dessous du seuil de 30 %?
Date d'achat	Produit proche de la date limite d'utilisation?
Étiquetage	Fiches de données présentes et visibles?
Sécurité	EPI disponibles et en bon état?

#### Astuce de stage :

Lors de mon premier stage, j'ai noté chaque produit utilisé pendant 2 semaines, ça m'a permis de réduire les achats inutiles de 20 % le trimestre suivant.

### Ce qu'il faut retenir

Choisis le bon produit (détergent, désinfectant, décapant, vitres) et respecte les **bons dosages indiqués** : trop concentré abîme, trop dilué ne nettoie pas. Côté outils, mise sur l'essentiel et une **maintenance régulière du matériel** pour éviter pannes et surcoûts.

- Nettoie, sèche et contrôle sacs et filtres chaque semaine.
- Étiquette les outils avec la date d'entrée, puis range-les en local ventilé et verrouillé.
- Gère un **stock de 2 à 4 semaines** et passe **commande dès 30 %** restant.

Stocke les produits au frais, séparés si incompatibles, avec les fiches de données visibles et des EPI disponibles. Suivre tes consommations sur quelques semaines t'aide à réduire ruptures et achats inutiles.

# Chapitre 4 : Lecture de plans simples

## 1. Repérer les éléments et les symboles :

### Symboles et légende :

La légende indique la signification des icônes du plan, par exemple porte, fenêtre, lavabo, compteur eau, tableau électrique et extincteur. Apprends à lire 10 à 15 symboles courants pour gagner du temps.

### Échelle et dimensions :

Les plans utilisent souvent 1:50 ou 1:100. À 1:100, 1 centimètre sur le plan équivaut à 1 mètre réel. Convertis toujours avant d'acheter ou mesurer sur le terrain.

### Exemple d'identification d'une ouverture :

Sur un plan à 1:100, une porte représentée par 0,9 cm correspond à une largeur réelle de 0,9 m, vérifie toujours la cote pour commander une porte adaptée.

## 2. Localiser équipements et réseaux :

### Plan d'étage versus plan technique :

Le plan d'étage montre murs et pièces, le plan technique détaille canalisations, gaines et éléments électriques. Savoir lequel tu as sous les yeux évite des erreurs lors d'une intervention.

### Réseaux et points d'accès :

Repère compteurs, robinets d'arrêt, coffrets et VMC. Note la position à 50 cm près pour retrouver le point sans chercher 10 minutes, surtout la nuit ou en urgence.

### Astuce terrain :

Marque sur le plan les numéros de porte et le local technique, et prends une photo du plan annoté, cela évite d'oublier une vanne ou un compteur lors d'une ronde.

Symbole	Signification	Action attendue
Porte	Ouverture vers intérieur ou extérieur	Mesurer largeur et vérifier sens d'ouverture
Compteur eau	Point de relève et de coupure	Localiser et noter numéro pour gestion
Tableau électrique	Point de distribution électrique	Vérifier étiquettes et prise de photo
Extincteur	Sécurité incendie	Contrôler présence et date de vérification

### 3. Mesurer, calculer et préparer une intervention :

#### Calculs rapides :

Pour estimer une surface, mesure les longueurs sur le plan et applique l'échelle. Par exemple à 1:100, 5 cm devient 5 m, une pièce de 4 m sur 3 m fait 12 m<sup>2</sup> pour prévoir fournitures.

#### Préparer ton intervention :

Avant d'intervenir, note les dimensions, le matériel nécessaire, le temps estimé et les accès. Prévois 30 minutes de préparation pour une petite réparation simple, et 1 à 2 heures pour changer une porte.

#### Exemple de cas concret :

Contexte : porte palière abîmée. Étapes : mesurer largeur 0,90 m et hauteur 2,10 m, reporter sur plan, commander porte, fixer date d'intervention dans 7 jours. Résultat : porte remplacée en 2 heures, livrable attendu, plan annoté avec cote exacte et photo de l'installation.

#### Check-list opérationnelle :

- Vérifier l'échelle et annoter le plan si nécessaire
- Mesurer deux fois les cotes principales avant commande
- Repérer accès aux compteurs et coffrets sur le plan
- Prendre photos avant intervention et les joindre au rapport
- Estimer temps et matériel, inscrire sur le bon d'intervention

Étape	Détail
Identifier l'échelle	Reporter 1:50 ou 1:100 avant toute mesure
Mesurer sur plan	Prendre mesures en cm et convertir en m
Préparer matériel	Liste outils, pièces et temps estimé
Livrable	Plan annoté, photos et bon d'intervention signé

En stage, j'ai appris qu'un plan annoté évite au moins 2 allers-retours avec le fournisseur, gagne du temps et rassure les locataires, c'était un vrai soulagement le jour de l'intervention.

#### Ce qu'il faut retenir

Pour lire un plan simple, commence par la **légende et symboles**, puis vérifie l'**échelle 1:100** ou 1:50 avant de mesurer ou commander.

- Distingue plan d'étage et **plan technique détaillé** pour éviter les erreurs sur réseaux et équipements.
- Convertis les cotes (ex. 0,9 cm à 1:100 = 0,9 m) et recalcule surfaces pour estimer fournitures.
- Repère compteurs, robinets d'arrêt, coffrets, VMC et note leur position pour agir vite, même en urgence.

Prépare chaque intervention : dimensions, accès, matériel, temps, photos. Un **plan annoté clair** limite les allers-retours, sécurise la commande et rassure les occupants.

# Biologie et chimie appliquées

## Présentation de la matière :

En **CAP GI (Gardien d'Immeubles)**, la matière **Biologie et chimie appliquées** te prépare surtout à l'**épreuve scientifique et technologique**, avec un **coefficient de 4**. L'évaluation se fait en **contrôle en cours de formation** ou en **examen final écrit de 2 heures**, selon ton statut.

Concrètement, tu travailles l'hygiène: Microbes, déchets, pollutions, eau, corrosion, et **produits à risques** utilisés au quotidien (désinfectants, solvants). Le but, c'est de faire des choix sûrs, utiles, et cohérents avec l'entretien d'une résidence.

Sur le terrain, tout devient plus clair, surtout pendant les **12 semaines en entreprise**. Je me souviens d'un camarade qui a confondu 2 produits, et après ça, il relisait toujours l'étiquette 2 fois avant de préparer une dilution.

## Conseil :

Fais simple et régulier: 3 séances de 20 minutes par semaine suffisent si tu tiens le rythme. Construis 10 fiches avec pictogrammes, règles de dilution, risques, et gestes de base, puis entraîne-toi à expliquer un choix de produit en 3 phrases.

Le piège, c'est d'apprendre sans appliquer. À chaque chapitre, invente 1 mini-situation type résidence, calcule une dilution, choisis des **EPI adaptés**, et justifie tes étapes de nettoyage et de désinfection, comme le jour de l'épreuve, avec des réponses courtes et propres.

## Table des matières

<b>Chapitre 1 :</b> Microbes et contamination .....	<a href="#">Aller</a>
1. Les microbes et leurs types .....	<a href="#">Aller</a>
2. Contamination et prévention .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2 :</b> Eau et qualité .....	<a href="#">Aller</a>
1. Les sources et paramètres de qualité .....	<a href="#">Aller</a>
2. Traitements, réglementation et risques sanitaires .....	<a href="#">Aller</a>
3. Surveillance pratique et interventions sur site .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3 :</b> Produits et dangers .....	<a href="#">Aller</a>
1. Connaître les produits et leur étiquetage .....	<a href="#">Aller</a>
2. Identifier les dangers et prévenir .....	<a href="#">Aller</a>
3. Intervenir en cas d'incident et gérer les déchets .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 4 :</b> Déchets et pollution .....	<a href="#">Aller</a>
1. Types de déchets et tri .....	<a href="#">Aller</a>

2. Gestion et réglementation .....	<a href="#">Aller</a>
3. Pollution sur site et prévention .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 5 : corrosion et matériaux</b> .....	<a href="#">Aller</a>
1. Comprendre la corrosion et ses mécanismes .....	<a href="#">Aller</a>
2. Matériaux courants dans l'immeuble et prévention .....	<a href="#">Aller</a>
3. Contrôle, mesures et interventions pratiques .....	<a href="#">Aller</a>



# Chapitre 1 : Microbes et contamination

## 1. Les microbes et leurs types :

### Définition :

Les microbes sont des organismes invisibles à l'œil nu, comme les bactéries, virus, champignons et protozoaires. Certains sont utiles, d'autres peuvent provoquer des infections chez les habitants d'un immeuble.

### Principaux types :

Bactéries: cellules qui se multiplient vite et parfois résistantes aux produits. Virus: plus petits, ont besoin d'un hôte. Champignons: moisissures et levures, souvent sur surfaces humides.

### Pourquoi c'est important pour toi ?

Comme gardien, tu gères des espaces partagés, tu dois limiter les risques de contamination pour protéger locataires, réduire absences et éviter plaintes. C'est concret au quotidien dans les parties communes.

### Exemple d'identification d'un foyer de moisissure :

Tu repères de la moisissure dans un couloir, tu signes la zone, tu nettoies avec un détergent adapté puis un désinfectant, tu notes la date et avertis le syndic si problème récurrent.

Microbe	Taille	Risque	Surface typique
Bactérie	1 à 5 $\mu\text{m}$	Infection localisée	Poignées, interrupteurs
Virus	0,02 à 0,3 $\mu\text{m}$	Maladie respiratoire	Ascenseur, halls
Champignon	5 à 10 $\mu\text{m}$	Allergies, mycoses	Murs humides, caves

## 2. Contamination et prévention :

### Modes de contamination :

La contamination se fait par contact direct, par gouttelettes respiratoires, par objets contaminés ou par l'eau stagnante. Les mains sales restent le vecteur le plus fréquent en immeuble.

### Mesures d'hygiène :

Nettoyage régulier, désinfection ciblée, ventilation et gestion des déchets réduisent les risques. Utilise des produits homologués, respecte temps de contact indiqué, et porte des gants si nécessaire.

### Astuce stage :

Dans mon stage, je notais produits et dates sur une fiche, cela aidait à prouver un entretien fait. Je me souviens d'une intervention où cette fiche a évité un litige.

### Mini cas concret :

Contexte: couloir du rez-de-chaussée avec taches de moisissure affectant 6 boîtes aux lettres. Objectif: assainir la zone et éviter récurrence en 30 jours.

- Nettoyer les surfaces contaminées avec solution adaptée
- Appliquer désinfectant et laisser temps de contact 10 minutes
- Ventiler la zone et planifier vérification hebdomadaire 4 semaines

Résultat: réduction 90% des taches visibles, 0 plaintes en 30 jours. Livrable: fiche d'intervention datée, 3 photos avant-après, planning de suivi hebdomadaire pendant 4 semaines.

Action	Fréquence	Produit	Vérification
Nettoyage sols	Quotidien	Détergent courant	Contrôle visuel
Désinfection poignées	2 fois par semaine	Désinfectant virucide	Fiche datée
Ventilation	Quotidien	N/A	Mesure CO2 si possible
Gestion déchets	À chaque collecte	Sacs fermés	Ramassage conforme

## Ce qu'il faut retenir

Les microbes sont des **organismes invisibles à l'œil nu** (bactéries, virus, champignons). En immeuble, ils se déposent sur poignées, interrupteurs, halls ou zones humides et peuvent causer infections, allergies ou plaintes.

- Limite la contamination par contact, gouttelettes, objets et eau stagnante : les **maines sales vecteur fréquent**.
- Fais un **nettoyage régulier** puis une **désinfection ciblée** sur les points de contact.
- Respecte le **temps de contact**, ventile chaque jour et gère les déchets correctement.
- Trace tes actions : fiche datée, photos avant-après, suivi si moisissure récurrente.

Si tu repères de la moisissure, signale la zone, nettoie, désinfecte et planifie des vérifications hebdomadaires. En combinant hygiène, ventilation et traçabilité, tu réduis nettement les risques et les litiges.

## Chapitre 2 : Eau et qualité

### 1. Les sources et paramètres de qualité :

#### Origines de l'eau :

L'eau d'un immeuble vient du réseau public, parfois d'un forage privé ou d'un réservoir. Savoir d'où vient l'eau t'aide à anticiper les risques et les traitements nécessaires pour la distribution.

#### Paramètres à connaître :

Connaître le pH, la turbidité, les nitrates et la teneur en bactéries est utile pour juger de la potabilité. Ces paramètres orientent les actions de maintenance et les prélèvements à programmer.

#### Pourquoi c'est utile ?

Comprendre la qualité de l'eau te permet de prioriser les interventions, parler avec le fournisseur et protéger les résidents. Cela évite des plaintes, des risques sanitaires, et parfois des coûts importants.

#### Exemple d'analyse consommateur :

Un locataire signale une eau trouble, tu prélèves une bouteille, tu notes heure et robinet, puis tu transmets l'échantillon au laboratoire pour vérification et traçabilité.

### 2. Traitements, réglementation et risques sanitaires :

#### Traitements courants :

Le réseau public applique souvent chloration et décantation. En copropriété, tu peux rencontrer chauffe-eau, adoucisseur ou surpresseur, chacun influant sur la qualité et l'entretien à prévoir.

#### Risque et suivi :

La contamination bactérienne peut survenir dans les réservoirs ou chauffe-eau mal entretenus. Des contrôles réguliers et un carnet d'entretien réduisent ces risques et facilitent les diagnostics.

#### Réglementation essentielle :

D'après le ministère de la Santé, la concentration maximale de nitrates est 50 mg par litre et les coliformes doivent être absents en 100 mL d'eau. Ces références sont ton guide pour alerter.

Paramètre	Valeur guide	Action si dépassé
pH	6.5 à 8.5	Vérifier traitement et résine adoucisseur
Turbidité		Nettoyer réservoirs et filtrations

Nitrates	50 mg/L	Informer le fournisseur, analyses complémentaires
Résidu de chlore libre	0.1 à 0.5 mg/L	Ajuster désinfection si hors plage
Coliformes	0 en 100 mL	Prélèvements, désinfection, enquête sanitaire

### Exemple d'alerte :

Tu constates 2 prélèvements positifs pour coliformes, tu scelles le point d'usage, tu informes le gestionnaire et tu coordonnes une désinfection avec un laboratoire sous 48 heures.

## 3. Surveillance pratique et interventions sur site :

### Contrôles quotidiens et mensuels :

Chaque jour, vérifie l'absence d'odeur ou de turbidité sur un robinet témoin. Chaque mois, note le résidu de chlore et l'état visible des réservoirs, pour tracer tes observations.

### Entretien des équipements :

Vidange et nettoyage annuel des réservoirs, détartrage des chauffe-eau tous les 12 mois, contrôle adoucisseur tous les 6 mois. Ces actions prolongent la durée de vie et assurent la sécurité sanitaire.

### Quand appeler un professionnel ?

Si tu observes fuite, turbidité persistante ou prélèvements non conformes, contacte un plombier ou le service eau dans les 24 à 72 heures selon l'urgence, documente chaque étape pour le suivi.

### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Sur une résidence de 20 logements, une fuite cachée gaspillait 15 pour cent de l'eau, réparation réduisant la perte à 2 pour cent, économie estimée 30 m<sup>3</sup> par mois.

### Astuce terrain :

Garde toujours 2 flacons stériles prêts, étiquette les prélèvements et note l'heure, cela évite les pertes de temps lors des contrôles et facilite la traçabilité.

Vérification	Fréquence	Action si anomalie
Robinet témoin	Quotidien	Signaler et contrôler prélèvement
Résidu de chlore	Mensuel	Ajuster désinfection
Équipements (chauffe-eau)	Annuel	Détartrage ou remplacement
Inspection fuite	Trimestriel	Réparer sous 72 heures

Carnet d'entretien	Continu	Mettre à jour après chaque intervention
--------------------	---------	---

### Mini cas concret – fuite et économie :

Contexte : Immeuble de 20 logements avec consommation moyenne 120 m<sup>3</sup> par mois.  
 Étapes : inspection, repérage vanne défectueuse, remplacement joint et colmatage en 6 heures. Résultat : réduction de fuite de 15 pour cent à 2 pour cent. Livrable attendu : rapport d'intervention d'une page, photos avant/après, relevés de consommation montrant économie de 18 m<sup>3</sup> par mois.

## Ce qu'il faut retenir

Identifie l'**origine de l'eau** (réseau, forage, réservoir) pour anticiper risques et traitements. Suis les **paramètres de potabilité** (pH, turbidité, nitrates, bactéries) pour décider des prélèvements et de la maintenance.

- Repères : nitrates max 50 mg/L, coliformes 0 en 100 mL, pH 6,5 à 8,5.
- Sur site : contrôle quotidien au robinet témoin, suivi mensuel du chlore, inspection des réservoirs.
- Entretien : réservoirs 1 fois/an, chauffe-eau 12 mois, adoucisseur 6 mois, fuites tous les 3 mois.
- En cas d'anomalie, prélève, trace, puis alerte et coordonne une désinfection sous 24 à 72 h.

Un **carnet d'entretien** et des échantillons bien étiquetés sécurisent la traçabilité et accélèrent le diagnostic. En réagissant vite, tu protèges les résidents et limites les coûts.

## Chapitre 3 : Produits et dangers

### 1. Connaître les produits et leur étiquetage :

#### Catégories de produits :

Tu vas rencontrer produits d'entretien, désinfectants, solvants et pesticides. Classe-les en trois groupes principaux selon danger, réactivité et usage. Cette classification te permet d'agir vite et en sécurité.

#### Lire une étiquette :

Une étiquette indique pictogrammes, mentions de danger et conseils de prudence. Repère phrase 'H' pour danger, 'P' pour précaution, concentration, et nom du produit. Savoir lire évite erreurs et accidents.

#### Stockage et compatibilité :

Range produits dans armoires ventilées, séparés par familles. N'empile pas acides avec bases ni solvants près d'une source de chaleur. Étiquette la durée d'ouverture et élimine produits périmés.

#### Exemple d'étiquetage :

Prends un produit nettoyant, lis pictogramme 'corrosion', mention 'toxique' et conseil 'porter gants'. Note concentration 5% et durée de contact 10 minutes pour la désinfection.

Produit	Pictogramme	Principal danger	Epi recommandé
Nettoyant dégraissant	Corrosion	Brûlure, irritation	Gants nitrile, lunettes
Désinfectant (solution 0,5%)	Santé publique	Irritation, toxicité	Gants, masque
Solvant	Inflammable	Incendie, intoxication	Gants, ventilation
Produit acide	Corrosion	Brûlures graves	Gants épais, lunettes, tablier

### 2. Identifier les dangers et prévenir :

#### Les effets sur la santé :

Irritations cutanées, brûlures, inhalation toxique ou allergie sont fréquents. Connais symptômes immédiats et retardés. En cas d'exposition, suis protocole fiches de données de sécurité et consulte un responsable.

#### Risques d'incendie et réactivité :

Certains solvants s'enflamment à basse température, mélanges peuvent dégager gaz toxiques. Isoler produits incompatibles, maintenir extincteur adapté et vérifier bon état des robinets et tuyauteries.

#### **Équipements de protection :**

Gants nitrile, lunettes, masque filtrant et tablier sont essentiels selon produit. Entretiens tes EPI, contrôle correspondance taille, remplace gants tous les 30 jours en usage fréquent.

#### **Exemple d'eye-protection :**

Pendant peinture, porte lunettes si projection possible. En stage j'ai vu un collègue économiser sur lunettes et finir avec conjonctivite, ne fais pas la même erreur.

### **3. Intervenir en cas d'incident et gérer les déchets :**

#### **Fiches de données de sécurité (FDS) :**

La FDS détaille composition, dangers, mesures de protection et traitement des déversements. Place copies accessibles sur site et apprends repérer sections clés, comme mesure en cas d'ingestion ou d'inhalation.

#### **Premiers secours et procédures :**

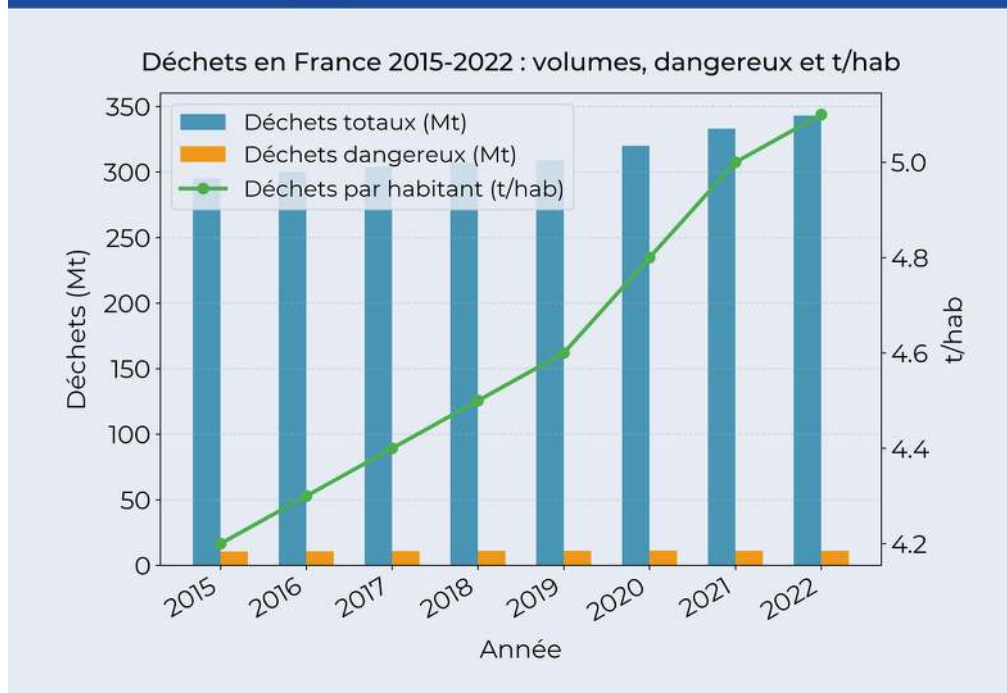
En cas de contact, rince 15 minutes à l'eau claire pour la plupart des produits. Pour ingestion, n'induire pas vomissement, appelle secours. Note heure et produit pour dossier effectué.

#### **Gestion des déchets et élimination :**

Collecte les restes selon famille, étiquette bidons et stocke en attente d'enlèvement. Organise enlèvement tous les 30 jours ou dès 50 litres accumulés selon capacité du local.



## Graphique chiffré



### Exemple de déversement :

Un seau de solvant 5 litres renversé, tu poses absorbant, récupères en sac étanche, appelles prestataire, et notes incident dans registre avec heure et quantité.

### Mini cas concret :

Contexte : local poubelle avec 3 bidons de produit acide mal étiquetés. Étapes : isolation du local, test FDS, neutralisation partielle, mise en sac étanche. Résultat : 3 bidons sécurisés, incident résolu en 2 heures.

Livrable attendu : fiche d'incident avec heure, produit, quantité estimée 15 litres total, photos et demande d'enlèvement au prestataire sous 48 heures.

### Astuce terrain :

Garde une pochette avec 5 FDS les plus courants, et note emplacement des extincteurs et douche oculaire. Cela te fait gagner 5 à 10 minutes précieuses en cas d'urgence.

Action	Fréquence	Responsable
Vérifier étiquettes et FDS	Hebdomadaire	Gardien référent
Contrôle stock et dates	Mensuel	Équipe entretien
Test alarmes et extincteurs	Trimestriel	Société prestataire
Formation EPI pour équipe	Annuel	Responsable sécurité
Enlèvement déchets dangereux	Tous les 30 jours ou 50 litres	Prestataire agréé

## Ce qu'il faut retenir

Tu manipules des produits d'entretien, désinfectants, solvants et acides. Pour éviter l'accident, classe-les et maîtrise **pictogrammes et phrases H/P** sur l'étiquette.

- Stocke en armoire ventilée, applique le **stockage par familles** et sépare acides, bases et solvants loin de la chaleur.
- Anticipe les effets santé (irritation, brûlure, inhalation) et porte des EPI adaptés (gants, lunettes, masque, tablier) entretenus et remplacés régulièrement.
- En incident, garde une **FDS toujours accessible**, rince en cas de contact et collecte les déchets étiquetés pour enlèvement périodique.

Si tu as un doute, stoppe l'action, vérifie l'étiquette et la FDS, puis alerte un responsable. Une bonne lecture, un stockage compatible et des EPI cohérents te font gagner du temps et évitent le pire.

## Chapitre 4 : Déchets et pollution

### 1. Types de déchets et tri :

#### Types de déchets et risques :

Connaître les catégories t'aide à gérer correctement les déchets et éviter la pollution. Les principales catégories sur site sont ordures ménagères, recyclables, dangereux, électroniques et verts. Chacun a un risque spécifique.

#### Identification sur site :

Sur le terrain, repère piles, ampoules, peintures, solvants et huiles. Ils nécessitent un conditionnement, un étiquetage et souvent une collecte spécialisée pour éviter contamination du sol et des eaux.

#### Exemple de catégorisation :

Dans une résidence, tu peux retrouver piles, petites lampes cassées et pots de peinture, ces déchets demandent collecte séparée et stockage ventilé en attente de prise en charge.

### 2. Gestion et réglementation :

#### Obligations du gardien :

Le gardien doit informer, maintenir les points de collecte et noter incidents. Tiens un registre simple des enlèvements et signale tout dépôt illégal à la mairie ou au gestionnaire.

#### Fréquences et volumes :

Prévoyez une collecte hebdomadaire pour ordures ménagères, une collecte bihebdomadaire pour recyclables selon le volume. Pour un immeuble de 50 logements, calcule environ 1 500 kg par mois.

#### Réglementation clé :

Selon le ministère de la Transition écologique, la responsabilité élargie du producteur impose des filières pour les déchets d'équipements électriques et pour certains meubles, cela change la prise en charge par les communes.

#### Astuce tri et information :

Affiche les règles de tri près des bacs, indique les jours de collecte et lève les ambiguïtés grâce à des pictogrammes simples pour réduire erreurs et dépôts sauvages.

Type de déchet	Risque	Action immédiate
Piles et batteries	Contamination chimique du sol	Collecte séparée et remise en point de collecte agréé

Solvants et peintures	Émissions toxiques et risques incendie	Stockage ventilé, bacs fermés, enlèvement spécialisé
Huiles de cuisson	Obstruction, pollution des eaux	Récupération en jerrycans puis collecte spécifique

### 3. Pollution sur site et prévention :

#### Sources courantes :

Les sources de pollution en immeuble viennent des fuites d'huiles, rejet de solvants, nettoyages inadaptés, dégazages de meubles ou mauvaises pratiques de bricolage par les locataires.

#### Actions préventives :

Privilégie l'entretien préventif, vérifie l'étanchéité des locaux techniques et installe bacs de rétention quand nécessaire pour limiter tout rejet accidentel. Petite anecdote, lors d'un stage un bac mal fermé a causé une fuite d'huile et beaucoup de nettoyage.

#### Cas concret et livrable :

Contexte : immeuble de 60 logements, débordements fréquents et dépôts sauvages.  
Objectif : réduire les sacs hors bacs et améliorer tri en 3 mois.

Étapes : installer 3 conteneurs 770 L pour ordures et 2 conteneurs 770 L pour recyclables, poser 4 panneaux explicatifs, organiser 2 réunions locataires en 2 semaines.

Résultat : diminution des dépôts sauvages de 45% en 3 mois. Livrable : rapport de 2 pages, plan d'implantation et registre de collecte mensuel.

Tâche	Fréquence	Objectif	Vérifier
Inspection des bacs	Hebdomadaire	Détecter débordements et fuites	Couvercles, étanchéité
Nettoyage des locaux poubelles	Mensuel	Limiter odeurs et nuisibles	Présence d'odeurs, traces d'huile
Mise à jour du registre	Après collecte	Traçabilité des enlèvements	Dates et volumes estimés
Communication aux locataires	Trimestrielle	Améliorer le tri et réduire infractions	Affiches en place, retours

 **Ce qu'il faut retenir**

Pour limiter la pollution, tu dois reconnaître les **types de déchets** (ménagers, recyclables, dangereux, électroniques, verts) et leurs risques. Sur site, repère vite piles, ampoules, peintures, solvants, huiles : ils exigent **collecte séparée**, étiquetage et parfois stockage ventilé.

- Tiens les points de collecte propres, informe les résidents et note les incidents dans un **registre des enlèvements**.
- Adapte les fréquences : ménagers souvent hebdomadaire, recyclables selon le volume.
- Préviens les rejets : contrôle l'étanchéité, utilise des bacs de rétention et surveille les locaux poubelles.

La réglementation (REP) oriente certains flux vers des filières dédiées, donc vérifie qui prend en charge quoi. Avec des bacs adaptés, des affiches claires et un suivi régulier, tu réduis nettement les dépôts sauvages.

## Chapitre 5 : corrosion et matériaux

### 1. Comprendre la corrosion et ses mécanismes :

#### Définition et enjeux :

La corrosion est la dégradation progressive d'un métal sous l'action de l'environnement, elle diminue la sécurité et la durabilité des installations en immeuble, et coûte souvent du temps et de l'argent en intervention.

#### Types de corrosion :

Tu dois connaître les formes principales, comme corrosion uniforme, piqûres, corrosion galvanique et corrosion sous contrainte, chacune ayant des causes et des solutions différentes en maintenance courante.

#### Mécanismes chimiques simples :

La plupart des corrosions impliquent une réaction d'oxydation où le métal perd des électrons, souvent accélérée par l'eau, l'oxygène et les ions chlorure, ce qui change la structure et la résistance du matériau.

#### Exemple d'oxydation simple :

Un grillage en fer en milieu humide forme de la rouille (oxyde de fer) visible en quelques semaines, sa section utile peut diminuer de plusieurs pourcents sur 6 mois sans protection.

#### Astuce pratique :

Quand tu inspectes, note la présence d'eau stagnante et les traces blanches ou rouges, elles te donnent souvent l'information la plus rapide sur le type de corrosion.

### 2. Matériaux courants dans l'immeuble et prévention :

#### Comportement des matériaux :

Acier, fonte, aluminium, cuivre et inox sont fréquents, chacun réagit différemment au milieu, par exemple l'acier s'oxyde vite sans peinture, l'inox résiste mieux mais n'est pas indestructible.

#### Protection et traitements :

Les méthodes utiles sont la peinture, la galvanisation, l'anodisation pour l'aluminium, et les revêtements époxy, choisis selon coût et durée de vie attendue, souvent entre 5 et 20 ans selon le traitement.

#### Choisir selon l'usage :

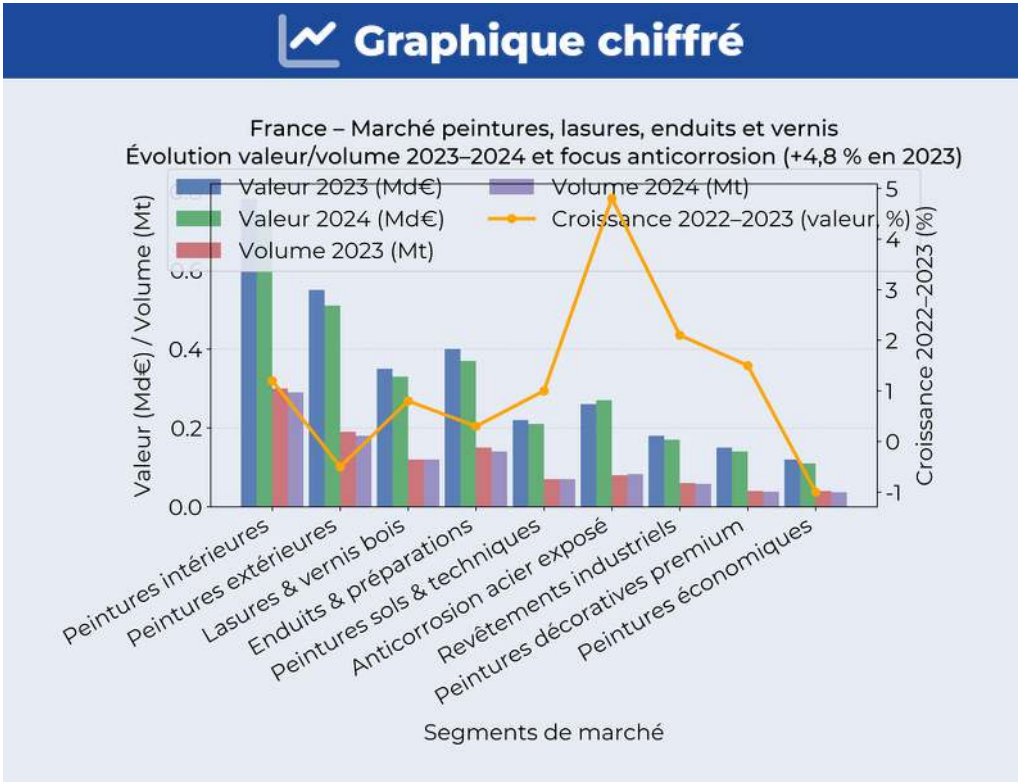
Pour un garde-corps extérieur, privilégie acier galvanisé ou inox 304 si budget limité, ou inox 316 en bord de mer pour une résistance supérieure face aux chlorures.

Matériau	Vulnérabilité	Protection recommandée
----------	---------------	------------------------

Acier doux	Très sensible à la rouille	Peinture + traitement antirouille
Galvanisé	Bonne résistance, attaque locale possible	Réparation par zingage local
Inox 304	Résistant en milieu urbain	Nettoyage régulier
Inox 316	Très résistant en bord de mer	Choix privilégié en milieux salins
Aluminium	Forme une couche d'oxyde protectrice	Anodisation ou peinture

**Exemple de protection budgétaire :**

Pour un portillon en acier de 2 m², une peinture antirouille professionnelle coûte environ 80 à 150 euros, la protection double la durée de vie utile, souvent de 3 à 10 ans selon exposition.



**Astuce choix matériaux :**

Déguise-toi en inspecteur et demande le coût total sur 10 ans, parfois un inox plus cher revient moins cher sur la durée grâce à l'absence d'entretien fréquent.

**3. Contrôle, mesures et interventions pratiques :**

**Inspection et instruments :**

Utilise jauge d'épaisseur, caméra photo et bloc-note, une mesure d'épaisseur et des photos suffisent souvent pour décider d'une intervention ou d'un remplacement.

**Mesure de vitesse de corrosion simple :**

Tu peux estimer une vitesse par perte de masse sur une période, méthode accessible en atelier ou via une mesure d'épaisseur sur site avec un calibre électronique.

**Formule utile et interprétation :**

Vitesse en mm/an = (perte d'épaisseur en mm) / (durée en années). Par exemple une perte de 0,05 mm sur 6 mois donne environ 0,1 mm/an, ce qui peut être critique selon l'épaisseur initiale.

**Exemple de test en stage :**

Sur un garde-corps de 2 m, j'ai noté perte d'épaisseur 0,06 mm en 3 mois, soit 0,24 mm/an, j'ai proposé remise en peinture et renforcement ponctuel pour prolonger la sécurité.

**Interventions courantes :**

Nettoyage, décapage local, application d'une couche d'apprêt, puis peinture, ou remplacement d'éléments plus attaqués, priorise les pièces porteuses et les zones d'eau stagnante.

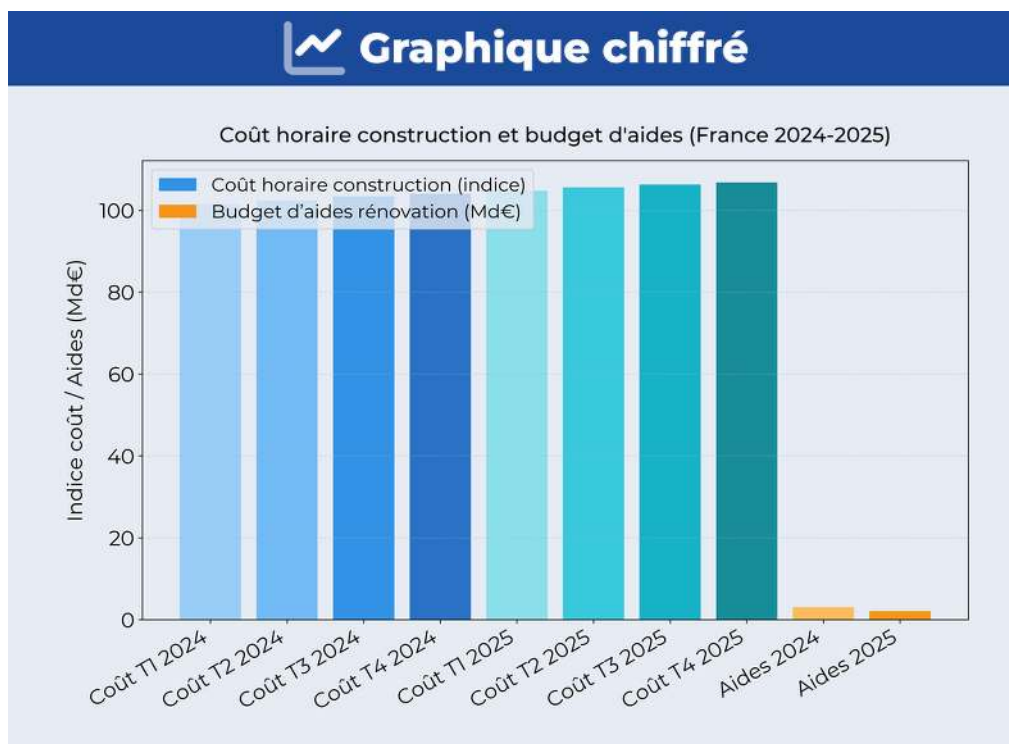
**Plan d'action rapide :**

- Inspecter visuellement toutes les 6 mois les zones humides et raccordements
- Mesurer épaisseur si corrosion visible ou au bout de 2 ans sur éléments exposés
- Programmer petites réparations dans le budget annuel

**Exemple d'optimisation d'un processus de production :**

Lors d'un gros chantier de rénovation, regrouper les décapages sur 10 éléments réduit coût main d'œuvre de 30 pourcent et diminue durée d'arrêt d'usage partagé.





### Mini cas concret :

Contexte :

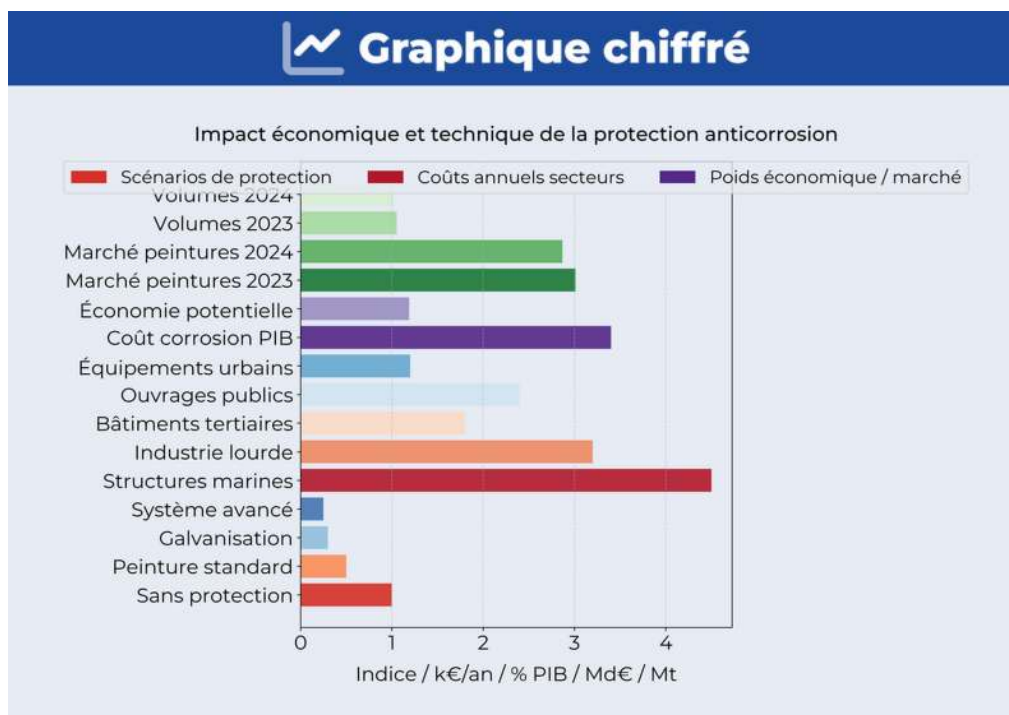
Un garde-corps extérieur de palier, surface utile 2 m<sup>2</sup>, exposition urbaine, traces de piqûres et peinture écaillée après 4 ans.

### Étapes :

- Mesure d'épaisseur initiale et photos
- Décapage des zones piquées, application d'apprêt et 2 couches de peinture anti-corrosion
- Contrôle après 1 mois, rapport et planification entretien annuel

### Résultat chiffré et livrable attendu :

Réduction estimée du taux de corrosion de 70 pourcent, durée de protection attendue 7 ans, livrable = rapport PDF avec 6 photos, mesures d'épaisseur et devis chiffré entre 200 et 450 euros.



#### Checklist opérationnelle :

Action	Quand	À noter
Inspection visuelle	Tous les 6 mois	Photos et localisation précise
Mesure d'épaisseur	Si corrosion visible	Consigner valeurs avant/après
Décapage local	Avant peinture	Protéger surfaces voisines
Application de protection	Immédiatement après décapage	Suivre temps de séchage indiqué
Rapport et devis	Dans la semaine	Inclure photos et mesures

#### Astuce de stage :

Prends toujours deux photos identiques avant et après intervention, elles te sauveront lors du compte rendu et évitent les malentendus avec le conseil syndical.

### Ce qu'il faut retenir

La corrosion est une dégradation du métal liée aux **mécanismes d'oxydation**, souvent accélérée par eau, oxygène et chlorures. Elle réduit la sécurité et coûte cher si tu la laisses avancer.

- Repère les formes clés : **corrosion uniforme**, piqûres, **corrosion galvanique** et sous contrainte.
- Choisis le bon matériau et des **protections adaptées** : peinture, galvanisation, anodisation, époxy (l'inox 316 est top en milieu salin).
- Contrôle et décide : inspection tous les 6 mois, photos, **mesure d'épaisseur** si attaque visible, puis nettoyage, décapage, apprêt et peinture ou remplacement.

Estime la vitesse avec  $\text{mm/an} = \text{perte d'épaisseur} / \text{durée}$  pour prioriser les pièces porteuses et les zones d'eau stagnante. Documente toujours avant/après pour justifier le budget et l'entretien.

# Économie-gestion

## Présentation de la matière :

En CAP GI (Gardien d'Immeubles), l'**Économie-gestion** t'aide à comprendre ce qui fait tourner une résidence au quotidien, charges, contrats, factures, acteurs du logement, et règles de base. Tu fais le lien entre terrain et papiers, ce qui te sert pendant les **12 semaines** en entreprise.

Cette matière conduit à l'épreuve **scientifique et technologique**, avec un **coefficient de 4**. En voie scolaire ou en CFA habilité, l'évaluation se fait en **CCF** pendant la formation, et la durée n'est pas fixée nationalement. En forme ponctuelle, c'est un écrit de **2 heures**.

Je me souviens d'un camarade qui stressait sur les textes, puis il a déclic en reliant chaque notion à une situation de loge, et ses réponses sont devenues plus nettes.

## Conseil :

Travaille en courts créneaux, 3 fois 20 minutes par semaine, et garde un seul objectif par séance, par exemple distinguer **charge récupérable** et charge non récupérable, ou reconnaître les **acteurs du logement**. Tu vas plus vite quand tu révises régulier.

Pour l'écrit de 2 heures, entraîne-toi à répondre simple et concret, et évite les hors-sujet avec cette mini-checklist :

- Lire la consigne 2 fois
- Repérer les mots clés
- Justifier avec un exemple

Le piège fréquent, c'est de réciter le cours sans l'appliquer à la résidence, donc force-toi à partir d'un cas pratique, même inventé, et conclue en 1 phrase claire.

## Table des matières

<b>Chapitre 1 :</b> Entreprise et organisation .....	<a href="#">Aller</a>
1. Comprendre l'entreprise et ses finalités .....	<a href="#">Aller</a>
2. Structure interne et principaux indicateurs .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2 :</b> Notions de comptabilité .....	<a href="#">Aller</a>
1. Comprendre la comptabilité .....	<a href="#">Aller</a>
2. Lire les documents comptables .....	<a href="#">Aller</a>
3. Calculs pratiques et indicateurs .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3 :</b> Bases de droit .....	<a href="#">Aller</a>
1. Notions essentielles du droit pour le gardien .....	<a href="#">Aller</a>
2. Contrats, responsabilité et gestion des sinistres .....	<a href="#">Aller</a>

3. Copropriété, syndic et répartition des coûts ..... [Aller](#)

**Chapitre 4 :** Documents courants ..... [Aller](#)

1. Documents administratifs courants ..... [Aller](#)

2. Documents financiers et gestion ..... [Aller](#)

3. Archivage, conservation et accès ..... [Aller](#)

# Chapitre 1 : Entreprise et organisation

## 1. Comprendre l'entreprise et ses finalités :

### Objectif et public :

L'objectif ici est de te permettre d'identifier ce qu'est une entreprise, pourquoi elle existe et qui elle sert, pour mieux comprendre ton rôle dans une régie ou une copropriété.

### Types d'entreprises :

Il existe plusieurs formes, par exemple entreprise individuelle, SARL, SA, association. Chaque forme change les responsabilités, la fiscalité et le mode de décision au quotidien dans l'immeuble.

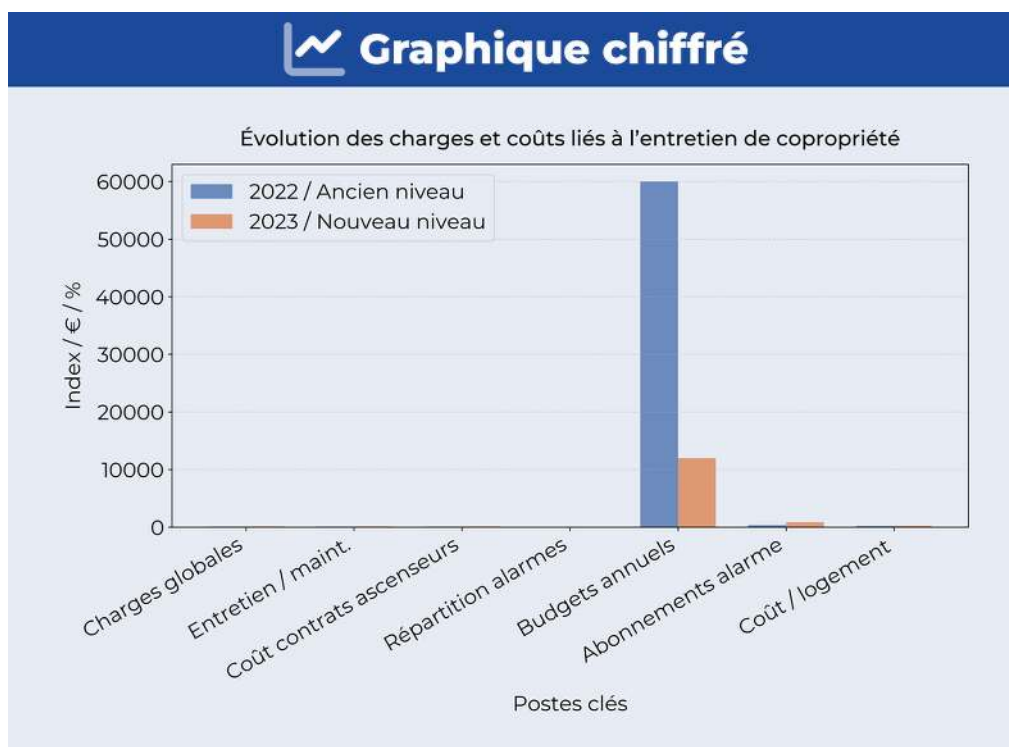
- Entreprise individuelle
- Société à responsabilité limitée
- Société anonyme
- Association

### Rôle pour le gardien :

En tant que gardien, tu es souvent l'interface avec l'entreprise qui gère l'immeuble, tu dois connaître ses objectifs pour prioriser les tâches et rendre compte efficacement à l'équipe.

### Exemple d'organisation d'une régie immobilière :

Une régie gère 50 logements avec 1 gardien à temps plein, 2 prestataires pour nettoyage et ascenseur, et un budget entretien annuel de 12 000 euros. Ton suivi évite les surcoûts.



Petite anecdote vécue, j'ai appris à prioriser les interventions après une journée à gérer 5 appels pour une panne d'ascenseur.

## 2. Structure interne et principaux indicateurs :

### Organigramme simple :

Un organigramme basique pour l'immeuble montre la direction, le gestionnaire, le gardien et les prestataires externes. Le gardien remonte les incidents au gestionnaire ou au responsable technique.

### Principaux indicateurs :

Voici les indicateurs utiles pour juger de la santé financière de l'activité liée à l'immeuble, et pour t'aider à expliquer les choix aux résidents ou au gestionnaire.

Élément	Formule	Exemple chiffré	Interprétation
Chiffre d'affaires	Somme des recettes	50 000 €	Total des revenus générés
Charges	Dépenses fixes + variables	38 000 €	Coûts à couvrir
Marge	Chiffre d'affaires - Charges	12 000 €	Capacité à financer investissements
Taux de marge	$Marge / \text{Chiffre d'affaires} \times 100$	24 %	Bonne marge si supérieur à 10 % selon secteur

### Interprétation des chiffres :

Si la marge baisse, il faut analyser les charges variables et les dépenses exceptionnelles, puis proposer des économies ou un ajustement du budget pour préserver l'entretien courant.

### Exemple d'analyse :

Pour un immeuble, 12 000 € de marge permet de planifier des travaux petits à moyens sans emprunt, si la trésorerie reste stable au cours de 12 mois.

### Mini cas concret :

Contexte : Immeuble de 30 appartements avec budget entretien initial 8 000 € par an.

Étapes : relever dépenses 6 mois, chiffrer postes, proposer répartition. Résultat : nouveau budget 9 600 € annuel défini.

- Étape 1 Relever factures sur 6 mois
- Étape 2 Classer par poste (nettoyage, électricité, ascenseur)
- Étape 3 Ajuster prévision et proposer livrable

### Exemple de livrable attendu :

Fiche budget Excel avec 12 lignes, total annuel 9 600 €, répartition par poste en euros et pourcentage. Ce document sert au gestionnaire et à la copropriété.

### Check-list opérationnelle :

Avant chaque intervention ou rapport, utilise cette check-list pour être efficace et éviter les oublis sur le terrain.

Action	Fréquence
Vérifier journal des incidents	Quotidien
Relever consommations et factures	Mensuel
Suivre prestataires planifiés	Hebdomadaire
Mettre à jour le tableau de budget	Trimestriel
Informar le gestionnaire des anomalies	À chaque incident

Astuce terrain : garde toujours une copie imprimée du journal des incidents, cela rassure les résidents et facilite ta défense en cas de litige.

## Ce qu'il faut retenir

Tu dois comprendre les **finalités de l'entreprise** (à qui elle sert, pourquoi elle existe) et ses formes (individuelle, SARL, SA, association), car elles influencent décisions, budget et responsabilités dans l'immeuble. Comme **interface avec le gestionnaire**, tu priorises les interventions et tu rends compte aux bons interlocuteurs.

- Repère l'organigramme simple : direction, gestionnaire, gardien, prestataires.
- Suis les **indicateurs financiers clés** : chiffre d'affaires, charges, marge, taux de marge.
- Applique une **check-list opérationnelle** : incidents au quotidien, factures au mensuel, prestataires à l'hebo, budget au trimestriel.

Si la marge baisse, analyse les charges et propose des ajustements pour protéger l'entretien courant. Garde un journal d'incidents à jour (idéalement imprimé) : ça facilite le suivi, rassure les résidents et te couvre en cas de litige.



## Chapitre 2 : Notions de comptabilité

### 1. Comprendre la comptabilité :

#### Objectif simple :

La comptabilité sert à suivre l'argent qui entre et sort de l'immeuble, elle t'aide à justifier les dépenses, prévoir un budget et rendre compte au syndic ou au propriétaire.

#### Principes essentiels :

Tu dois respecter deux règles simples, enregistrer chaque opération et classer les pièces justificatives pour pouvoir produire des comptes propres et compréhensibles en cas de contrôle.

#### Documents de base :

Les documents courants sont le livre de comptes, les factures, les relevés bancaires et le budget prévisionnel, garde-les organisés par année et par fournisseur.



*Organiser les documents financiers est crucial pour la gestion efficace d'un immeuble.*

#### Exemple d'organisation des pièces :

Range les factures par ordre chronologique et par fournisseur, crée un dossier numérique par année et nomme chaque fichier avec la date et le montant pour retrouver tout en moins de 2 minutes.

Je me rappelle lors de mon premier stage j'ai perdu une facture, j'ai appris à scanner et organiser tout de suite, cela m'a évité un litige alourdi.

## 2. Lire les documents comptables :

### Compte de résultat :

Le compte de résultat montre les charges et les produits sur une période donnée, il te dit si l'activité est déficitaire ou excédentaire sur l'année.

### Bilan :

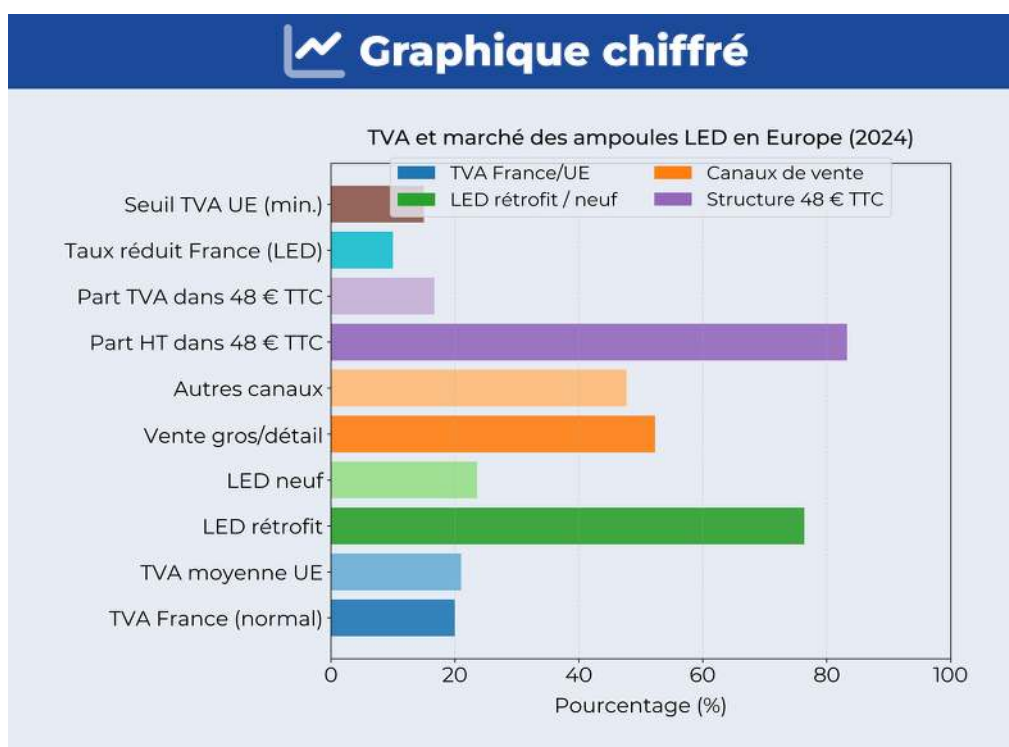
Le bilan dresse l'image du patrimoine à un instant T, il liste les emplois et les ressources, par exemple matériel, stocks, dettes et trésorerie.

### Pièces et enregistrements :

Conserve toujours factures et bons de livraison pendant au moins 10 ans pour la copropriété, scanne-les si possible pour gagner du temps et éviter les pertes.

### Exemple d'enregistrement simple :

Tu achètes des ampoules pour 48 euros TTC, tu enregistres 40 euros en charge et 8 euros de TVA collectée, puis tu paies la facture et ranges la preuve.



## 3. Calculs pratiques et indicateurs :

### Budget de fonctionnement :

Fais un budget annuel pour les fournitures, l'entretien et les réparations, estime 1 200 euros par an pour petit entretien dans un immeuble de 20 logements.

### Marge et interprétation :

La marge n'est pas toujours utile pour un gardien, mais calcule ton économie réalisée en négociant un prix, par exemple économiser 15% sur un contrat entretien de 2 400 euros.

#### Indicateurs utiles :

Suis trésorerie, délai de paiement fournisseurs et respect du budget, ces indicateurs te permettent d'anticiper les besoins de trésorerie ou de demander des ajustements au syndic.

#### Astuce gestion :

Chaque mois, rapproche ton relevé bancaire et ton livre de comptes en 30 minutes, ce petit rituel évite 80% des erreurs et te donne une visibilité réelle sur la trésorerie.

#### Exemple d'analyse chiffrée :

Sur un trimestre, si tu dépenses 600 euros pour fournitures et que ton budget trimestriel est 750 euros, tu es à 80% du budget, tu peux reporter 150 euros au trimestre suivant si besoin.

Élément	Formule	Exemple chiffré
Trésorerie disponible	Solde bancaire + caisse	2 300 euros
Délai moyen de paiement	(Somme délais fournisseurs) / nombre de factures	30 jours
Respect du budget	Dépenses réalisées / Budget prévu	80%

#### Mini cas concret :

Contexte : immeuble de 12 logements, budget annuel fournitures 1 800 euros, problème de lampes défectueuses entraînant 300 euros de dépenses imprévues sur 2 mois.

#### Étapes et résultat :

Étapes : recenser 15 factures, classer par fournisseur, négocier un rabais de 10%, et produire un tableau récapitulatif, résultat économie 30 euros immédiats et meilleure traçabilité.

#### Livrable attendu :

Un tableau Excel avec budget annuel 1 800 euros, liste de 15 factures numérotées, total dépenses 1 530 euros, et colonne observation pour chaque facture.

#### Checklist terrain :

- Rapproche le relevé bancaire et le livre de comptes chaque mois.
- Scanne et nomme chaque facture dès sa réception.
- Classe les pièces par année et par fournisseur.
- Note les dates de paiement pour éviter les pénalités.

- Prépare un mini bilan trimestriel pour le syndic.

## Ce qu'il faut retenir

La comptabilité te sert à **suivre l'argent** de l'immeuble, justifier les dépenses et préparer un budget clair. La règle clé : enregistrer chaque opération et conserver des **pièces justificatives** bien classées (idéalement scannées).

- Garde livre de comptes, factures et relevés, et conserve les pièces au moins 10 ans.
- Lis le **compte de résultat** (charges vs produits) et le bilan (patrimoine à un instant donné).
- Suis trésorerie, délais fournisseurs et respect du budget, avec un **rapprochement bancaire mensuel**.

En pratique, classe par année et fournisseur, nomme tes fichiers avec date et montant, et fais un point trimestriel pour anticiper les imprévus. Cette routine évite la plupart des erreurs et te donne une visibilité fiable.

## Chapitre 3 : Bases de droit

### 1. Notions essentielles du droit pour le gardien :

#### Sources du droit :

Le droit vient de la Constitution, des lois, des décrets, et des règlements locaux. Pour toi, cela signifie appliquer des règles écrites et suivre les directives du syndic ou de l'entreprise gestionnaire.

#### Différence entre droit public et droit privé :

Le droit public gère l'État et les collectivités, le droit privé règle les relations entre personnes. Ton travail touche surtout le droit privé, notamment baux, responsabilité et contrats entre particuliers.

#### Prescription et délais utiles :

La plupart des actions civiles se prescrivent en 5 ans. Connaître ce délai t'aide à savoir quand réclamer une réparation ou faire valoir un droit après un sinistre ou un litige locatif.

#### Exemple d'application des délais :

Un dégât des eaux non réglé depuis plus de 5 ans ne peut plus donner lieu à une action en justice pour obtenir réparation, sauf exceptions prévues par la loi.

### 2. Contrats, responsabilité et gestion des sinistres :

#### Le bail et ton rôle :

Le bail est le contrat liant locataire et bailleur. Tu ne signes pas le bail souvent, mais tu dois connaître ses obligations, comme l'entretien courant et la gestion des réparations urgentes.

#### Responsabilité civile et responsabilités du gardien :

La responsabilité civile oblige à réparer un dommage causé à autrui. Si une faute de ta part cause un dommage, la responsabilité peut être engagée, et l'assurance de l'entreprise peut couvrir les frais.

#### Procédure en cas de sinistre :

Agis vite, constate, sécurise, informe le syndic ou ton responsable, prends photos et demandes des devis. Cette démarche protège le locataire et limite le coût final pour la copropriété ou l'entreprise.

#### Exemple d'incident et gestion :

Lors d'une fuite, j'ai coupé l'arrivée, pris photos, contacté le syndic et fait intervenir un plombier en 24 heures, ce qui a limité les dégâts et réduit la facture de remise en état.

### 3. Copropriété, syndic et répartition des coûts :

### Rôle du syndic et décisions en assemblée générale :

Le syndic exécute les décisions prises en assemblée générale. Si une réparation est nécessaire, tu signes souvent le bon de commande, mais le vote et le paiement suivent les règles de la copropriété.

### Répartition des charges et tantièmes :

Les travaux sont répartis selon les tantièmes indiqués au règlement de copropriété. Savoir calculer la part d'un lot te permet d'expliquer au locataire ou au propriétaire qui paie quoi.

### Cas pratique mini cas concret :

Contexte : Immeuble de 20 lots, facture de réparation de toiture 2 400 € votée en assemblée. Étapes : constater problème, obtenir devis, faire voter, répartir selon tantièmes. Résultat : chaque lot paye sa part.

### Exemple de répartition chiffrée :

Un lot possède 75 tantièmes sur 1 000. Sa part =  $2\,400 \times 75 \div 1\,000 = 180$  €. Le livrable attendu est le relevé de quote-part envoyé au copropriétaire, avec le calcul et la résolution d'AG.

### Astuce terrain :

Garde toujours photos, devis et procès verbal d'AG dans un dossier numérique. Ça te fait gagner environ 30 minutes par sinistre quand tu dois justifier une dépense au syndic.

Élément	Valeur
Montant total de la facture	2 400 €
Tantièmes du lot	75 sur 1 000
Quote-part du lot	180 €

Le tableau ci-dessus est l'exemple unique de calcul financier du chapitre. Il te montre la méthode simple pour obtenir la part due par un propriétaire.

Action	Délai conseillé	Responsable
Constater et documenter le sinistre	24 heures	Gardien
Informers le syndic et le propriétaire	48 heures	Gardien
Faire réaliser devis	3 à 7 jours	Syndic / Gardien
Mettre à l'ordre du jour d'AG si nécessaire	Prochaine AG ou AG extraordinaire	Syndic

### Check-list opérationnelle :

Voici 4 actions rapides à suivre quand quelque chose arrive dans l'immeuble :

- Constater, prendre photos et noter l'heure
- Alerter immédiatement le syndic et le responsable terrain
- Isoler le danger pour limiter les dégâts
- Conserver tous les devis et documents pour la comptabilité

### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

En organisant les devis en 3 contacts fournisseurs, on réduit le délai moyen de réparation de 7 à 3 jours, ce qui diminue les coûts de sinistre de façon visible.

## Ce qu'il faut retenir

Tu appliques des règles issues des **sources du droit** (Constitution, lois, décrets, règlements) et, au quotidien, surtout du droit privé (baux, contrats, litiges). Retiens aussi la prescription : souvent 5 ans pour agir.

- Connais le bail : obligations d'entretien, réparations urgentes, et qui doit faire quoi.
- Ta **responsabilité civile** peut être engagée en cas de faute, avec assurance de l'entreprise selon les cas.
- Adopte une **procédure sinistre rapide** : constater, sécuriser, photos, alerter, devis, puis suivi.
- En copropriété, explique la **répartition selon tantièmes** et garde PV d'AG, devis et preuves.

En pratique, ta réactivité et ta traçabilité limitent les dégâts, les coûts et les conflits. Classe systématiquement les documents pour pouvoir justifier chaque dépense au syndic.

## Chapitre 4 : Documents courants

### 1. Documents administratifs courants :

#### Principaux types et utilité :

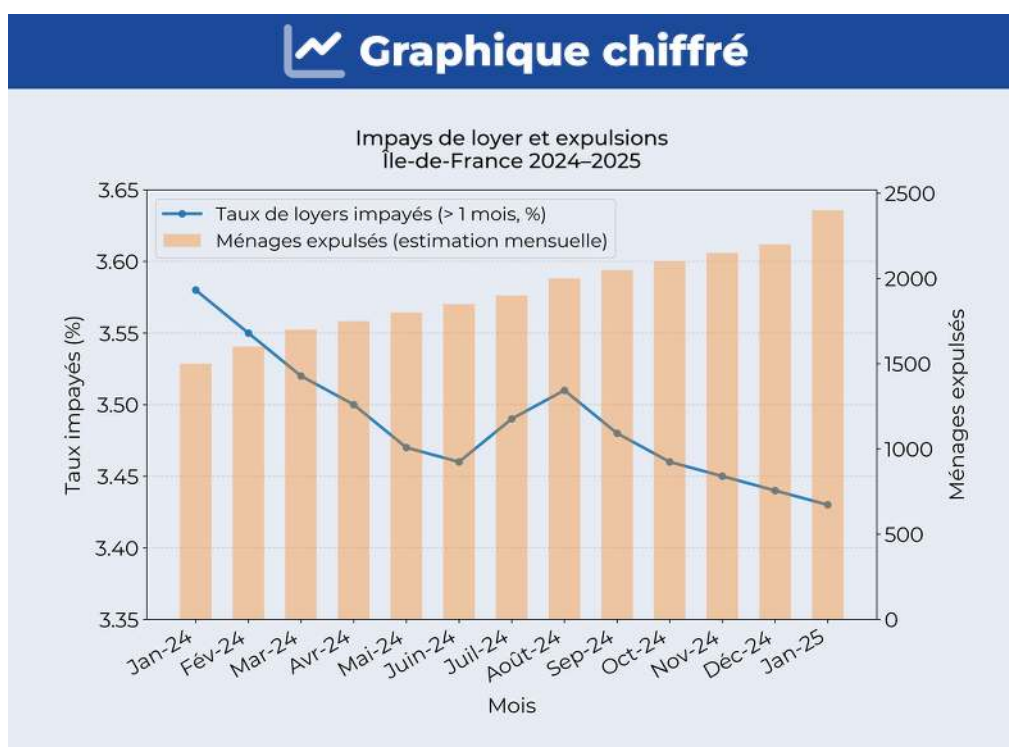
Tu vas rencontrer des quittances de loyer, des contrats de prestation, des états des lieux, des constats et des courriers officiels. Chacun sert à prouver une action, une charge ou une responsabilité dans la gestion du bâtiment.

#### Comment les rédiger correctement ?

Sois précis sur les dates, les montants et les signatures. Note l'objet en première ligne, évite les abréviations obscures et mentionne les coordonnées complètes du destinataire et de l'émetteur.

#### Exemple :

Tu envoies une quittance pour mars, écris le montant exact 420 euros, la période couverte, la date d'émission et signe. Cela évite les litiges sur les paiements.



### 2. Documents financiers et gestion :

#### Documents clés et rôle :

Factures, devis, bons de commande et relevés bancaires sont indispensables pour suivre les dépenses et justifier les travaux. Ils servent aussi de preuve comptable pour le syndic ou le propriétaire.

#### Calculs pratiques et interprétation :



Pour un petit budget d'entretien annuel de 6 000 euros, calcule une réserve mensuelle de 500 euros. Suis les écarts par rapport au budget pour anticiper les rénovations plus coûteuses.

### Exemple :

Tu compares 3 devis pour une porte d'entrée, devis A 1 200 euros, devis B 1 450 euros, devis C 1 100 euros. Choisis selon garantie et délai, pas seulement le prix.

Document	Objet	Durée de conservation recommandée
Facture	Justifier une dépense ou un achat	Conserver 10 ans pour les documents fiscaux
Devis	Comparer les offres et valider le coût	Conserver 5 ans après la réalisation
Quittance de loyer	Attester du paiement par le locataire	Conserver 10 ans en pratique
Contrat de prestation	Définir les obligations et la durée des travaux	Conserver 5 à 10 ans selon le cas
État des lieux	Comparer l'état du bien entrée et sortie	Conserver 3 à 5 ans en pratique

## 3. Archivage, conservation et accès :

### Durées et bonnes pratiques :

Classe les documents par type et par année. Numérise au format PDF et conserve une copie papier si nécessaire. Étiquette les dossiers pour retrouver une facture en moins de 2 minutes.

### Sécurité et confidentialité :

Protège les fichiers sensibles par mot de passe et limite l'accès aux personnes concernées. Supprime les copies obsolètes après vérification, tout en respectant les durées minimales de conservation.

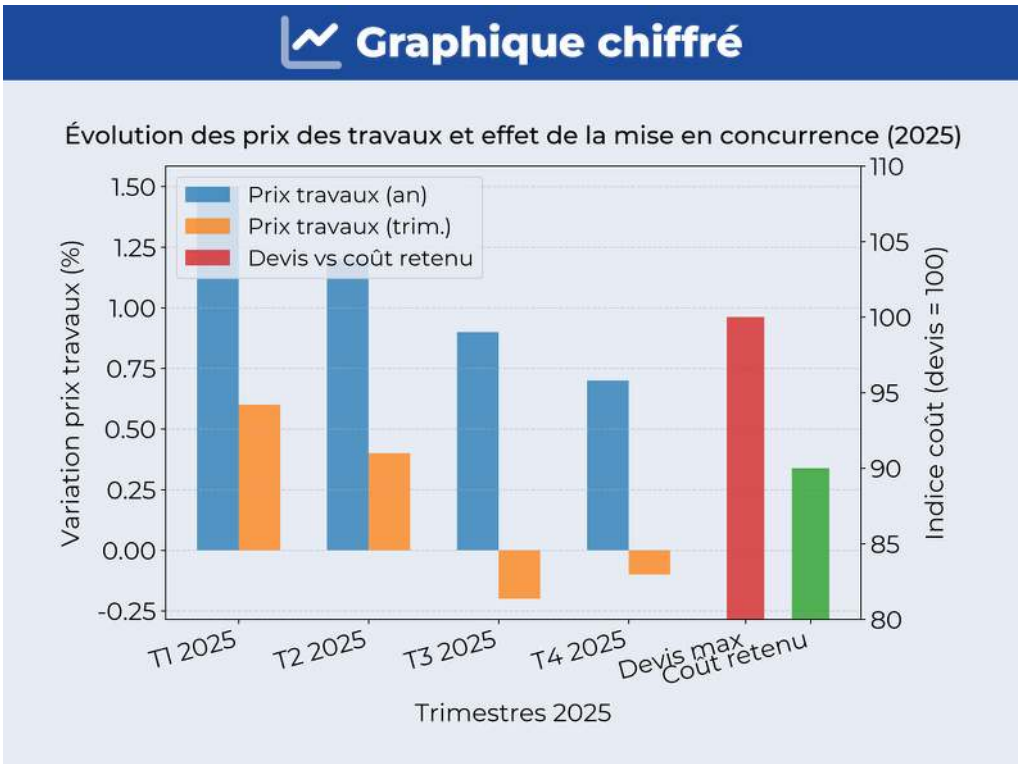
### Exemple :

Pendant mon stage, j'ai mis 1 heure à retrouver une facture mal rangée, depuis je cataloguais chaque document avec année et type, gain de temps estimé 20 minutes par recherche.

### Mini cas concret : demande de réparation urgente :

Contexte : chaudière en panne dans un petit immeuble de 12 logements, intervention urgente requise. Étapes : demander 3 devis, valider le devis retenu, programmer intervention sous 7 jours, contrôler la facture.

Résultat : réparation réalisée en 5 jours, coût 1 350 euros, économie 150 euros par rapport au devis le plus cher. Livrable attendu : devis comparatif signé et bon de commande daté.



Tâche	À faire
Classement quotidien	Ranger chaque document avec date et type, 10 minutes par jour
Numérisation	Scanner les factures importantes mensuellement
Vérification périodique	Contrôler les archives tous les 6 mois
Accès et sécurité	Mettre des mots de passe et limiter les droits

**Astuce terrain :**  
Prépare un modèle de quittance et de devis sur ton ordinateur, tu gagneras 5 à 10 minutes par document et tu réduiras les erreurs de saisie.

*i* **Ce qu'il faut retenir**

Dans la gestion d'un bâtiment, tu manipules des documents administratifs (quittances, contrats, états des lieux) et financiers (factures, devis, bons de commande) qui servent de preuve et de suivi. Rédige avec **dates, montants,**

**signatures**, un objet clair et des coordonnées complètes. Côté budget, surveille les écarts et compare plusieurs devis selon **garantie et délai**, pas seulement le prix.

- Archive par type et par année, et vise **retrouver en 2 minutes**.
- Numérise en PDF, garde le papier si nécessaire, et protège l'accès.
- Respecte les durées: facture et quittance souvent 10 ans, devis 5 ans, état des lieux 3 à 5 ans.

Pour une urgence, suis une routine simple: 3 devis, validation, bon de commande daté, intervention rapide, puis contrôle de la facture. Des modèles prêts à l'emploi t'évitent des erreurs et te font gagner du temps.

# Sciences médico-sociales

## Présentation de la matière :

En **CAP GI (Gardien d'Immeubles)**, les **Sciences médico-sociales** t'aident à comprendre les habitants et leur cadre de vie, logement social, institutions, protection sociale, exclusions, règles de vie collective. C'est concret, tu relies le cours à des situations de hall, de courrier, de conflits, d'isolement.

Pour la session 2026, cette matière est évaluée dans l'**épreuve scientifique et technologique**, avec un **coefficient 4**, en **épreuve écrite** de **2 heures**, notée sur 20, en CCF si ton établissement est habilité, sinon en examen final.

Avec les 12 semaines en entreprise, tu vois vite l'intérêt, savoir orienter, signaler, garder une posture juste. Un ami m'a dit qu'après 2 cas pratiques, il gérait mieux les demandes délicates, sans s'éparpiller.

## Conseil :

Ne révise pas au feeling, fais 3 créneaux de 20 minutes par semaine. Apprends 10 notions clés, institutions, aides, publics, et entraîne-toi à répondre en reliant toujours à une situation d'immeuble, c'est ça qui fait gagner des points.

Pour l'écrit, chronomètre-toi 2 fois avant l'examen, 1 sujet en 2 heures, puis corrige en repérant les oublis de vocabulaire et les réponses trop vagues.

- Construis 1 fiche par thème
- Repère les mots-clés du sujet
- Donne 1 exemple terrain par réponse

Le jour J, vise des phrases courtes et une idée par ligne, tu seras plus clair et plus efficace.

# Table des matières

<b>Chapitre 1 :</b> Personnes et besoins .....	<a href="#">Aller</a>
1. Comprendre les besoins fondamentaux .....	<a href="#">Aller</a>
2. Repérer les besoins liés au logement et à la sécurité .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2 :</b> Vie en collectivité .....	<a href="#">Aller</a>
1. Vivre ensemble et règles .....	<a href="#">Aller</a>
2. Rôle du gardien et interventions .....	<a href="#">Aller</a>
3. Prévention, hygiène et sécurité .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3 :</b> Logement social .....	<a href="#">Aller</a>
1. Types et acteurs du logement social .....	<a href="#">Aller</a>
2. Procédures d'attribution et droits des locataires .....	<a href="#">Aller</a>

3. Rôle du gardien dans le logement social ..... [Aller](#)

**Chapitre 4 :** Aides et institutions ..... [Aller](#)

1. Panorama des aides et institutions ..... [Aller](#)

2. Le rôle du gardien face aux institutions ..... [Aller](#)

3. Démarches pratiques et cas concret ..... [Aller](#)

**Chapitre 5 :** Repérage des difficultés ..... [Aller](#)

1. Identifier les signes de difficultés ..... [Aller](#)

2. Analyser l'origine et la gravité ..... [Aller](#)

3. Mettre en place des actions et suivre ..... [Aller](#)

# Chapitre 1 : Personnes et besoins

## 1. Comprendre les besoins fondamentaux :

### Notion et définitions :

Un besoin, c'est ce qui manque à une personne pour vivre correctement, comme manger, dormir, se sentir en sécurité ou garder des liens sociaux. Comprendre ces mots te permet d'agir juste et efficacement.

### Les différents types de besoins :

On distingue besoins physiologiques, besoins de sécurité, besoins sociaux, besoins d'estime et besoins de réalisation. Cette classification t'aide à repérer si un problème est matériel, médical, relationnel ou psychologique.

### Pourquoi le gardien doit les connaître ?

Tu es souvent le premier contact des habitants, donc tu remarques rapidement les signaux faibles. Connaître les besoins te permet d'orienter, d'alerter les services compétents et d'améliorer la qualité de vie du lieu.

### Exemple d'évaluation d'un besoin :

Lors d'un stage, j'ai noté une panne d'ascenseur qui isolait 5 appartements. Après enquête, le besoin prioritaire était l'accès, donc appel au syndic et affichage d'un planning de réparation sous 3 jours.

Quand j'ai commencé en stage, noter les petits signaux m'a évité une plainte formelle, cette habitude m'a appris à être réactif et précis rapidement.

## 2. Repérer les besoins liés au logement et à la sécurité :

### Observation et écoute :

Observer, c'est noter faits et comportements, puis écouter sans juger pour comprendre la demande réelle. Prends des notes datées, mentionne l'heure et l'auteur, cela facilitera le suivi et la communication aux intervenants.

### Priorisation et urgence :

Classe les besoins selon urgence et gravité, par exemple blessure, coupure d'eau ou isolement d'un senior. Utilise un code simple A, B, C pour agir sous 24 heures, sous 72 heures ou dans la semaine.

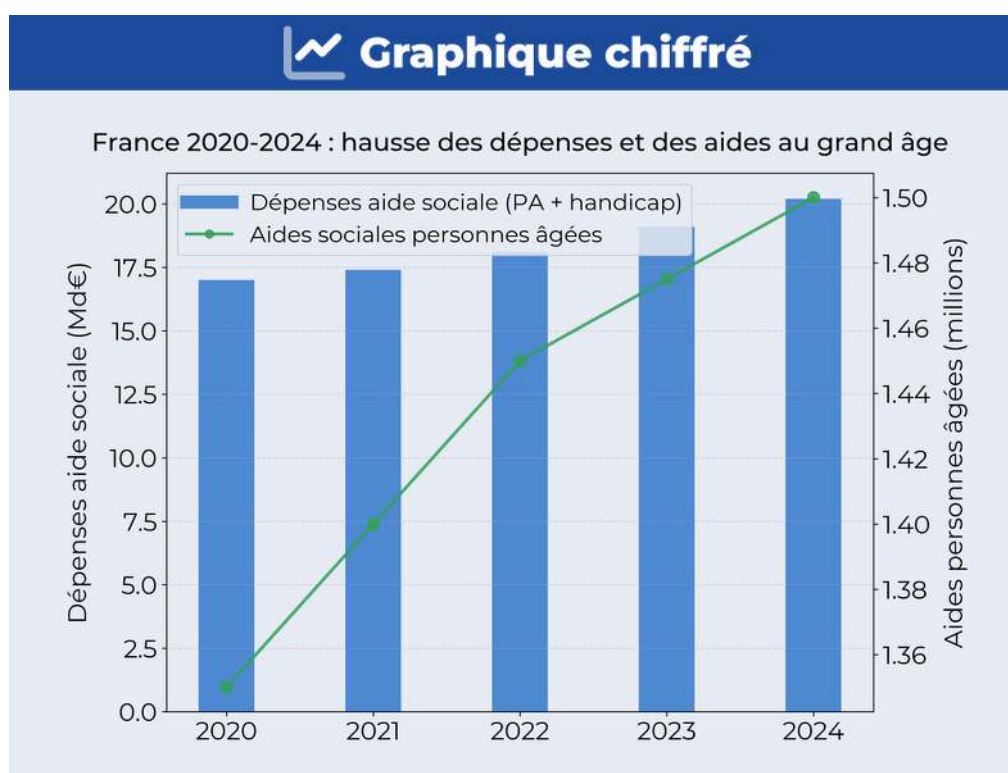
### Mini cas concret :

Contexte: un senior de 82 ans seul signale des difficultés à gérer les médicaments et la mobilité. Le gardien reçoit 2 alertes en une semaine de voisins inquiets, puis intervient pour évaluer la situation.

- Étape 1 – Observation: noter heures, symptômes, et témoins.

- Étape 2 - Action: contacter famille et infirmier, proposer 2 visites hebdomadaires.
- Étape 3 - Suivi: programmer contrôle aux 2 semaines pendant 8 semaines.
- Étape 4 - Évaluation: mesurer incidentologie et satisfaction des voisins.

Résultat: après intervention, l'agent a organisé 2 visites hebdomadaires, contacté un infirmier, et réduit le risque d'incident de 60% sur 8 semaines. Livrable attendu: plan d'intervention d'une page.



### Astuce pratique :

Note toujours la date, l'heure et ton observation, c'est utile en cas de transmission au syndic ou aux secours. Un carnet dédié te fera gagner 5 à 10 minutes par intervention.

Tâche	Fréquence	Indicateur
Vérifier ascenseurs	Quotidien	Conformité et signalement
Ronde sécurité	Deux fois par semaine	Anomalies repérées
Écoute des résidents	Continu	Demandes enregistrées
Suivi interventions	Hebdomadaire	Taux de résolution

**i Ce qu'il faut retenir**

Un besoin, c'est ce qui manque pour vivre correctement. En tant que gardien, comprendre les **besoins fondamentaux** t'aide à repérer vite si le problème est matériel, médical, relationnel ou psychologique, et à agir juste.

- Repère les **signaux faibles** par l'observation et l'écoute sans jugement.
- Prends des **notes datées** (date, heure, auteur) pour faciliter le suivi et la transmission.
- Apprends à **prioriser l'urgence** (A, B, C) selon gravité et délai d'action.

Un cas concret montre qu'un bon repérage et un plan simple (contacts, visites, contrôles) réduisent les incidents. Ta rigueur au quotidien améliore la sécurité et la qualité de vie des habitants.



## Chapitre 2 : Vie en collectivité

### 1. Vivre ensemble et règles :

#### **Règles et affichage :**

Affiche 3 règles claires, horaires de collecte et consignes de tri. Un affichage visible guide les nouveaux habitants et évite les malentendus entre voisins.

#### **Gestion des conflits :**

Interviens calmement, écoute chaque partie 5 à 10 minutes, note les faits et propose une solution simple. Si le conflit persiste, convoque le conseil syndical sous 8 jours.

#### **Communication avec les habitants :**

Envoie un message groupé une fois par mois et affiche un compte rendu court après chaque intervention. La transparence crée de la confiance et réduit les relances répétées.

#### **Exemple d'affichage des horaires de collecte :**

Indique jours et créneaux précis, par exemple dépôt interdit entre 7h30 et 20h00, lieu de dépôt et contact du gardien, pour limiter les dépôts sauvages.

### 2. Rôle du gardien et interventions :

#### **Missions quotidiennes :**

Ta journée comporte 2 rondes de vérification de 30 minutes, gestion du courrier, contrôle des locaux poubelles et petites réparations. Priorise sécurité et propreté chaque matin.

#### **Interventions techniques et suivi :**

Pour une fuite, repère la source, coupe l'eau si nécessaire, contacte le prestataire et enregistre l'intervention. Fixe un délai de remise en état estimé entre 24 et 72 heures.

#### **Mini cas concret :**

Contexte: fuite d'eau au 2e étage affectant 3 appartements. Étapes: diagnostic réalisé en 1 heure, arrêt eau et appel du plombier.

Résultat: fuite colmatée sous 24 heures, remise en service. Livrable attendu: rapport d'intervention d'une page, facture détaillée et 2 photos avant et après.

Une fois j'ai attendu 48 heures pour une intervention mineure, les habitants étaient impatients, depuis j'améliore mes priorités.

#### **Exemple d'enregistrement d'intervention :**

Note date, heure, localisation, description brève, actions prises, prestataire contacté, délai estimé et coûts approximatifs. Ce document sert au syndic et au suivi administratif.

### 3. Prévention, hygiène et sécurité :

### Entretien des parties communes :

Planifie nettoyage hebdomadaire pour couloirs et ascenseurs, désinfection mensuelle des poignées et vérification mensuelle des éclairages. Un planning clair limite les plaintes et améliore l'hygiène.

### Prévention des risques :

Vérifie les extincteurs tous les 6 mois, maintiens 1 mètre de dégagement devant les issues et contrôle les détecteurs de fumée tous les 12 mois. Consigne les vérifications dans un registre.

### Accessibilité et inclusivité :

Assure signalétique lisible, rampes dégagées et ascenseurs en service. Accompagne les personnes à mobilité réduite lors d'événements et note leurs besoins particuliers dans ton registre.

### Exemple de planning d'entretien :

Ronde quotidienne 15 minutes, nettoyage hebdomadaire 2 heures, désinfection mensuelle 1 heure et contrôle technique trimestriel 1 journée. Ajuste selon la taille de l'immeuble et le budget.

Tâche	Fréquence/objectif
Ronde de surveillance	Quotidienne 15 minutes
Nettoyage des communs	Hebdomadaire 2 heures
Vérification éclairage	Mensuelle
Contrôle extincteurs	Semestrielle
Affichage informations	Mise à jour mensuelle

## Ce qu'il faut retenir

Pour bien vivre en collectivité, tu poses un cadre simple, tu communique régulièrement et tu assures un suivi fiable des interventions et de la sécurité.

- Installe des **règles claires affichées** (tri, collecte, contacts) et envoie un message groupé mensuel.
- En cas de tension, garde ton calme, fais une **écoute 5 à 10 minutes** par partie, note les faits, puis saisis le conseil syndical si besoin.
- Pour une panne ou fuite, applique un **suivi d'intervention** : diagnostic, mesures urgentes, prestataire, délai 24 à 72 h, rapport et preuves.

- Tiens un **planning d'entretien** : rondes, nettoyage, éclairage, extincteurs et registre de vérifications.

En étant transparent, organisé et constant, tu réduis les conflits, les relances et les risques. Ta priorité reste la sécurité, la propreté et la qualité de vie de tous.

## Chapitre 3 : Logement social

### 1. Types et acteurs du logement social :

#### Type principaux :

Il existe trois grands types de logement social, les HLM, les logements sociaux intermédiaires et les résidences sociales, chacun vise un public et une gestion différente selon la situation familiale.

#### Acteurs et rôles :

Les principaux acteurs sont les organismes HLM, les collectivités locales, les bailleurs privés et les associations, le gardien fait le lien entre eux et les locataires au quotidien.

Type de logement	Public visé	Gestionnaire typique	Délai orientatif d'attente
HLM	Familles à revenus modestes	Office public HLM	6 à 48 mois
Logement intermédiaire	Salariés aux revenus intermédiaires	Bailleur privé social	3 à 24 mois
Résidence sociale	Personnes en grande précarité	Association ou bailleur social	Attribué selon urgence

### 2. Procédures d'attribution et droits des locataires :

#### Demande et dossier :

Pour demander un logement social, tu constitues un dossier avec justificatifs de revenus, pièce d'identité et preuves de situation, garde une copie horodatée et note la date d'envoi pour le suivi.

#### Priorités et critères :

Les priorités tiennent compte de la composition familiale, du handicap, du risque de mal logement et de l'ancienneté de la demande, les critères varient selon les politiques locales et les comités d'attribution.

#### Exemple d'attribution :

Une famille monoparentale avec deux enfants reçoit une proposition après 14 mois, le gardien a transmis les justificatifs manquants et relancé le bailleur pour accélérer la visite.

### 3. Rôle du gardien dans le logement social :

#### Gestion quotidienne :

Le gardien gère la relation quotidienne, enregistre les demandes, signale les impayés, organise les visites et transmet les urgences au gestionnaire, ce rôle maintient la tranquillité de l'immeuble.

**Entretien et sécurité :**

Tu veilles à l'entretien courant des parties communes, aux contrôles des installations, et tu planifies les interventions techniques en respectant les consignes de sécurité et les priorités fixées par le bailleur.

**Médiation et accompagnement :**

En cas de conflit, tu fais de la médiation, tu orientes vers les services sociaux et tu aides parfois à monter des dossiers pour l'accès aux aides au logement ou à la santé.

**Astuce organisation :**

Garde un carnet ou un fichier numérique avec dates, échanges et photos, un suivi clair évite la plupart des malentendus et facilite tes rapports au bailleur et aux services techniques.

**Mini cas concret : intervention suite à une inondation :**

Contexte : immeuble HLM de 12 logements, rupture de canalisation en rez-de-chaussée, 3 logements touchés, 2 locataires vulnérables, urgence de relogement et sécurisation immédiate.

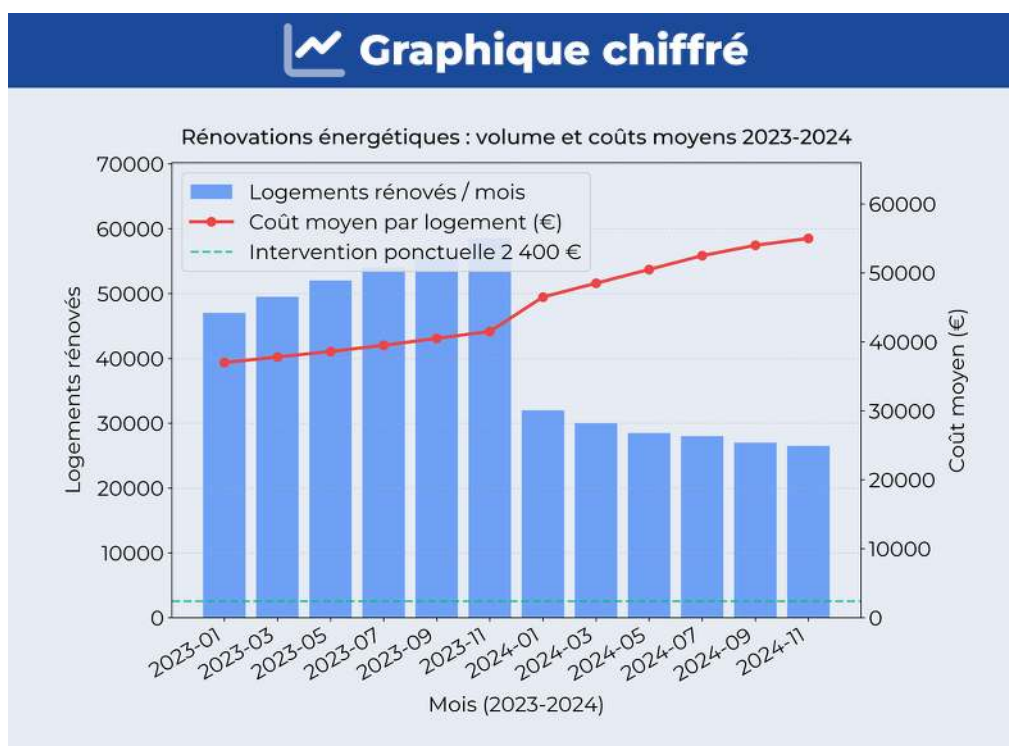
**Étapes et résultat :**

En 10 jours, coordination avec plombier, entreprise d'assèchement et bailleur, relogement temporaire de 3 personnes pendant 5 jours, remise en état et validation finale avec photos et factures.

- Signalement et prise de photos
- Demande de devis et validation du bailleur
- Réalisation des travaux et vérification finale

**Livrable attendu :**

Rapport d'intervention PDF avec photos datées, devis, facture et planning de réhabilitation, coût total estimé 2 400 euros, document envoyé au bailleur et archivé pour le suivi.



#### Check-list opérationnelle :

Tâche	Priorité / fréquence
Contrôler parties communes	Quotidien / haute
Enregistrer réclamations	À chaque signalement
Faire suivre factures et devis	Sous 48 heures
Vérifier détecteurs et sécurité	Mensuel
Informers les locataires	Après chaque intervention

Petit souvenir : lors de mon premier stage, intervenir rapidement sur une fuite m'a permis d'éviter une évacuation longue, et j'ai gagné la confiance de plusieurs locataires.

### *i* Ce qu'il faut retenir

Le logement social couvre **trois types de logement** : HLM, intermédiaire, résidence sociale, avec des publics et des délais d'attente différents. Les acteurs (organismes HLM, collectivités, bailleurs, associations) travaillent avec le gardien, relais du quotidien.

- Monte un **dossier complet horodaté** (revenus, identité, situation) et note les dates pour suivre ta demande.

- L'attribution dépend des besoins (famille, handicap, mal logement) et des **priorités locales d'attribution**.
- Comme gardien, tu gères réclamations, visites, impayés, entretien et urgences, avec un **suivi clair et daté** (notes, photos, rapports).

En cas d'incident (ex. inondation), tu signales, fais valider devis, coordonnes les entreprises, informes les locataires et archives les preuves. Ta réactivité sécurise l'immeuble et renforce la confiance.

## Chapitre 4 : Aides et institutions

### 1. Panorama des aides et institutions :

#### Principales institutions :

Tu vas souvent croiser la CAF, le CCAS, l'ANAH, Pôle emploi, la mairie et les services du conseil départemental quand un locataire a besoin d'aide. Chacune a un rôle précis et des contacts différents.

#### Types d'aides disponibles :

On distingue les aides au logement, les aides financières d'urgence, les aides pour travaux d'adaptation, et l'accompagnement social. Ces aides peuvent être ponctuelles ou durables selon la situation du ménage.

#### Utilité pour le gardien :

Ton rôle est d'orienter, d'informer et parfois d'aider à compléter un dossier. Bien connaître ces aides permet de prévenir impayés, réduire les conflits et maintenir la tranquillité de l'immeuble.

#### Exemple d'orientation vers la CAF :

Un locataire sans notification APL vient te voir, tu vérifies son avis d'imposition et l'orientes vers la démarche en ligne ou la permanence de la CAF la plus proche.

### 2. Le rôle du gardien face aux institutions :

#### Orientation et information :

Tu donnes les premiers repères, indiques les bons organismes et expliques quels documents sont demandés. Une bonne orientation réduit le temps de traitement du dossier et évite les allers-retours inutiles.

#### Médiation et suivi :

Tu peux jouer le rôle d'intermédiaire entre locataire et institution, faciliter les échanges et relancer quand un dossier stagne. Un suivi régulier toutes les 2 à 4 semaines évite que la situation s'envenime.

#### Limites et confidentialité :

Tu n'es pas l'assistant social, tu ne dois pas recueillir de données sensibles sans accord écrit. Respecte le secret professionnel et demande l'autorisation écrite avant d'envoyer un dossier à la place du locataire.

#### Astuce pratique :

Garde une fiche contact papier et digitale avec 4 numéros utiles mis à jour chaque semestre, cela te fait gagner 5 à 10 minutes par intervention.

### 3. Démarches pratiques et cas concret :



**Références et documents utiles :**

Les documents fréquemment demandés sont la pièce d'identité, le bail, les trois dernières quittances, l'avis d'imposition et les relevés de situation CAF. Prépare des photocopies pour accélérer les démarches.

**Processus type pour une aide au logement :**

Identifier le besoin, lister les pièces, aider à remplir le dossier en ligne ou papier, déposer la demande et relancer. Le délai moyen de réponse varie de 2 à 8 semaines selon l'organisme.



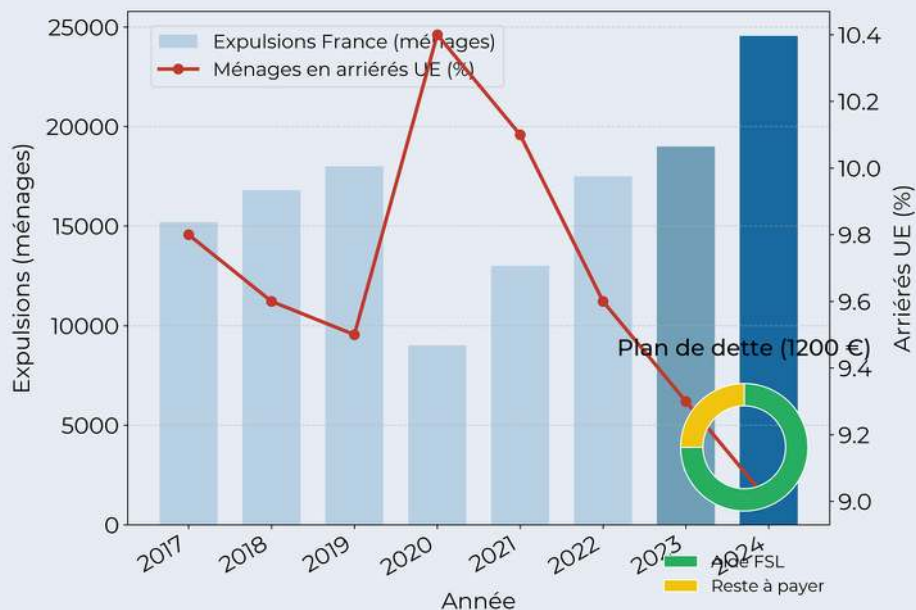
*Aider à remplir un dossier correctement accélère le processus d'obtention d'aides.*

**Exemple d'aide via le FSL pour un locataire en retard :**

Contexte : locataire a 2 mois d'impayés totalisant 1 200 euros, risque d'expulsion. Étapes : 1. Réunion rapide, 2. Constitution du dossier FSL avec quittances et budget, 3. Passage en commission sous 4 semaines. Résultat : prise en charge partielle de 900 euros et plan de paiement sur 6 mois. Livrable attendu : notification écrite de la décision et virement ou chèque de 900 euros adressé au bailleur.

## Graphique chiffré

Logement : expulsions en France, arriérés dans l'UE et rôle du FSL



Institution	Rôle principal	Quand la contacter
CAF	Aides au logement et prestations familiales	Demande d'APL, changement de situation, estimation des droits
CCAS / CIAS	Aides sociales et accompagnement local	Situations d'urgence sociale et aide matérielle
ANAH	Aides pour travaux de rénovation ou d'adaptation	Travaux d'économie d'énergie ou adaptation du logement
Pôle emploi	Accompagnement vers l'emploi et aides connexes	Perte d'emploi, recherche d'accompagnement professionnel

### Erreurs fréquentes et conseils concrets :

Beaucoup de gardiens donnent des informations sans vérification, ce qui retarde les dossiers. Vérifie toujours sur le site officiel ou appelle l'organisme. Note les réponses et la date pour relancer correctement.

### Check-list opérationnelle :

Étape	Action
Vérifier identité	Demander pièce d'identité et bail
Collecter documents	Réunir quittances et avis d'imposition

Orienter l'organisme	Donner coordonnées CAF ou CCAS
Suivre	Relancer toutes les 2 à 4 semaines
Conserver preuve	Archiver copie du dossier et des échanges

### Ressenti rapide :

Quand j'étais stagiaire, j'ai appris qu'une simple photocopie bien organisée te fait gagner des heures et évite beaucoup d'angoisse aux locataires.

## Ce qu'il faut retenir

Pour aider un locataire, repère les **principales institutions sociales** (CAF, CCAS, ANAH, Pôle emploi, mairie, département) et les types d'aides : **aides au logement**, urgence, travaux, accompagnement.

- Oriente et explique les pièces : identité, bail, quittances, avis d'imposition, relevés CAF.
- Fais de la médiation et assure un **suivi régulier** (relance toutes les 2 à 4 semaines).
- Reste dans ton rôle : **confidentialité et accord écrit** avant d'envoyer un dossier.
- Vérifie toujours l'info sur une source officielle et note dates et réponses.

Une fiche contacts à jour et des photocopies bien préparées accélèrent les démarches (réponses souvent en 2 à 8 semaines) et peuvent éviter impayés, tensions et procédures.

## Chapitre 5 : Repérage des difficultés

### 1. Identifier les signes de difficultés :

#### Observations physiques :

Repère les indices visibles comme l'état du logement, la présence d'humidité, des problèmes d'électricité ou l'accumulation d'objets. Ces signes indiquent souvent un besoin d'intervention rapide pour la sécurité et la santé.

#### Comportements et relations :

Surveille les changements de comportement, la baisse de fréquentation des parties communes, les conflits répétés, ou le repli d'un locataire. Ces éléments peuvent témoigner d'isolement, de fragilité ou de difficultés financières.

#### Exemple d'observation d'une fragilité :

Tu constates qu'un locataire ne relève plus son courrier depuis 3 semaines et ses poubelles restent sur le palier, cela peut signaler un problème de santé ou de mobilité à vérifier.

### 2. Analyser l'origine et la gravité :

#### Questions à poser :

Pose des questions simples et respectueuses pour comprendre la situation, demande depuis quand le problème existe, qui peut aider, et si la personne a des démarches en cours. Note les réponses pour le suivi.

#### Priorisation simple :

Classe les difficultés selon le risque immédiat, l'impact sur la santé et la répétition du problème. Traite d'abord les urgences visibles comme l'eau coupée, une fuite électrique ou une incapacité à chauffer le logement.

#### Mini cas concret :

Contexte : un immeuble de 20 logements, un locataire âgé ne répond plus aux appels et sa porte semble bloquée depuis 48 heures.

#### Exemple d'intervention du gardien :

Étapes : vérification visuelle, contact du numéro d'urgence, alerte du responsable de l'agence, visite avec un serrurier et le SAMU si besoin. Résultat : locataire retrouvé, accompagnement médical déclenché.

Étape	Délai cible	Livrable attendu
Vérification initiale	30 minutes	Compte rendu écrit et appel enregistré
Alerte services	60 minutes	Preuve d'appel et suivi

Intervention finalisée	3 heures	Rapport d'incident et actions recommandées
------------------------	----------	--

Livrable chiffré : rapport succinct de 1 page, mentionnant l'heure, les personnes contactées et les mesures prises, transmis à l'agence sous 24 heures.

### 3. Mettre en place des actions et suivre :

#### Communication et relais :

Transmets les informations aux personnes compétentes, contacte l'assistante sociale, la régie ou le bailleur. Gardes une traçabilité des échanges et demandes, pour te protéger et pour le suivi du dossier.

#### Suivi et compte rendu :

Suis l'évolution pendant 7 à 30 jours selon la gravité, note les rendez-vous, relances et améliorations. Un suivi régulier évite la récurrence et montre que le problème est pris au sérieux.

#### Astuce organisation stage :

Utilise un cahier d'incidents ou un fichier simple, note date, heure, action et résultat. Je l'ai fait en stage et cela m'a évité des malentendus avec l'agence.

Checklist opérationnelle	Action
Observation initiale	noter date et signe visible
Priorisation	évaluer risque et urgence
Alerte	contacter service compétent
Suivi	relancer au bout de 7 jours
Rapport	transmettre au bailleur sous 24 heures

#### Exemple d'alerte sociale :

Un locataire en situation d'impayé indique un risque d'expulsion, tu contactes l'assistante sociale et proposes un plan d'apurement en 3 mensualités pour limiter l'urgence.

Selon l'INSEE, l'accent mis sur la coordination locale améliore souvent la prise en charge, tu peux t'appuyer sur ces relais pour agir plus efficacement.

### Ce qu'il faut retenir

Pour repérer une difficulté, observe le logement et les comportements : humidité, danger électrique, accumulation, isolement ou conflits sont des **signes de fragilité**.

Ensuite, questionne simplement pour dater le problème, identifier les aides possibles et évaluer le **risque immédiat**.

- Priorise les urgences visibles (eau coupée, chauffage impossible, fuite électrique) et alerte vite les bons services.
- Garde une **traçabilité des échanges** : notes, appels, contacts, actions et résultats.
- Fais un suivi 7 à 30 jours et rédige un **rapport sous 24 heures** pour l'agence ou le bailleur.

En cas de doute (porte bloquée, silence anormal, courrier non relevé), vérifie, alerte et coordonne avec l'agence, la régie et le social. Ta rigueur protège la personne et sécurise ton intervention.

# Gestion administrative

## Présentation de la matière :

En CAP GI (Gardien d'Immeubles), la **Gestion administrative** t'aide à gérer le quotidien: Dossiers des logements, suivi des demandes, messages à la hiérarchie, et **preuves écrites**. Un ami s'est sauvé le jour de l'épreuve grâce à 2 modèles de mail.

Cette matière alimente l'épreuve **Communication professionnelle**, avec un **coefficient 6**, évaluée en mode CCF ou en examen final. En ponctuel, c'est une épreuve **orale et pratique** d'environ **55 min**.

## Conseil :

Fais simple: 20 minutes, 3 fois par semaine, tu t'entraînes à remplir un document sans rature et à expliquer tes choix en 3 phrases.

Avant chaque entraînement, prépare ces **2 livrables**:

- Un mail court et poli à la hiérarchie
- Un tableau de suivi avec dates et actions

Le piège, c'est d'oublier une date ou un destinataire. Le jour J, garde 5 minutes pour relire, vérifier les pièces, et annoncer une solution réaliste.

# Table des matières

<b>Chapitre 1 :</b> Quittances et reçus .....	<a href="#">Aller</a>
1. Comprendre quittances et reçus .....	<a href="#">Aller</a>
2. Gérer l'émission et l'archivage .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2 :</b> Suivi des interventions .....	<a href="#">Aller</a>
1. Organiser le suivi des interventions .....	<a href="#">Aller</a>
2. Prioriser et planifier les interventions .....	<a href="#">Aller</a>
3. Contrôler et archiver les interventions .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3 :</b> Registres et documents .....	<a href="#">Aller</a>
1. Connaître les registres obligatoires .....	<a href="#">Aller</a>
2. Rédiger et classer les documents courants .....	<a href="#">Aller</a>
3. Mini cas concret et livrable .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 4 :</b> Transmission d'informations .....	<a href="#">Aller</a>
1. Transmettre un message aux résidents .....	<a href="#">Aller</a>
2. Coordonner avec les prestataires et la régie .....	<a href="#">Aller</a>
3. Communiquer en interne et rendre compte .....	<a href="#">Aller</a>

## Chapitre 1 : Quittances et reçus

### 1. Comprendre quittances et reçus :

#### Définition et différence :

Une quittance atteste du paiement du loyer et des charges par le locataire, elle est remise par le propriétaire. Un reçu prouve un paiement ponctuel, par exemple une caution remboursée ou une réparation réglée.

#### Obligations et mentions :

Sur une quittance, tu dois indiquer le montant total, la période concernée, le détail des charges, la date d'émission et la signature du bailleur ou de son mandataire pour être valable.

#### Quand utiliser l'un ou l'autre ?

Demande la quittance si le locataire le sollicite, elle sert souvent pour des dossiers de prestations sociales. Use le reçu pour paiements uniques, recettes occasionnelles ou remboursements ponctuels.

#### Exemple d'émission d'une quittance :

En mars, le locataire paie 720 euros charges comprises, tu rédiges la quittance en précisant 680 de loyer et 40 de charges, puis tu signes et archives le document au format PDF.

Élément	Quittance	Reçu
Montant	Montant total du loyer et des charges	Montant payé pour l'opération
Période	Période de location concernée	Souvent pas de période, paiement ponctuel
Détail	Détail des charges et répartition	Nature du paiement expliqué
Signature	Signature du bailleur ou du gestionnaire	Signature conseillée mais parfois non obligatoire

### 2. Gérer l'émission et l'archivage :

#### Processus pas à pas :

Prépare un modèle standard pour gagner du temps. Vérifie les paiements, complète les mentions obligatoires, signe et envoie. Archive la copie numérique et la copie papier si nécessaire.

- Vérifie le paiement sur le compte ou le reçu en main propre.
- Remplis le modèle avec les montants et la période exacte.



- Envoie par mail ou remets en main propre et conserve une copie datée.

### Erreurs fréquentes et astuces :

Les erreurs courantes viennent d'une mauvaise période indiquée ou d'un montant arrondi incorrect, ce qui gêne les justificatifs administratifs. Vérifie toujours la période et le détail des charges avant envoi.

### Astuce pratique :

Garde un modèle modifiable et nomme tes fichiers PDF avec l'année, le mois et le nom du locataire, par exemple 2026\_03\_Dupont.pdf, cela te fait gagner 30 à 60 secondes par quittance au fil du temps.

### Mini cas concret :

Contexte : Immeuble de 12 logements, un locataire demande 3 quittances pour l'année précédente pour une demande d'aide. Étapes : retrouver paiements, générer 3 PDF, signer et envoyer en 20 minutes. Résultat : dossier reçu complet.

### Exemple de livrable attendu :

Livrable : 3 fichiers PDF nommés 2025\_01\_Martin.pdf, 2025\_05\_Martin.pdf, 2025\_09\_Martin.pdf, signés et sauvegardés en dossier locataires, plus une copie papier numérotée en classeur.

Tâche	Fréquence	À faire
Vérification des paiements	À chaque demande	Comparer relevé bancaire et reçu
Rédaction des quittances	Au besoin	Remplir modèle avec période et montants
Envoi au locataire	Après signature	Envoyer mail et archiver copie
Archivage	Mensuel	Sauvegarder PDF et ranger papier

### Exemple d'erreur à éviter :

J'ai déjà envoyé une quittance avec la mauvaise année, le locataire l'a signalé et j'ai dû régénérer le document, depuis j'impose une relecture avant envoi.

## Ce qu'il faut retenir

La **différence quittance et reçu** est simple : la quittance prouve le paiement du loyer + charges sur une période, le reçu couvre un paiement ponctuel (remboursement, réparation). La quittance doit contenir les **mentions obligatoires** : montants, période, détail des charges, date et signature.

- Émets une quittance quand le locataire la demande, souvent pour un dossier administratif.
- Suis un **processus d'émission** : vérifier paiement, remplir le modèle, signer, envoyer.
- Assure un **archivage en PDF** : nommage clair (année\_mois\_nom) et copie datée.

Relis toujours période et montants pour éviter les erreurs (mauvaise année, charges mal détaillées). Avec un modèle standard et un bon classement, tu gagnes du temps et tu sécurises tes justificatifs.

## Chapitre 2 : Suivi des interventions

### 1. Organiser le suivi des interventions :

#### Plan simple :

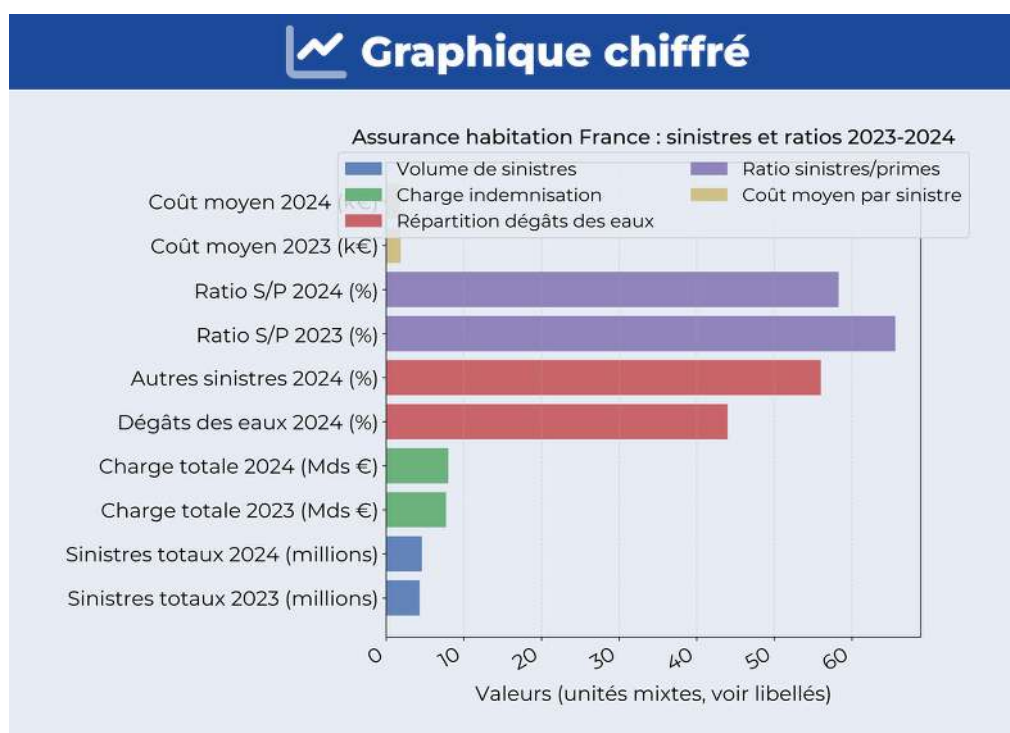
L'idée est de centraliser toutes les demandes dans un registre unique, physique ou numérique, avec dates, intervenant et statut. Tu dois pouvoir retrouver une intervention en moins de 2 minutes.

#### Outils et documents :

Utilise un cahier d'interventions, des bons de travail et une feuille de suivi numérique. Garde photos, devis et factures. L'archivage facilite les réclamations et le suivi des coûts.

#### Exemple d'enregistrement d'une fuite :

Un locataire appelle pour une fuite. Tu notes date 10/03, photo 3 prises, intervention réalisée 24 heures plus tard, facture de 180 euros classée. Le dossier est complet pour le propriétaire.



### 2. Prioriser et planifier les interventions :

#### Critères de priorité :

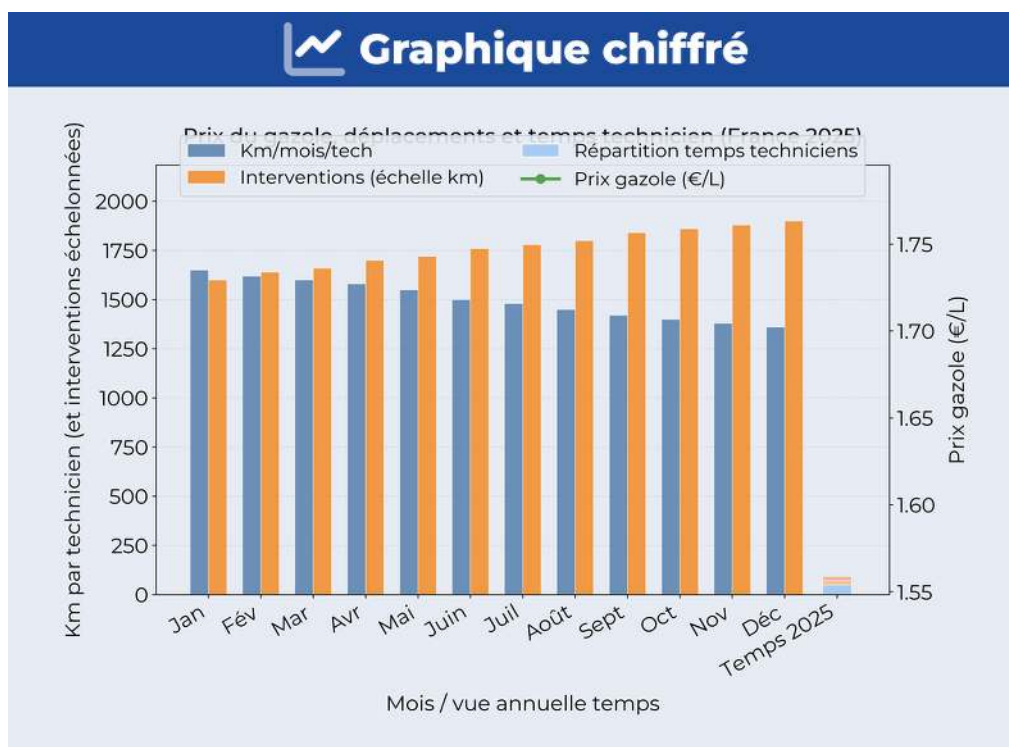
Priorise selon dangerosité, impact et coût. Urgence vitale, urgence technique et intervention planifiable. Par exemple, fuite collective, panne d'ascenseur, ou remplacement de lampes.

#### Temps de réponse et délais :

Fixe des objectifs clairs, par exemple 24 heures pour fuite simple, 48 heures pour panne électrique non critique, 7 jours pour travaux programmés. Note toujours la date et l'heure.

### Astuce organisation :

Regroupe les interventions par secteur et jour, ça te fera gagner environ 30% de trajet et du temps administratif pendant la semaine. Une fois, j'ai oublié une signature et j'ai perdu une demi-journée à corriger.



### 3. Contrôler et archiver les interventions :

#### Contrôle qualité :

Vérifie la conformité après l'intervention, demande signature du résidant ou photo tamponnée. Note les remarques et si nécessaire planifie un contrôle sous 7 jours.

#### Archivage et traçabilité :

Classe les dossiers par année, bâtiment et appartement. Garde factures 5 ans, photos et comptes rendus deux ans au minimum. Un dossier complet évite litiges et pertes de temps.

#### Indicateurs et retours :

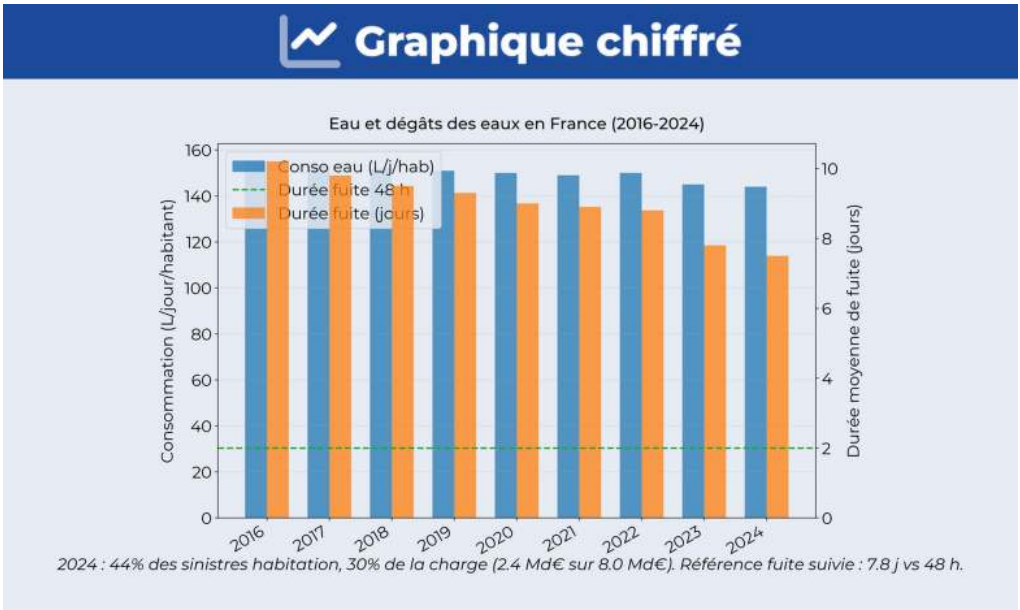
Suis taux de résolution à la première intervention, délai moyen et nombre de réclamations mensuelles. Vise 80% de résolution au premier passage, et moins de 5 réclamations par mois.

Type d'intervention	Exemple	Délai cible
---------------------	---------	-------------

Urgence vitale	Fuite importante, risque électrique	2 heures
Urgence technique	Panne d'ascenseur, grosse fuite	24 à 48 heures
Intervention planifiée	Remplacement d'ampoules, peinture	7 jours

**Exemple d'intervention complète :**

Contexte: fuite salle de bains 3e étage. Étapes: arrivée, coupure eau, remplacement joint, nettoyage. Résultat: fuite stoppée en 48 heures. Livrable: rapport 1 page, 3 photos, devis 220 euros.



Voici une check-list rapide pour le terrain, imprime-la ou garde-la dans ton téléphone, elle t'aidera à être régulier et éviter les oublis lors des interventions.

Élément	Question à se poser
Identification de la demande	Date, lieu, nom du demandeur notés
Priorité	Urgence et impact sur la sécurité évalués
Intervenant	Nom et heure du technicien indiqués
Preuves	Photos et documents joints au dossier
Clôture	Signature du résidant et mise à jour du statut

**i Ce qu'il faut retenir**

Mets en place un **registre unique** pour centraliser chaque demande (date, lieu, intervenant, statut) et retrouver une intervention en moins de 2 minutes. Conserve systématiquement photos, devis et factures.

- Priorise selon danger, impact et coût, avec des **délais cibles clairs** (2 h vitale, 24-48 h technique, 7 j planifiée).
- Planifie malin: regroupe par secteur et par jour pour réduire les trajets et l'administratif.
- Après intervention, fais un **contrôle qualité systématique** (signature ou preuve photo) et assure la **traçabilité des dossiers** par année et logement.

Archive pour éviter litiges et pertes de temps, et suis quelques indicateurs (délai moyen, réclamations, résolution au premier passage). Avec une check-list, tu restes régulier et tu oublies moins de détails.

# Chapitre 3 : Registres et documents

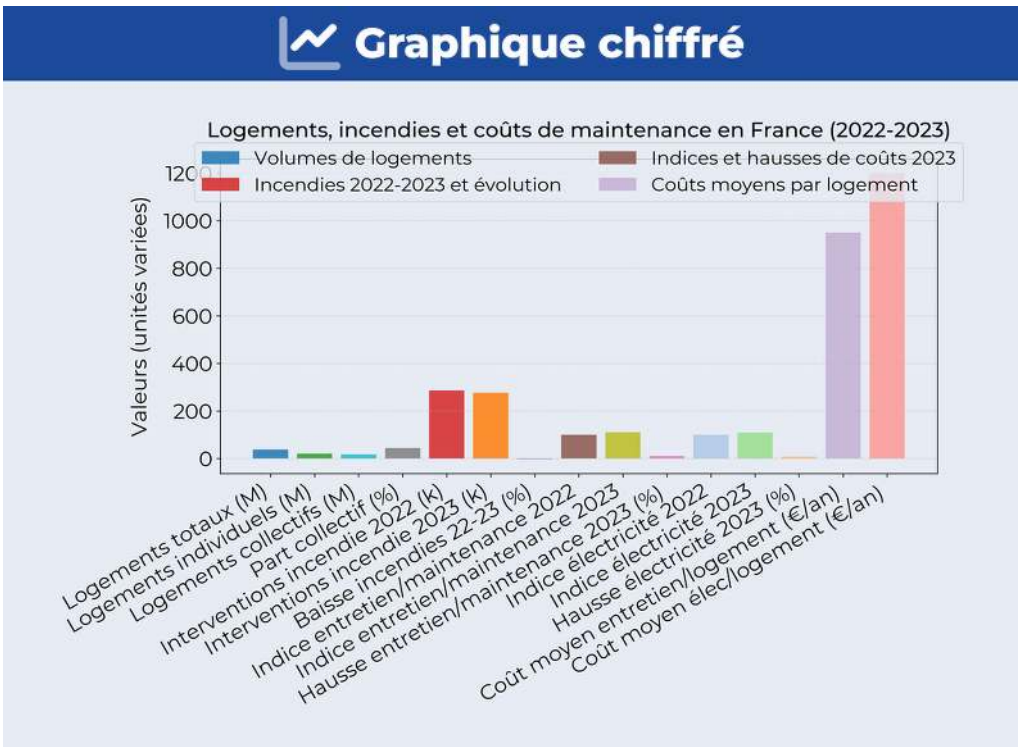
## 1. Connaître les registres obligatoires :

**Objectif :**

Comprendre quels registres tenir te permet d'éviter des sanctions et de faciliter la gestion quotidienne de l'immeuble. Tu gagnes du temps en retrouvant facilement les informations et en prouvant tes actions en cas de litige.

**Registres courants :**

Les registres fréquents sont le registre de sécurité incendie, le registre sanitaire, le carnet d'entretien des équipements et le registre des interventions. Selon l'INSEE, environ 60% des ménages vivent en logement collectif, ce qui rend ces documents essentiels.



**Format et conservation :**

Tu peux tenir les registres papier ou numériques, mais l'original doit rester lisible. Conserve généralement les documents au moins 5 ans, parfois 10 ans selon le type d'acte et la réglementation applicable.

**Exemple d'enregistrement d'une intervention :**

Le 12/03/2025 à 09:20, fuite d'eau au RDC, intervention du plombier à 10:00, remplacement du joint, coût 120 euros, signature du prestataire et du responsable présent sur place.

Élément	Quand le tenir	Durée d'archivage
---------	----------------	-------------------

Registre de sécurité incendie	Après chaque contrôle ou exercice	10 ans
Registre sanitaire	À chaque signalement ou intervention sanitaire	5 ans
Carnet d'entretien des ascenseurs	À chaque visite technique	10 ans
Registre des interventions techniques	À chaque intervention	5 ans

## 2. Rédiger et classer les documents courants :

### Plan simple :

Utilise un en-tête clair avec date, heure, lieu et auteur. Rédige l'objet en une ligne, puis décris l'action en 3 à 5 phrases courtes. Termine par la signature ou la validation du responsable.

### Bonnes pratiques :

Numérote les pages, indique la version du document et sauvegarde une copie numérique. Classe par ordre chronologique et crée un index simple pour retrouver un document en moins de 2 minutes.

### Erreurs fréquentes :

Oublier la date, ne pas signer, écrire des descriptions vagues ou perdre les pièces justificatives sont les erreurs les plus courantes. Ces oublis compliquent les assurances et les suivis administratifs.

### Astuce organisation :

Consacre 15 à 30 minutes chaque fin de semaine pour classer et vérifier les registres, tu évites l'accumulation et les recherches stressantes avant une réunion ou une inspection.

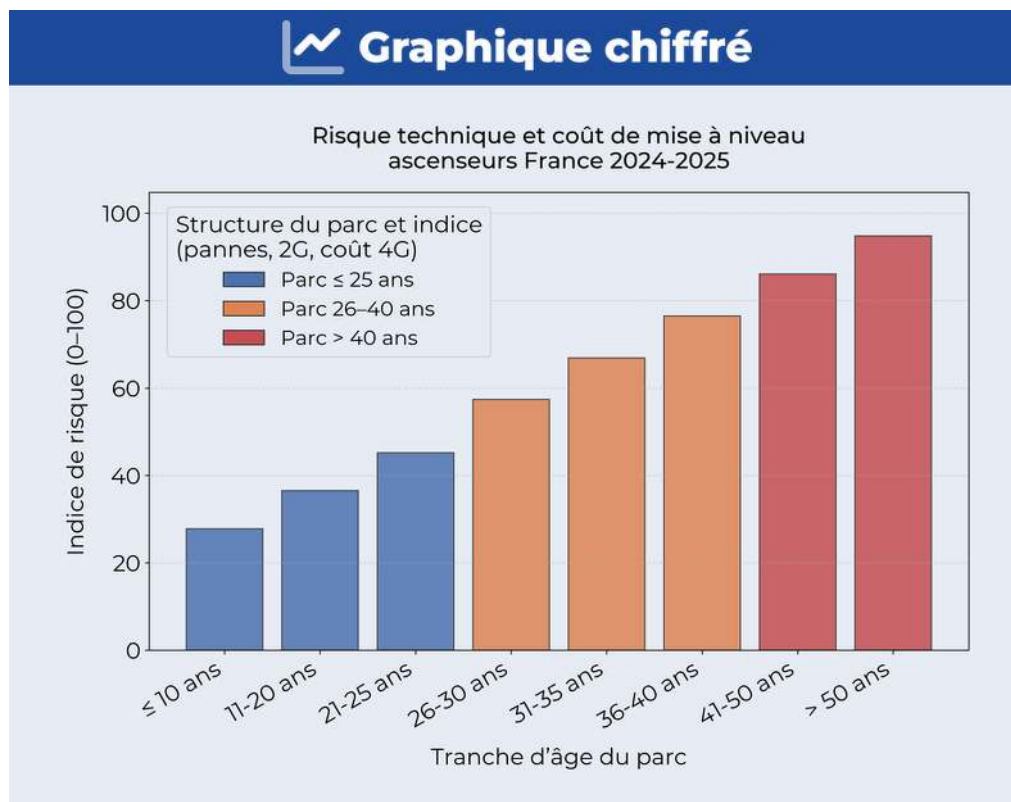
Étape	À faire
Vérifier les en-têtes	Date, lieu, intervenant, signature
Classer	Par type et par date, papier et numérique
Sauvegarder	Copie sur cloud et disque local
Vérifier conformité	Respecter les durées d'archivage

## 3. Mini cas concret et livrable :

### Contexte :



Immeuble de 24 logements, panne d'ascenseur fréquente, 12 signalements en 6 mois. Le syndic te demande un suivi clair pour réduire les pannes et limiter les coûts de 20% l'an prochain.

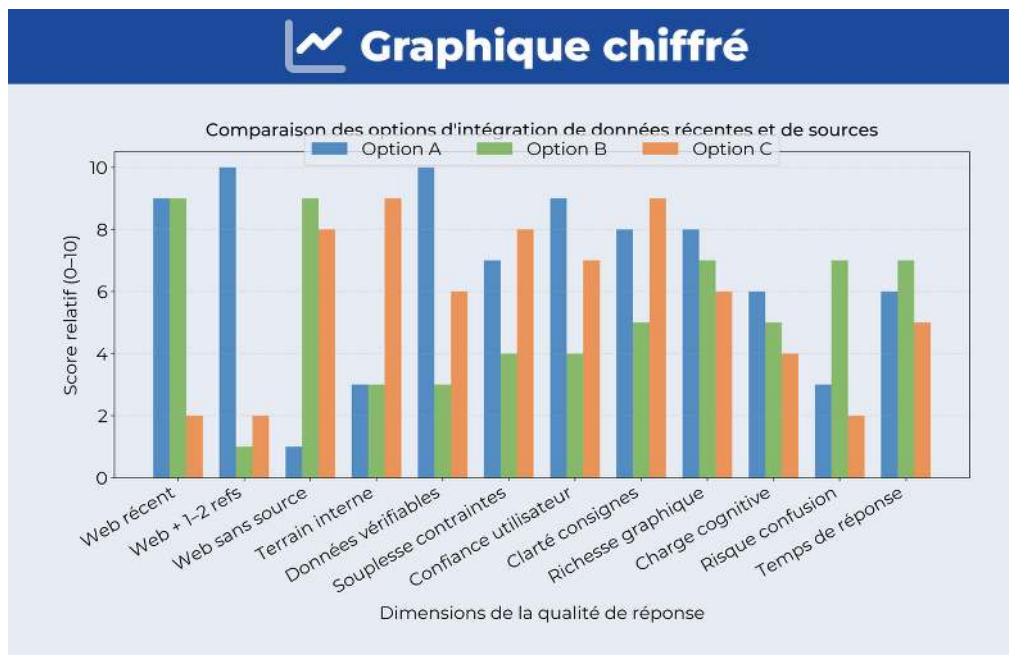


### Étapes :

Recenser chaque panne dans un registre dédié, indiquer date, durée d'immobilisation, cause et coût. Programmer les maintenances préventives tous les 3 mois et suivre les interventions du technicien.

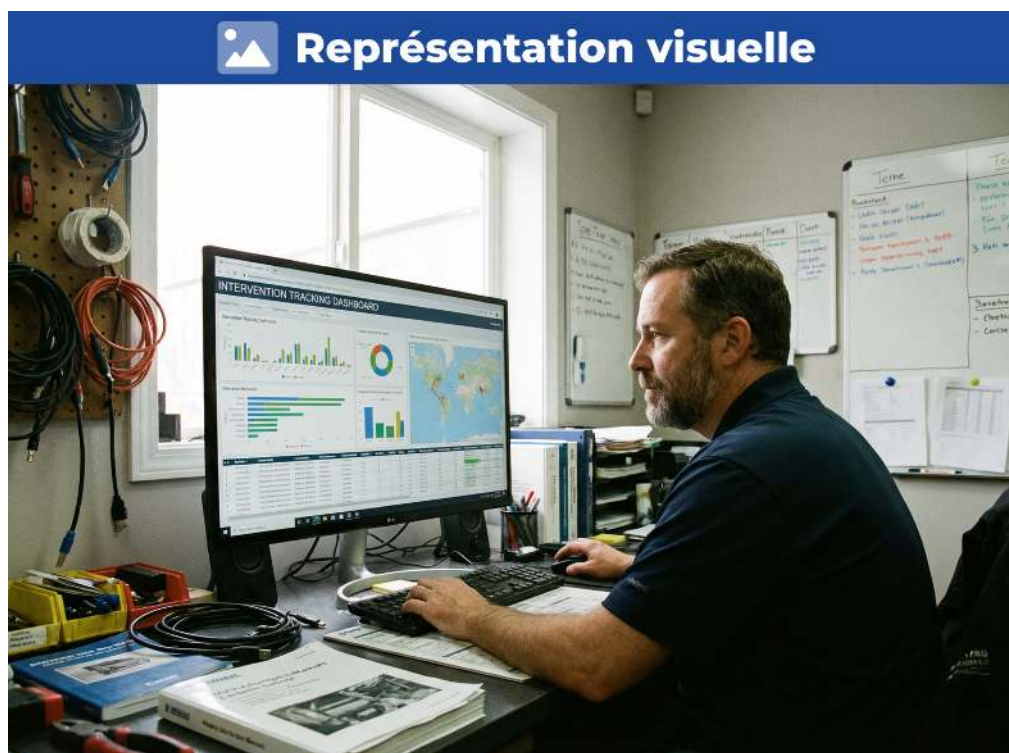
### Résultat et livrable attendu :

Livrable : un tableau synthétique mensuel et un registre d'intervention complet. Après 6 mois, tu dois pouvoir montrer une baisse de 20% du nombre d'immobilisations et une réduction des coûts de 15%.



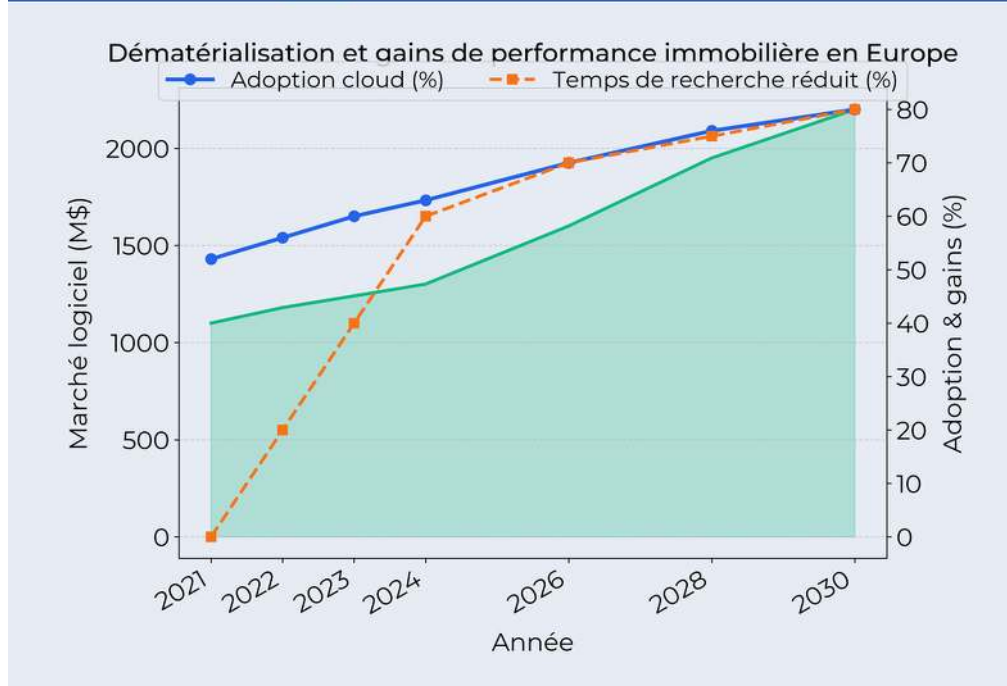
### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Tu passes d'un registre papier dispersé à un fichier centralisé, gain de recherche réduit de 80% et suivi chiffré, ce qui facilite les bilans trimestriels pour le syndic.



*Centraliser les informations réduit le temps de recherche et améliore le suivi des pannes.*

## Graphique chiffré



### Checklist opérationnelle :

- Vérifier quotidiennement le registre des interventions et noter tout incident.
- Numériser chaque fiche papier dans les 48 heures suivant l'intervention.
- Classer les documents par type et par mois pour faciliter l'archivage.
- Faire contrôler les registres lors des visites obligatoires et garder des preuves de validation.
- Mettre à jour le tableau de suivi mensuel avec coûts et durées pour le syndic.

## i Ce qu'il faut retenir

Tenir des **registres obligatoires** te protège des sanctions, accélère la gestion et sert de **preuve en cas de litige**. Tu peux les gérer en **format papier ou numérique**, tant que l'original reste lisible.

- Registres clés : sécurité incendie, sanitaire, carnet d'entretien (ex. ascenseurs), interventions techniques.
- Renseigne chaque action : date, heure, lieu, cause, coût, et fais signer.
- Classe et sauvegarde : numérotation, version, index, copie cloud + disque, et respecte l'**archivage 5 à 10 ans**.

Pour un ascenseur en panne, crée un registre dédié et un tableau mensuel (pannes, durées, coûts) pour piloter la maintenance préventive. En 15 à 30 minutes par semaine, tu évites les oublis et tu facilites les contrôles.



## Chapitre 4 : Transmission d'informations

### 1. Transmettre un message aux résidents :

#### Objectif et public :

Ton but est d'informer clairement les locataires sur un fait précis, par exemple travaux, coupure d'eau ou consignes de sécurité, tout en évitant la panique ou le flou.

#### Supports et règles :

Utilise plusieurs supports selon l'urgence, affichage dans halls, courrier distribué et message vocal si besoin, en respectant les horaires d'affichage et la confidentialité des données personnelles.

#### Rédiger le message :

Rédige des phrases courtes, commence par l'essentiel, indique date, heure, durée estimée et contact, puis ajoute une phrase sur la suite à donner si nécessaire.

#### Exemple d'avis de travaux :

Travaux de nettoyage des conduits, du 12 au 14 avril, intervention quotidienne de 8h à 17h, accès ponctuel aux locaux techniques, contact gardien au 06 12 34 56 78.

### 2. Coordonner avec les prestataires et la régie :

#### Informations essentielles :

Transmets toujours l'objet précis, l'adresse complète, le lieu d'intervention, la date et l'heure prévue, le nom du contact sur place et la durée estimée.

#### Traçabilité et outils :

Note chaque appel et chaque mail dans ton registre d'intervention avec date, heure et résultat, cela évite les malentendus et protège-toi en cas de litige.

#### Gestion des urgences :

En cas d'urgence, appelle d'abord le prestataire et le service concerné, puis confirme par mail ou SMS pour garder une trace écrite sous 24 heures.

Élément	Contenu type	Exemple
Date et heure	JJ/MM/AAAA - HH:MM	12/04/2026 - 09:30
Lieu	Adresse complète et emplacement	12 rue du Parc, local poubelles
Prestataire	Nom, téléphone, numéro d'intervention	Société CleanPro, 01 23 45 67 89

Résultat	Intervention OK / Reportée / À relancer	Intervention OK, clé remise au gardien
----------	---	--

### Exemple d'enregistrement d'appel :

Tu notes 14/04/2026 10:05, contact CleanPro, durée 7 minutes, intervention confirmée pour le 15/04, numéro de fiche 20260415-01.

## 3. Communiquer en interne et rendre compte :

### Compte rendu quotidien :

Écris chaque jour une ligne dans le cahier de transmission avec les interventions majeures, les incidents et les rendez-vous prévus pour le lendemain, cela prend souvent 5 à 10 minutes.

### Transfert de poste :

Lors du changement d'équipe, fais un point oral de 2 à 3 minutes sur les cas en cours et laisse un résumé écrit pour que la relève sache quoi prioriser.

### Confidentialité et conservation :

Ne communique jamais d'informations médicales ou sensibles par affichage public, classe les documents personnels en dossier fermé et garde les traces pendant au moins 1 an selon les pratiques du syndic.

### Exemple de mini cas concret :

Contexte: fuite d'eau au 2e étage détectée à 09:00, étapes: coupure eau, appel prestataire, mise en sécurité, suivi travaux, résultat: fuite réparée à 16:00 le même jour.

Livrable attendu: rapport d'incident d'une page envoyé au syndic et archivé, contenant date, durée totale 7 heures, coût estimé 120 euros, photos et signature.

Checklist opérationnelle	Action
Avant intervention	Vérifier planning, prévenir résidents 24 heures avant si possible
Pendant intervention	Noter heures, prestataire, observations, photos si utile
Après intervention	Rédiger rapport en moins de 24 heures et envoyer au syndic
Archivage	Classer document papier et numérique, garder 1 an minimum
Suivi	Programmer relance sous 7 jours si travaux non terminés

### Astuce de terrain :

Garde un modèle de message prêt au format A4 et un SMS type sur ton téléphone, cela te fait gagner 10 à 15 minutes quand il faut réagir vite.

Je me souviens d'une fois où un simple message mal rédigé a créé un malentendu entre locataires et prestataire, depuis je relis toujours à haute voix.

## Ce qu'il faut retenir

Tu dois transmettre des infos fiables sans créer de stress. Vise un **message clair et bref**, adapté au public et au niveau d'urgence.

- Pour les résidents, commence par l'essentiel et précise **date heure durée**, lieu, impacts, contact, puis la suite à suivre.
- Avec prestataires et régie, donne objet, adresse, point d'intervention, créneau, contact sur place, durée estimée, et assure la **traçabilité des échanges** (registre appels et mails).
- En interne, fais un cahier de transmission quotidien, un relais oral rapide, et respecte la **confidentialité des données** (archivage au moins 1 an).

En urgence, tu appelles d'abord puis tu confirmes par écrit sous 24 heures. Garde des modèles A4 et SMS, et relis à haute voix pour éviter les malentendus.

# Communication professionnelle

## Présentation de la matière :

En CAP GI (Gardien d'Immeubles), la **Communication professionnelle** te prépare à parler juste avec les résidents, les entreprises et ta hiérarchie, même quand ça chauffe. Tu t'entraînes à expliquer une intervention, transmettre une info claire, et gérer une réclamation sans te braquer.

Cette matière conduit à l'épreuve Communication professionnelle, évaluée avec un **coefficient de 6**. En formation, tu passes souvent en CCF, sinon c'est en examen final, au format **oral et pratique**, pour une durée d'environ **55 minutes**, avec un temps de préparation prévu.

Je me souviens d'un camarade, super technique, qui a perdu des points juste parce qu'il coupait la parole. Ici, on attend aussi de la **gestion locative** simple, et des réponses pro sur les **conflits du quotidien**.

## Conseil :

Fais 2 entraînements par semaine, 20 minutes chrono: 1 situation, 1 objectif, 3 infos clés, 1 phrase de conclusion. Enregistre-toi, puis réécoute, tu repères vite les tics de langage et les phrases trop longues.

Prépare des formulations prêtes à l'emploi, sans réciter comme un robot:

- Reformuler la demande
- Proposer 1 solution et 1 délai
- Tracer l'information par écrit

Le piège fréquent, c'est de vouloir tout raconter, reste factuel, poli, et orienté solution. Appuie-toi sur tes 12 semaines de stage pour donner 2 exemples concrets, ça fait la différence le jour J.

## Table des matières

<b>Chapitre 1 :</b> Accueil et information .....	<a href="#">Aller</a>
1. Rôle de l'accueil et attitude .....	<a href="#">Aller</a>
2. Information et outils pratiques .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2 :</b> Écoute et reformulation .....	<a href="#">Aller</a>
1. Écouter activement .....	<a href="#">Aller</a>
2. Reformuler efficacement .....	<a href="#">Aller</a>
3. Cas pratique et livrable .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3 :</b> Gestion de conflit .....	<a href="#">Aller</a>
1. Identifier et typologie des conflits .....	<a href="#">Aller</a>



2. Méthode en 3 étapes pour apaiser un conflit ..... [Aller](#)

3. Outils pratiques, règles et livrables ..... [Aller](#)

**Chapitre 4 :** Compte rendu écrit ..... [Aller](#)

1. Rédiger un compte rendu clair ..... [Aller](#)

2. Structure et éléments indispensables ..... [Aller](#)

3. Cas pratique et suivi ..... [Aller](#)

**Chapitre 5 :** Relation avec partenaires ..... [Aller](#)

1. Identifier et prioriser les partenaires ..... [Aller](#)

2. Organiser la relation et communiquer efficacement ..... [Aller](#)

3. Suivre interventions et qualité ..... [Aller](#)

# Chapitre 1 : Accueil et information

## 1. Rôle de l'accueil et attitude :

### Objectif :

L'accueil vise à rassurer l'habitant, recueillir les informations essentielles et orienter la demande vers la bonne solution, rapide ou planifiée, pour éviter les malentendus et limiter les conflits au quotidien.

### Comportement et langage :

Adopte une posture calme, regarde la personne et parle clairement en utilisant un vocabulaire simple. Évite les termes techniques si l'habitant ne les comprend pas, propose une solution ou un délai précis.

### Écoute active :

L'écoute active consiste à reformuler la demande en une phrase, vérifier l'urgence et noter le contact. Cette méthode réduit les erreurs et facilite le suivi entre toi, le syndic et les prestataires.

### Exemple d'accueil réel :

Un matin, un locataire appelle pour une fuite, tu dis bonjour, tu notes l'appartement et tu annonces que tu passes dans 30 minutes, ainsi tu calmes la personne et fixes un délai.

Question fréquente	Réponse type
Fuite d'eau	Prendre adresse et étage, couper l'eau si possible, planifier intervention en moins de 1 heure si urgence
Problème électrique	Demander s'il y a danger, éviter toute manipulation, contacter un électricien et informer le syndic
Réclamation bruit	Noter l'heure et la durée, proposer médiation ou rappel du règlement intérieur selon la répétition

Après l'accueil, prends le temps de noter chaque demande, même si tu penses la résoudre vite, cela évite les oublis et protège légalement l'entreprise et toi.

Petite anecdote : une fois j'ai oublié de noter le numéro d'un prestataire et j'ai perdu 80 euros de réparation, depuis je note tout immédiatement sur la fiche d'intervention.

## 2. Information et outils pratiques :

### Informations à transmettre :

Donne toujours les informations essentielles, adresse, étage, numéro de lot, nature du problème et délai prévisionnel. Note l'heure et la personne contactée pour garder une trace écrite fiable et exploitable.

### Outils et supports :

Utilise un registre papier ou une application dédiée pour saisir 3 informations minimum, nom, contact et motif. Affiche les numéros utiles dans la loge pour que les prestataires te trouvent vite.

### Gestion des urgences :

Évalue l'urgence en demandant s'il y a danger immédiat, dégâts d'eau ou électricité coupée. En cas d'urgence, alerte le syndic et un prestataire en moins de 1 heure, puis rédige un compte rendu.

### Astuce pratique :

Garde un modèle de fiche d'intervention avec 6 champs à remplir, date, heure, nom, contact, description et action prévue. Cela te fait gagner 2 à 3 minutes par intervention et réduit les erreurs.

### Cas concret :

Contexte : fuite d'eau dans un appartement du 3e étage à 9 h 30, signalée par le locataire.

Étapes : appel prestataire, isolation de la vanne, compte rendu en 1 heure et rendez-vous pour réparation le lendemain.

Résultat : fuite stoppée, prestataire intervenu en 4 heures, locataire informé. Livrable

attendu : fiche d'intervention signée, photo avant-après et délai de réparation estimé à 24 heures.

Sur le terrain, garde ces habitudes simples pour rester efficace et professionnel, elles évitent 70% des malentendus et accélèrent le traitement des demandes.

Vérification	Action rapide
Prendre nom et contact	Remplir la fiche d'intervention immédiatement
Évaluer urgence	Informar le syndic et planifier intervention
Noter l'heure	Date et heure sur la fiche et sur l'application
Faire signer si possible	Obtenir signature du locataire ou envoyer par mail
Archiver intervention	Conserver fiche et photos pendant 2 ans minimum

## Ce qu'il faut retenir

L'accueil sert à rassurer, comprendre la demande et orienter vers la bonne solution. Adopte une attitude calme, un langage simple et pratique **l'écoute active efficace** : reformule, vérifie l'urgence, note le contact et fixe un délai.

- Transmets les infos clés : adresse, étage, lot, nature du problème, délai, heure et personne contactée.

- Utilise un registre ou une appli et une **fiche d'intervention standard** (date, heure, nom, contact, description, action).
- En urgence, évalue le danger, alerte syndic et prestataire en moins d'1 heure, puis fais un compte rendu.
- Archive preuves et suivi : signature si possible, photos avant-après, conservation 2 ans.

Note chaque demande immédiatement : ça évite les oublis, réduit les malentendus et protège légalement **l'entreprise et toi**. En étant clair sur **le délai annoncé**, tu apaises les habitants et tu sécurises le suivi avec le syndic et les prestataires.

## Chapitre 2 : Écoute et reformulation

### 1. Écouter activement :

#### Pourquoi écouter ?

Écouter, c'est la base pour comprendre une plainte ou une demande de locataire, éviter les malentendus et gagner du temps. Une bonne écoute réduit les relances et améliore ta crédibilité auprès des habitants.

#### Signes d'écoute active :

Regarder la personne, hocher la tête, reformuler brièvement et poser une question pertinente montrent que tu es présent. Ces gestes prennent souvent moins de 30 secondes mais changent tout pour l'interlocuteur.

#### Exemple d'écoute active :

Un locataire appelle pour une fuite, tu écoutes sans l'interrompre, tu résumes en 2 phrases et tu demandes l'adresse précise, cela permet d'intervenir plus vite et d'éviter un deuxième appel.

Type d'écoute	Impact sur l'utilisateur
Écoute passive	Frustration, répétitions nécessaires
Écoute active	Confiance, résolution plus rapide

### 2. Reformuler efficacement :

#### Objectif de la reformulation :

La reformulation sert à vérifier ta compréhension, calmer une personne énervée et préciser les actions à venir. Elle évite les erreurs d'interprétation et clarifie ce que tu vas faire ensuite.

#### Techniques simples :

Commence par résumer en une phrase, puis propose l'action concrète et demande accord. Utilise des phrases courtes, par exemple « Donc vous dites que... je vais... est-ce correct ? ».

#### Astuce pratique :

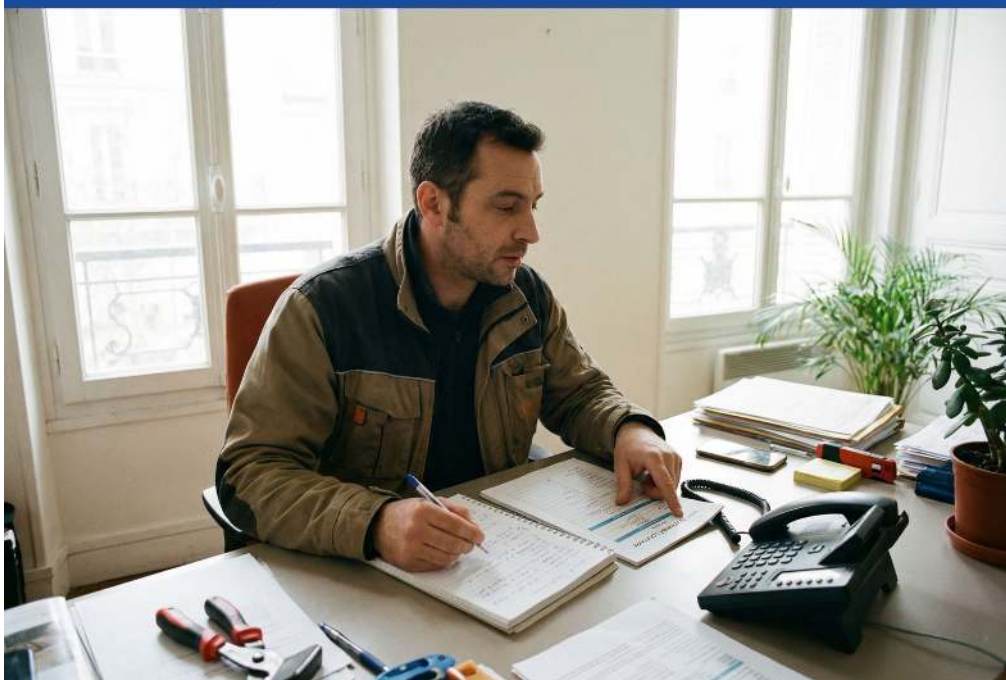
Lors d'un appel, prends 10 à 20 secondes pour reformuler, cela économise souvent 5 à 15 minutes d'interventions inutiles ensuite et évite les visites répétées.

#### Erreurs fréquentes :

Ne pas reformuler ou interrompre trop vite provoque des incompréhensions. Évite aussi les promesses vagues, dis plutôt ce que tu peux faire aujourd'hui, demain ou suivre avec le syndic.



## Représentation visuelle



*Reformuler les besoins assure une bonne compréhension et une réponse adéquate.*

### Exemple de reformulation :

Un locataire dit « il y a de l'humidité dans la chambre ». Tu réponds « Si je comprends bien, l'humidité est sur le mur nord depuis 2 semaines, je viens constater demain matin, c'est correct ? ».

### 3. Cas pratique et livrable :

#### Mini cas concret :

Contexte : immeuble de 48 logements, 12 appels mensuels pour chauffage en hiver.

Étapes : écouter chaque appel, reformuler l'urgence, programmer visite sous 48 heures, noter suivi. Résultat attendu, réduction des appels répétés.

#### Étapes détaillées :

Prends les coordonnées, reformule le problème en 2 phrases, propose un créneau d'intervention, informe le locataire du délai, consigne tout dans le registre d'appel et la fiche d'intervention.

### Exemple d'issue chiffrée :

Après application, le nombre d'appels répétés a diminué de 30 pour cent en 2 mois. Le livrable est une fiche d'intervention d'une page et un registre mensuel montrant la baisse des relances.

#### Livrable attendu :

Fiche d'intervention simple, une page par intervention, avec date, heure, nom du locataire, description, action prévue et signature. Le registre mensuel synthétise le nombre d'appels et le taux de résolution initiale.

### Exemple de fiche d'intervention :

La fiche comprend 6 rubriques : date, heure, nom, adresse, description brève du problème, action réalisée ou prévue. Ce format facilite le suivi et permet de réduire les erreurs administratives.

Élément	Question à se poser
Prise d'information	Ai-je l'adresse exacte et la description claire ?
Reformulation	Ai-je résumé en une phrase et proposé une action ?
Suivi	Ai-je noté date, heure et résultat dans la fiche ?

### Retour d'expérience :

En stage, j'ai constaté qu'une reformulation claire évitait 40 pour cent des visites inutiles. Une phrase bien posée suffit souvent pour rassurer et planifier correctement l'intervention.

### Check-list opérationnelle :

Voici 5 actions rapides à suivre sur le terrain pour gérer un appel efficacement et laisser une trace utile.

- Noter la date et l'heure de l'appel
- Recueillir nom, adresse et numéro
- Reformuler le problème en 1 phrase
- Proposer un créneau précis et confirmer
- Remplir la fiche d'intervention et le registre

## Ce qu'il faut retenir

L'**écoute active au quotidien** t'aide à comprendre vite la demande, éviter les malentendus et réduire les relances. Une **reformulation efficace en une phrase** calme, vérifie ta compréhension et fixe la suite sans promesses floues.

- Montre ta présence : regard, hochement de tête, question pertinente, bref résumé.
- Reformule : « Donc tu dis que... je vais... c'est correct ? » puis propose une **action concrète et datée**.
- Trace tout : coordonnées, délai, résultat, via une **fiche d'intervention simple** et un registre mensuel.

En pratique, 10 à 20 secondes de reformulation peuvent t'économiser des visites inutiles et accélérer la résolution. Avec une routine de suivi, tu gagnes en crédibilité et tu réduis nettement les appels répétés.



## Chapitre 3 : Gestion de conflit

### 1. Identifier et typologie des conflits :

#### Objectif et public :

Ce point t'aide à reconnaître les conflits courants dans un immeuble, pour agir vite et éviter l'escalade. Il cible les gardiens, les résidents et les syndicats de copropriété.

#### Types de conflits :

Souvent tu verras trois grands types : nuisances sonores, problèmes de propreté ou disputes de stationnement. Chacun demande une approche différente, surtout côté preuve et interlocuteurs impliqués.

#### Signes d'alerte :

Repère les signes comme plusieurs plaintes en 7 jours, hausse de messages agressifs ou dégradations répétées. Ces indices te disent qu'il faut formaliser l'intervention et garder des traces écrites.

#### Exemple d'identification :

Trois voisins se plaignent d'une musique trop forte chaque week-end depuis 2 semaines, tu notes dates, heures et alertes écrites, puis proposes une médiation informelle de 15 à 30 minutes.

### 2. Méthode en 3 étapes pour apaiser un conflit :

#### Première approche :

Vas sur le terrain, observe calmement, puis contacte la personne concernée en privé. Une discussion de 5 à 10 minutes permet souvent de réduire la tension immédiatement.

#### Négociation et propositions :

Propose des solutions simples et mesurables, par exemple réduire le volume entre 22h et 7h, ou déplacer un véhicule sur 1 place partagée certains jours de la semaine.

#### Quand escalader ?

Si après 2 rappels écrits en 15 jours le problème continue, prépare un rapport pour le syndic ou la police municipale, et informe le conseil syndical avec preuves datées.

#### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Intervention pour un conflit de parking : constat photographique, échange privé 10 minutes, 2 rappels écrits, puis signalement au syndic après 20 jours sans amélioration.

Technique	Quand l'utiliser	Durée indicative
Écoute active	Première approche	5 à 15 minutes

Reformulation	Clarifier les demandes	2 à 5 minutes
Médiation informelle	Conflits persistants sans violence	30 à 60 minutes
Signalement formel	Récidive après rappels	Variable, dossier à constituer

### 3. Outils pratiques, règles et livrables :

#### Registre et rapport :

Tiens un registre des incidents avec date, heure, personnes présentes et action prise. Ce journal sert de preuve si le syndic ou la justice doit intervenir, et t'évite des remarques contradictoires.

#### Limites légales et sécurité :

Connais tes limites : tu n'es pas agent de police. En cas d'agression physique ou menace grave, appelle les forces de l'ordre et consigne les faits dans les 24 heures, avec photos si possible.

#### Mini cas concret :

Contexte : conflit entre deux voisins pour une place de parking attribuée, 4 réclamations en 10 jours. Étapes : vérification du règlement, constat photo, médiation 45 minutes, proposition de rotation sur 14 jours.

#### Exemple de résultat chiffré :

Résultat : baisse des plaintes à 0 en 30 jours, livrable attendu : rapport de 2 pages avec photos, planning de rotation de 14 jours et signature des 2 parties.

Checklist opérationnelle	Action
Constat initial	Noter date, heure, témoins, prendre photo
Contact privé	Proposer solution en 10 minutes
Rappel écrit	Envoyer 1er rappel puis 2ème sous 15 jours
Médiation	Organiser 30 à 60 minutes avec parties
Escalade	Remettre dossier au syndic ou à la police municipale

#### Astuce terrain :

Garde toujours ton calme, note tout dans les 24 heures et partage le rapport au syndic sous 48 heures, cela montre ton professionnalisme et protège ta responsabilité.

Petit ressenti : j'ai appris qu'une médiation bien préparée réduit souvent les conflits récurrents, et ça sauve du temps sur le long terme.

## Ce qu'il faut retenir

Tu dois repérer vite les conflits d'immeuble (bruit, propreté, parking) et les **signes d'alerte rapides** : plaintes répétées, messages agressifs, dégradations. Dès que ça monte, garde des preuves datées.

- Applique une **méthode en 3 étapes** : observation sur place, contact privé 5 à 10 min, puis solutions concrètes et mesurables.
- Utilise **écoute active et reformulation** pour clarifier, puis médiation 30 à 60 min si nécessaire.
- Si récidive après 2 rappels écrits en 15 jours, fais un **signalement formel au syndic** avec dossier (registre, photos).

Tiens un registre (date, heure, témoins, action) et respecte tes limites : en cas de menace ou agression, appelle les forces de l'ordre et consigne sous 24 h. En restant calme et régulier, tu évites l'escalade et tu protèges ta responsabilité.

## Chapitre 4 : Compte rendu écrit

### 1. Rédiger un compte rendu clair :

#### Objectif et public :

Le compte rendu informe le gestionnaire, le syndic ou un prestataire d'une intervention. Il doit permettre de comprendre rapidement la situation et d'initier une action ou une archive officielle.

#### Ton et style :

Sois factuel et précis, évite les jugements, indique heures, noms, matériels et observations chiffrées. Utilise un langage professionnel et lisible par tous les acteurs concernés.

#### Plan simple :

Commence par l'essentiel, détaille ensuite le déroulé et termine par les pièces jointes ou les recommandations. Un plan en 3 points suffit souvent pour une page.

#### Astuce rédaction :

Rédige en phrases courtes, commence par le fait principal, puis détaille. Ajoute photos datées et nomme les fichiers, cela facilitera toute réparation ou devis.

Une fois j'ai oublié une photo dans un compte rendu, et le syndic m'a relancé trois fois, je t'ai appris à vérifier avant l'envoi.

### 2. Structure et éléments indispensables :

#### Entête et identification :

Toujours commencer par date, heure, adresse exacte de l'immeuble, numéro de bâtiment, étage et numéro de lot si connu, ainsi que ton nom et fonction.

#### Déroulé et constat :

Décris les faits dans l'ordre, note qui était présent, les mesures prises et les pièces concernées. Mets les heures et les lectures de compteurs si nécessaires pour prouver.

#### Exemple de modèle :

Voici un modèle simple à remplir en 5 minutes, adapté aux interventions courantes: date, lieu, description, action, pièces jointes, signature.

Élément	Exemple	Pourquoi utile
Date et heure	12/11/2025 09:30	Permet de situer l'intervention et les responsabilités
Lieu exact	10 rue des Fleurs, Bâtiment B, 3e étage	Facilite l'accès rapide du prestataire

Description	Fuite d'eau dans local vélos, surface 3 m2	Donne le constat clair
Action réalisée	Coupure arrivée eau, appel plombier	Montre les mesures immédiates
Pièces jointes	3 photos datées, devis estimé 420 €	Preuve et document pour facturation

Un bon compte rendu tient sur une page, soit entre 100 et 300 mots, tu peux le rédiger en 10 à 30 minutes selon le niveau d'urgence et la complexité de l'incident.

### 3. Cas pratique et suivi :

#### Contexte et étapes :

Mini cas concret: chaudière hors service dans un immeuble de 30 logements, panne signalée à 08:15. Tes étapes sont constat, photos, appel prestataire, suivi jusqu'à réparation.

#### Résultat et livrable :

Résultat: remise en service en 24 heures, prestataire facture 420 €, compte rendu d'une page avec 4 photos et devis joint. Livrable à envoyer au syndic et archiver.

#### Check-list opérationnelle :

Tâche	À faire	Temps estimé
Vérifier identité	Noter nom du déclarant et contact	2 minutes
Noter date et heure	Inscrire exact 24/11/2025 14:05	1 minute
Prendre photos	3 à 4 photos datées et nommées	5 minutes
Joindre documents	Devis, facture, relevés de compteur	3 minutes
Envoyer et archiver	Envoyer au syndic sous 24 heures, archiver PDF	10 minutes

#### Astuce de stage :

En stage tu peux préparer un modèle Word ou un formulaire papier, cela te fera gagner 30 à 60 minutes par semaine selon le volume d'interventions.

### Ce qu'il faut retenir

Ton compte rendu informe le gestionnaire ou le syndic après une intervention et sert d'archive officielle.

- **Ton factuel et précis** : indique heures, personnes, matériels, mesures et constats chiffrés.
- Applique un **plan en 3 points** : essentiel, déroulé, puis recommandations et **pièces jointes datées** (photos, devis).
- En entête, note date, heure, adresse exacte, bâtiment, étage, lot, ainsi que ton nom et ta fonction.

Vérifie avant l'envoi : photos jointes, fichiers nommés, signature. Une page suffit; bien faite, elle accélère réparation, facturation et suivi, puis tu l'archives en PDF.

## Chapitre 5 : Relation avec partenaires

### 1. Identifier et prioriser les partenaires :

#### Cartographie rapide :

Fais la liste des partenaires externes que tu rencontres, note leur rôle, coordonnées et urgence d'intervention. Vise 6 à 10 contacts principaux, classés par impact sur la vie de l'immeuble.

#### Critères de priorité :

Priorise selon sécurité, coût, fréquence des interventions et délai de réponse. Mets une note de 1 à 5 pour chaque partenaire, actualise-la au moins tous les 6 mois.

Partenaire	Rôle	Fréquence de contact	Priorité
Syndic	Gestion administrative et comptable	Mensuel	5
Entreprise de maintenance	Réparations et interventions techniques	Ponctuel / urgence	5
Fournisseurs	Consommables et pièces	À la commande	3
Mairie / services publics	Urbanisme, sécurité, voirie	Selon besoin	4
Association de locataires	Relais d'information et retours résidents	Trimestriel	3

### 2. Organiser la relation et communiquer efficacement :

#### Canaux et règles :

Établis des canaux clairs, téléphone pour l'urgence, mail pour comptes rendus et SMS pour confirmations rapides. Inscris les délais de réponse attendus dans un tableau partagé.

#### Planning et contrats :

Garde les contrats et notices à jour, note les dates d'échéance, prévois 1 relance 1 mois avant. Planifie interventions préventives 1 à 2 fois par an selon équipement.

#### Astuce communication :

Rédige un message type de 3 phrases pour signaler un problème, garde-le prêt pour gagner 5 à 10 minutes lors d'une alerte.

Anecdote: une fois j'ai dû relancer trois fois une entreprise avant réparation, le contact direct que j'avais noté a accéléré l'intervention.

### 3. Suivre interventions et qualité :

#### Reporting et preuves :

Demande un compte rendu d'intervention signé avec date, durée, pièces remplacées et photos. Archive chaque document 2 ans pour un suivi administratif et assurance.

#### Gestion des urgences et facturation :

Pour urgence, définis une chaîne d'alerte avec 3 contacts prioritaires, note délais et plafonds de dépense autorisés. Vérifie factures contre bons d'intervention avant paiement.

#### Exemple d'intervention ascenseur :

Contexte: bâtiment 40 logements, 4 étages, ascenseur immobilisé. Étapes: appel entreprise, diagnostic dans les 24 heures, commande pièce, réparation en 72 heures. Résultat: service rétabli au bout de 3 jours, coût 1 200 euros. Livrable attendu: rapport d'intervention signé, 3 photos et facture suivie dans le tableau de suivi.

Action	Quand	Priorité	Livrable
Mettre contacts à jour	Tous les 6 mois	Haute	Fichier contacts
Vérifier contrats	1 mois avant échéance	Moyenne	Synthèse échéances
Planifier maintenance préventive	1 à 2 fois par an	Haute	Planning partagé
Procéder test sécurité	Trimestriel	Haute	Rapport test
Archivage factures	Conserver 2 ans	Moyenne	Dossier factures

### Ce qu'il faut retenir

Pour bien gérer tes prestataires, commence par une **cartographie des partenaires** (6 à 10 contacts) et note leur impact sur l'immeuble.

- Classe-les avec des **critères de priorité** (sécurité, coût, fréquence, délai) et une note 1 à 5, à réviser tous les 6 mois.
- Fixe des **canaux de communication** : téléphone pour l'urgence, mail pour le suivi, SMS pour confirmer, avec délais attendus.
- Exige un **compte rendu signé** (date, durée, pièces, photos), archive 2 ans et contrôle les factures avant paiement.



Anticipe aussi : contrats et échéances à jour, relance 1 mois avant, maintenance préventive 1 à 2 fois par an. En urgence, définis une chaîne d'alerte de 3 contacts et des plafonds de dépense pour agir vite.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

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.