

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

### 5 - REFERENTIELS

#### Partie I - Management d'une équipe

##### I – 1 Encadrer une équipe de terrain

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<ul style="list-style-type: none"> <li>Animer l'équipe et accompagner les collaborateurs dans leurs fonctions</li> </ul>	Adopter des postures managériales pour développer l'adhésion, l'autonomie et les compétences des membres de l'équipe selon le profil des collaborateurs et les situations professionnelles	Mise en situation reconstituée, en lien avec une intervention sur un immeuble	<p>Analyser des situations en termes de priorités et de ressources disponibles</p> <p>Choix et justification des réponses managériales</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Répondre aux objectifs liés aux activités des collaborateurs dans l'optique du respect des procédures de travail et des priorités</li> </ul>	Réaliser des bilans et définir des axes de progrès individuels en faveur des collaborateurs lors d'entretiens de progrès et d'entretiens professionnels	Mise en situation reconstituée d'un entretien de progrès	<p>Conduite de l'entretien, suivi du plan de l'entretien</p> <p>Mesure de la qualité des interventions, respect des procédures de travail et des priorités</p> <p>Capacités à définir des objectifs efficaces</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivre l'évolution professionnelle des collaborateurs et besoins du service</li> </ul>	Définir les postes pourvus et à pourvoir, selon la destination et statut du site immobilier, pour identifier les besoins en formation des collaborateurs en exercice et pour recruter les nouveaux collaborateurs	Étude de cas en lien avec les besoins du service	Définir le profil d'un poste en termes de Savoirs, Savoir-Faire, Savoir-Être à partir d'un descriptif de missions

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

### Partie I - Management d'une équipe

#### I – 2 Piloter les activités de l'équipe

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<ul style="list-style-type: none"> <li>Conduire des réunions de travail</li> </ul>	Animer les réunions, faciliter les échanges dans le groupe	Étude de cas d'une réunion de service	Analyse critique de la préparation de la réunion, de la posture et des interventions de l'animateur et de l'impact préparation Animation sur le déroulement de la réunion.
	Utiliser des méthodes de travail en groupe pour concourir à des bilans d'activités (reporting), productions, décisions, plans d'action à mettre en œuvre par les collaborateurs sur le terrain	Étude de cas d'une réunion de service	Élaboration de propositions stratégiques sur l'organisation de la réunion et le choix de méthodes d'animation par rapport aux objectifs
<ul style="list-style-type: none"> <li>Conduire des projets</li> </ul>	Piloter (ou participer à) des projets techniques transversaux en y associant ses collaborateurs de terrain, en intégrant les différentes étapes de la conduite de projet et en respectant les procédures internes et externes	Étude de cas d'un projet transverse	Rédaction du plan d'actions, du plan d'animation et des modalités de suivi du projet, à partir d'un cas où sont définis l'objet, les motifs et les objectifs

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

### Partie II - Qualité et sécurité

#### II – 1 Vérifier la qualité des prestations multi-services

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôler la réception des travaux</li> </ul>	Appliquer le référentiel qualité en faisant respecter un Plan d'Assurance Qualité selon la destination du bien	Mise en situation reconstituée avec lecture de la charte qualité	Atteinte des critères de contrôle qualité et de non qualité
	Utiliser des fiches de suivi et de contrôle au fur et à mesure de l'avancement des travaux sur les différents sites	Élaboration et de fiches de suivi sous format papier et informatique	Exhaustivité des documents et niveaux de détail d'observation
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivre et valider les prestations</li> </ul>	Évaluer les points de non-conformité par comparaison aux clauses technique du marché (CCTP) et proposer des actions d'amélioration (correctives et préventives)	Étude comparative entre travaux demandés et travaux réalisés	Nature et importance des points de divergence
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produire les ordres de services</li> </ul>	Établir un calendrier avec planning d'intervention et enchainement des tâches	Étude chronologique des ordres donnés lors d'une réalisation de travaux sur un appartement	Utilisation d'outils et de logiciels adaptés

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

### Partie II - Qualité et sécurité

#### II – 2 Gérer les contrôles de conformité

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordonner les interventions du chantier</li> </ul>	Donner des consignes précises aux équipes de chantier en émettant des conditions de réalisations obligatoires	Cas de suivi sur des travaux de remise en état de maison	Critères retenus pour l'élaboration de fiches d'interventions.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appliquer les règles de sécurité en milieu occupé dans le cadre d'une réhabilitation</li> </ul>	Élaborer des fiches techniques d'intervention en milieu occupé, en prenant en compte la diversité de taille et de configuration des lieux, les impératifs de qualité et de complexité des travaux	Intervention en opération tiroir avec relogement	Organisation du transfert des occupants et de la réoccupation des lieux après travaux
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Commander des diagnostics techniques obligatoires</li> </ul>	Choisir les diagnostics à réaliser en fonction des situations : location, vente, et de la présence d'amiante	Analyse de documents techniques : plans, relevés, échantillonnages, états des installations, prélèvements	Prise en compte des niveaux de difficultés dans les propositions d'interventions (complexité ; dangerosité ; accessibilité)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Décider de travaux de décence et de remise en location</li> </ul>	Établir une liste des travaux patrimoniaux et des travaux de décence  Appliquer la charte propreté	Mise en application de la procédure de remise en location	Adéquation entre la situation des lieux et les travaux préconisés

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

### Partie II - Qualité et sécurité

#### II – 3 Préparer des interventions réglementaires

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantir l'état de fonctionnement de l'installation « sécurité incendie »</li> </ul>	Contrôler le registre de sécurité Identifier les différents équipements de sécurité incendie	Analyse d'une configuration d'immeuble et préconisation d'installations nécessaires	Choix approprié d'outils de mesure
<ul style="list-style-type: none"> <li>Contrôler les dispositifs anti-chutes</li> </ul>	Détecter les zones à risques de chutes dans les parties communes et vérifier l'adhérence des revêtements de sols des halls  Inspecter les plans inclinés, rampes d'accès et locaux communs	Lister les mesures de sécurisation à prendre concernant les balcons et terrasses en cas de réhabilitation par l'extérieur	Natures des dispositifs à mettre en place ou à remettre aux normes en fonction des risques détectés
<ul style="list-style-type: none"> <li>Initier des solutions d'adaptation et d'accessibilité sur les sites</li> </ul>	Établir un repérage volumétrique des contraintes du lieu en mesurant les distances de déplacements et évaluant des espaces de manœuvre	Mise en œuvre d'un schéma simple de déplacement	Respect de la réglementation PMR
<ul style="list-style-type: none"> <li>Initier des solutions anti-intrusion lors de travaux, ou de relocation</li> </ul>	Identifier les zones à risques et les points faibles lors de rondes d'inspection sécuritaires	Faire face à un risque de squat lors d'une relocation	Niveau de pertinence des propositions de sécurisations en fonction des problématiques du site étudié

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

### Partie III - Entretien et maintenance du cadre de vie

#### III – 1 Gérer un budget de fonctionnement

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<ul style="list-style-type: none"> <li>Répartir le budget de travaux sur les sites gérés en fonction des priorités</li> </ul>	Hiérarchiser chaque besoin de travaux exprimés en appliquant des objectifs ciblés de lutte contre la vacance	Étude de cas d'un appartement très dégradé	Pertinence du choix sur les lots de travaux prioritaires  Répartition des interventions réglementaires
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gérer les dépenses d'entretien et de remise en état</li> </ul>	Vérifier et suivre lors de reporting réguliers l'utilisation des fonds alloués à chacun des postes	Listing des dépenses concernant un patrimoine de 100 logements	Prise en compte des délais et des contraintes budgétaires  Présentation des dépenses sous forme synthétique  Étalement des dépenses
<ul style="list-style-type: none"> <li>Anticiper les surcoûts d'interventions hors contrat</li> </ul>	Diminuer la mise en œuvre de travaux en éliminant les postes inutiles, redondants, non prioritaires	Étude de cas sur un lot technique	Déterminer les cas litigieux

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

### Partie III - Entretien et maintenance du cadre de vie

#### III – 2 Planifier les interventions des prestataires sur le patrimoine

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<ul style="list-style-type: none"> <li>Faire respecter les durées et les délais d'interventions programmées</li> </ul>	<p>Établir un planning des tâches par périodes calendaires et par durée d'activités</p> <p>Contrôler la présence des entreprises</p>	Élaboration d'un tableau de bord pour l'approvisionnement des matériaux et l'acheminement du matériel	<p>Étude des risques en co-activités</p> <p>Respect d'un délai imposé</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Traiter les difficultés rencontrées avec les entreprises</li> </ul>	<p>Repérer et faire rectifier les malfaçons</p> <p>Faire face à l'absence d'intervenants</p>	Cas d'un chantier abandonné en cours de travaux	Solution trouvée pour conclure le chantier et remédier aux malfaçons identifiées
<ul style="list-style-type: none"> <li>Élaborer les documents d'appel d'offres</li> </ul>	<p>Collecter les informations nécessaires à l'AO, dans un contexte de Commande publique</p> <p>Rédiger un document descriptif</p>	Analyse d'une demande de travaux et retranscription en AO	Points de vigilances à respecter
<ul style="list-style-type: none"> <li>Planifier la mise en exploitation des immeubles neufs ou rénovés</li> </ul>	<p>Mettre en place un plan d'intervention d'entretien et de maintenance de l'immeuble, notamment BBC</p> <p>Vérifier les levées de réserves dans le cas de la garantie de parfait achèvement lors de la mise en location</p>	Cas d'une mise en exploitation d'un immeuble	Respect des préconisations du constructeur sur les performances de l'immeuble occupé
<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivre les opérations d'amélioration d'un bâtiment ancien</li> </ul>	<p>Contrôler la mise en place des échafaudages et des zones de chantier</p> <p>Coordonner la sécurité des intervenants et la protection des résidents</p>	Changement d'une installation technique et mise en place d'un service de portage à domicile	<p>Préconisations données aux entreprises</p> <p>Informations transmises aux résidents</p>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

### Partie IV - Relations résidents

#### IV – 1 Assurer la relation client

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier la problématique client</li> </ul>	Prendre en charge la demande du client en respectant les différentes phases de conduite d'un entretien de face à face et / ou téléphonique	Mise en situation d'échanges en face à face avec un résident	Respect des différentes étapes de l'entretien
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collecter les données inhérentes aux problèmes techniques et coordonner les actions préventives ou correctives</li> <li>• Informer les équipes de proximité et rendre compte à sa hiérarchie via les outils intranet</li> </ul>	<p>Construire un argumentaire en relation avec les attentes du demandeur et les obligations légales, contraintes et engagements qualité de l'entreprise</p> <p>Savoir relayer l'image positive de la structure auprès des partenaires (internes et externes) en qualité de modérateur</p>	Étude de cas d'une réponse à une réclamation technique	<p>Prise en compte des données de la situation</p> <p>Utilisation d'un vocabulaire et d'un argumentaire adapté</p> <p>Comportement et posture professionnelle</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Superviser les états des lieux entrant, sortant, visites conseil, visites de courtoisie dans une démarche de qualité</li> </ul>	Organiser la diffusion de l'information auprès de l'équipe de terrain en appliquant les procédures internes et assurer le reporting auprès de sa direction	Étude de cas d'un retour sur une enquête de satisfaction	Élaboration d'une stratégie d'information auprès des équipes et rédaction d'un compte-rendu reporting

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

### Partie IV - Relations résidents

#### IV – 2 Traiter les demandes

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<ul style="list-style-type: none"> <li>Traiter les réclamations techniques</li> </ul>	<p>Décrypter les demandes de l'occupant sur la réalisation des travaux en fonction des obligations légales</p> <p>Effectuer un diagnostic rapide dans le cadre d'une demande d'intervention de l'entreprise extérieure hors ou sous contrat</p>	<p>Mise en situation reconstituée</p> <p>Dysfonctionnement d'un équipement à résoudre</p>	<p>Qualité de la réponse apportée</p> <p>Utilisation du Contrat d'entretien et de la liste du décret de réparations locatives</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluer la faisabilité de travaux d'adaptation d'un logement (PMR /Sénior)</li> </ul>	<p>Identifier la typologie des travaux à réaliser pour l'adaptation et les valider en présence du résident</p>	<p>Proposer une solution argumentée appliquée à un projet d'adaptation</p>	<p>Pertinence et fiabilité des solutions proposées en fonction des coûts induits, de la rapidité d'intervention et de la complexité de la situation</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Constater et déclarer les sinistres</li> </ul>	<p>Hiérarchiser les situations et élaborer des réponses appropriées en fonction de l'urgence</p>	<p>Enquête et préconisation suite à une infiltration d'eau en toiture et à la chute d'un plafond</p>	<p>Check-list utilisée et priorité des actions à mener</p>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

### Partie IV - Relations résidents

#### IV – 3 Gérer les situations conflictuelles

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gérer des situations conflictuelles (non-respect du bail, troubles de voisinage, intervention des entreprises sur site, incivilités...)</li> </ul>	Intervenir sur les situations conflictuelles en analysant les problématiques, le type et la source des conflits, en repérant les comportements non adaptés et en appliquant les règles de la communication interpersonnelle	Mises en situations reconstituées	<p>Nommer les intentions, objectifs, besoins, ressentis et points de vue des parties</p> <p>Reformuler les difficultés exprimées</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsabiliser les résidents quant aux règles de vie de l'ensemble immobilier, au fonctionnement et à l'usage des équipements collectifs</li> </ul>	Résoudre un conflit durablement en appliquant les procédures propres aux troubles de voisinage selon leur nature, en exerçant un rôle de médiation	Mises en situations reconstituées	<p>Impliquer les intervenants dans le processus de résolution</p> <p>Maintenir l'équilibre des échanges et le temps de parole</p> <p>Aboutir à des solutions partagées</p>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

### Partie IV – Relations résidents

#### IV – 4 Participer au fonctionnement de la copropriété

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<ul style="list-style-type: none"> <li>Organiser une réunion avec le Conseil syndical dans le but de valider le choix des entreprises</li> </ul>	<p>Savoir présenter et comparer les différents devis et solutions</p> <p>Savoir traiter les questions et/ou objections pour compléter le dossier</p> <p>Garantir les objectifs de coûts dans le respect de la réglementation</p>	Mise en situation reconstituée	Être en mesure de comprendre les objections formulées par le Conseil syndical et les traduire auprès des entreprises pour apporter les modifications nécessaires aux devis
<ul style="list-style-type: none"> <li>Présenter devant l'assemblée de copropriétaires un projet d'ensemble de travaux avec l'appui d'une entreprise et d'un architecte</li> </ul>	<p>Vulgariser les informations techniques en les rendant intelligibles à des non techniciens et répondre à des questions spécifiques pour obtenir l'adhésion du plus grand nombre</p> <p>Faire participer les copropriétaires à la mise en place des solutions techniques en intégrant les difficultés et gênes liés au déroulement du chantier</p>	Étude de cas sur un ravalement avec une mise en place d'un échafaudage	Présentation du déroulement du chantier avec les inconvénients et les points de sécurité à prévoir pour éviter la gêne des résidents

## **ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE**