

Gardiens, concierges et employés d'immeubles



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE,
DE L'INDUSTRIE
ET DE L'EMPLOI

MINISTÈRE DU TRAVAIL,
DES RELATIONS SOCIALES,
DE LA FAMILLE
ET DE LA SOLIDARITÉ



LES GARDIENS, CONCIERGES ET EMPLOYÉS D'IMMEUBLES

1 - Métier, employeurs, emplois et salariés

A - Des métiers distincts	P4
B - Des employeurs diversifiés	P6
C - Des salariés aux profils spécifiques	P7
D - Les emplois et leurs évolutions	P7

2 - La gestion des ressources humaines

A - Des pratiques liées aux gestionnaires	P13
B - Des évolutions de carrière très limitées	P14
C - Une formation professionnelle encore peu développée	P14
D - La convention collective et ses conséquences	P15

LES RECOMMANDATIONS

1 - CCN, législation et métier

A - Un métier de services et de lien social	P18
B - Le champ d'application conventionnel	P21
C - Législation et politique fiscale	P22

2 - Recrutement, salaires et évolutions professionnelles

A - Attractivité, candidatures et recrutement	P23
B - Classification professionnelle et compétences	P24
C - Normaliser un système de temps de travail	P25
D - Professionnaliser la gestion des ressources humaines	P26

3 - Les formations initiales et continues

A - Les formations initiales	P27
B - Les formations professionnelles continues	P28



LES GARDIENS, CONCIERGES ET EMPLOYÉS D'IMMEUBLES

La branche des gardiens, concierges et employés d'immeubles dans le secteur privé se définit par le métier mais aussi par le statut des employeurs. Ainsi, certains personnels dont les fonctions et la dénomination sont celles de gardiens, sont employés par des entreprises relevant du champ d'autres conventions collectives nationales que celle des gardiens et ne sont donc pas régis par elle. De plus, les tâches et les perspectives professionnelles peuvent varier en fonction de la taille des immeubles où s'exerce le métier.

1 Métier, employeurs, emplois et salariés

A - Des métiers distincts

Les métiers d'employés d'immeubles représentent 2/3 des emplois de la branche, ceux de gardiens 1/3. En fonction des attentes des gestionnaires, des résidents et du lieu d'exercice du travail, les contenus des emplois sont variables.



Les employés d'immeubles effectuent principalement des tâches de nettoyage et de sortie de poubelles.

Les gardiens, personnels logés dans l'immeuble, se voient confier un éventail de tâches beaucoup plus large. Ils peuvent ainsi aller du simple nettoyage dans un petit immeuble, jusqu'à l'encadrement de plusieurs employés, la gestion des relations avec les locataires, la gestion des relations avec les entreprises extérieures, dans les grands ensembles de plusieurs dizaines de logements. Davantage employés à temps plein, ils occupent un poste globalement plus valorisé que celui d'employé d'immeuble. Leurs perspectives d'évolution professionnelle semblent également plus ouvertes.

Mais, généralement, les métiers n'ont pas été revalorisés et les profils des personnels en poste n'ont pas évolué.

Employés d'immeubles ou gardiens sont souvent l'unique employé de l'immeuble et travaillent seuls. Ils n'ont que rarement des représentants auprès de l'employeur. Si le logement de fonction est un facteur d'attractivité pour les gardiens, il réduit la séparation entre vie professionnelle et vie privée. En cas de différend entre le salarié et son employeur, le risque de perte du logement s'ajoute à celui de la perte de l'emploi.



1 Métier, employeurs, emplois et salariés

B - Des employeurs diversifiés

Copropriétés, syndicats bénévoles, syndicats professionnels, sociétés d'économie mixte (SEM) et sociétés immobilières : les employeurs appliquant la convention collective nationale (n° 3144) possèdent des tailles, des ressources et des fonctionnements fort différents. Ce qui peut se traduire, sur le terrain, par des dynamiques très diverses.

La plupart des emplois sont gérés par des structures de moins de 50 salariés de la branche

Gestionnaire nb Gardiens	Syndic bénévole	Syndic professionnel	SEM ou société immobilière	TOTAL
De 1 à 2	100 %	7 %	20 %	7 %
De 2 à 10	0 %	32 %	34 %	32 %
De 10 à 50	0 %	26 %	34 %	27 %
Plus de 50	0 %	35 %	12 %	34 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %

Gestionnaire nb Employés	Syndic bénévole	Syndic professionnel	SEM ou société immobilière	TOTAL
De 1 à 2	89 %	3 %	0 %	5 %
De 2 à 10	11 %	15 %	48 %	17 %
De 10 à 50	0 %	41 %	35 %	39 %
Plus de 50	0 %	41 %	17 %	39 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %

Source : ABA.

C - Des salariés aux profils spécifiques

Les salariés sont plutôt très faiblement qualifiés. La moitié d'entre eux est sans qualification et 40 % sont titulaires d'un CAP ou d'un BEP.

Les salariés sont pour beaucoup des « seniors » dont l'âge moyen est de 48 ans. Les femmes occupent 2/3 des emplois. L'ancienneté moyenne est relativement importante – 10,5 ans –, pour les gardiens comme les employés.

D - Les emplois et leurs évolutions

Une profession en perte de vitesse

Le métier de gardien d'immeubles est aujourd'hui souvent dévalorisé. De fait, l'intérêt et la viabilité économique de la profession sont remis en question dans les copropriétés de petite et de moyenne tailles. Celle-ci ne peut plus compter sur son image pour se maintenir dans les copropriétés, ni pour attirer du personnel à la hauteur des exigences des résidents. Pourtant, les services pouvant être rendus par le gardien répondent à un réel besoin et leur utilité sociale est inestimable.

La valeur ajoutée d'un gardien selon les gestionnaires

	non	oui	TOTAL
Présence sécurisante	9 %	91 %	100 %
Services résidents	12 %	88 %	100 %
Remontée d'info vers le syndic	14 %	86 %	100 %
Standing et valorisation	16 %	84 %	100 %
Lien social	25 %	75 %	100 %
Qualité du nettoyage	27 %	73 %	100 %
Maintenance et réparation	33 %	67 %	100 %
Ensemble	19 %	81 %	100 %

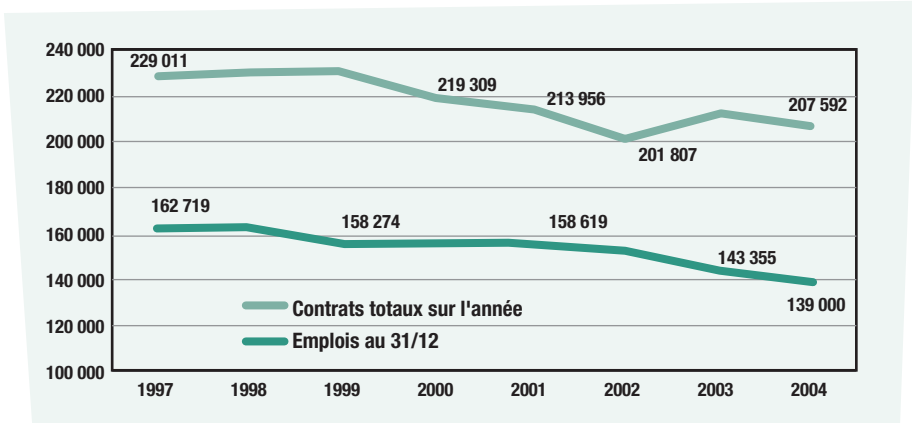
1 Métier, employeurs, emplois et salariés

Parallèlement, le logement social, et en particulier la branche des ESH, a engagé, ces dernières années, un chantier important de valorisation et de modernisation du métier de gardien, qui s'est accompagné d'un développement fort de la formation.

On observera avec intérêt les incidences que pourraient avoir ces évolutions sur la branche professionnelle voisine des gardiens, concierges et employés d'immeubles.

Un nombre global dans la branche en baisse depuis 1997

Évolution du nombre de contrats et d'emplois de 1977 à 2004

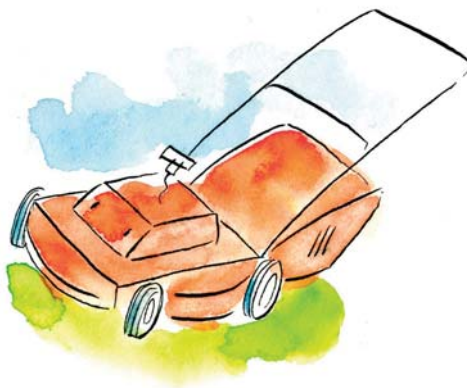


Source : ABELIO (ex - CRIP).

Les contrats totaux correspondent à la somme des salariés ayant cotisé à la Caisse de retraite sur l'année (CDI + CDD + remplacement). Les emplois au 31 décembre correspondent au nombre de postes.



Depuis 1997, la branche professionnelle perd en moyenne 2,2 % de ses emplois, même si les licenciements y sont peu nombreux. Ainsi, certaines petites copropriétés préfèrent faire appel à des sociétés extérieures plutôt que de renouveler un poste de gardien après un départ, souvent à la retraite. Par contre, l'utilité d'un gardien est rarement remise en cause dans les grands ensembles.



Aujourd'hui, les sociétés extérieures, principalement de nettoyage, se positionnent de plus en plus sur les missions du gardien, avec des « services associés ». Leur principal avantage concurrentiel est la flexibilité et la simplicité de gestion, mais elles ne remplacent pas la présence, la sécurité et le lien social qu'assure un gardien. L'utilisation de centrales d'appel et d'intervention 24 h/24 pourrait se développer en complément des emplois de gardien ou d'employé d'immeubles, voire dans certains cas remplacer des emplois de gardien.

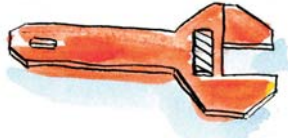
Un contexte en transformation

Sur le plan juridique, la jurisprudence sur la récupération des charges locatives auprès des locataires se répercute sur les emplois. Elle impose en effet la réalisation, par le gardien lui-même, de l'intégralité des tâches d'entretien de l'immeuble et de l'élimination des déchets.

1 Métier, employeurs, emplois et salariés

Les évolutions de la structure du bâti influent, elles aussi, directement sur les emplois, en fonction du nombre de lots dans l'immeuble, et de l'existence ou non d'une loge pour le gardien ou d'un local pour l'employé d'immeubles. Si les tendances actuelles ne sont pas favorables aux emplois, les taux de réhabilitation et de renouvellement du parc immobilier sont inférieurs à 1 % par an. Les conséquences ne seront donc pas massives à moyen terme.

Enfin, les évolutions de la domotique et de la télésurveillance ne semblent pas aujourd'hui de nature à concurrencer fortement les emplois de gardien.



Vers de nouvelles missions

Dans les années à venir, le vieillissement de la population et l'élargissement de la demande de services individuels – qualité de service, proximité, disponibilité, sécurité – pourraient avoir un impact sur les emplois dans la branche professionnelle.

Certains gestionnaires pourraient également compter encore plus qu'aujourd'hui sur un gardien pour réaliser certaines tâches administratives, effectuer directement de petites réparations, gérer certaines relations avec les entreprises, et assurer un rôle de « régisseur » dans les grands immeubles.



Les principaux facteurs d'évolution dans les immeubles de 100 logements et plus*

Échelle d'impact	Nature de l'évolution	Spécificités et problématiques des immeubles de 100 logements et plus
★★★	La demande des gestionnaires	Les gestionnaires se reposent surtout sur les gardiens dans les grandes résidences, où ils leur attribuent des tâches importantes de gestion, de supervision, de régisseur.
★★★★	Les évolutions juridiques	La problématique de la récupération des charges est plus présente dans les grands ensembles où les gardiens ne peuvent pas à la fois réaliser les tâches d'entretien, la sortie des poubelles et les tâches d'accueil, de surveillance et de gestion. Les SEM et sociétés immobilières qui sont propriétaires de l'intégralité de l'immeuble sont plus touchées par ce problème que les autres gestionnaires, dans la mesure où elles devraient prendre en charge l'intégralité du coût du salarié s'il ne pouvait plus le récupérer auprès des locataires.
★★	La demande des résidents	La demande des résidents est potentiellement importante en volume, mais dans les grands ensembles, les services individuels sont sans doute plus réduits (surtout s'il y a une majorité de locataires).
★★	Les évolutions du bâti	Elles sont importantes car l'emploi est fortement lié au nombre de logements dans l'immeuble. Même si le taux de renouvellement du parc est faible, les grands ensembles sont les plus touchés par les politiques de construction et de rénovation.
★	Les évolutions technologiques	Elles peuvent servir de relais ou d'outil supplémentaire pour les gardiens mais n'ont pas vraiment vocation à les remplacer.
★	La concurrence des sociétés extérieures	Dans les grands ensembles, la nécessité d'un gardien à plein temps n'est pas remise en question, et le décret du 28/12/01 la renforce. Par contre, un certain nombre de tâches peuvent leur être déléguées.

*Source : étude Ambroise Bouteille et Associés pour le CEP Gardiens, concierges et employés d'immeubles.

1 Métier, employeurs, emplois et salariés

Les principaux facteurs d'évolution dans les immeubles de moins de 100 logements*

Échelle d'impact	Nature de l'évolution	Spécificités et problématiques des immeubles de moins de 100 logements
★★★	La demande des résidents	Dans les petits immeubles, la valeur ajoutée d'un gardien provient en grande partie des services, individuels ou collectifs, qu'il peut rendre aux résidents.
★★★	La concurrence des sociétés extérieures	<ul style="list-style-type: none"> - Les principales tâches aujourd'hui remplies par les gardiens, et surtout par les employés d'immeubles, dans les petits immeubles sont des tâches de nettoyage et de sortie des poubelles. De nombreuses copropriétés ont fait le choix, ces dernières années, de faire appel à des sociétés extérieures pour effectuer ces travaux. - Les centrales d'appel pourraient peut-être remplacer certains emplois de gardiens puisqu'elles permettent d'avoir un interlocuteur en cas d'urgence.
★★	Les évolutions du bâti	La construction de logements neufs ne touche que peu de logements chaque année, mais la vente des loges est un phénomène plus courant.
★	La demande des gestionnaires	Les gestionnaires attendent globalement peu des gardiens en ce qui concerne les relations avec les résidents. Ils mettent l'accent sur l'autonomie et la capacité à gérer les problèmes sur place.
★	Les évolutions juridiques	La jurisprudence sur la récupération des charges a nettement moins d'impact sur les petits immeubles car le salarié peut effectuer l'ensemble des tâches sans trop de difficultés.
★	Les évolutions technologiques	Les évolutions de la domotique et de la télésurveillance ne semblent pas de nature à concurrencer actuellement les emplois dans la branche.

*Source : étude Ambroise Bouteille et Associés pour le CEP Gardiens, concierges et employés d'immeubles.

2 La gestion des ressources humaines

A - Des pratiques liées aux gestionnaires

En matière de ressources humaines, il existe une hétérogénéité des pratiques, qui dépendent largement de la structure ou de l'organisme concerné. De fait, cette gestion est plus ou moins professionnalisée. Ainsi, les syndicats bénévoles qui emploient un salarié unique n'ont souvent pas de connaissances particulières en ce qui concerne la gestion de personnels. Les syndicats professionnels montrent des pratiques variables, tandis que les SEM et les sociétés immobilières ont une gestion des ressources humaines plus structurée.

Dans les copropriétés, l'encadrement hiérarchique est rendu complexe par l'obligation de nommer un syndic qui gère le travail des salariés. Les instructions, qui devraient émaner uniquement du gestionnaire (syndic), viennent parfois du président du conseil syndical, voire de certains résidents en direct.



2 La gestion des ressources humaines

B - Des évolutions de carrière très limitées

Les évolutions de carrières sont très limitées. Les tâches et le niveau de responsabilité ne varient presque pas au sein d'un même immeuble et même peu au cours de la carrière. Les salaires augmentent donc peu, y compris parce qu'ils ne sont pas fortement revalorisés par l'ancienneté.

La mobilité pourrait être le meilleur moyen de bénéficier d'une « promotion » mais, de fait, les salariés de la branche professionnelle sont peu mobiles. Cette inertie s'explique, pour les gardiens, par l'existence d'un logement de fonction associé au poste, qui constitue un frein à la mobilité professionnelle. Pourtant, même les employés d'immeubles changent peu d'emploi. Ce phénomène pourrait aussi s'expliquer par le fait qu'il s'agit souvent d'emplois d'opportunité, de reconversion ou de fin de carrière.

C - Une formation professionnelle encore peu développée

Le recours et l'accès à la formation professionnelle sont encore particulièrement faibles, notamment pour les salariés des copropriétés. Les fonds versés à AGEFOS-PME, l'organisme paritaire qui collecte les fonds de formation pour la branche professionnelle, étaient utilisés seulement pour moitié en 2005.

Des compétences jugées suffisantes pour des postes souvent présentés comme étant à faible technicité, la méconnaissance de l'offre de formation, ainsi qu'un coût jugé trop élevé sont les principaux freins au départ en formation.

Seuls les employeurs institutionnels – principalement les SEM – développent des politiques en la matière. Elles concernent une part importante des salariés et portent sur l'entretien du bâti, la gestion locative et la médiation sociale.

Aujourd'hui, la branche professionnelle s'est mobilisée, en particulier afin de mettre en place une offre de formation sélectionnée en accord avec AGEFOS-PME.

D - La convention collective et ses conséquences

Entre dans le champ de la convention collective nationale (CCN) des gardiens, concierges et employés d'immeubles le personnel disposant ou non d'un logement de fonction, et chargé d'assurer la garde, la surveillance et l'entretien – ou une partie de ces fonctions seulement – des immeubles et ensembles immobiliers et de leurs abords (...) placés sous le régime de la copropriété ou donnés en location quel que soit le régime juridique de l'employeur (...). Toutefois ne sont pas visés (...) les personnels répondant à la définition donnée ci-dessus mais qui relèvent de la fonction publique territoriale ou sont inclus dans le champ d'application d'une convention collective propre à la branche.

Un statut dépendant du métier et de l'employeur

Sont aujourd'hui inclus dans le champ conventionnel les gardiens travaillant essentiellement pour des copropriétés, des sociétés immobilières ou des SEM. En sont exclus les gardiens relevant de la fonction publique, ainsi que ceux des sociétés anonymes d'HLM (ESH) ayant signé une autre convention collective nationale (CCN).

Certains gardiens relevant précédemment de la CCN des gardiens, concierges et employés d'immeubles travaillent aujourd'hui pour des employeurs privés (essentiellement des sociétés de résidences avec services, étudiantes, de tourisme, etc.) qui préfèrent leur appliquer la convention de l'immobilier, à l'instar du reste de leurs salariés.

Ce changement, qui pourrait surprendre, peut s'expliquer par la réalisation de tâches plus administratives ou de gestion, et moins de garde, de surveillance et d'entretien. L'application de la CCN immobilier étant a priori plus favorable, ces pratiques ne seraient pas juridiquement contestables.

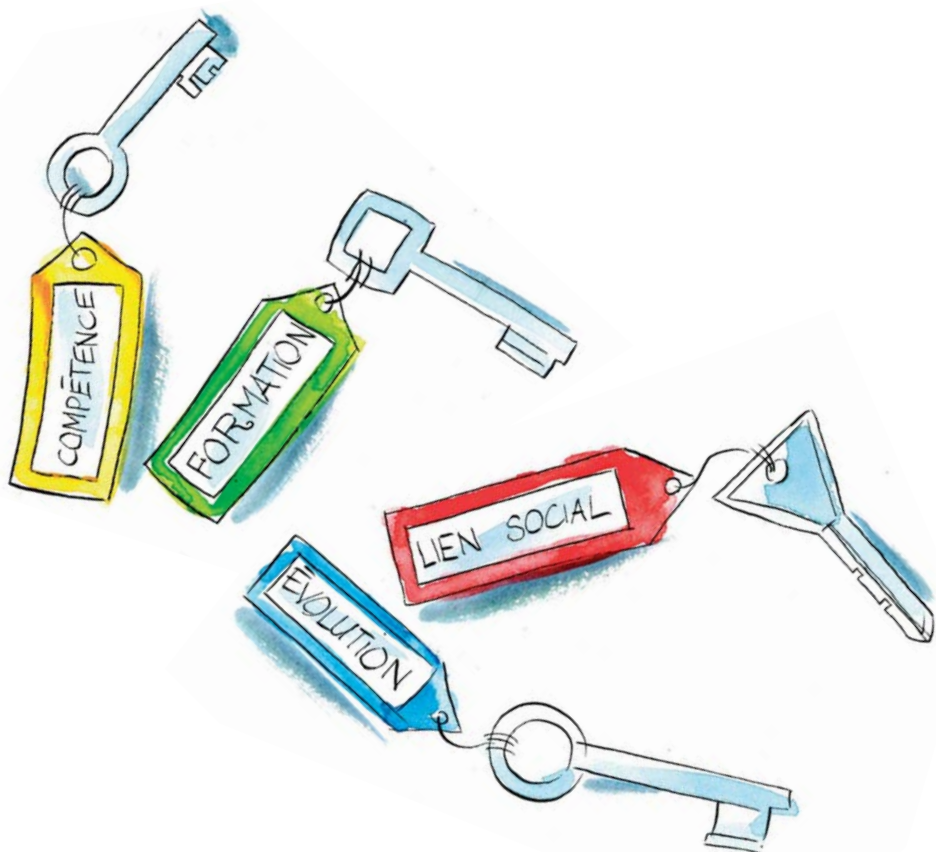
2 La gestion des ressources humaines

Une convention collective qui freine les évolutions

La CCN, et notamment le système complexe d'unités de valeur (UV) qu'elle contient, pourraient freiner l'évolution de la profession. D'abord, ce système fixe et fige la liste des tâches, malgré la souplesse apportée par les travaux spécialisés et qualifiés. Ensuite, il conduit à survaloriser ou sous-estimer certaines tâches, notamment en matière de temps passé à les effectuer. Enfin, il engendre parfois des difficultés avec les organismes sociaux (Urssaf), qui ne reconnaissent pas facilement ce mode de fonctionnement.

Par ailleurs, à la date de cette étude, la classification des fonctions comporte six coefficients, mais 90 % des salariés se situent dans les deux premiers niveaux. De plus, le lien entre la réalisation de certaines tâches et le coefficient correspondant ne serait pas toujours respecté sur le terrain.





LES RECOMMANDATIONS

Les recommandations concernent l'avenir de la profession. Elles visent la revalorisation des métiers de gardien et d'employé d'immeubles, et la prise en compte des nouvelles tâches et des services attendus par les résidents. Elles touchent aux évolutions possibles de la législation en matière de prise en charge des dépenses de gardiennage, à la convention collective nationale, ainsi qu'aux enjeux de formation et de professionnalisation. Validées fin 2007, ces propositions ne lient en aucune manière les acteurs de la branche professionnelle, mais peuvent aider les partenaires sociaux à conduire leurs négociations futures.

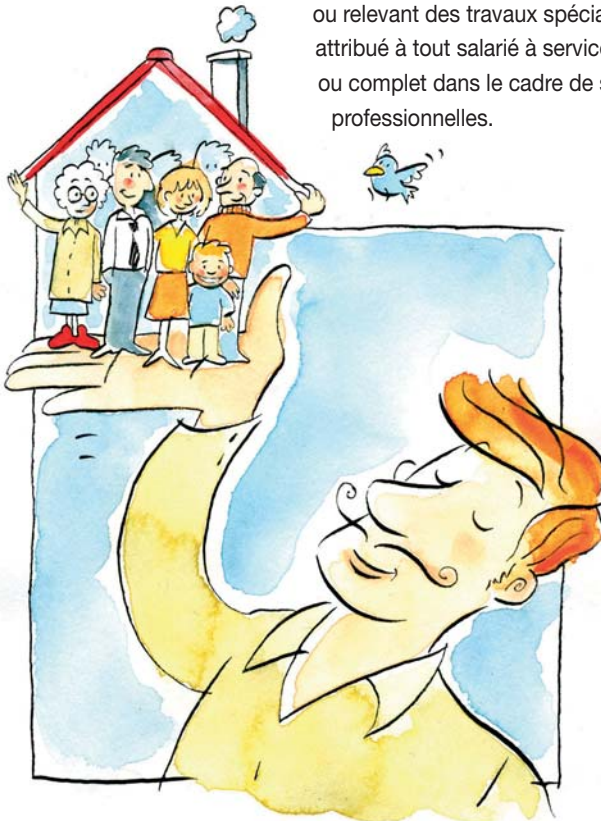
1 CCN, législation et métier

A - Un métier de services et de lien social

Le rôle de lien social des gardiens et employés d'immeubles

Investis de la responsabilité de leur immeuble, de son lien avec l'extérieur et de la qualité des relations humaines qui y circulent, les gardiens et employés jouent un rôle de lien ou de médiateur social attendu par les résidents, et consommateur de temps. Revendiqué par les gardiens comme valorisant leur travail, ce rôle pourrait être reconnu explicitement dans la convention collective nationale comme appartenant à leurs grandes missions.

Cette reconnaissance peut s'accompagner, ou non, de la création d'une ou plusieurs unités de valeur (UV) spécifiques. Ces UV se traduiraient par un forfait, mensuel ou relevant des travaux spécialisés ou qualifiés, attribué à tout salarié à service permanent ou complet dans le cadre de ses tâches professionnelles.



Les services apportés aux résidents

S'engager plus en avant dans les services rendus aux résidents est une nécessité pour que la profession se maintienne et se développe dans les petites unités de logement. Répondre ainsi à une véritable demande et augmenter le temps de travail des gardiens sont autant de bénéfices liés à cette mesure. Parallèlement, leur présence vigilante, facteur de lien social et de relation de confiance, associée à des services individualisés de qualité, peut être valorisée par des actions de sensibilisation et de communication auprès d'un large public et des résidents. La seule limite à cette mesure serait d'aboutir à un nombre de demandes de services individuels trop important.

Ainsi, les services aux résidents peuvent être formalisés afin de mieux les développer. Le gardien reste salarié de la copropriété pendant qu'il réalise les travaux personnels des résidents, dans le cadre d'un temps prévu pour ces services. Ces derniers sont listés et tarifés, et leurs montants directement encaissés par la copropriété.

Autrement, un groupement de particuliers fait office d'employeur au sein de l'immeuble. Cette association ou groupement engage le salarié pour un certain nombre d'heures qu'ils se répartissent ensuite. Dans certains cas, chaque résident bénéficiaire de services pourrait aussi devenir employeur à part entière et rémunérer directement son salarié en chèque emploi service universel (CESU).

Enfin, une structure extérieure montée par la branche professionnelle, ou bien un organisme déjà spécialisé dans les prestations de services à la personne et labellisé par la profession, deviennent employeurs. Il faut alors veiller à la proximité, de quartier ou d'immeubles, entre le gardien effectuant le service et le résident à qui il est destiné.

« Gardiens de jour », période d'essai et astreintes

Habituellement, le terme « d'employé d'immeubles », utilisé pour le personnel non logé, renvoie à des emplois à temps partiel, centrés sur l'entretien, par opposition au « gardien », logé, qui réaliserait un éventail de tâches beaucoup plus large. Or se développent des emplois de personnel non logé dont les missions ressemblent en tout point à celles d'un gardien à temps complet. Aussi, la différence entre « gardien » et « employé » pourrait-elle davantage reposer sur la nature des tâches exécutées, plutôt que sur le critère du logement de fonction. Se développeraient alors de nouveaux emplois de « gardiens de jour ».

1 CCN, législation et métier

La convention collective nationale des gardiens, concierges et employés d'immeubles prévoit une période d'essai d'un mois non renouvelable (art. 11), souvent jugée trop courte par les gestionnaires. La capacité du salarié à « s'entendre » avec les résidents, indispensable au bon déroulement du contrat, ainsi que son travail, souvent « à distance » du syndic, demanderaient une évaluation plus longue. L'allongement de la période d'essai, éventuellement jusqu'à trois mois, ou le renouvellement de la période initiale d'un mois, pourraient être envisagés. Toutefois, ces mesures compliqueraient l'attribution du logement de fonction au nouveau salarié.

Aujourd'hui, en cas d'astreinte de nuit, le salarié a l'obligation de rester à son domicile après la fin de la journée de travail. La mise à disposition d'un téléphone portable dont le numéro serait affiché sur la loge et distribué aux résidents, assortie de l'obligation d'intervenir dans un délai défini dans le contrat, permettrait d'assouplir cette contrainte importante. Ce dispositif pourrait également être utilisé en journée, tout en maintenant des heures d'ouverture obligatoire de la loge pendant une partie de ce temps.



B - Le champ d'application conventionnel

Le champ d'application de la CCN recouvre des entreprises et des situations d'emploi aux besoins différents. L'absence de représentations communes de l'avenir du métier entre les organisations d'employeurs freine les négociations au sein de la branche professionnelle.

Ainsi, les représentants des copropriétés sont sensibles aux coûts et plutôt satisfaits de l'actuelle CCN. En revanche, elle est plutôt inadaptée aux grandes structures que sont les sociétés immobilières et les SEM, là où le métier a beaucoup évolué. Mais toutes deux préfèrent répondre aux évolutions de rémunération et de temps de travail par accords d'entreprise plutôt que par des négociations de branche, plus lourdes. De plus, un cadre conventionnel a minima leur accorde une plus grande liberté.

Faut-il alors maintenir une CCN unique ? Plusieurs options sont ouvertes.

- 1** Le champ conventionnel reste identique et la CCN se modernise sous l'influence des employeurs institutionnels. Des renégociations progressives et ambitieuses, de portée collective, veillent à ne pas nuire aux emplois dans les copropriétés. Les nouvelles tâches des gardiens sont mieux reconnues, le temps de travail remplace les unités de valeur.
- 2** Le champ conventionnel demeure identique et la CCN évolue sans réelle dynamique. Les risques d'éclatement sont limités, mais le métier reste peu valorisant, avec un texte conventionnel daté sans lien avec les évolutions.
- 3** Les institutionnels ou une partie d'entre eux quittent la CCN pour en rejoindre une autre, plus proche de leurs besoins. Cette hypothèse est compromise par la complexité des modifications du champ d'application des conventions visées. L'évolution de la CCN des gardiens, concierges et employés d'immeubles en est également ralentie.

1 CCN, législation et métier

C - Législation et politique fiscale

Une législation plus favorable aux gardiens

Il serait nécessaire de faire évoluer la législation sur la récupération des charges dans un sens plus favorable aux gardiens, contrairement à ce que pensent les principales associations de locataires. En effet, dans les grands ensembles, la valeur ajoutée des gardiens ne tient pas au nettoyage ou à la sortie des poubelles, mais aux services annexes qui participent à la qualité de vie des résidents. Il est normal que les charges liées à leur rémunération leur incombent au moins en partie.

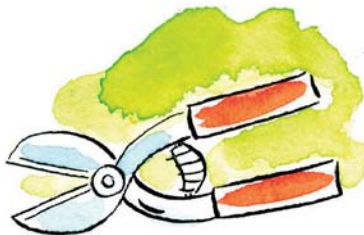
Une politique fiscale qui soutient l'emploi

Le soutien aux métiers de gardiens et d'employés d'immeubles doit être considéré comme une mesure d'utilité sociale, dans le cadre d'une politique de l'emploi pour des personnes à faible niveau de qualification ou en reconversion, mais aussi pour le maintien à domicile des personnes âgées et le développement de services de proximité.

Des avantages fiscaux doivent concerner tous les résidents, propriétaires ou locataires, afin d'aider au maintien des salariés en poste, des loges et à faire face aux charges plus élevées qui en découlent.

Des mesures qui incitent à la construction de loges

La construction de loges dans les habitations neuves ou leur maintien dans le bâti ancien, l'existence d'un local dans les parties communes ou d'un logement dans la copropriété conditionnent la possibilité même d'avoir un gardien. Incitations fiscales et sensibilisation du secteur immobilier aideraient au développement de leur présence.



2 Recrutement, salaires et évolutions professionnelles

A - Attractivité, candidatures et recrutement

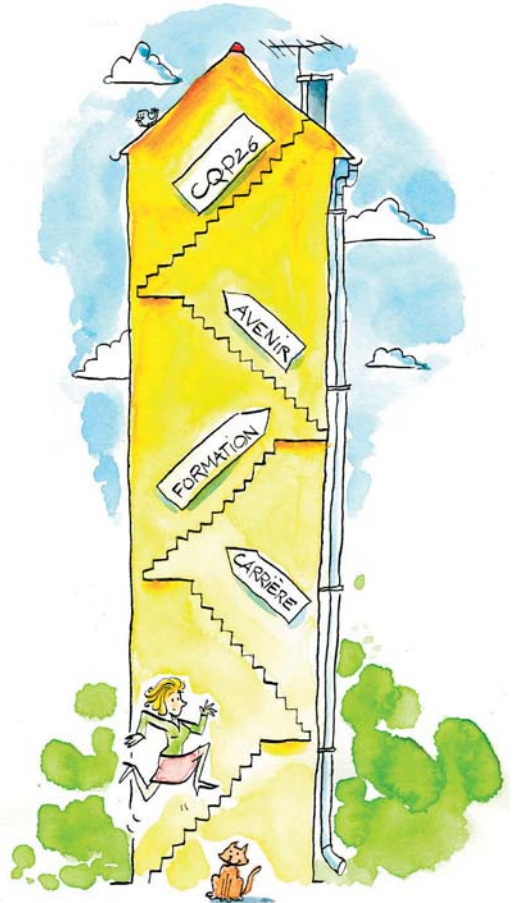
Augmenter l'attractivité du métier et le profil des candidats

Il est difficile de lancer une campagne d'information ciblée. En effet, il n'existe pas de filière de formation initiale et les secteurs d'origine des salariés, suite à des reconversions fréquentes, sont très variés. En revanche, la valorisation du métier peut passer par les acteurs de l'emploi, services spécialisés dans la reconversion professionnelle, ANPE, missions locales ou encore AFPA.

L'embauche pourrait être rapidement suivie d'une formation afin d'acquérir les compétences manquantes pour les tâches à effectuer.

Aider au recrutement

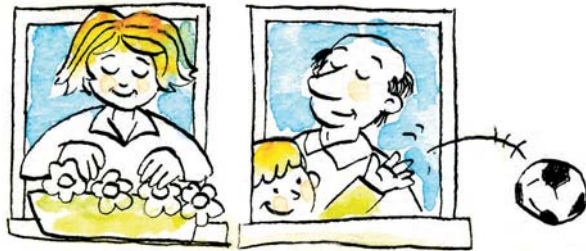
Les syndicats et syndicats de copropriété devraient être aidés dans leur recrutement. Ils pourraient disposer de modèles types de petites annonces, ainsi que des guides d'entretien détaillés, afin de professionnaliser les procédures de recrutement, notamment au regard de critères pertinents avec le poste à pourvoir.



2 Recrutement, salaires et évolutions professionnelles

Favoriser la mobilité des salariés et leur progression de carrière

Une bourse locale des emplois regroupant les annonces d'emploi et les candidatures des demandeurs offrirait des perspectives d'évolution motivantes pour les salariés. Pourrait s'y ajouter un accompagnement aux personnes menacées dans leur emploi.



B - Classification professionnelle et compétences

Aujourd'hui, les possibilités de progression au sein de la classification, sans changer d'emploi, voire d'employeur, sont rares pour les salariés travaillant dans des ensembles de petite ou de moyenne taille. La classification professionnelle pourrait être revue afin de mieux prendre en compte les compétences, de les valoriser pour permettre des évolutions de carrière, ou encore en acquérir de nouvelles.

Ainsi, le nombre de coefficients pourrait être réduit, par exemple au sein de la catégorie « agent de maîtrise » impliquant de l'encadrement. De plus, les coefficients correspondants à des postes comprenant des travaux qualifiés devraient être effectivement appliqués lorsqu'au moins une de ces tâches est confiée au salarié. Les tâches donnant accès à ces coefficients supérieurs doivent être précisées, par exemple : les travaux administratifs, les missions de lien social ou de médiation, ou encore le bricolage et l'entretien des espaces verts nécessitant des compétences spécifiques.

C - Normaliser un système de temps de travail

Le système actuel de rémunération, fondé sur un décompte des tâches par unité de valeur (UV) plutôt que sur les heures de travail, apparaît aujourd'hui comme désuet, complexe, imprécis et trop rigide pour s'adapter aux situations particulières.

Si le principe actuel convient à la majorité des employeurs, certains partenaires institutionnels souhaitent rejoindre le système de décompte des activités en heures de travail, qui normaliserait le statut des salariés. Le maintien du fonctionnement actuel demanderait au moins la généralisation de la valorisation en UV des « nouvelles » tâches de lien social, de gestion locative ou encore administratives.

Autrement, le passage au système de temps de travail peut être facilité, et rendu plus lisible, en dressant une liste très précise des tâches, converties ensuite en durée de travail. Mais cette conversion n'est pas nécessaire si les activités renvoient à un coefficient dans la classification, tandis qu'un temps de travail est attribué à la globalité de l'emploi. La profession aurait à fixer la durée d'un temps plein de référence, incluant les heures de présence vigilante.



2 Recrutement, salaires et évolutions professionnelles

D - Professionnaliser la gestion des ressources humaines

Principaux recruteurs, les syndicats professionnels gèrent les carrières des gardiens et employés d'immeubles sans réellement connaître le cadre de la convention collective nationale ni être formés aux pratiques de ressources humaines. Globalement, les employeurs sous-estiment l'importance d'une professionnalisation de cette fonction.

En lien avec la branche professionnelle de l'immobilier, les formations initiales et continues des employeurs pourraient intégrer des thématiques, jusqu'ici absentes, sur divers aspects de la fonction de gestionnaire des ressources humaines : mobilité et progression de carrière, formation professionnelle continue, entretiens professionnels.

Afin de sensibiliser leurs adhérents, les organisations professionnelles pourraient utilement intégrer dans leurs supports de communication, à côté d'informations sur le droit du travail ou la formation, un volet sur la gestion des ressources humaines.



3 Les formations initiales et continues

A - Les formations initiales

Le CAP Gardiens

Les diplômes (CAP) et titres existants sont plutôt axés sur la gestion locative, ce qui n'est pas le principal besoin des copropriétés. Une réflexion sur l'évolution des référentiels de formation et de certification pourrait donc être engagée avec les branches professionnelles concernées par ce CAP. Néanmoins, les emplois de gardien n'étant pas homogènes, une formation commune pouvant satisfaire l'ensemble des utilisateurs risque d'être difficile à mettre en œuvre.



3 Les formations initiales et continues

Un certificat de qualification professionnelle

La création d'un certificat de qualification professionnelle (CQP) spécialisé sur les petites copropriétés se justifie afin d'accompagner la professionnalisation du métier.

Dans une logique d'individualisation de la formation, les modules du CQP, basés sur les compétences particulières liées au métier, peuvent être suivis à la carte.

Afin de reconnaître les compétences professionnelles des salariés déjà expérimentés, le certificat doit être accessible par la validation des acquis de l'expérience (VAE).

À terme, différents CQP peuvent être envisagés pour les grandes et petites copropriétés, comportant ou non un tronc commun avec le CQP des HLM.



B - Les formations professionnelles continues

Développer le recours à la formation professionnelle continue

Il s'agit de poursuivre l'effort de sensibilisation très important engagé par la branche afin de développer le recours à la formation professionnelle.

Les publics visés – gardiens, employés d'immeubles, employeurs et gestionnaires – doutent de son utilité. Or, la formation est le meilleur moyen d'acquérir la valeur ajoutée attendue par les résidents et de rendre les personnels compétitifs face aux sociétés extérieures.

Certains freins actuels au départ en formation pourraient s'amenuiser dans les années à venir. La moyenne d'âge des professionnels pourrait baisser avec de nombreux

départs à la retraite. La nouvelle génération de gardiens pourrait présenter un niveau de formation initial supérieur à la génération précédente. Mais le rôle incitatif de l'employeur, seul gestionnaire du plan de formation, reste primordial. Il doit bénéficier d'une information concrète qui réponde à ses questions.

Adapter les formations aux besoins des employeurs et des salariés

Les grands thèmes de formation prioritaires : Mission générale et sécurité collective. Travaux qualifiés d'entretien au sein de la résidence. Gestion des déchets et manipulation des charges. Techniques d'entretien et de nettoyage, connaissance des produits. Entretien des espaces verts. Gestion de la relation, prévention et gestion des conflits. Initiation au fonctionnement de la copropriété.

Les nouvelles thématiques : Mise à niveau des savoirs de base. Lien social. Compétences administratives et bureautiques pour les gardiens. Services à la personne.

La première priorité est de généraliser le recours au plan de formation. Il doit s'appuyer sur des formations prioritaires réactualisées, en adéquation avec les besoins des employeurs et des salariés. Elles pourront être articulées avec des dispositifs tels que la période de professionnalisation, notamment dans le cadre de parcours professionnels.

Il est important qu'offres et modalités de formation s'adaptent aux contraintes spécifiques des structures de très petite taille : moyens pédagogiques privilégiant le pragmatisme, formations plus modulables et géographiquement proches des salariés, habituellement peu mobiles.

Enfin, il s'agit de rester le plus ouvert possible à la prise en charge des frais annexes (restauration, hébergement, transport).

3 Les formations initiales et continues

Réfléchir à des dispositifs complémentaires

Si la branche professionnelle décide de développer et de formaliser les services aux résidents, ses formations pourraient s'articuler avec celles existant déjà dans les domaines des services à la personne et/ou du nettoyage. Elle bénéficierait ainsi de formations existantes et de l'expérience des organismes prestataires dans ces domaines.

Il faudrait également réfléchir à l'intégration, par un avenant à l'accord de branche sur la formation, d'un dispositif permettant aux salariés à temps partiel multi-employeurs de cumuler les heures de droit individuel à la formation (DIF) acquises dans leurs différents emplois. Pour cela, l'un des employeurs, ou l'OPCA, ferait office de coordonnateur chargé de porter administrativement le projet.



Lexique des abréviations

AFPA

Association nationale pour la formation professionnelle des adultes

AGEFOS-PME

OPCA désigné par la CCN des gardiens, concierges et employés d'immeubles

CCN

Convention collective nationale

CESU

Chèque emploi service universel

CQP

Certificat de qualification professionnelle

DIF

Droit individuel à la formation

ESH

Entreprises sociales pour l'habitat

OPCA

Organisme paritaire collecteur agréé des fonds de la formation professionnelle

SEM

Société d'économie mixte

VAE

Validation des acquis de l'expérience

Présentation du CEP et de son Comité de pilotage

Le CEP a été suivi et validé par le Comité de pilotage, composé de :

- le ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi (Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle) ;
- le ministère chargé du Logement (Direction générale de l'urbanisme, de l'habitat et de la construction) ;
- le ministère de Travail, des Relations sociales, de la Famille et de la Solidarité (DDTEFP Vendée) ;
- l'AGEFOS-PME ;
- les représentations des employeurs : ANCC, ARC, FNSEM, FSIF, UNPI ;
- les représentations des salariés : CFTC, CGC – SNUHAB CFE-CGC, CGT, FEC – FO, Fédération des services CFTD, SNIGIC.

Cette synthèse n° 46 est publiée par la Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle
7, square Max-Hymans
75741 Paris cedex 15

Conception et réalisation :
Paname Communication

Illustrations :
Vincent Jacquet

Imprimé en France

Date de publication : 2008

ISSN 1249-5204

ISBN 978-2-11-096846-3

L'étude dont est tirée cette synthèse a été réalisée par Ambroise Bouteille et Associés

Les professions de gardiens, concierges et employés d'immeubles recouvrent des métiers aux activités et aux contraintes très diverses. Cette hétérogénéité peut encore être renforcée par le statut des employeurs, aux tailles, ressources et fonctionnements très différents.

Cet ouvrage fait le point sur ces réalités contrastées et leurs conséquences en matière de gestion des ressources humaines : évolutions de carrière, formation et professionnalisation, convention collective et modes de rémunération. Partenaires de la profession, acteurs de l'emploi et de la formation trouveront ici un important volet de recommandations qui peuvent permettre à ces métiers de répondre aux nouveaux besoins des habitants d'immeubles ou de résidences, particulièrement en matière de services.

L'étude dont est tirée cette synthèse a été réalisée par Ambroise Bouteille et Associés

Cette synthèse n° 46 est publiée par la Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle
7, square Max-Hymans 75741 Paris Cedex 15

Cette synthèse est disponible sur les sites

www.minefe.gouv.fr

du ministère de l'Économie, de l'Industrie
et de l'Emploi

www.travail-solidarite.gouv.fr

du ministère du Travail, des Relations sociales,
de la Famille et de la Solidarité.