

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Surveillance active et intervention sur le patrimoine et ses équipements	Vérifier les différents éléments du bâti et de ses équipements communs et privés, selon les normes en vigueur et les procédures appropriées en évaluant les risques potentiels de façon objective, notamment via des rondes de surveillance, afin d'assurer la sécurité des biens et des personnes.	Études de cas : Technique et sécurité du patrimoine	<p>L'ensemble des éléments du bâti, des équipements communs et des dispositifs de sécurité sont inspectés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les éléments suivants sont vérifiés : le bâtiment, les installations collectives, et les équipements de sécurité.</li> <li>- La méthode d'inspection est expliquée et les opérations de contrôle sont appliquées rigoureusement lors des rondes de surveillance.</li> </ul> <p>L'évaluation des situations est pertinente :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'état des locaux, des abords des bâtiments et des équipements de sécurité s'appuie sur des critères prédéfinis et objectifs.</li> <li>- Les risques potentiels pour la sécurité des biens et des personnes sont identifiés et hiérarchisés, avec une attention particulière portée aux besoins spécifiques des personnes en situation de handicap.</li> <li>- Le degré d'urgence des problèmes identifiés est déterminé avec justesse, en utilisant une grille d'évaluation standardisée.</li> </ul> <p>Les situations nécessitant une intervention immédiate sont clairement distinguées de celles pouvant être traitées ultérieurement, avec une justification appropriée pour chaque décision. Les actions correctives et les mesures conservatoires sont adaptées à la nature et à l'urgence des problèmes identifiés, en tenant compte des ressources disponibles et des procédures en vigueur.</p>
	Assurer la remontée d'informations aux services du bailleur concernés en transmettant un compte-rendu technique exhaustif permettant une mobilisation efficace pour la remise en état des désordres.		Le compte-rendu est rédigé de façon précise et exhaustive : La description des désordres constatés est détaillée et couvre tous les aspects observés. Le vocabulaire technique approprié est utilisé avec justesse pour décrire les problèmes. Tous les éléments pertinents sont inclus : localisation précise, ampleur des dégâts, impact potentiel sur la sécurité et le confort des résidents.

			<p>Les informations transmises sont pertinentes par rapport au problème ou au dysfonctionnement observé. Les problèmes sont correctement hiérarchisés selon leur urgence et leur gravité, avec une justification appropriée pour chaque niveau de priorité. Les services concernés par chaque type de désordre sont identifiés avec précision, démontrant une compréhension claire de l'organisation du bailleur.</p> <p>Les procédures de transmission sont respectées : Les outils numériques ou formulaires de reporting spécifiques au bailleur sont utilisés correctement. Les informations transmises aux personnes concernées (habitants, services d'urgence, hiérarchie) sont claires, précises et complètes.</p>
	<p>Gérer une situation de désordre ou de dysfonctionnement matériel en s'appuyant sur la méthode QQQCP, et en tenant compte du degré de gravité constaté, afin de déclencher les mesures d'urgence nécessaires visant à garantir la sécurité immédiate des habitants.</p>		<p>La situation de désordre ou de dysfonctionnement est correctement analysée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Description du problème (Quoi) : identifier et décrire la nature du désordre ou du dysfonctionnement.</li> <li>- Identification des personnes concernées (Qui) : identifier toutes les parties prenantes impliquées dans la situation.</li> <li>- Localisation exacte du problème (Où) : préciser l'emplacement exact du désordre dans l'immeuble.</li> <li>- Détermination de la fréquence (Quand) : situer temporellement le problème et sa récurrence éventuelle.</li> <li>- Analyse des causes probables (Pourquoi) : proposer des hypothèses plausibles sur l'origine du désordre.</li> <li>- Analyse des causes potentielles (Comment) : démontrer sa compréhension des effets possibles sur la sécurité des habitants.</li> </ul> <p>Les situations nécessitant une intervention urgente sont identifiées sans erreur (matérialisation des zones de danger, intervention directe, etc.) en adéquation avec la nature et l'ampleur du danger identifié. Les risques sont hiérarchisés de manière appropriée, en tenant compte de leur impact potentiel sur la sécurité des habitants.</p> <p>La prise de décision est rapide et appropriée à l'urgence de la situation. Les actions entreprises en autonomie sont pertinentes et conformes aux responsabilités du gardien d'immeuble. Les protocoles d'urgence sont appliqués correctement et sans</p>

			<p>hésitation. Les équipements de sécurité, si nécessaires, sont utilisés de manière appropriée et efficace.</p>
	<p>Réaliser une commande auprès d'un prestataire en identifiant la nature des travaux à effectuer en adéquation avec les désordres constatés et en assurant son contrôle et son suivi, afin de maintenir le bon entretien du patrimoine et de ses équipements.</p>		<p>L'analyse des besoins est pertinente : Les désordres constatés sont correctement identifiés et décrits avec le vocabulaire technique approprié. La nature des travaux nécessaires est précisément définie et correspond aux problèmes identifiés. Les priorités d'intervention sont clairement établies en fonction de l'urgence et de l'importance des désordres.</p> <p>La description des travaux à effectuer est claire, détaillée et utilise le vocabulaire technique adapté. Les délais d'intervention sont spécifiés de manière réaliste et cohérente avec la nature des travaux. Les conditions d'intervention (accès, sécurité, horaires) sont clairement énoncées et prennent en compte les contraintes du site.</p> <p>Un plan de suivi adapté à la nature et à la durée des travaux est proposé, incluant des points d'étape pertinents. Des critères de contrôle spécifiques et mesurables sont définis pour vérifier la qualité de l'intervention. Les modalités de réception des travaux sont clairement établies, y compris les documents à fournir par le prestataire.</p>

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Organisation de la gestion technique du logement	Sensibiliser les client-locataires sur l'utilisation du logement et de ses équipements en réalisant des visites conseils, après l'entrée dans le logement, afin de maximiser les chances pour le locataire de récupérer l'intégralité du dépôt de garantie, et réduire les coûts de remise en état du logement pour le bailleur.	Études de cas : Gestion technique du logement  Épreuve pratique : État de lieux	<p>Les informations essentielles sur l'utilisation du logement et des équipements sont abordées de manière exhaustive, et les points critiques pour la récupération du dépôt de garantie sont mis en évidence et expliqués.</p> <p>Les conseils personnalisés d'entretien et d'utilisation des équipements pour réduire les coûts potentiels de remise en état du logement sont adaptés et réalistes au regard des contraintes potentielles du locataire. Des informations spécifiques sur l'adaptation possible du logement aux besoins des personnes en situation de handicap sont fournies.</p> <p>Les explications sont exprimées dans un langage accessible tout en restant professionnelles et adaptés quel que soit le profil du locataire à qui elles s'adressent. Les informations importantes sont reformulées pour s'assurer de la bonne compréhension du locataire, quel que soit son profil.</p>
	Réaliser des états des lieux d'entrée et de sortie du logement avec les locataires en s'appuyant sur le cadre juridique, afin de prévenir les conflits potentiels.		<p>Les aspects légaux liés aux états des lieux sont maîtrisés et expliqués clairement au locataire. Les procédures réglementaires sont appliquées correctement tout au long de l'état des lieux. Les droits et obligations du locataire et du bailleur sont précisés de manière exacte et compréhensible.</p> <p>L'examen du logement est exhaustif, couvrant toutes les pièces et tous les équipements. La description de l'état des lieux et des équipements est précise, utilisant des termes techniques appropriés. Les éventuels désordres ou dysfonctionnements sont identifiés et décrits avec exactitude.</p> <p>Un climat de confiance est établi avec le locataire dès le début de l'état des lieux. Les explications fournies au locataire sont claires, adaptées et permettent une bonne compréhension du processus. Les situations potentiellement conflictuelles sont gérées avec tact et professionnalisme. L'évaluation est menée</p>

			<p>de manière impartiale et objective, sans favoritisme ni parti pris.</p>
	<p>Expliquer le fonctionnement et les gestes d'entretien courant des équipements du logement, notamment ceux liés à la consommation énergétique, pour sensibiliser le locataire à l'entretien du logement.</p>		<p>Le fonctionnement des équipements du logement est expliqué avec précision et exactitude. Les enjeux liés à la consommation énergétique sont présentés de manière complète et pertinente. Les termes techniques sont utilisés à bon escient et expliqués de manière compréhensible pour un non-initié.</p> <p>Les gestes d'entretien sont expliqués de manière claire, structurée et facilement compréhensible. Une démonstration pratique des gestes d'entretien est réalisée de manière précise et pédagogique.</p> <p>Le lien entre l'entretien des équipements et la consommation énergétique est clairement établi et expliqué. Les enjeux économiques (réduction des factures) et écologiques (réduction de l'empreinte carbone) sont présentés de manière convaincante. Des conseils pratiques pour optimiser la consommation énergétique sont fournis et adaptés au contexte du logement et au niveau de compréhension supposé du locataire.</p>

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Entretien et hygiène des espaces communs	Assurer le nettoyage des parties communes, des locaux techniques et des abords en faisant usage des matériels et Equipements de Protections Individuels adaptés, afin de préserver la salubrité des lieux, réduire les risques sanitaires et améliorer le cadre de vie des client-locataire.	<p>Épreuve pratique : Réalisation d'une activité de nettoyage</p> <p>Études de cas : Nettoyage, gestes et postures</p>	<p>Le matériel de nettoyage est manipulé de façon adéquate et efficace. Les surfaces nettoyées présentent une propreté visible et uniforme. Les normes d'hygiène et de salubrité sont respectées. Une attention particulière est portée aux détails et aux zones critiques (coins, recoins, sous les équipements). Les tâches de nettoyage sont planifiées de manière logique et efficace. L'intervention s'adapte aux contraintes spécifiques du site, notamment en termes d'horaires de passage et de fréquentation des lieux.</p> <p>Les Equipements de Protection Individuelle (EPI) adaptés sont portés systématiquement tout au long de l'intervention. Les gestes et postures préventifs sont appliqués de manière constante pour prévenir les risques de blessures. Les procédures de sécurité liées à l'utilisation des produits sont suivies rigoureusement. La signalisation de sécurité est mise en place de façon visible et appropriée pendant toute la durée du nettoyage.</p>
	Utiliser les produits de nettoyage en appliquant les dosages appropriés et en choisissant les formulations adaptées à chaque surface, afin d'assurer une propreté optimale des espaces communs tout en maîtrisant les coûts et en minimisant l'impact environnemental.		<p>Les produits sont choisis de manière pertinente en fonction des surfaces à nettoyer et des salissures biologiques ou minérales à traiter. Le dosage des produits est effectué correctement, conformément aux recommandations du fabricant.</p> <p>La sélection des produits démontre une préférence pour les options écologiques, lorsque cela est possible et en accord avec les politiques du bailleur social.</p>
Organisation de la gestion des déchets	Gérer efficacement le cycle des déchets, du stockage à l'évacuation, en tenant compte des contraintes logistiques et des besoins des résidents, pour assurer un cadre de vie sain et agréable.		<p>La gestion des déchets et des emballages est effectuée conformément aux normes environnementales et aux procédures locales de tri. Les normes d'hygiène et de sécurité sont respectées dans les zones de stockage, avec une attention particulière à la ventilation et à la prévention des nuisibles. Les conteneurs sont adaptés aux différents types de déchets (ménagers, recyclables) et leur capacité est appropriée au volume de déchets produits par la résidence.</p>

			<p>Les habitudes de vie des résidents sont prises en compte dans l'organisation du système de gestion des déchets, avec des ajustements basés sur des enquêtes ou des observations. L'accessibilité des points de collecte est assurée pour tous les résidents, y compris ceux à mobilité réduite, avec des aménagements spécifiques si nécessaire.</p>
	<p>Gérer le stock et l'enlèvement des encombrants pour la sécurité et le cadre de vie, afin de maintenir un environnement propre et sûr, tout en optimisant l'espace commun.</p>		<p>L'utilisation de l'espace disponible est optimisée, permettant un stockage des encombrants efficace, sans entraver la circulation. Les différents types d'encombrants sont clairement séparés et identifiés, facilitant leur tri et leur enlèvement ultérieur. Une vérification systématique de l'absence de risques (chutes, incendies, etc.) liés aux encombrants est effectuée régulièrement, limitant les dépôts sauvages et assurant la sécurité des résidents.</p> <p>La coordination avec les services d'enlèvement est assurée de manière efficace, avec un planning établi et respecté. Les délais d'évacuation sont respectés, évitant toute accumulation excessive d'encombrants. Les dépôts récurrents ou problématiques sont identifiés et analysés pour proposer des solutions adaptées.</p>
	<p>Informier et faire respecter les règles de dépôt de déchets et d'encombrants, afin de réduire les coûts liés à leur enlèvement et à leur traitement.</p>		<p>Les informations sur les procédures sont communiquées. Le langage utilisé est adapté au public cible et évite le jargon technique. Les enjeux économiques et environnementaux liés aux encombrants sont expliqués de manière claire et convaincante. Des alternatives au dépôt sauvage (réemploi, recyclerie, etc.) sont activement promues.</p> <p>Les zones de dépôt font l'objet d'une surveillance régulière. Les contrevenants récurrents sont identifiés et leurs cas sont suivis. Des mesures dissuasives, conformes à la politique du bailleur, sont mises en place et communiquées. Une collaboration étroite est maintenue avec la hiérarchie pour traiter les cas problématiques récurrents.</p>
<p>Promotion de l'éco-responsabilité résidentielle</p>	<p>Sensibiliser aux pratiques éco-responsables pour favoriser un habitat durable.</p>		<p>Les pratiques éco-responsables sont expliquées avec clarté et pédagogie. Le discours est adapté au niveau de compréhension des résidents. Les enjeux environnementaux liés au logement, notamment liés à la RE 2020, sont expliqués, et mettent en avant les bénéfices à long terme d'un habitat durable.</p>

			<p>Des méthodes de sensibilisation (ateliers, affichages, démonstrations pratiques) sont proposées pour susciter l'intérêt des résidents. Les contraintes des résidents (budget, mode de vie) sont intégrées dans les conseils.</p>
	<p>Expliquer les enjeux du développement durable liés à ses activités pour agir sur la baisse des charges locatives.</p>		<p>Les activités du gardien d'immeuble ayant un impact sur les charges locatives sont identifiées. Des liens pertinents et logiques entre les pratiques durables et la réduction des charges sont présentés.</p> <p>Les conseils et recommandations sont adaptés pour permettre des actions concrètes et réalisables par les résidents. Le discours est adapté au niveau de compréhension de l'interlocuteur.</p>

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Gestion de l'accueil, de l'orientation et de l'intégration des potentiels et actuels locataires	Accompagner le parcours résidentiel des candidats et nouveaux locataires en les informant sur les démarches d'accès au logement social, les conditions d'attribution, et en facilitant leur intégration dans la résidence, afin d'optimiser leurs chances d'obtention d'un logement adapté et de favoriser leur bien-être au sein de la communauté.	<p>Études de cas : Gestion locative</p> <p>Épreuve pratique : Mise en situation relationnelle</p>	<p>Les règles d'attribution du logement social sont expliquées : la procédure d'accès, les disponibilités de logements, les critères de priorité et les délais d'attente moyens.</p> <p>Une écoute active des besoins et de la situation spécifique du candidat, est mise en place. Le discours est adapté au profil de l'interlocuteur (âge, situation familiale, éventuelles situations de handicap). Les outils et supports d'information disponibles sont utilisés.</p> <p>Les activités et événements de la résidence sont communiqués. La participation du nouveau client-locataire à la vie de la communauté est encouragée. Un suivi post-emménagement est mis en place pour s'assurer de la bonne installation et répondre aux éventuelles questions (visite de courtoisie).</p>
	Préparer les visites de logements de manière professionnelle en présentant de façon détaillée et attractive le bien, ses équipements, l'immeuble et le quartier, dans le but de créer une première impression positive et de répondre efficacement aux attentes des potentiels client-locataires.		<p>Le logement, ses équipements et ses caractéristiques sont présentés de manière détaillée, mettant en valeur les atouts du bien. Les points forts de l'immeuble et du quartier sont mis en avant. Le discours et les arguments sont adaptés en fonction du profil et des besoins exprimés par le visiteur.</p> <p>Les visiteurs sont accueillis de manière professionnelle. Fait preuve d'une écoute active des besoins et des préoccupations des potentiels locataires. Adapte sa communication en fonction des situations de handicap éventuelles des visiteurs. Traite les objections de manière constructive en proposant des solutions ou des alternatives.</p> <p>Les caractéristiques techniques du logement sont expliquées clairement (surface, isolation, équipements, etc.). Les informations liées aux aspects réglementaires liés à la location sont données (bail, charges, dépôt de garantie, etc.).</p>

	<p>S'assurer du respect des engagements mutuels entre bailleur et locataire issus du contrat de location en référence aux textes réglementaires pour anticiper toute situation non conforme.</p>		<p>Des explications sont données concernant le contrat de location et les principales dispositions des textes réglementaires régissant le logement social (loi du 6 juillet 1989, Code de la construction et de l'habitation, etc.), et notamment les droits et devoirs de chaque partie (bailleur et client-locataire) et les situations pouvant amener des modifications (mariage, décès, mutation...). L'identification des spécificités du bail HLM par rapport à un bail classique est réalisée.</p> <p>Les signes avant-coureurs de situations potentiellement non conformes sont identifiés (retards de paiement récurrents, plaintes de voisinage, etc.). La mise en œuvre d'actions préventives pertinentes est proposée pour éviter les manquements au contrat.</p> <p>En cas de non-respect des engagements, la communication est diplomate et ferme. Des solutions adaptées et réalistes sont proposées pour régulariser les situations non conformes, en tenant compte des contraintes du client-locataire et du bailleur, en appliquant les procédures internes d'un organisme de logement social.</p>
	<p>Informers les clients-locataires sur les aspects financiers du logement social, en expliquant les différentes aides disponibles et les démarches associées, dans l'objectif d'assurer la transparence et de prévenir les malentendus potentiels liés aux coûts du logement.</p>		<p>Les principales aides au logement disponibles sont identifiées. Les différents types de charges récupérables sont expliqués selon la réglementation en vigueur (loi du 6 juillet 1989, décrets spécifiques). Une compréhension des variations possibles des coûts est mise en avant (régularisation annuelle des charges, révision du loyer).</p> <p>Un langage simple et accessible est utilisé, et les explications prennent en compte la situation personnelle du client-locataire (ressources, composition familiale). Le locataire est orienté vers les services compétents, internes ou externes, pour des questions spécifiques (service social, CAF, etc.).</p>
<p>Accompagnement au quotidien des client-locataires sur la gestion de la vie du bail</p>	<p>Gérer les réclamations des résidents en les recueillant avec empathie et en les traitant de manière efficace, afin d'assurer leur satisfaction et de maintenir un climat de confiance.</p>		<p>Le problème central de la réclamation est identifié. L'attitude (compréhension, empathie) et le langage est adapté en fonction de l'état émotionnel du résident et de la situation.</p> <p>Les détails de la réclamation sont enregistrés. Les réclamations sont priorisées selon leur urgence et leur gravité. Le processus</p>

	<p>Veiller au respect du contrat de bail en rappelant les engagements aux locataires de façon pédagogique, dans le but de prévenir les conflits et de garantir une cohabitation harmonieuse.</p>		<p>de traitement de sa réclamation est clairement expliqué au résident.</p> <p>Les principales clauses du contrat de bail sont expliquées. Les droits et devoirs des client-locataires sont rappelés. Les informations importantes sont reformulées si nécessaire. Une compréhension des implications légales du non-respect du contrat est démontrée.</p> <p>Les situations potentiellement problématiques liées au non-respect du contrat sont identifiées. Des actions préventives adaptées sont proposées pour éviter les manquements au contrat. Les règles sont rappelées de manière ferme mais diplomatique, en maintenant une relation positive avec le client-locataire.</p> <p>L'approche relationnelle est ajustée en fonction du profil du client-locataire (âge, situation familiale, éventuelles difficultés de compréhension). Les spécificités culturelles ou linguistiques des locataires sont prises en comptes dans les explications. La communication est adaptée en cas de situation de handicap. Les locataires sont orientés vers les services compétents en cas de besoin spécifique (service juridique, service social, etc.).</p>
	<p>Intervenir dans les conflits de voisinage en utilisant des techniques de médiation basées sur le contrat de location et le règlement intérieur, afin de résoudre les différends à l'amiable et d'éviter les procédures contentieuses.</p>		<p>Les principes fondamentaux de la médiation sont appliqués (neutralité, impartialité, confidentialité). Les techniques d'écoute active et de reformulation sont utilisées, et le dialogue est proposé entre les parties en conflit.</p> <p>Les obligations de chaque partie sont rappelées avec fermeté et diplomatie, en s'appuyant sur les documents contractuels (contrat de location, règlement intérieur). Les règles de vie collective et leur importance sont expliquées dans la résolution du conflit.</p> <p>Les procédures internes sont connues, en cas d'échec de la médiation ou de situation nécessitant une intervention hiérarchique.</p>
	<p>Participer à la gestion de la copropriété, en se basant sur les grands principes de fonctionnement d'une copropriété, afin de contribuer à l'efficacité de la gestion collective du patrimoine.</p>		<p>Les rôles et responsabilités des différents acteurs de la copropriété sont identifiés. Les droits et obligations du bailleur social en tant que copropriétaire sont connus.</p>

			<p>Les informations pertinentes à communiquer aux services concernés du bailleur social sont indiquées clairement.</p>
<p>Prévention et accompagnement social des client-locataires</p>	<p>Adapter ses modes de communication aux besoins spécifiques des résidents, en particulier des populations vulnérables, en observant attentivement les comportements et en étant à l'écoute des résidents, pour intervenir rapidement ou transmettre l'information au service compétent.</p>		<p>Des types de vulnérabilités (âge avancé, handicap, difficultés numériques ou linguistiques, santé physique et mentale) peuvent être identifiés, ainsi que les signes verbaux ou non verbaux indiquant des besoins particuliers.</p> <p>Des questions sont posées sans être intrusif. Des signes de détresse ou de difficulté peuvent être repérés, en distinguant les situations urgentes des cas moins critiques.</p> <p>Les résidents sont orientés vers les services ou partenaires appropriés pour répondre à leurs besoins spécifiques, tout en favorisant leur autonomie et leur intégration dans la résidence</p> <p>Une connaissance du tissu associatif et institutionnel local est mise en avant.</p> <p>Les risques potentiels liés à l'organisation d'événements sont anticipés.</p>
	<p>Contribuer aux initiatives d'animation en coopération avec les acteurs locaux (collectivité, associations ...), afin de renforcer le lien social et améliorer la qualité de vie de la résidence.</p>		<p>L'importance des règles de vie commune et leurs bénéfices pour la communauté est expliquée. Des exemples concrets et pertinents sont utilisés pour illustrer l'impact positif du civisme au quotidien.</p> <p>Le discours et l'argumentation est adaptée en fonction des réactions et des préoccupations exprimées par les résidents. La résolution amiable des conflits liés au non-respect des règles de vie commune est privilégiée.</p>
<p>Gestion et prévention des actes d'incivilités</p>	<p>Sensibiliser les résidents aux règles de vie commune à travers des communications ciblées, dans le but de renforcer le lien social et de promouvoir un comportement civique.</p>		<p>Des informations précises et pertinentes sur les situations d'incivilités sont transmises. Les procédures de confidentialité et de partage d'informations en vigueur sont respectées.</p> <p>Une connaissance des rôles et responsabilités des différents partenaires internes et externes est démontrée. Le bon interlocuteur est identifié selon la nature du problème à traiter.</p> <p>Des solutions adaptées sont proposées pour prévenir les incivilités, basées sur l'analyse des incidents. Les spécificités de</p>
	<p>Collaborer avec les partenaires internes et externes en partageant des informations pertinentes et en participant à l'élaboration de stratégies conjointes, afin d'optimiser la prévention et la gestion des incivilités.</p>		

			la résidence et de ses habitants sont prises en compte dans l'élaboration des mesures préventives.
--	--	--	--