



REVALORISATION DES MÉTIERS DE PROXIMITÉ

FORMATION DES GARDIENS

OPCHLM de 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 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.

Les formations de concierges sont mises en place à partir de 1991. En 1992, débutent les formations de gardiens et responsables de groupe.

OBJECTIFS

Pour l'Office, les objectifs généraux sont les mêmes pour l'ensemble des actions de requalification des emplois de proximité: maintien de ces emplois et évolution des tâches dans le cadre d'un nouveau plan de carrière.

La requalification des concierges a entraîné une remise en cause du rôle des gardiens. Leur formation vise donc à accentuer leur rôle de médiation, par rapport à l'accueil, plutôt dévolu aux concierges.

Les acquis visés sont :

- culture technique (fonctionnement de l'Office, baux)
- connaissance de l'environnement (administrations, services sociaux)
- culture générale (expression, communication).

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.
- L'ARRA HLM, Association Régionale des organismes HLM de la région Rhône-Alpes
- La Caisse des Dépôts et Consignations (CDC)
- Habitat-Formation, le Fonds d'Assurance Formation des acteurs de la ville,
- Le FAS, Fonds d'Action Sociale, pour l'évaluation ;
- L'ALFA et EILE Rhône-Alpes comme prestataires de formation.

MODALITÉS

Quatre groupes sont constitués, selon différents quartiers et différentes tâches :

- Mermoz/États-Unis, dans le 8ème arrondissement, sites groupés en ville,
- Vaulx-en-Velin/Vénissieux/Duchère, quartiers de banlieue,
- Centre et
- Centre Duchère, sites dispersés.

CYCLES

Formation de 50 gardiens de décembre 1992 à novembre 1993.

L'ensemble de l'action comprend une phase exploratoire préalable, et une phase de bilan en fin de cycle. Les séances de formation, une quinzaine environ selon les groupes, ont lieu à raison d'une demi-journée par semaine, sur six mois.

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



COÛT

270 000F, financés par l'OPCHLM (150KF) et la CDC (120KF).

MÉTHODES

La Mission Nouvelles Qualifications fonctionne par concertation entre la Direction, l'encadrement et les personnels concernés. Comme pour les formations de concierge,

- un groupe de pilotage réunit les partenaires financiers et formateurs,
- groupe technique réunit les formateurs, des responsables d'agence et des représentants des gardiens.

La pédagogie adoptée reprend la méthode de résolution de problèmes.

RÉSULTATS

La résolution de problèmes a été plus ou moins rapide, selon les cas. Cependant, si des questions techniques sont résolues ou améliorées, il reste, de la part des gardiens certaines interrogations sur le devenir de leur métier et leur place dans la dynamique d'évolution. L'aspect médiation, en particulier, nécessite une grande coordination des rapports du gardien avec l'interne (l'Office) et l'externe (partenaires de terrain). À ce titre, la hiérarchie (les responsables d'agence), était très sollicitée, comme garante de cette dynamique.

Mots clés : 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