



REVALORISATION DES MÉTIERS DE PROXIMITÉ FORMATION DE CONCIERGES - OPCHLM Lyon (Rhône)

CONTEXTE

Les organismes HLM s'orientent depuis quelques années vers une politique de service rendu aux locataires. A ce titre, une réflexion sur les métiers de proximité, menée à l'OPCHLM de Lyon, a conduit à reconnaître l'importance du gardien (ou responsable de groupe) et de la concierge (personnel de nettoyage) dans les relations de l'Office avec les locataires. Le maintien de leur présence est essentiel, mais les difficultés rencontrées sur le terrain ont incité l'Office à revaloriser et requalifier ces métiers, appelés à disparaître s'ils n'évoluent pas. Ce faisant, il souhaite aussi contribuer à la recherche de solutions au malaise des quartiers.

Deux formations ont été mises en place, concernant une centaine de personnes, gardiens et concierges. On s'attache ici à la formation des concierges, qui offrait l'occasion d'une reconnaissance et d'une légitimation de leur travail. Se trouvant souvent tenues pour "le dernier maillon de la chaîne", elles acceptent la proposition en échange d'une contrepartie, la valorisation de leur statut.

OBJECTIFS

- maintien des emplois de proximité,
- qualification professionnelle,
- mise en confiance, et renforcement du sentiment d'appartenance à l'Office et de légitimité face aux locataires

PARTENAIRES

- l'OPCHLM de Lyon : maître d'ouvrage
- La Mission Nouvelles Qualifications : dispositif mis en place par le Ministère du Travail de l'Emploi et de la Formation. Il aidait à la modernisation et à la qualification des emplois, en s'appuyant sur des situations de

travail concrètes et la concertation effective du personnel.

- Le CNFPT, Centre National de la Fonction Publique Territoriale,
- L'ARRA HLM, Association Régionale des organismes HLM de la région Rhône-Alpes,
- Habitat-Formation, Fonds d'assurance formation des acteurs de la ville,
- Le FAS, Fonds d'Action Sociale, pour l'évaluation,
- Le GRETA Tête d'Or : prestataire de formation.

MODALITÉS

Le site expérimental est celui du 8ème arrondissement, qui comporte 8000 logements aux problématiques différentes, gérés par deux agences ; Mermoz, quartier "difficile" et États-Unis, quartier comportant beaucoup de personnes âgées.

CYCLES

50 concierges, au rythme d'une demi-journée par quinzaine, de septembre 1991 à juin 1993.

COÛT DE LA FORMATION

850 000 F.

REVALORISATION DES STATUTS

Pour les concierges, la titularisation est le symbole de la valorisation de leur formation. La rénovation du statut les intègre au personnel de l'Office. Une "carrière de proximité" est instaurée, avec une refonte du système de rémunération.

MÉTHODES

La Mission Nouvelles Qualifications fonctionne par concertation permanente entre la Direction, l'encadrement et les personnels concernés.

Reproduction autorisée sous réserve de mention du producteur et de citation exhaustive



- Un groupe de pilotage réunit les partenaires financiers et formateurs.

- Un groupe technique, constitué de formateurs, de responsables d'agence et de représentants de gardiens apporte des solutions aux problèmes soulevés lors de la formation.

L'importance de cet encadrement, ses réunions régulières, différencient cette action d'une formation courante.

La démarche pédagogique utilise des méthodes de résolution de problèmes, à partir de situations professionnelles concrètes, exprimées par les stagiaires. Les axes de formation choisis privilégient le développement personnel (cours de français, mise en confiance), les relations de voisinage (gestion de conflits, mise en valeur du travail d'entretien), la connaissance de l'environnement HLM et du quartier (qui fait quoi ?). Les aspects techniques du nettoyage sont également abordés.

RÉSULTATS

Le bilan établi montre des effets positifs. Les concierges ont acquis plus d'assurance et d'aisance à communiquer avec les locataires comme avec le

personnel des agences. Elles perçoivent autrement leur métier, ayant l'impression d'être passées d'un statut d'habitant à celui de salarié. Ce changement est aussi sensible pour les agences et l'Office, qui ont instauré un dialogue nouveau avec elles. Cependant, l'application des apprentissages est parfois difficile sur le terrain, avec un risque de démotivation devant la lenteur des changements.

ÉVALUATION

Une évaluation du processus confiée aux sociologues de l'ARCI (Université Lyon II), souligne également l'investissement pour les cours de français et l'utilité, au-delà d'une méthode de résolution de problèmes, d'une formation plus générale.

L'étude constate en outre la reproductibilité de la méthode de la Mission Nouvelles Qualifications (préparation, encadrement, situations tirées du quotidien), tout en soulignant les éléments non reproductibles (contexte, personnel, contenu de la formation spécifiques) et les erreurs à éviter : centrage de tout l'organisme sur l'action concernant un type de personnel, confusion dans la redéfinition des métiers, proposition d'apprentissages inadaptés aux personnels.

Mots clés : Entretien/ propreté, Formation continue, Métiers, Métiers de proximité, Organisme HLM

Contact : Mme DECOSTER, Service Formation, , OPAC GRAND LYON - Tél. : 33 (0)4 72 74 68 74

Rédacteur : CR•DSU - 4 rue de Narvik - BP 8054 - 69351 Lyon cédex 08 - Tél. : 33 (0)4 78 77 01 43
Fax : 33 (0)4 78 77 51 79

Coproduction : CR•DSU/HABITAT-FORMATION - 13 -15 rue des Sablons - BP 145 16 - 75763 Paris cédex 16
Tél. : 33 (0)1 53 65 77 77 - Fax : 33 (0)1 53 65 77 88

- Août 1994 -

Reproduction autorisée sous réserve de mention du producteur et de citation exhaustive