

Sommaire

Partie 1. Connaître la profession	11
1. Que savons-nous du métier de gardien d'immeuble ?	13
2. Qu'est-ce qu'un bailleur social ?	17
3. Comment devenir gardien d'immeuble ?	23
4. Quels mots pour le dire ?	25
5. Comment le R.O.M.E. définit l'emploi GI ?	29
6. Quelle fiche de poste pour le gardien d'immeuble ?	31
7. Quel environnement juridique pour le gardien d'immeuble ?	37
8. Quels contrats de travail pour le gardien d'immeuble ?	40
9. Que dit le Code du travail ?	44
10. Qu'est-ce qu'une Convention collective ?	48
Partie 2. Comprendre l'environnement	53
11. Quelle différence entre un bien mobilier et un bien immobilier ?	55
12. Qu'est-ce qu'une saisie ?	58
13. Qu'est-ce que le patrimoine ?	63
14. Quels projets pour développer la qualité ?	67
15. Où en sont les projets qualité ?	72
Partie 3. Développer les compétences	75
16. Qu'est-ce que la compétence ?	77
17. Comment évaluer les compétences ?	82
18. Quelle logique de compétences pour le gardien ?	86
19. Quels sont les 5 savoirs indispensables pour le gardien ?	93
20. Quels savoirs essentiels pour le gardien ?	97
21. Quel référentiel de compétences spécifique pour les gardiens ?	102

Partie 4. Motiver le professionnel	107
22. Qu'est-ce qu'un objectif ?	109
23. Quels points clés pour réussir dans sa fonction ?	112
24. A quoi sert l'entretien de contribution ?	114
25. Quel document pour l'entretien de contribution ?	116
Partie 5. Organiser le quotidien	121
26. Comment mieux gérer son temps ?	123
27. Comment gérer l'imprévu ?	128
28. Comment différencier l'urgent et l'important ?	135
29. Comment gagner du temps ?	139
30. Comment gérer l'urgence ?	145
31. Comment gérer la fiche incident ?	148
Partie 6. Accueillir la réalité	153
32. Qu'est-ce que l'accueil ?	155
33. Qui allons-nous accueillir ?	158
34. Comment anticiper l'accueil ?	166
35. Comment gérer l'accueil pendant ?	172
36. Quand et comment présenter le Livret d'accueil ?	177
37. Quel exemple de livret d'accueil ?	179
38. Comment gérer Raoul, le râleur ?	184
39. Comment accueillir Madame Kozsancesse ?	188
40. Et si je me sens intimidé ?	191
41. Le saviez-vous ?	197
Partie 7. Communiquer avec efficacité	199
42. Qu'est-ce que communiquer ?	201
43. Qu'est-ce que la communication non verbale ?	207
44. Qu'est-ce que la communication interne ?	211
45. Comment prendre des notes	216
46. Qu'est-ce que la communication externe ?	219
47. Quels mots pour le dire ?	224
48. Comment communiquer au téléphone ?	226
49. Comment créer un outil de communication :	
la fiche action ?	231

50. Qu'est-ce que l'assertivité ?	235
51. Comment gérer les protestations ?	239
52. Comment recevoir les critiques ?	242
53. Comment anticiper les crises ?	246
54. Comment gérer les crises pendant ?	249
55. Quels enseignements tirer des crises ?	252
56. Que reste-t-il... ?	255
Partie 8. Relationner en harmonie	257
57. Pourquoi ne faut-il pas craindre les conflits ?	259
58. Quelles pistes pour régler un conflit ?	263
59. Pourquoi ne pas collectionner les timbres ?	268
60. Qu'est-ce qu'une association, club ou amicale ?	271
61. A quoi servent les réseaux ?	276
62. Comment prévenir les discriminations ?	279
63. Un petit cadeau ?	284
64. Que signifie « nouveaux métiers de la gestion sociale » ?	285
65. Que font les éducateurs ?	288
66. Connaissons-nous les polices ?	292
Partie 9. Gérer les violences	297
67. Quand peut-on parler de violence ?	299
68. Quels sont les facteurs favorisant les violences ?	304
69. Comment prévenir la violence dans l'exercice de votre fonction ?	310
70. Quelles mesures efficaces pour anticiper la violence ?	312
71. Et si ça ne suffit pas ?	316
72. Comment gérer la violence « pendant » ?	318
73. Et si je suis « la » victime ?	322
74. Et en cas de violence extrême ?	325
75. Comment la violence est-elle considérée au plan juridique ?	329
76. Un petit cadeau vous serait-il agréable ?	332

Partie 10. Veiller à la sécurité	335
77. Que disent les documents officiels ?	337
78. Qu'est-ce que la civilité ?	342
79. Comment développer la civilité ?	350
80. Comment prévenir les vols ?	353
81. Comment gérer le vandalisme ?	358
82. Connaissez-vous le Plan lumière ?	363
83. Qu'est-ce que le Registre de sécurité ?	365
84. Comment prévenir les incendies ?	371
85. Comment gérer les extincteurs et détecteurs ?	376
Partie 11. Entretenir et protéger	379
86. Quelle différence entre hygiène et propreté ?	381
87. Quelles normes d'habitabilité des logements ?	383
88. Comment gérer abords extérieurs ?	388
89. Comment gérer l'eau ?	394
90. Comment gérer au mieux le chauffage ?	399
91. Qu'est-ce que le chauffage urbain ?	402
92. Que dit la législation en matière de déchets ?	408
93. Concrètement, comment traiter les déchets ?	412
94. Comment entretenir les vide-ordures ?	419
95. Et les graffitis ?	422
96. A quoi sert l'état des lieux ?	427
97. Quels sont les points à observer à l'état des lieux ?	430
Partie 12. Appliquer ce qui précède	437
98. Quelle convention collective pour les gardiens d'immeuble ?	439
99. Voulez-vous changer de relations ?	452
100. Et après ?	454