

FICHE D'ÉVALUATION Baccalauréat professionnel services de proximité et vie locale. SESSION: 200...	NOM : Prénom : Date :
Secteur G2 : Gestion du patrimoine locatif U31 : Réalisation d'actions professionnelles Contrôle en cours de formation en milieu professionnel	

Retenir les indicateurs les plus pertinents pour évaluer les compétences en fonction des activités présentées par le candidat.

Capacités	Compétences évaluées	Barème
C1 ANALYSER	C1 - 1 Analyser les demandes et les situations des ménages <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les éléments caractérisant la situation des ménages - Analyser la demande de logement C1 – 2 Observer l'environnement locatif et établir un diagnostic <ul style="list-style-type: none"> - Repérer les points à surveiller - Recenser les pannes et les dysfonctionnements - Préciser la nécessité et la périodicité des observations 	/2
C2 COMMUNIQUER	C2 – 1 Accueillir et dialoguer <ul style="list-style-type: none"> - Utiliser de façon pertinente la documentation C2 – 2 Répondre aux demandes des usagers (ou des clients) en adoptant une démarche commerciale <ul style="list-style-type: none"> - Argumenter une réponse au regard des besoins des locataires - Vérifier l'exactitude des renseignements fournis - Utiliser un langage et un message adaptés - Proposer une documentation appropriée C2 – 3 Réguler (participer à la régulation) les situations conflictuelles, les conflits de voisinage <ul style="list-style-type: none"> - Participer à l'intervention dans la limite de ses compétences et dans le respect de la loi et de la déontologie - Adopter une attitude courtoise et polie C2 – 4 Faciliter les échanges et susciter les initiatives contribuant à la vie sociale <ul style="list-style-type: none"> - Participer à l'organisation et à la mise en place d'actions de concertation, de rencontres - Prendre en compte les remarques et les observations des locataires 	/3
C3 GERER	C3 – 1 Assurer le suivi des entrées et des sorties des logements <ul style="list-style-type: none"> - Suivre les mouvements des locataires - Respecter la réglementation relative aux fichiers informatisés - Respecter la limite de ses compétences dans le cadre professionnel fixé C3 – 2 Participer à des opérations administratives de gestion : <ul style="list-style-type: none"> - à l'établissement des avis d'échéances et des quittances - au recouvrement et à l'enregistrement des loyers - à la répartition correcte des charges et à la rédaction des bordereaux de régularisation (si possible) - au choix justifié des démarches et des documents de relance C3 – 3 Identifier et inventorier les travaux à effectuer <ul style="list-style-type: none"> - Participer à l'identification des travaux nécessaires suite à l'état des lieux C3 – 3 Assurer le suivi de la maintenance (participer au suivi de la maintenance)	/4

<p style="text-align: center;">C4 REALISER DES ACTIONS</p>	<p>C4 – 1 Instruire des dossiers de demandes de logement</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vérifier les dossiers selon la réglementation en vigueur - Préparer un contrat de location <p>C4 – 2 Accompagner l'entrée du locataire dans le logement</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prodiguer des conseils techniques au locataire (utilisation des installations, maintenance...) <p>C4 – 3 Dresser l'état des lieux</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participer à l'état des lieux (vocabulaire technique et procédure adaptés) selon la procédure contradictoire <p>C4 – 4 Recueillir et traiter les réclamations</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compléter et transmettre des fiches de réclamations en respectant la procédure <p>C4 – 5 Contribuer à la valorisation du cadre de vie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proposer des améliorations réalistes en adéquation avec l'usage des espaces et les besoins des usagers <p>C4 – 6 Travailler en coopération avec d'autres partenaires</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les différents interlocuteurs (internes et externes) - S'insérer dans une équipe de travail 	<p>/5</p>
<p style="text-align: center;">C5 EVALUER RENDRE COMPTE</p>	<p>C5 – 1 Evaluer et rendre compte</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recenser les causes de satisfaction et de non satisfaction des locataires à partir d'enquêtes, de grilles... - Respecter la véracité des faits <p>C5 – 2 Etablir un bilan des actions conduites</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respecter les règles en usage dans l'entreprise - Etablir et présenter un tableau des actions menées - Proposer éventuellement des améliorations réalistes - Repérer des réussites et des difficultés - Exploiter des données - Présenter clairement des documents professionnels (orthographe et syntaxes correctes) 	<p>/3</p>
<p>Attitudes professionnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> <li style="width: 50%;">- Ponctualité, assiduité <li style="width: 50%;">- Intégration dans l'équipe de travail <li style="width: 50%;">- Tenue, vocabulaire, posture adaptés <li style="width: 50%;">- Esprit d'initiative et dynamisme <li style="width: 50%;">- Attitude d'écoute <li style="width: 50%;">- Respect de la discrétion professionnelle <li style="width: 50%;">- Respect de la déontologie 		<p>/3</p>
<p>TOTAL</p>		<p>/20</p>

<p>Observations :</p>
--

Date :

Nom et qualité du professionnel :

Nom du professeur d'enseignement professionnel :

Signature

Signature

Cachet du centre de formation