

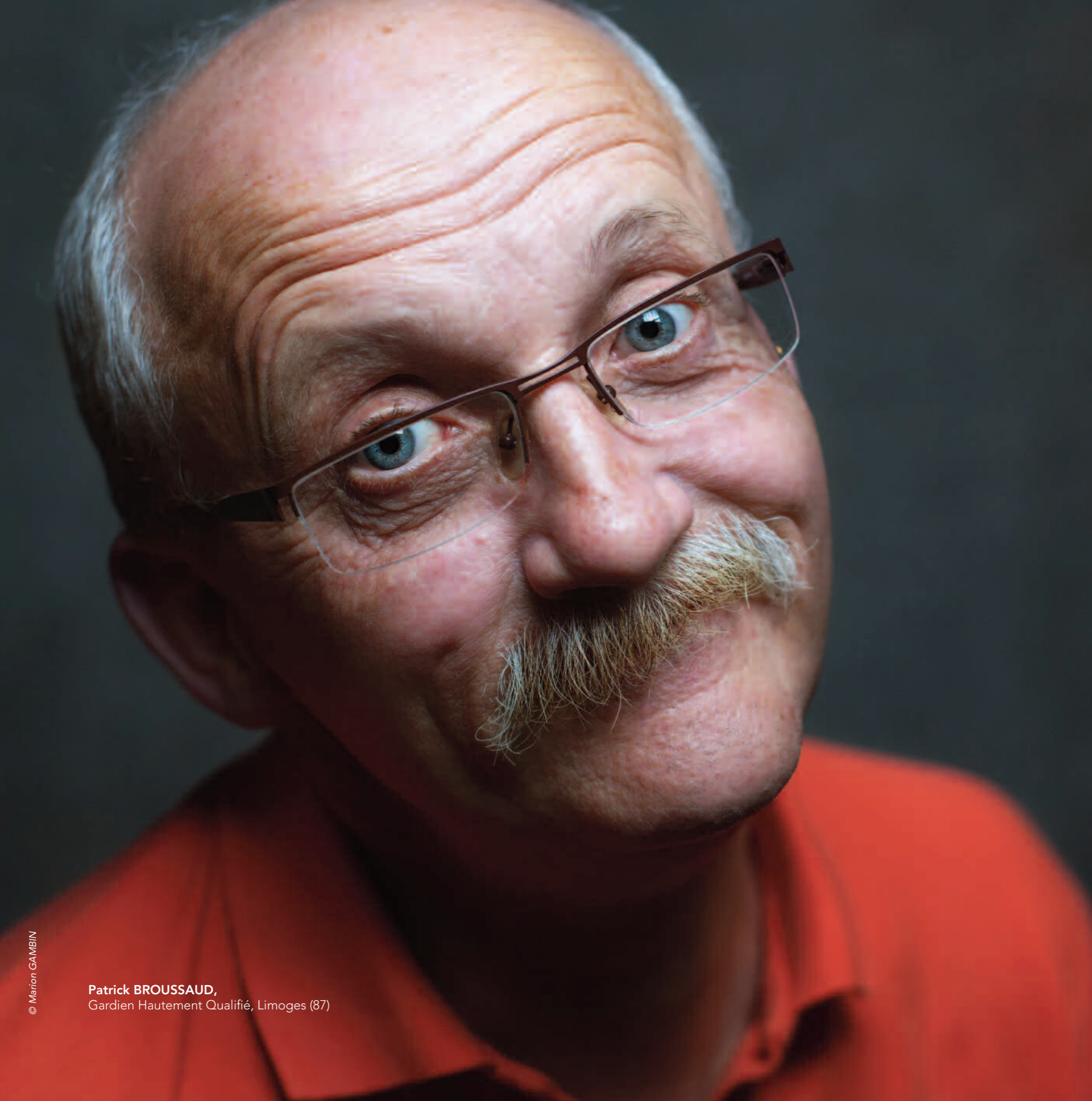
PROFESSION

GARDIEN

1927 | 2020

*Mieux vivre ensemble,
aujourd'hui et demain*

icf
HABITAT



© Marion GAMBIN
Patrick BROUSSAUD,
Gardien Hautement Qualifié, Limoges (87)

PRÉFACE

Le concierge n'a pas bonne presse en ce début du 20^e siècle. Âme damnée du proprio, suppôt du Vautour, ennemi de classe, mal aimé des « locatos », on le traite de commère, geôlier, jacasse... et j'en oublie ! Mais au bout du compte, s'en passer est terriblement difficile ! Le concierge est déjà en première ligne. Il fait écran ; il protège à la fois l'immeuble et son propriétaire.

Le logement social, dès son invention, va donner une place de choix au concierge. Il va très vite consacrer le terme de « gardien » et faire de lui un artisan de la relation de proximité avec les habitants.

Cette histoire et bien d'autres, nous sont contées dans ce livre qu'ICF Habitat consacre à ses gardiens. Une belle reconnaissance, pleinement méritée, pour ces femmes et ces hommes qui, d'un côté font vivre nos cités HLM, et de l'autre, n'ont pas toujours la vie facile, car ils sont les plus exposés.

Ce livre met en avant, j'allais dire sur le devant de la scène, celui qui travaille souvent dans l'ombre. Pas question d'architecture ! L'art, est ici porté par les femmes et les hommes qui nourrissent notre métier de bailleur et lui procurent ses lettres de noblesse. Livre d'images, d'histoire, de portraits et de récits ; le gardien d'aujourd'hui, premier gestionnaire de nos cités, en ressort grandi... J'allais dire beau et fier.

À la lecture de cet hommage au métier de Gardien, un seul mot me vient immédiatement à l'esprit : « Respect ! »

Patrick Kamoun
Conseiller auprès du Délégué Général
Union sociale pour l'habitat,
Historien du logement social et de la vie quotidienne

SOMMAIRE

Page 5

PROFIL

Pages 6 à 19

1927 - 1950

À l'origine étaient les concierges

Pages 20 à 29

1950 - 1980

L'apogée des grands ensembles

Pages 30 à 111

1980 - 2012

À l'heure de la professionnalisation

Pages 112 à 121

2012 - 2020

Un métier en constante mutation

ACTEURS DU « BIEN VIVRE ENSEMBLE »

Tournant le dos à l'image obsolète des concierges d'antan, ce livre se pose en hommage au dynamisme et au travail réalisé chaque jour par les 880 gardiens, employés d'immeubles et correspondants d'ICF Habitat. Vitrine d'une belle profession, en constante évolution, il témoigne non seulement de la polyvalence de ce métier, mais aussi de l'implication quotidienne de ces femmes et de ces hommes.

En leur dédiant ce livre, en leur donnant la parole, ICF Habitat met son personnel de proximité à l'honneur. Chacun, avec sa sensibilité, y raconte son parcours, ses missions, sa manière d'être et son savoir-faire. Au travers d'une centaine de photographies - saisissant des visages ou des situations quotidiennes - leurs portraits « grandeur nature » attestent de la grande diversité de leurs tâches, manuelles ou administratives, faisant d'eux à la fois des gestionnaires et des communicants. Plus encore, ils révèlent des personnalités qui entreprennent, qui échangent, qui s'investissent et qui sont porteurs de la notion de service dans leur ADN.

La présence des gardiens chez ICF Habitat remonte à la création du Groupe et à l'édification des premières unités d'habitation, à la veille des années 1930.

Aujourd'hui, je salue ces femmes et ces hommes qui évoquent en leur nom et celui de leurs collègues, toute leur passion pour l'exercice de leur métier. Leurs témoignages montrent combien ils sont incontournables dans nos résidences. Et, à l'heure où le vieillissement de la population exige plus d'assistance et de solidarité, leur rôle est empreint d'une utilité sociale essentielle. Leurs compétences et leurs qualités humaines en font d'ailleurs les acteurs clés du « bien vivre ensemble ».

Cécile QUEILLE

Présidente-directrice générale ICF Habitat



© Renan ASTIER

1927 CRÉATION DE LA SOCIÉTÉ IMMOBILIÈRE DES CHEMINS DE FER DE L'ÉTAT (SICE) **1938** CRÉATION DE LA SNCF
1942 LA SICE DEVIENT LA SICF (SOCIÉTÉ IMMOBILIÈRE DES CHEMINS DE FER) **1950** LA SICF COMPTE 14 FILIALES APRÈS L'INTÉGRATION DE NOMBREUX LOGEMENTS GÉRÉS PAR LES ANCIENNES COMPAGNIES DE CHEMIN DE FER ET PAR LA SNCF
1972 LES FILIALES SONT REGROUPÉES EN 5 SOCIÉTÉS, POUR SIMPLIFIER LES RELATIONS ENTRE LE GROUPE ET LA NOUVELLE ORGANISATION TERRITORIALE DE LA SNCF **2004** APRÈS LA FUSION ENTRE ICF SUD-EST ET ICF MÉDITERRANÉE, LE GROUPE COMPTE 4 ESH **2006** LA SICF DEVIENT LE GROUPE ICF APRÈS INTÉGRATION DE LA SFCI (SOCIÉTÉ FRANÇAISE DE CONSTRUCTION IMMOBILIÈRE) FILIALE DE LOGEMENTS À LOYER LIBRE **2010** CRÉATION DE TRANS'ACTIF IMMOBILIER, SOCIÉTÉ DÉDIÉE AUX CESSIONS DE PATRIMOINE **2011** LE GROUPE ICF DEVIENT ICF HABITAT

PROFIL

CRÉER DE LA VALEUR

Depuis plus de quatre-vingts ans, ICF Habitat, filiale logement de la SNCF, a pour ambition d'apporter une réponse globale et territorialisée aux questions de l'habitat, via une politique pérenne et engagée. Corrélativement, le Groupe s'attache à prendre en compte les spécificités et diversités des situations urbaines et sociales de ses territoires partenaires. Créer de la « valeur » logement pour ses locataires et l'ensemble de ses parties prenantes, est son ambition. La confiance, le respect, la solidarité, la valorisation de l'initiative individuelle et de l'œuvre collective – principe fondateur du chantier – sont des valeurs ancrées dans l'histoire et la culture du Groupe bâtisseur. Elles guident ses choix, ses actions et ses comportements.

1 936 SALARIÉS AU 31 DÉCEMBRE 2011
(DONT 878 GARDIENS ET EMPLOYÉS D'IMMEUBLES)

PLUS DE **100 000** LOGEMENTS

300 000 CLIENTS LOCATAIRES

2 000 COMMUNES PARTENAIRES

LE PATRIMOINE IMMOBILIER, À L'HORIZON 2016 :

CONSTRUIRE **14 700** LOGEMENTS • RÉHABILITER **13 200** LOGEMENTS • DIMINUER DE **60 %** LES FAMILLES ÉNERGÉTIQUES E, F ET G DU PATRIMOINE ET DE **100 % À L'HORIZON 2020** • ADAPTER **2 000** LOGEMENTS AU PROFIT DES PERSONNES ÂGÉES OU À MOBILITÉ RÉDUITE • INVESTIR **PLUS DE 50 M€** DANS LA RÉALISATION DE RÉSIDENCES SOCIALES ET MAISONS RELAIS

1927
1950

BAVARDS, CURIEUX, GRINCHEUX...
VOILÀ COMMENT ÉTAIENT
CONSIDÉRÉS LES PREMIERS
CONCIERGES DU PARC PRIVÉ.
DANS LE PARC SOCIAL,
AU CONTRAIRE, ET NOTAMMENT
DANS CELUI DES COMPAGNIES
DE CHEMINS DE FER,
LES CONCIERGES AVAIENT
UNE TOUT AUTRE IMAGE.
DÈS LEUR APPARITION DANS LES
CITÉS-JARDINS, ILS FONT FIGURE
DE GARANTS DE L'HYGIÈNE,
DE SURVEILLANTS
ET D'ÉDUCATEURS, MAIS AUSSI
DE CRÉATEURS DE LIENS ENTRE
LES CHEMINOTS. UN RÔLE QUI
SE RENFORCERA AVEC
LA CRÉATION DE LA SICE (SOCIÉTÉ
IMMOBILIÈRE DES CHEMINS
DE FER DE L'ÉTAT), L'ANCÊTRE D'ICF
HABITAT. HISTOIRE DES PREMIERS
CONCIERGES AU FIL DES ANS.



© ROGER - VILLET



© Robert DOISNEAU / RAPHO

À L'ORIGINE ÉTAIENT LES CONCIERGES...

Pipelets, bignoles... Si l'on en croit les sobriquets dont ils étaient affublés, les concierges d'avant 1950 n'étaient guère populaires ! Cet emploi, né au 19^e siècle avec la construction des premières maisons à appartements, s'est surtout développé au siècle d'après. Le concierge remplissait alors une mission proche de celle du portier dans les résidences privées de la noblesse et de la bourgeoisie. Maître du cordon qu'il actionne pour débloquer la porte d'entrée de l'immeuble, personne ne peut y pénétrer, sans son autorisation ! Objet de sarcasmes, souvent décrit comme un personnage acariâtre, bavard et curieux, le concierge de l'époque fait le régal des caricaturistes. Présenté comme l'âme damnée d'un propriétaire avare, pour le compte duquel il relève les loyers, il règne sur l'immeuble qu'il entretient et dont il fait respecter le règlement. Chargé de distribuer le courrier, on lui prête volontiers une curiosité malsaine et lui tient de nombreux griefs : il sélectionnerait les locataires, exigerait une pièce pour accéder au logement - le denier à dieu -, ou encore prélèverait la bûche à chaque fois que le bois est livré. Sans formation et sans protection - le tout premier syndicat des concierges est naissant -, il ne perçoit pas de salaire mais reste corvéable à merci, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. En contrepartie du travail qu'il fournit, il est simplement logé dans un réduit petit et sombre, stratégiquement situé pour surveiller les allers et venues, souvent sous l'escalier ! Toutefois, il reçoit, parfois, un pourcentage du montant du loyer laissé à la discrétion du locataire.

Le logement porteur de stabilité

Avec la révolution industrielle du 19^e siècle, quelques gros industriels, soucieux d'améliorer les conditions de vie de leurs ouvriers, commencent à leur construire des habitations. À cette époque de fort exode rural, les ménages ouvriers vivent dans une grande précarité, dans des pièces surpeuplées favorisant maladies et épidémies, alcoolisme et revendications. Ils n'ont d'autres choix que de leur procurer un logement sain, d'améliorer leur hygiène de vie et de leur offrir une stabilité favorisant la natalité, en prévoyant si possible, un jardin pour apporter un complément alimentaire... D'abord, pour les garder en bonne santé, ensuite pour ne plus leur laisser le temps d'aller dans des « lieux de joies » et autres réunions syndicales ! Une façon, aussi, de réaliser un contrôle social et de moraliser une classe ouvrière jugée « dangereuse, dépravée et sans vertu ».

À la fin du 19^e siècle, les premières cités ouvrières sortent de terre. Viendront ensuite, à partir de 1894, les HBM (habitations à bon marché), ancêtres des HLM. Le logement social se dessine. Dès la naissance de ces ensembles, véritables territoires de vie, la fonction de concierge, dans le secteur public, désormais très liée à l'évolution du logement social se généralise pour « éduquer » les locataires dans une perspective hygiéniste, d'élévation morale et sociale de l'homme. Le rôle du concierge est triple : garantir la propreté des lieux, assurer la maintenance des équipements communs - buanderies et autres lavoirs -, enfin surveiller, voire contrôler les habitants. De fait, sa loge - souvent une pièce annexe d'une habitation confortable - occupe une place centrale et stratégique, tout comme dans le secteur privé.

Les chemins de fer en première ligne

Parmi les industriels de l'époque, les Compagnies de chemins de fer font figure de précurseurs dans le domaine du logement, et plus largement, de l'action sociale. Leur développement, très rapide au 19^e et jusqu'au début du 20^e siècle, motive le besoin de loger sur place leurs agents. Le début des années 1920 voit alors la naissance des premières cités-jardins, notamment dans le Nord, puis celle des premiers petits immeubles collectifs, surtout sur la ligne Paris - Lyon - Méditerranée (PLM). Avec les jardins ouvriers, des économats permettent aussi le ravitaillement des locataires à moindre prix. Le logement à très faible loyer devient une sorte d'annexe au contrat de travail des cheminots. Dans le même temps, l'accession à la propriété est elle aussi favorisée. Face à ces évolutions, les Compagnies de chemins de fer structurent leur action « logement » en créant, en 1927, la Société Immobilière des Chemins de fer de l'Etat (SICE), laquelle reprendra peu à peu le parc immobilier déjà constitué. Ses missions ? Acquérir terrains et immeubles, construire maisons et annexes pour les louer principalement aux cheminots ; créer jardins et équipements ; octroyer des prêts hypothécaires ou autres aux agents désireux d'acheter ou de construire individuellement leur logement ; prendre des participations dans des sociétés immobilières ou des organismes d'HBM, avec en contrepartie la réservation de logements pour les cheminots. En 1929, elle crée cinq filiales d'HBM qui réalisent des ensembles collectifs ou individuels pour les cheminots, très confortables et souvent avant-gardistes. C'est le début de la constitution d'un premier vrai patrimoine, dont la construction se poursuivra jusqu'à la fin des années 1940 sous l'égide de la SNCF.

Le concierge au centre de la cité

Dans ces lieux où la vie sociale est rationalisée, l'instruction organisée et la prévention médicale soutenue, le concierge est un personnage central. Il surveille les mœurs et le fonctionnement de la cité ou de l'immeuble, gère la maison commune dans les cités-jardins, collecte les loyers et joue un grand rôle sanitaire, vérifiant les baignoires et signalant les maladies. Débrouillard, il rend de menus services, réalise de petites réparations et garde à l'œil les enfants sur lesquels il a une autorité naturelle. Dans ces ensembles presque exclusivement peuplés de cheminots, la vie est en effet très communautaire et l'entraide de mise. Le concierge, dans sa loge centrale et coquette, « fait partie de la famille ».

Nouvelle donne...

La seconde guerre mondiale met un coup d'arrêt à la construction de logements sociaux, laquelle se renforcera, dans les années 1950, avec l'édification de grands ensembles. Cette nouvelle occupation de l'espace fera évoluer le rôle des concierges, bientôt rebaptisés gardiens.

« LA FONCTION DE GARDIEN SE GÉNÉRALISE POUR "ÉDUQUER" LES LOCATAIRES DANS UNE PERSPECTIVE D'HYGIÈNE, D'ÉLEVATION MORALE ET SOCIALE DE L'HOMME



© Christian ANTOINE

1827 NAISSANCE DES CHEMINS DE FER **1880** 25 000 KM DE RÉSEAU FERRÉ **1901** 400 MILLIONS DE VOYAGEURS, LES CHEMINS DE FER SONT DE PLUS EN PLUS POPULAIRES **1913-1914** 40 000 KM DE RÉSEAU ET 350 000 EMPLOYÉS **1920** 460 000 EMPLOYÉS **ANNÉES 1920** LA CHAMBRE SYNDICALE DES CONCIERGES DE PARIS ET DU DÉPARTEMENT DE LA SEINE DEVIENDRA NATIONALE DANS LES ANNÉES 1920 **1934** PRÈS DE 74 000 LOGEMENTS APPARTIENNENT AUX GRANDS RÉSEaux DES COMPAGNIES DE CHEMINS DE FER **1938** NAISSANCE DE LA SNCF

Y EN A PAS BEAUCOUP COMM' MOI
 Chansonnette
 Chantée par VICTORIN
 à l'Eldorado
 CONCIERGE
 E. Bullock
 Piano: 3f
 Petit format: 1f
 Paroles de LOUIS GABILLAUD
 Musique de CHARLES POURNY
 Paris, Ph. FEUCHOT, Editeur, 2, Boul' de Strasbourg.
 Droits d'Audition de Reproduction de Traduction et d'Arrangements réservés (1913) Propriété de l'auteur

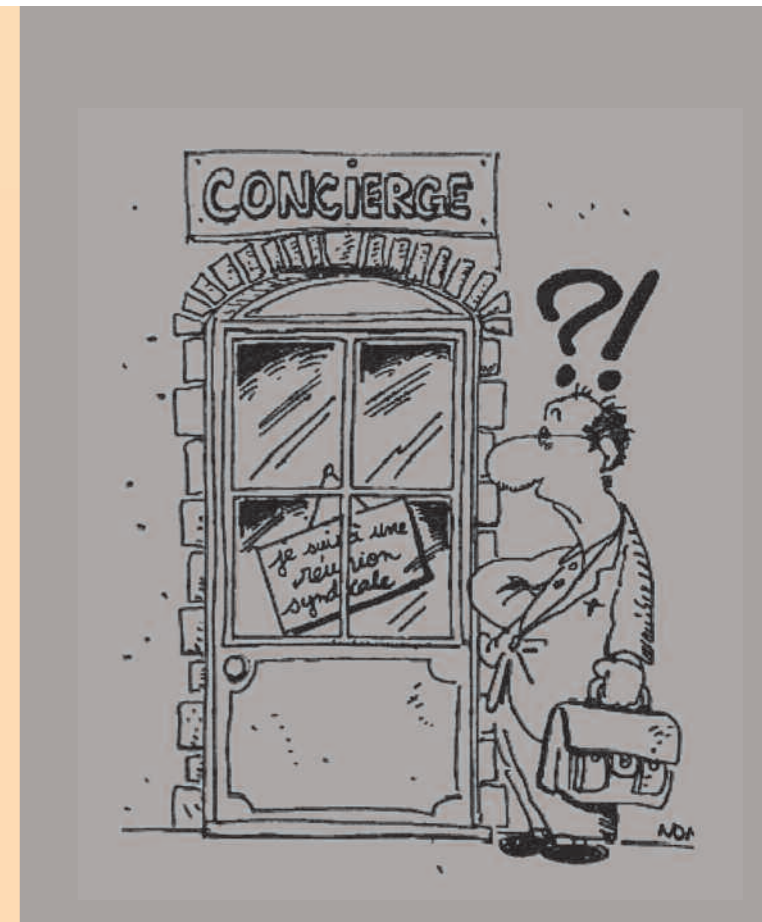
Dessins © Patrick Kamoun



Bavards, mais aussi curieux, sans gêne et commères : les premiers concierges du parc privé font l'objet de tous les reproches



Vraies ou fausses réputations, l'indiscrétion et la curiosité du concierge ont inspiré bien des dessinateurs de presse



Lettre d'un locataire à sa concierge

Madame la concierge,
 C'est en me prosternant à vos pieds que je vous supplie de ne plus décacheter ma correspondance, et c'est les larmes aux yeux que je vous implore pour avoir le cordon passé dix heures. Je vous jure d'ailleurs que vous pourrez vous taper pour les étreintes.
 E. Fripouillot

LES PREMIÈRES CITÉS ONT AUSSI ÉTÉ CONSTRUITES DANS UNE PERSPECTIVE NATALISTE. LES CONCIERGES EXERÇAIENT UNE AUTORITÉ NATURELLE SUR LES NOMBREUX ENFANTS. CERTAINS BAILLEURS SOCIAUX GRATIFIAIENT LE GARDIEN D'UNE SOMME FORFAITAIRE PAR ENFANT VIVANT DANS L'IMMEUBLE AFIN DE LE SENSIBILISER À LA NÉCESSAIRE REPOPULATION DE LA FRANCE.



© Patrick KAMOUN

© ICF Habitat



1950

ERMONT LOGE DU GARDIEN

PARIS,
UN BUREAU D'ACCUEIL EN 2012

QUAND J'ÉTAIS PETITE...

« ... ma grand-mère me racontait... Alors que mon grand-père était prisonnier de guerre en Allemagne, il a bien fallu qu'elle trouve du travail pour nourrir sa famille. C'est comme ça qu'elle est devenue concierge. Mais le métier de l'époque était bien différent d'aujourd'hui ! Si l'entretien de l'immeuble et la sortie des poubelles sont restés une constante dont elle gardait des souvenirs de fatigue, elle passait beaucoup de temps avec les enfants de l'immeuble et les aidait à faire leurs devoirs le soir. Ses plus beaux souvenirs de concierge sont probablement ceux de nounou !

MartineCHANTELOUP,
Employée d'immeuble
aux Mureaux (78)



Aïcha BOURADA,
Gardienned'immeubles à Paris (75)

© Renan ASTIER



1948

SEULEMENT 10 % DES RÉSIDENCES PRINCIPALES DE FRANCE POSSÈDENT UNE DOUCHE OU UNE BAINOIRE

LA PLUPART DES IMMEUBLES ÉTAIENT FERMÉS À PARTIR DE 22 H. LE CORDON PERMETTAIT AUX CONCIERGES D'OUVRIR LA PORTE DE L'IMMEUBLE AUX COUCHE-TARD. DÉRANGÉ DE NUIT, QUELLE QUE SOIT L'HEURE, LE CONCIERGE ÉTAIT CORVÉABLE À MERCI. LE CORDON N'A ÉTÉ SUPPRIMÉ QU'APRÈS LA SECONDE GUERRE MONDIALE.

1900 -1920

NAISSANCE DU TOUT PREMIER SYNDICAT DES CONCIERGES, AU DÉBUT DES ANNÉES 1900. UN PEU PLUS TARD, DANS LES ANNÉES FOLLES, LES CONCIERGES MILITENT POUR OBTENIR DES VACANCES, DES DÉLAIS DE CONGÉS, DES AIDES S'ILS PERDENT LEUR TRAVAIL... ET DES LOGES DÉCENTES.



© ROGER - VIOLLET



© Patrick KAMOUN

« Je suis passée d'une loge en sous-sol à un bureau lumineux avec fenêtres et baies vitrées. Ca change tout... pour moi comme pour les locataires. Au-delà de les accueillir confortablement, c'est important pour l'accessibilité. Aucune personne en fauteuil roulant n'aurait pu descendre à l'ancienne loge, et même pour ceux qui ont du mal à se déplacer, cela restait difficile ».

Rose-Marie LASSARRE,
Gardiennne Hautement Qualifiée à Châteauroux (36)

”

ÇA
CHANGE
TOUT

© Jonathan BARBOT

1950
1980

APRÈS LA SECONDE GUERRE MONDIALE, LA FRANCE ENGAGE DE VASTES PLANS DE CONSTRUCTION DE LOGEMENTS. LE RÈGNE DES GRANDS ENSEMBLES S'INSTALLE ET L'HABITAT COLLECTIF S'IMPOSE. SI LE PARC SICF ÉCHAPPE AU GIGANTISME, CE CHANGEMENT D'ÉCHELLE DES PROGRAMMES RÉSIDENTIELS CONTRIBUE À REDÉFINIR LA MISSION DU CONCIERGE, ET À LE REBAPTISER GARDIEN. PERSONNAGE CENTRAL DES RÉSIDENCES, INDISPENSABLE À LA QUALITÉ DE VIE DES HABITANTS, IL S'OUVRE À DE NOUVELLES TÂCHES, PLUTÔT ADMINISTRATIVES. SA POLYVALENCE SE DESSINE ALORS.

Jean-Pierre THUREAU,
Gardien Qualifié au Mans (72)





© ICF Habitat

L'APOGÉE DES GRANDS ENSEMBLES

Les résidences construites après la seconde guerre mondiale par les sociétés de la SICF excèdent rarement 400 logements. En moyenne, aujourd'hui, le parc d'ICF Habitat comprend des résidences de 60 à 110 logements.

PAR LA LOI DU 21 JUILLET 1950, LES HBM DEVIENNENT DES HLM (HABITATIONS À LOYER MODÉRÉ).
LES SOCIÉTÉS HBM DE LA SICF CHANGENT ELLES AUSSI DE STATUT POUR PRENDRE CELUI DE SOCIÉTÉS ANONYMES DE HLM.

LA LOI DU 3 JANVIER 1977 RELATIVE À LA RÉFORME DU LOGEMENT IMPOSE UN CONTINGENTEMENT PRÉFECTORAL DE 30 % POUR TOUS LES LOGEMENTS CONVENTIONNÉS.

Les années 1950 annoncent le début d'une législation de l'emploi qui s'établit progressivement au fil des ans. Droit au repos hebdomadaire en 1956, suppression du cordon en 1957, première convention collective en 1966, jusqu'à la mise en place d'un contrat de travail avec salaire qui définit leurs droits et leurs devoirs... Un flou subsistera longtemps sur leurs tâches et leurs horaires, ce qui les laisse maîtres de l'organisation de leur temps. Pour autant, leur situation reste souvent difficile. Pour arrondir les fins de mois, de nombreux concierges, en majorité des femmes, complètent leur salaire par des heures de ménage ou autres services rendus aux locataires. Et malgré la reconnaissance progressive de leur métier, globalement, les concierges souffrent de leur ancienne image. Ils incarnent une profession du passé et sont rattrapés au fil du temps par la modernité et la technologie. Avec l'amélioration des conditions sanitaires, leur mission d'hygiéniste perd de son sens. Parallèlement, les boîtes aux lettres se généralisent progressivement, les digicodes et autres interphones apparaissent. Aussi, pour diminuer les charges, nombre de propriétaires se tournent vers des entreprises extérieures pour remplacer le concierge dans certaines de ses tâches comme, par exemple, le nettoyage. Conséquence directe : malgré leur forte implication auprès des habitants, l'attention particulière qu'ils portent aux personnes en difficulté, leur rôle est minimisé et les loges tendent à disparaître dès 1945. Quand Paris comptait 85 000 concierges juste avant la seconde guerre mondiale, la capitale n'en dénombrait plus que 60 000 en 1960, et 24 000 en 1990. Malgré un métier en perte de vitesse, le concierge a toujours sa place. Les organismes sociaux souhaitent revaloriser son image et moderniser celle du logement social. Ils décident de rebaptiser la fonction. Les concierges deviennent des gardiens, et leur rôle évolue. D'hygiéniste, surveillant et technicien, le gardien se voit progressivement déléguer une part grandissante de tâches de gestion administrative.

Reconstruire et construire...

Ce nouveau positionnement s'inscrit dans le contexte d'un urbanisme hexagonal en profonde mutation. La France, dévastée par la guerre, s'engage dans un vaste programme de reconstruction. Mais, face au déficit criant et chronique de logements dans toutes les grandes villes, l'objectif de reconstruction laissera très vite sa place à un nouvel enjeu, celui de la construction. Nous sommes alors au début des années 1950. L'économie se redresse, le pouvoir d'achat augmente, l'exode rural s'amplifie et le pays connaît une forte poussée démographique qu'on appellera «le baby-boom». Parallèlement, de nouvelles méthodes industrielles se généralisent pour construire plus, et plus vite. Toutes les conditions sont alors réunies pour initier des projets de grande ampleur. S'ouvre le temps des grands ensembles, comptant parfois plusieurs milliers de logements. Le logement social, en pleine explosion, n'est plus considéré en termes d'hygiène ou de protection sociale, mais fait figure de moteur des grandes opérations urbaines.

La SNCF aussi !

La SNCF aussi se reconstruit, tant au niveau de ses infrastructures que de son parc de logements. Du côté du réseau ferré, elle répare, modernise et se développe au rythme de l'électrification et de la mise en place de signalisations automatiques. Du côté des logements, elle compte désormais 455 000 agents et les besoins sont énormes. Sous l'impulsion de l'entreprise nationale, la SICE - rebaptisée SICF (Société Immobilière des Chemins de fer Français) en 1942 - construit elle aussi, surtout en locatif, au travers de ses filiales HBM. Elle opte pour des constructions densifiées et groupées - maisons en bandes à un étage et petits immeubles collectifs à 3 ou 4 étages. Echappant au gigantisme, l'architecture moderne alliée à une grande qualité et un confort inédit

1958

MARQUE LA CRÉATION DES ZUP
(ZONES D'URBANISATION PRIORITAIRES)
ET LE DÉBUT D'UNE POLITIQUE NATIONALE
VOLONTARISTE D'AMÉNAGEMENT
DU TERRITOIRE.

pour l'époque s'impose : chauffage central, salles de bains, électricité. Les logements pour les salariés s'améliorent et se multiplient. Et la loi du 11 juillet 1953 ne contredira pas son effort. Alors qu'elle instaure le 1 % logement, mettant ainsi un terme à la construction directement réalisée par les entreprises industrielles, la SNCF est autorisée à verser tout ou presque de sa contribution à la SICF. Dans ce nouveau contexte, celle-ci se restructure et devient progressivement partenaire des 21 régions d'action prioritaire au logement, créées en 1960. Ces années marquent le début des partenariats de la SICF avec les collectivités locales dans la mise en œuvre de la politique nationale de l'habitat et de l'aménagement du territoire. Un partenariat qui ne cessera de grandir au fil des ans.

Le gardien, figure familière

Le parc SICF échappe également à la disparition des gardiens. Dans cette nouvelle configuration de résidences, leur présence est plus que jamais considérée comme indispensable. Surveillance, entretien et nettoyage, petites réparations techniques... leurs missions classiques perdurent. Cependant, ces tâches principalement manuelles s'étendent progressivement à de nouvelles tâches plus administratives. Le gardien est au cœur de la gestion de l'immeuble : outre le recouvrement des loyers, il réalise les visites des logements et organise les dépannages avec les entreprises extérieures. Ce sont les prémices d'un lent processus de professionnalisation et de polyvalence qui ira en s'amplifiant au fil du temps. Mais surtout, le gardien symbolise la proximité. Figure fidèle et familière, il fait partie intégrante de la qualité de vie des habitants, rendant volontiers de menus services, écoutant, n'hésitant pas à réprimander les enfants. La fonction est d'ailleurs souvent assurée par des femmes de cheminots qui disposent d'une loge bien identifiée à l'entrée de la résidence, et d'un logement de fonction contigu. Pour les travaux les plus lourds, comme l'entretien des espaces verts, elles se font aider par leur mari.

Se faisant l'interface avec la société, le gardien est en première ligne pour recevoir les doléances des locataires, mais n'a pas encore d'action directe sur la gestion des réclamations. Le plus souvent, tout se passe dans l'échange et avec bon sens : les locataires, en écrasante majorité des cheminots, vivent en bonne harmonie. Le lien social se crée naturellement au sein d'une population active et équilibrée, dotée de règles de vie communes. Au moindre écart, les habitants eux-mêmes rappellent à l'ordre leurs voisins et collègues !

Un parc vieillissant, un nouveau statut

Dans les années 1970, le parc SNCF compte 67 000 logements. Confrontée à l'ampleur de son entretien et de sa gestion, à une époque où elle se recentre sur son cœur de métier, la SNCF transfère la propriété d'une partie de son patrimoine aux filiales de la SICF, dont elle reste actionnaire majoritaire. Le parc, vieillissant, a besoin d'être modernisé. C'est justement l'époque où, par des mesures financières incitatives, l'État encourage la constitution d'un parc de logements sociaux. Une opportunité pour la SICF qui se voit ainsi accorder des subventions et des financements intéressants pour réhabiliter ses ensembles. En contrepartie, elle doit conventionner son parc et mettre à disposition 30 % des logements à la préfecture, et 20 % aux collectivités locales qui se sont portées garantes des prêts. Les logements prennent alors le statut d'HLM. Cette évolution n'est pas très bien perçue par les cheminots, même s'ils bénéficient désormais du droit au maintien dans les lieux. Il est difficile pour cette corporation d'accepter, d'une part, la séparation d'avec sa maison mère SNCF et la mise en place d'une nouvelle autorité ; d'autre part, de se résoudre, pour les besoins des réhabilitations, à détruire poulaillers et autres abris de jardin qu'ils avaient installés. Sans compter que ces changements ouvrent la voie à la mixité sociale dans le parc jusque-là réservé à la communauté cheminote. Une nouvelle ère s'ouvre pour les locataires et leurs gardiens.





© Pompiers Sans Frontières / Thierry LAULHE

Pompier volontaire au sein de l'association « Pompiers sans frontières », je troque régulièrement mon habit de gardien pour des exercices de simulation de catastrophe. Plus encore, je m'investis dans des missions humanitaires d'envergure. Le tsunami en Asie du sud-est, le séisme sur l'île de Java, le tremblement de terre à Haïti... j'y étais ! À Dakar et à Madagascar, j'ai même formé les populations locales aux premiers secours ».

Thierry LAULHE,
Gardien Qualifié à Tarnos (40)

Avec un bac pro bureautique, deux années de fac de lettres et une série de petits contrats, je suis arrivé chez ICF Habitat Nord-Est en 2000 après avoir répondu à une annonce. La bureautique ne m'intéressait pas, je cherchais un métier de terrain et de contacts. »

Thierry HARDY,
Gardien Hautement Qualifié à Jarville (54)

FIGURE FIDÈLE ET FAMILIÈRE LE GARDIEN DEVIENT LE MAILLON ESSENTIEL DU BIEN VIVRE ENSEMBLE

1974 -1976

L'ÉCONOMIE, ELLE, EST MOINS FLORISSANTE : EN 1974, LA FRANCE ENCAISSE UN PREMIER CHOC PÉTROLIER ET LA COURBE DE L'EMPLOI S'INFLÉCHIT DÈS 1976. LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL EXPLOSE.



© Renan ASTIER

GARDIEN : UN MÉTIER RICHE

Quand ma mère a pris sa retraite j'ai postulé pour la remplacer. J'ai toujours aimé communiquer, partager, être dans le relationnel. Et puis, les tâches sont diverses : accueil des locataires, rencontres avec les entreprises, travail sur ordinateur... Être gardien, c'est exercer un métier riche où l'on apprend tous les jours. »

Thierry AGAESSE,
Gardien Hautement Qualifié à Rennes (35)



VIVRE LÀ OÙ NOUS TRAVAILLONS EST UN AVANTAGE

Ma femme élève des perruches, et moi des canaris. Les oiseaux sont notre passion ! Une pièce de l'appartement leur est entièrement réservée. Ces petites bêtes demandent beaucoup de soins ! Vivre là où nous travaillons est un avantage pour s'en occuper ».

Lydie VAISSIER,
Gardiennne Qualifiée
Claude VAISSIER,
Gardien Hautement Qualifié à Charenton-le-Pont (94)

ACCOMPAGNER LES LOCATAIRES LORS DES RÉHABILITATIONS

Contrairement à ce qu'on pourrait penser, la tour de 20 étages a bien vieilli. À presque 50 ans, les parties communes ne sont pas très abîmées et leur entretien est assez facile. Pour autant, sa réhabilitation extérieure est prochainement programmée : changement des fenêtres pour une meilleure isolation, récupération des eaux usées pour alimenter la chaudière et baisser le montant des charges, etc. Des travaux qui répondent aux enjeux environnementaux mais qui nécessitent de rentrer dans les appartements. Et pour les personnes âgées, plus de 60 % de mes locataires, il va falloir les accompagner. Pour certaines, même, je devrais probablement être présente, à chaque intervention, pour les rassurer. L'inquiétude est grande, quand on touche à leur quotidien ! »

Nathalie DOUSSET,
Gardiennne Hautement Qualifiée à Paris (75)

1980 2012

ACCUEILLIR, ENTRETENIR,
SÉCURISER, COORDONNER,
TISSER DU LIEN SOCIAL...
CES CINQ GRANDES MISSIONS
DESSINENT LE NOUVEAU CŒUR
DU MÉTIER DE GARDIEN. AVEC LES
GRANDES RÉNOVATIONS URBAINES,
LE RÔLE DU GARDIEN ENTRE DANS
UNE PÉRIODE DE DIVERSIFICATION
ET DE COMPLEXIFICATION DES
TÂCHES. À LA FOIS GESTIONNAIRE
ET MÉDIATEUR, DANS UN CONTEXTE
ÉCONOMIQUE ET SOCIAL DURCI,
IL ŒUVRE AU QUOTIDIEN POUR
LE « MIEUX VIVRE ENSEMBLE ».
FORMÉ ET RESPONSABILISÉ,
REPRÉSENTANT DU GROUPE
SUR LE TERRAIN, IL INCARNE
LA QUALITÉ DE SERVICES
ET LA CRÉATION DE LIEN SOCIAL.

Elisabeth FALCO,
Gardiennne Superviseur à Toulouse (31)

À L'HEURE DE LA PROFESSIONNALISATION

Dans un contexte économique et social de plus en plus tendu - avec en toile de fond la hausse du chômage, le développement de la précarité, une crise du logement aggravée et l'explosion de la demande en logements sociaux - les gardiens du parc social endossent un nouveau costume : celui de médiateurs. Une fonction dictée par l'évolution du rôle des organismes HLM eux-mêmes : de gestionnaires de logements, partenaires de l'État et des collectivités territoriales dans la mise en œuvre de leur politique de la ville et des politiques publiques de l'habitat, ils deviennent de nouveaux opérateurs urbains, acteurs de l'aménagement du territoire et producteurs de cohésion sociale. Les sociétés de la SICF - devenue ICF en 2006 avant d'être renommée ICF Habitat en 2011 - n'échappent pas à la règle. Aujourd'hui, près de 2 000 communes en France s'appuient sur ICF Habitat pour la construction et la rénovation d'ensembles de haute qualité, respectueux des normes environnementales les plus strictes. Car toutes les réglementations - du logement social à l'aménagement du territoire - vont dans le sens d'une plus grande mixité entre les populations doublée de la recherche d'un meilleur équilibre entre les habitations collectives et individuelles (à la fois à loyers modérés et à loyers libres), les bureaux et les commerces.

La « grande famille SNCF » n'est plus...

Pour les cheminots, la donne change : le nombre de logements qui leur sont réservés baisse fortement et une nouvelle organisation se met en place avec la fermeture des économats. Leurs cités se transforment progressivement en s'ouvrant à de nouvelles catégories de locataires. D'espaces de sommeil, elles deviennent de vrais espaces de vie avec un brassage de populations, de tous âges et de toutes conditions. Les relations et la communication sont alors moins aisées que dans la « grande famille SNCF ». Le gardien, agent de terrain, est donc en première ligne pour recréer du lien social et de la proximité au sein d'une communauté moins homogène, puisqu'elle ne compte plus aujourd'hui que 40 % de cheminots. Professionnel, de plus en plus polyvalent et de plus en plus autonome, il doit désormais être doté de grandes qualités humaines pour faire vivre et animer cette mixité, dans une société changeante où les familles éprouvent de plus en plus de difficultés à « joindre les deux bouts » et dans laquelle les jeunes ont bien du mal à trouver leur place.

2001

LA LOI DU 28 DÉCEMBRE 2001 IMPOSE, À COMPTER DU 1^{ER} JANVIER 2003, UN GARDIEN POUR 100 LOGEMENTS DANS LES QUARTIERS D'HABITAT DÉPASSANT LES 500 LOGEMENTS.

Tisseur de relations sociales...

Construction, rénovation, réhabilitation... Au fil des ans et des grandes opérations urbaines, les habitants sont devenus de véritables clients, et les loges des gardiens des bureaux d'accueil. Séparés du logement pour garantir le respect de leur vie privée, ils sont le premier point d'entrée des relations entre ICF Habitat et ses locataires. Cette métamorphose, portée par les enjeux de nouveaux cadres de vie, fait du gardien le maillon essentiel d'une chaîne de services pour la sécurité des biens et des personnes et pour la qualité de vie. Favorisant le « bien vivre ensemble », il est porteur d'une dynamique d'animations destinée à recréer du lien social. Venue du Père Noël, initiation au rugby, vides-greniers, fête des voisins... sont autant d'événements qui rythment l'année et que le gardien met en œuvre pour aider les résidents à se connaître, pour apaiser les tensions, pour sortir des conflits de voisinage, des incivilités et autres dégradations volontaires ou non du bâti. De nombreux locataires sont d'ailleurs demandeurs et acteurs de relations plus humaines, fondées sur la réciprocité et l'échange. Ces actions partagées portent leurs fruits. Ce rôle primordial de créateur de lien social se renforcera d'autant avec la loi de 2001 imposant un gardien pour 100 logements dans les ensembles de plus de 500 logements. Car le gardien connaît mieux que personne les locataires. Il est le mieux placé pour repérer les situations de précarité, réaliser le premier diagnostic social et relayer l'information auprès du conseiller social de l'agence chargé de mettre en place les solutions d'accompagnement adaptées. Ainsi, la surveillance des gardiens d'antan s'est lentement muée en veille. Avec l'anticipation pour devise, il est attentif aux préoccupations des habitants et porte un regard bienveillant sur les personnes âgées, qui représentent une part croissante des résidents.

... mais pas seulement, les missions administratives se développent

Pilier de la résidence, interlocuteur privilégié et relais de proximité des résidents sur le terrain, le gardien devient aussi le premier gestionnaire des sociétés du Groupe. Pour lui, l'heure de la diversification et de la complexification des tâches a sonné, il est de plus en plus impliqué dans le fonctionnement de l'immeuble. Des visites d'appartements pour les candidats à la location à la signature des baux, des états des lieux d'entrée et de sortie au recouvrement des loyers, du traitement des réclamations simples aux problèmes du quotidien d'une résidence, le gardien d'aujourd'hui se pose en référent, tant pour l'entreprise que pour les habitants. Capable de répondre à la plupart des questions qui lui sont posées, il est aussi la présence rassurante et nécessaire pour accompagner les grandes opérations de réhabilitation. Cette diversification et cette complexification des tâches se ressentent également dans l'entretien des sites, avec la généralisation des ascenseurs et des systèmes électroniques. C'est le gardien qui accueille et coordonne les interventions des techniciens de maintenance, qu'elles soient urgentes et imprévues – canalisation défectueuse, ascenseur ou ouverture de parking en panne – ou programmées dans le cadre d'un contrôle préventif. Coordinateur, il fait figure de véritable courroie de transmission sociale, technique et administrative. L'homme gagne de plus en plus en autonomie, et la fonction en responsabilités.

LE RETOUR DES GARDIENS

LE RÔLE DE CRÉATEUR DE LIEN SOCIAL DU GARDIEN, JUSQUE DANS LES QUARTIERS, EST SALUÉ PAR L'ENSEMBLE DES ORGANISMES SOCIAUX. ALORS QUE LE NOMBRE DE GARDIENS BAISSAIT RÉGULIÈREMENT DEPUIS 1945, IL AUGMENTE DE NOUVEAU DÈS LE DÉBUT DES ANNÉES 1990.



Stéphane SAMPSON,
Gardien Principal à Verneuil-sur-Seine (78)

© Marion GAMBIN

CULTURE ENVIRONNEMENTALE

La rénovation urbaine des grandes villes se conjugue avec les nouveaux enjeux de développement durable dictés par les politiques nationales et les agendas 21 des collectivités. C'est dans ce contexte qu'ICF Habitat, groupe engagé pour la RSE, développe une stratégie de construction/rénovation/réhabilitation intégrant ces nouvelles normes environnementales. Récupération des eaux de pluie pour l'arrosage des espaces verts, utilisation de produits phytosanitaires, récupération des eaux usées pour alimenter les chaudières, matériaux de construction particulièrement isolants, installation de panneaux solaires... Rien n'est laissé au hasard. Cette culture d'entreprise environnementale se décline bien évidemment sur les sites. Du tri sélectif à la gestion des encombrants jusqu'à l'entretien des espaces verts, là encore, le gardien en est le garant. Et, son rôle pédagogique se renforce auprès des habitants.



Lydie VAISSIER,
Gardiennne Qualifiée à Charenton-le-Pont (94)

© Renau ASTIER

Former pour professionnaliser

Pour remplir ces nouvelles missions, dans un parc où la mixité est de mise, les gardiens doivent gagner en compétences : la professionnalisation du métier s'est donc imposée. Une manière aussi de le reconnaître et de le valoriser sur le marché de l'emploi. Si les premières formations initiales sont apparues dans les années 1980, il faudra attendre 1994 pour que le CAP de gardien soit un diplôme reconnu par l'État. Déjà, la médiation sociale fait partie intégrante de la formation et les missions qui en découlent apparaissent dans le référentiel standard du métier de gardien d'immeuble établi par l'Union Nationale des Fédérations des Organismes HLM. Une dimension sociale du rôle du gardien que le Syndicat National Indépendant des Gardiens d'Immeubles et Concierges (SNIGIC) voudrait, encore aujourd'hui, voir inscrite dans la convention collective. Cette redéfinition permettrait aussi aux gardiens - pour certains, retranschés derrière leurs autres missions parfaitement identifiées - de s'investir davantage dans la médiation et de mieux intégrer la dimension relationnelle dans leur quotidien.

Les années 1980 marquent aussi l'époque des dispositifs de reconversion professionnelle au métier de gardien d'immeubles, notamment pour les employés de l'industrie sidérurgique. Et, plus récemment, en novembre 2011, une école placée sous le patronage du secrétariat d'Etat au logement, EGERIE (Ecole des Gardiens Employés d'Immeubles), ouvrait ses portes. L'unification et le renforcement des compétences des gardiens sont en ordre de marche. Cette professionnalisation se conjugue avec une meilleure protection, une meilleure rétribution et une définition plus stricte de leur rôle comme de leurs missions. Les gardiens gagnent en droits.

10 %

DES GARDIENS SEULEMENT POSSÈDENT LE DIPLÔME DE GARDIEN D'IMMEUBLES HOMOLOGUÉ PAR L'ÉDUCATION NATIONALE EN 1994.

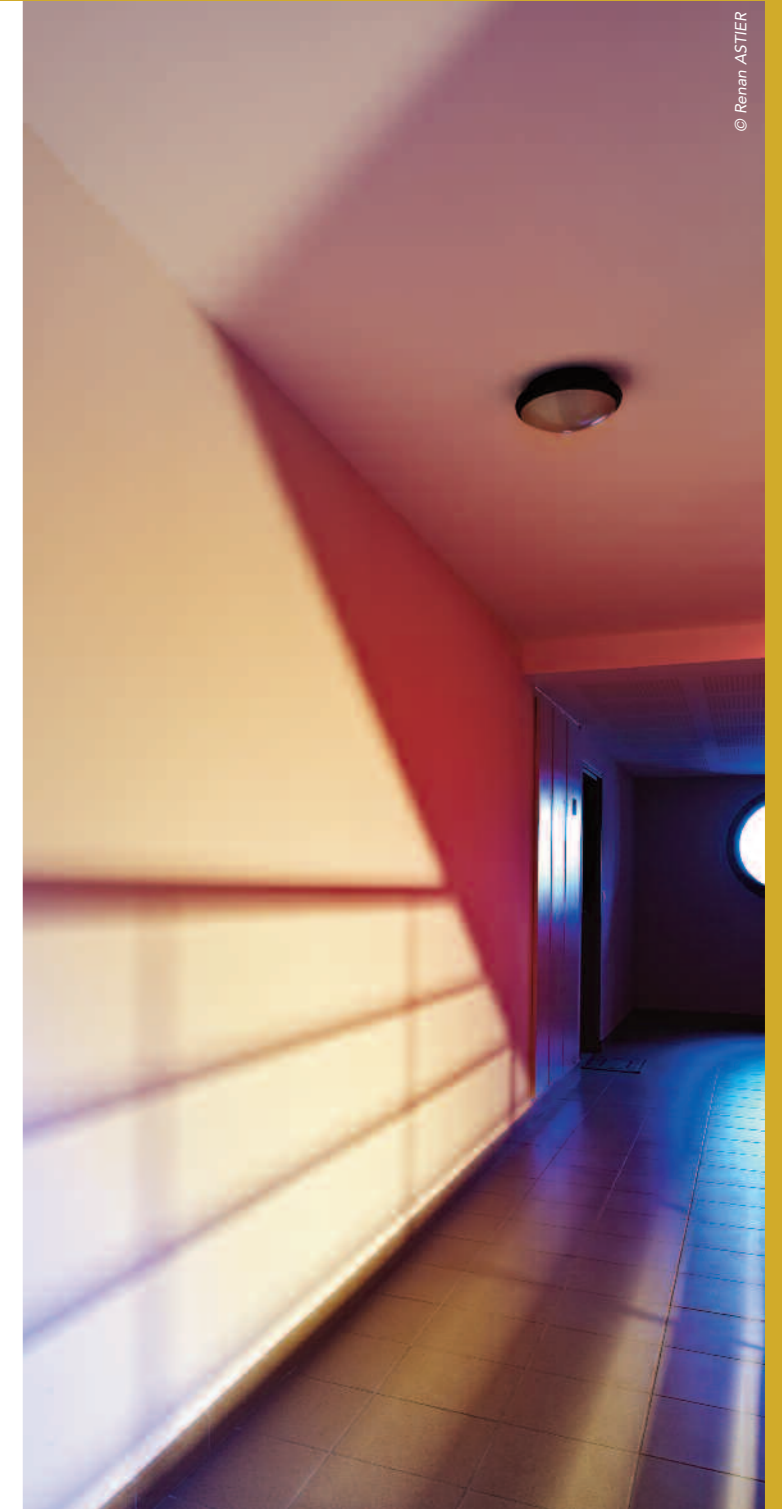
ICF Habitat, des formations maisons

Pour les gardiens du 3^e opérateur national de l'habitat, la formation s'organise. La plupart de ceux qui sont en exercice affichent, en effet, un faible niveau scolaire et des parcours aussi divers les uns que les autres. Pour certains, et notamment les femmes de cheminots, la diversification et la complexification des tâches font parfois figure de révolution. Le gardiennage « à l'ancienne » n'est plus, et le développement des tâches administratives fait de l'informatique le premier outil de travail. Du traitement des réclamations à la gestion des paiements, de la rédaction des rapports aux relations avec l'agence, tout ou presque s'inscrit dans une logique de dématérialisation. Si la formation à l'informatique est un volet d'envergure de la professionnalisation des gardiens, le Groupe s'est aussi mobilisé pour leur donner les moyens de remplir, avec efficacité, l'ensemble de leurs missions. Formations à lecture / écriture, à la gestion locative, à la législation HLM, à la réalisation des états des lieux, mais aussi aux premiers secours, à la prévention incendie, aux produits phytosanitaires... sans oublier, évidemment, les formations autour de la dimension relationnelle du métier : disponibilité, écoute et esprit de service renforcé.

2012... et après ?

Mieux formés, les gardiens d'aujourd'hui sont de plus en plus qualifiés et responsabilisés. Et, leurs profils se sont diversifiés en même temps que leur fonction s'est considérablement enrichie et complexifiée. Le métier porte désormais de vraies perspectives d'avenir. Les estimations d'emploi s'établissent, en effet, à environ 10 000 postes à pourvoir dans les 5 ans. Un chiffre qui laisse à penser que le métier de gardien n'a pas fini d'évoluer. Il est d'ailleurs aujourd'hui à un nouveau tournant.

ICF Habitat gère un patrimoine de près 100 000 logements, dont 82 % de logements sociaux (78 % en collectif, 22 % en individuel). 13 000 d'entre eux, relèvent du marché locatif intermédiaire et libre, et sont gérés par sa filiale ICF Habitat Novedis, créée en 2005.



© Renau ASTIER

ÊTRE



LA MUSIQUE A TOUJOURS GUIDÉ MA VIE

Wagner, Beethoven, Vivaldi, Ennio Morricone ou Michel Legrand... La musique a toujours guidé ma vie. À 9 ans j'entrais au conservatoire de mon village ; à 12 ans, au conservatoire de Saint-Quentin ; à 18 ans j'obtenais un premier prix pour mes études musicales. Appelé sous les drapeaux, c'est au sein de l'orchestre régional du 43^e régiment d'infanterie de Lille, comme tuba solo, que j'ai fait mon service. Après 15 ans dans l'armée, j'ai entamé ma deuxième vie professionnelle comme gardien. Mais pas question de renoncer à la musique, aux répétitions et aux concerts. Je joue aujourd'hui dans l'Harmonie de Rouen et j'ai même reçu la médaille d'honneur or de la Fédération Musicale de France.

Franck ETIENNE,
Employé d'immeubles Qualifié à Rouen (76)

”

© Bruno GASPERINI

ACCOMPAGNER ET AIDER LES LOCATAIRES

Je suis toujours là pour accompagner les locataires, les aider à remplir leurs papiers ou effectuer des démarches administratives. Je ne le fais pas par devoir, mais tout simplement parce qu'aider les autres, est ma seconde nature.

Marcelle GUIRANDE,
Gardiennne à Paris (75)

”

CHAQUE JOURNÉE EST DIFFÉRENTE ET LORSQUE L'ON DOIT S'OCCUPER DE TROIS SITES, IL FAUT SAVOIR RATIONALISER SON TEMPS

Franck HONTANG,
Employé d'immeubles à Bordeaux (33)

”

© Lucie MORAILLON



INFORMER, ÉCOUTER, DIALOGUER

En période de réhabilitation, tout se complique. Il faut apaiser les inquiétudes des locataires sur les travaux et leur résultat. Informer, écouter, dialoguer, rassurer, être présent à leurs côtés, c'est mon rôle ! C'est appréciable d'avoir la possibilité d'être près des gens à une époque où tous les contacts ont tendance à disparaître.

Sébastien RAFFIER,
Gardienn Supervisor à Limoges (87)

”

GÉRER LE PATRIMOINE À LONG TERME

Au-delà des missions quotidiennes, je m'intéresse surtout à la gestion sur le long terme de mes logements. Sur un immeuble, partir du point A pour arriver à l'objectif B et transformer ainsi le patrimoine, est un challenge que je trouve très motivant !

Fabien NADE,
Correspondant à Nice (06)

”

JE SUIS COMPLÈTEMENT AUTONOME ET MAÎTRE DE MON EMPLOI DU TEMPS

Sylvie SANSON,
Gardiennne Qualifiée
à Bordeaux-Mérignac (33)

”

LE TRAVAIL ADMINISTRATIF PREND LE PAS

Aujourd'hui, les journées sont entièrement consacrées aux tâches administratives. Je me suis mise avec plaisir à l'informatique. Je n'y vois que des avantages. C'est un outil de travail complètement adapté à nos besoins.

Jocelyne LEMINEUR,
Gardiennne Hautement Qualifiée
à Jarville (54)

”

DU TEMPS POUR MOI AUSSI !

Ma semaine est bien remplie de travail... et de loisirs aussi ! Si je donne des cours de tennis aux enfants et adolescents le mercredi après-midi, je réserve mon week-end à la moto et à la photo.

Patrick LIEVEQUIN,
Gardien Qualifié à Cherbourg (50)

”

LA DIVERSITÉ DU PATRIMOINE ET LA MIXITÉ SOCIALE PARTICIPENT À LA RICHESSE DU MÉTIER

Valérie FOLLIET,
Correspondante à Chambéry (73),
Albertville (73) et Annecy (74)

”

UN TRAVAIL D'ÉQUIPE

Je suis heureux de travailler dans une équipe soudée, fondée sur la confiance et les échanges avec le chef de secteur et le directeur d'agence.

Thierry AGAESSE,
Gardien Hautement Qualifié
à Rennes (35)

”



© Claire-Lise HAVET



© Lucie MORAILLON

TOUJOURS DISPONIBLE

Mon bureau est toujours ouvert. C'est un lieu de rencontre et de convivialité. Les gens se confient et ces échanges cassent l'isolement.

◀ **Séverine BLOT,**
Correspondante à Nevers (58)

”

L'ABSENCE DE MONOTONIE DE MON MÉTIER ME CONVIENT PARFAITEMENT

Éric MAZOCKY,
Correspondant Volant
à l'Agence ICF Habitat Provence

”

▲ TRAVAILLER, D'ABORD ; SE DÉTENDRE, ENSUITE

Mon travail terminé, comme tout le monde, j'ai besoin de faire le vide et de me ressourcer. Les balades à vélo, avec mon chien, me font oublier mes containers.

Loubna FERFACHE,
Gardiennne à Suresnes (92)

”

DE L'EXTERNE À L'INTERNE

Je connaissais le patrimoine avant même de le rejoindre puisque j'étais employé par la société de nettoyage qui en assurait l'entretien.

Najib TAOUSSI,
Gardien Qualifié à Toulouse (31)

”



© Claire-Lise HAVET

ALLER AU CONTACT DES GENS

Ex-dessinateur en bâtiment, j'ai rejoint le logement social parce que j'aime aller au contact des gens. Je ne me voyais pas passer ma vie dans un bureau d'études.

François MARIE-DELCASSE,
Gardien Superviseur
à Nogent-sur-Oise (60)

”

JE SUIS UN ANCIEN TECHNICIEN DANS L'ÉLECTRONIQUE. MA RECONVERSION EST PASSÉE PAR LE CAP DE GARDIEN

Didier MARTIN,
Gardien Hautement Qualifié
à Versailles (78)

”

BIEN ORGANISER LE TRAVAIL

Tous les matins dès 6 heures, je suis sur site pour la sortie des containers, ensuite c'est le nettoyage des parties communes et l'entretien des espaces verts.

Franck HONTANG,
Employé d'immeubles à Bordeaux (33)

”

LES LOCATAIRES GRINCHEUX NE PARVIENNENT JAMAIS À ENTAMER MA BONNE HUMEUR

Cécile FLOQUET,
Gardiennne
à Brou-sur-Chantereine et Chelles (77)

”

JE SUIS EXIGEANTE SUR LA QUALITÉ

Je travaille très bien avec les prestataires. Ils savent que je suis exigeante sur la qualité du résultat. J'adore organiser au mieux la bonne marche des 182 logements individuels dont j'ai la charge.

Annie BAVAY,
Gardiennne à Somain (59)

”

JE ME SENS SOUTENUE

Suite à la signature d'une convention entre les bailleurs sociaux et les forces de l'ordre, j'ai participé à des réunions de formation à la sécurité, organisées avec la police et la gendarmerie. Je suis mieux informée, je me sens soutenue et les locataires sont rassurés. »

Sonia JAROSSAY,
Gardiennne au Mans (72)



ACCUEILLIR



JE SUIS LEUR COURRIER DU CŒUR...

Petits et grands bobos de la vie, je suis à l'écoute de mes locataires. Une relation de couple difficile, un conflit de génération avec les enfants, des problèmes de santé ou des soucis financiers... Je suis la confidente, celle vers qui ils se tournent spontanément. Du côté des personnes âgées - plus de la moitié des résidents - je suis un peu leur famille, celle qui leur fait oublier parfois le sentiment d'isolement.

Nathalie DOUSSET,
Gardiennne Hautement Qualifiée à Paris (75)

”

© Renan ASTIER
Olinda CONCALVES, Nathalie DOUSSET et Céline LÉTAUT,
Gardiennes d'Immeubles à Paris (75)

L'accueil est situé à l'entrée de la résidence côté gare, et juste à côté d'une clinique. Nous renseignons souvent des personnes extérieures qui passent par là, et qui parfois arrivent avec leurs radiographies ou leurs analyses ! [...]

Contrairement à mon collègue, j'habite sur place. Je suis même née dans cette résidence qui compte aujourd'hui un tiers de militaires, un tiers de cheminots et un tiers d'autres locataires... Tous me connaissent bien et il arrive encore qu'ils frappent directement chez moi en dehors des heures d'ouverture de l'accueil. Ils ont gardé l'habitude de l'époque où les gardiens étaient soumis à des astreintes ! Ils m'interpellent aussi lorsque je fais mes courses dans le quartier et j'aide fréquemment les personnes âgées à porter les leurs. »

Catherine HUGUET,

Gardiennne Qualifiée

Didier MARTIN,

Gardien Hautement Qualifié à Versailles (78)

Je suis gardienne sur deux sites, avenue de Suffren et avenue Lowendal dans le 15^e arrondissement de Paris. Il n'est pas rare que j'effectue 10 allers et retours dans la même journée, pour recevoir les entreprises de travaux qui oublient de prévenir, ou pour remettre des clés aux nounous qui ont oublié les leurs. Il m'arrive également d'aller chercher un bébé à la crèche après 18 heures lorsque les parents sont retenus par leurs activités professionnelles. Bien sûr que ce n'est pas dans mes attributions, mais je suis faite comme ça. Je suis gentille, trop parfois (rires). »

Marcelle GUIRANDE,

Gardiennne à Paris (75)

MIEUX VIVRE ENSEMBLE

Ce que je crains le plus, c'est l'agressivité de certains locataires. La formation à la gestion des conflits est une bonne chose pour m'aider à travailler sur le mieux vivre ensemble.

... Avant de devenir gardienne de ma résidence, j'en étais locataire. J'ai tout découvert de ce métier et dès le départ j'ai su que j'allais trouver ma place. »

Anne-Marie HENNEQUIN,

Correspondante

à Villefranche-sur-Saône (69)

L'objectif, c'est d'éviter la dérive totale. Nous essayons de donner aux locataires en grande difficulté des repères, de les informer des aides auxquelles ils ont droit, de les protéger autant que faire se peut. »

Najib TAOUSSI,

Gardien Qualifié à Toulouse (31)

Logiquement la loge est fermée entre 12 et 17 heures et après 19 heures, mais il faut être flexible. Si une entreprise n'a pas pu venir le matin, je l'accueille l'après-midi. C'est pareil avec les locataires qui rentrent généralement après 19 heures. Ils savent que je suis là, mais aucun n'en abuse.»

Maria DE LA CRUZ URREJOLA,

Gardiennne à Paris (75)

APPORTER QUELQUE CHOSE DE PLUS

J'aime bien orienter les locataires dans leurs démarches, leur apporter quelque chose. Encore plus avec les nouveaux clients à qui je donne un maximum d'informations sur la résidence et le quartier. À une dame âgée préoccupée par la fermeture du supermarché voisin, j'ai indiqué les coordonnées d'un magasin livrant à domicile. À un locataire dont la facture d'eau s'est envolée, je l'ai conseillé sur des gestes simples d'économie. »

Thierry HARDY,

Gardien Hautement Qualifié à Jarville (54)

878

GARDIENS
ET EMPLOYÉS D'IMMEUBLES
430 HOMMES / 448 FEMMES

* (CHIFFRES ICF HABITAT 2011)

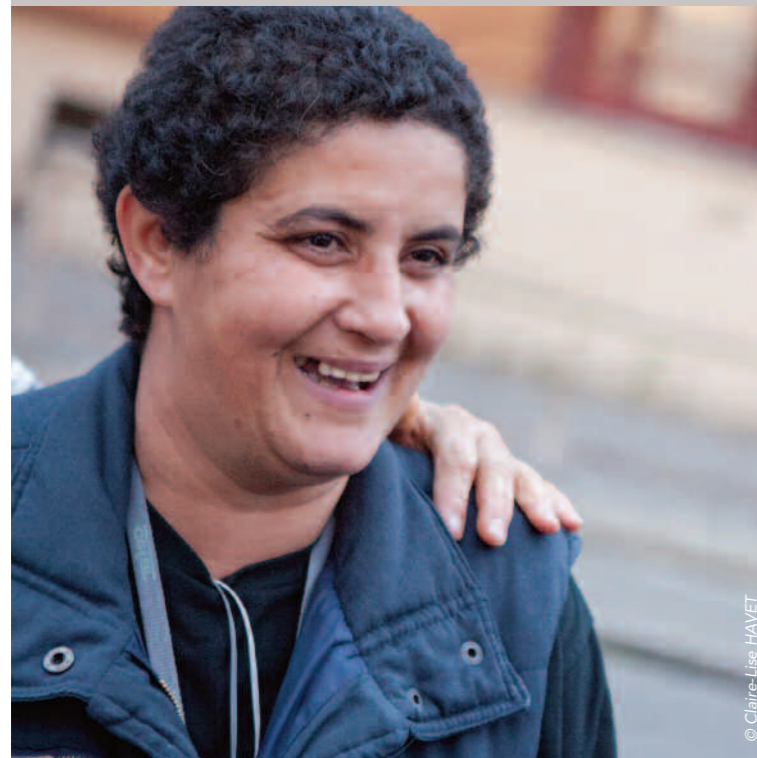
RÉHABILITATION ET APPARTEMENT TEMOIN

La cité des cheminots, dont je m'occupe, vit actuellement une réhabilitation d'ampleur. Pour rassurer et ravir les locataires, je fais visiter l'appartement témoin dès que je peux ! Ils savent qu'ils peuvent s'adresser à moi pour répondre à leurs questions, ou pour les orienter s'il s'agit d'un conseil administratif. J'ai plaisir à rendre service et les locataires me le rendent bien : ils sont gentils, voire même fraternels. »

Samira DIF,
Gardiennne à Koenigshoffen (67)



© Fabrice SINGEVIN



© Claire-Lise HAVET

C'est essentiellement dans la semaine, juste avant d'aller travailler ou en revenant, que les locataires passent au bureau d'accueil pour toutes sortes de raisons. Pour s'adapter à leur mode de vie et pour leur offrir une meilleure qualité d'accueil et de services, les loges sont désormais fermées le samedi matin ; mais restent ouvertes plus tard, jusqu'à 19 h 30 deux jours par semaine, jusqu'à 18 h les autres jours. On est donc plus disponible au bon moment, et finalement tout le monde profite mieux de son week-end ! »

Marie-George BRAY, ►
Gardiennne Hautement Qualifiée à Ermont (95)
et **Pascal LAMIDEY,** ▲
Gardien Supérieur à Paris (75)



DÉSORMAIS
PLUS DISPONIBLES
AU BON MOMENT

© Bruno GASPERINI

IL FAUT ÊTRE GARDIENNE POUR MESURER L'ÉTENDUE DES TÂCHES

J'ai tenu entre mes mains des robes signées Yves Saint Laurent ou Claude Montana. De ce métier de repasseuse dans les ateliers de confection, j'en ai toujours gardé le goût du travail bien fait. [...]

Accueillir les locataires, c'est aussi savoir répondre à leurs questions, surtout en période de rénovation du site. C'est pourquoi j'assiste à toutes les réunions et me tiens informée de l'avancée du chantier. Il faut être gardienne pour mesurer l'étendue de la diversité des tâches. »

Mauricette BOURDAIS,
Gardiennne à Tours (37) ▶

© Claire-Lise HAVET



J'AIME BIEN TRAVAILLER DE MES MAINS

La technique, le suivi de travaux, les réunions de chantier, j'adore ça. Il est vrai que je suis bricoleuse dans l'âme. »

Dominique HERRMANN,
Gardiennne à Moulin-lès-Metz (57)

Un métier qui me va bien. Je me sens un peu chez moi ici. Et je n'aurais jamais pu rester assise sur une chaise toute une journée ! »

Jocelyne BUSSMANN,
Correspondante à Oullins (69)

UNE LOGE EN REZ-DE-CHAUSSÉE C'EST MIEUX !

Cette résidence est longtemps restée sans espace pour recevoir les locataires : 206 logements répartis sur 13 bâtiments.... Pas pratique ! Je stockais les dossiers et les clés chez moi, au troisième étage. Je montais et je descendais les escaliers toute la journée jusqu'à la construction d'une loge de 16 m² au rez-de-chaussée. Maintenant, j'ai tout à portée de main, j'assure des permanences à heures fixes et les locataires sont certains de me trouver. C'est mieux pour tout le monde et les relations avec les résidents se sont simplifiées et améliorées. »

Béatrice JAULIN,
Gardiennne Hautement Qualifiée à Saint-Gratien (95)



© Claire-Lise HAVET

JE SUIS UNE PETITE PRINCESSE

Une jolie résidence, au calme, dans un beau quartier, comme je suis bien ici ! Les gens m'apprécient et ont tous de bons rapports de voisinage. »

Loubna FERFACHE,
Gardiennne à Suresnes (92)



© Marion GAMBIN



© Lucie MORAILLON

RÉCOMPENSE

En 2009, à l'occasion du salon de l'Association des maires d'Île-de-France (AMIF), ICF Habitat a reçu le label « Bailleur convivial, bailleur solidaire » décerné par la Fédération européenne des solidarités de proximité (FESP). Ce label atteste de la politique sociale menée par le Groupe et des initiatives déployées pour renforcer les liens sociaux.

HOMME DE TERRAIN, HOMME DE PROXIMITÉ

À ma sortie de l'armée, j'avais effectué un stage de reconversion préparant au métier de négociateur immobilier et collaborateur d'administrateur de biens. Je suis un homme de terrain et j'ai toujours été attiré par le contact avec les clients. Je suis là pour écouter les locataires, pour leur apporter des conseils, surtout à ceux qui se trouvent dans des situations difficiles. Toute ma vie, j'ai travaillé avec des appelés, si bien que j'ai le contact facile. »

Gilbert ORTEGA,
Correspondant à Nîmes (30)



ENTRETIENIR

JE FAIS LA GUERRE AUX ENCOMBRANTS

En 2007, lorsque le directeur d'agence m'a proposé de participer au projet Propreté de la société, j'ai aussitôt accepté. La démarche consiste à établir un diagnostic sur chaque résidence, pour définir des points d'amélioration et déclencher des moyens en vue d'une labellisation. En parallèle, je fais la guerre aux encombrants et prends le temps d'expliquer le tri sélectif aux nouveaux locataires. Cinq ans plus tard, nous observons de véritables progrès et c'est une vraie satisfaction. À terme, mon souhait serait de me consacrer 100 % à la propreté.

Lucie CORDIER,
Correspondante à Dijon (21)

”

© Lucie MORAILLON



© Bruno GASPERINI

JE RECHERCHE L'EXCELLENCE

J'ai pratiqué l'aïkido et le kendo où chaque répétition de mouvement est une recherche de l'excellence et de la beauté du geste. Cette recherche, je l'applique aujourd'hui à mon travail... Les similitudes sont grandes entre le balai et le bâton ! »

◀ **Christian ECKART,**
Gardien à Strasbourg (67)

LE PLUS FATIGANT RESTE LA SORTIE DES POUBELLES

Le ménage est un métier difficile. Le plus fatigant reste la sortie des poubelles. Une petite dizaine, avec une côte très raide à monter pour les déposer au bon endroit. Et malheureusement, la côte est trop étroite et ne se prête pas à l'utilisation d'équipements roulants. »

◀ **Martine CHANTELOUP,**
Employée d'Immeuble aux Mureaux (78)



© Jonathan BARBOT

PROGRÈS
LA DERNIÈRE ENQUÊTE ICF HABITAT DE SATISFACTION DES PERSONNELS DE PROXIMITÉ ENREGISTRE DES PROGRÈS SUR LES FORMATIONS, LES RELATIONS AVEC LA HIÉRARCHIE ET LA COMMUNICATION.

AVEC LE TIRE-CONTENEUR JE REVIS !

6 conteneurs de 240 litres à sortir deux fois par semaine, l'exercice était difficile compte tenu des pentes très raides et de mes problèmes de dos ! Depuis que j'ai le tire-conteneur, je revis. Avec une manette de commande, ce mini-tracteur est très facile à manoeuvrer. Et pour la sécurité, il est équipé d'un système de freinage et d'un klaxon. C'est impeccable et en plus je gagne du temps pour m'occuper du jardin et du ménage. »

◀ **Jean-Bernard FEYTIT,**
Employé d'immeubles Qualifié à Bordeaux (33)



© Bruno GASPERINI

JE N'HÉSITE PAS À METTRE LA MAIN À LA PÂTE

Je suis extrêmement vigilant quant à la maintenance des résidences et de ses 232 logements. D'ailleurs, étant mécanicien d'entretien de formation, je n'hésite pas à mettre la main à la pâte pour effectuer de menues réparations dans les parties communes. Ça va plus vite et c'est source d'économies. »

Thierry AGAESSE,
Gardien Hautement Qualifié à Rennes (35)

▲
En 1989 lorsque j'ai rejoint la société, le métier de gardien comportait de nombreuses tâches manuelles. Je m'occupais des espaces verts, je tondais la pelouse, je taillais les arbustes, et j'adorais ça. Il est vrai que je suis fille de bûcheron vosgien. »

Jocelyne LEMINEUR,
Gardiennne Hautement Qualifiée à Jarville (54)

Je suis de plus en plus confrontée aux réclamations des clients qui subissent des défaillances électriques. Même si les installations sont remises aux normes après chaque départ de locataires, certaines d'entre elles ont encore l'âge du bâtiment, 48 ans ! Et forcément... ce sont les personnes âgées qui sont concernées. Lorsque le problème est purement locatif, je suis à leurs côtés pour les orienter vers des entreprises fiables et sérieuses, mais aussi pour veiller aux devis. Je ne veux pas qu'elles se fassent arnaquer ! »

Nathalie DOUSSET,
Gardiennne Hautement Qualifiée à Paris (75)

Je consacre 70 % de mon activité à l'entretien des espaces verts et je suis preneur de tout ce qui permet de gagner du temps et de s'épargner de la fatigue. La journée de formation était très intéressante. J'ai retenu tous les conseils sur la taille des arbres, de la pelouse, des haies, des rosiers... Maintenant, je dois approfondir le sujet des produits désherbants naturels. Tout est sur une clé USB. »

Bruno MORICHON,
Gardien Hautement Qualifié à Limoges (87) ▶

FORMATION
FACE AUX ENJEUX DE LA PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT, LES FORMATIONS AUX PRODUITS PHYTOSANITAIRES S'INSCRIVENT DANS LE CADRE DE GROUPES DE TRAVAIL SUR L'HARMONISATION DES PRODUITS D'ENTRETIEN ET DES ÉQUIPEMENTS.



© Jonathan BARBOT

UN CASQUE ANTI-BRUIT, UNE CLÉ USB POUR APPRENDRE

UNE À DEUX HEURES PAR JOUR POUR MES PLANTES

Fin octobre, le jury de la mairie de Sarreguemines m'a décerné le premier prix du concours Maisons fleuries, pour une composition florale décorative comprenant des pots de surfinias, une variété de pétunias bordeaux, roses et blancs que j'avais joliment disposés sur les six fenêtres de l'appartement que j'occupe au rez-de-chaussée de l'immeuble. C'est merveilleux de voir son investissement récompensé et en même temps complètement inattendu ! Mais je suis fière d'être montée sur le podium, car l'entretien de mes plantes me demande une à deux heures par jour ! »

◀ **Solange MANQUE,**
Gardiennne à Sarreguemines (57)

NE RIEN LAISSER AU HASARD

Lorsque je suis arrivée dans cette tour, j'ai d'emblée voulu saisir ce nouveau défi qui se présentait à moi, d'autant que les deux associations d'amicale des locataires espéraient un couple de gardiens. Après plus de 22 ans passés à La Sablière, et grâce à l'expérience acquise au fil des années, j'ai pris le taureau par les cornes et essayé de mettre en œuvre le changement tant espéré par les nouveaux locataires ainsi que par ma direction. Je suis exigeante et après avoir présenté mes méthodes de travail aux deux associations, je n'ai rien laissé au hasard. J'ai relancé les entreprises pour la réalisation de travaux laissés en sommeil depuis tant d'années. Sans compter, bien sûr, un grand coup de propre ! »

Aïcha BOURADA,
Gardiennne Hautement Qualifiée à Paris (75)

APPRENDRE AVEC LES PRESTATAIRES

Je suis par nature bricoleuse et j'ai beaucoup appris de mes contacts avec les entreprises. S'il faut remettre des joints en urgence, ça ne m'embête pas de le faire et lorsque des travaux sont entrepris dans les appartements, je n'hésite pas à donner des conseils. »

▼ **Véronique GARLOPEAU,**
Gardiennne à Paris (75)



© Claire-Lise HAVET

LA PROPRETÉ : ÇA ME CONNAÎT !

C'est toujours intéressant de suivre une formation pour mieux connaître les produits que nous utilisons, les choisir en fonction des tâches et des surfaces à nettoyer... La propreté, ça me connaît ! D'ailleurs l'un des trois immeubles dont j'ai la charge vient de recevoir l'Engagement Propreté. »

Evelyne MATHIEU,
Gardiennne à Toulon (83)

Tous les lundis matins, j'effectue une visite complète de mes résidences. C'est le grand tour d'après week-end. Si je vois une porte de cave endommagée ou une vitre cassée, j'interviens tout de suite pour programmer la réparation. Je tiens à ce que les résidences soient toujours en bon état et il s'agit aussi d'éviter les risques d'accident pour les enfants. »

Jocelyne BUSSMANN,
Correspondante à Oullins (69)

La plomberie n'a plus de secret pour moi... avec 2 ou 3 fuites par semaine et presque autant d'interventions techniques, je suis rodée. Il faut dire que l'immeuble date de 1967 et que, malgré la réhabilitation, les tuyauteries sont d'époque. À force d'entretenir et de réparer, la tuyauterie des 88 logements sera bientôt toute neuve. »

Loubna FERFACHE,
Gardiennne à Suresnes (92)

LE TRI SÉLECTIF... IL FAUT ENCORE FAIRE DE LA PÉDAGOGIE

Le tri sélectif a été mis en place il y a quelques mois avec plus ou moins de bonheur. Les locataires de la résidence Jean-Jacques Bosc l'attendaient avec impatience, il n'y a pas eu de problème. Sur la résidence La Martinique où le public n'est pas le même, malgré les informations et la communication délivrées par l'agence, il faut encore faire de la pédagogie pour que les nouvelles habitudes s'installent. »

Franck HONTANG,
Employé d'immeubles à Bordeaux (33)



POLYVALENTS, ON SE PARTAGE LE TRAVAIL

Nous travaillons en binôme, nous nous partageons les tâches administratives sur lesquelles nous sommes polyvalents. Côté entretien, Didier s'occupe des escaliers, des containers et des locaux à poubelles. Je suis chargée des extérieurs que je suis obligée de balayer tous les jours. Je n'ai jamais évalué les kilomètres que je parcours, mais il y en a beaucoup ! La résidence comporte trois adresses et est ouverte de tous les côtés. Les gens passent chez nous pour rejoindre la gare, toute proche, ou y promènent même leur chien ! J'y retrouve beaucoup de tickets de métro et de déjections canines, mais aussi de papiers laissés par les enfants de la résidence ».

Catherine HUGUET,
Gardiennne Qualifiée
Didier MARTIN,
Gardienn Hautement Qualifié à Versailles (78)

PENSER ENVIRONNEMENT ET PROGRESSER

Je me sens très concerné par les questions environnementales. J'essaie de faire des économies sur l'eau, sur les produits d'entretien, mais on peut toujours s'améliorer ! »

Franck HONTANG,
Employé d'immeubles à Bordeaux (33)

JE SAIS TOUT FAIRE !

J'aime bien travailler de mes mains. Le canevas, le tricot, l'aquarelle, la peinture sur bois, la cuisine. Rien de tout cela n'a de secret pour moi. Mon seul regret : ne pas avoir pu exercer le métier de coiffeuse auquel je me destinais pour cause d'allergie. Mais je me rattrape avec mes filles ! [...] Lorsque je gère une réparation pour un locataire ou procède à un état des lieux, je suis dans mon élément. Je sais tout faire : du carrelage à la tapisserie et à la peinture en passant par le jardinage. »

Dominique HERRMANN,
Gardiennne à Moulins-lès-Metz (57)

IL FAUDRAIT TOUT RÉPARER DANS LA MINUTE !

Nous sommes chargés de trois sites différents, du HLM à la résidence de haut standing en passant par les immeubles à loyers normaux. Les locataires d'HLM sont les plus exigeants ! Lorsque l'ascenseur tombe en panne, par exemple, il faudrait qu'il soit réparé dans la minute ! Il y a deux choses que les locataires ont du mal à accepter : les pannes d'ascenseur et les pannes de télé ! »

Lydie VAISSIER,
Gardiennne Qualifiée
Claude VAISSIER,
Gardien Hautement Qualifié
à Charenton-le-Pont (94)



© Marion GAMBIN

J'ai tout fait dans ma vie avant de devenir gardien. Fort d'un CAP d'électricien, j'ai travaillé aux PTT, dans la Marine nationale, pour une société d'assurances et en usine avant de créer ma propre entreprise dans le bâtiment. Mais au final, je voulais exercer un métier qui concilie administratif, travail manuel et relations humaines. Gardien d'immeuble, je regrette de ne pas avoir fait ce choix plus tôt ! »

Jean-Michel RAVERDY,
Gardien Hautement Qualifié à Brest (29)

CHOISIR LE MEILLEUR MOMENT POUR NETTOYER

Pour l'entretien de la cour et des parties communes, j'attends que les locataires soient partis pour ne pas déranger. Dans la journée, hormis les nounous et les enfants, il n'y a pas grand monde. »

Maria DE LA CRUZ URREJOLA,
Gardiennne à Paris (75)

© Marion GAMBIN



© Claire-Lise HAVET

SÉCURISER

JE CHERCHE TOUJOURS LE BON DOSAGE ENTRE L'ÉCOUTE ET LA MAIN DE FER

Homme de contact, j'aime trouver des solutions qui facilitent la vie des gens, mais j'ai aussi un caractère bien trempé. Je parle vrai. Si nos locataires ont des droits, ils ont aussi des devoirs, ce que je ne manque pas de leur rappeler lorsque je constate des dérapages. Ancien chef pâtissier, je n'ai rien oublié de la précision du métier. Quelques grammes de farine en moins, deux minutes de cuisson en trop... et la recette est ratée. Tout est question de dosage... Gardien, c'est pareil !

Emmanuel GOUIN,
Gardien Hautement Qualifié à Argenteuil (95)

”



© Claire-Lise HAVET

LE BON RÉFLEXE, AU BON MOMENT

Un début d'incendie chez un locataire du collectif et, en même temps des bruits de chaudières alarmants chez des locataires de logements individuels, j'ai vite compris que le problème était général et que la situation était critique. J'ai appelé GDF, les pompiers, et le bureau de l'agence qui - avec le chef de secteur, la direction du patrimoine et la société de maintenance - a défini un protocole de sécurité et de vérification sur l'ensemble du site. L'incident était géré, les locataires rassurés et toutes les précautions prises avant la remise en marche des chaudières. Je ne pensais pas, quatre ans après, être confrontée à une nouvelle crise, plus grave encore que la première : un problème de ventilation pendant des travaux de réhabilitation. L'ouvrier incommodé m'alerte avant même de prévenir son chef de chantier. Une fois encore, je me retrouve face à un sérieux problème de sécurité. La société de maintenance conclut à une présence anormale de monoxyde de carbone, les pompiers organisent l'évacuation des 150 locataires et me demandent de frapper aux portes restées fermées : les personnes âgées n'ayant pas laissé les pompiers entrer ! J'ai ensuite prévenu par téléphone les locataires absents des procédures de sécurité à respecter à leur retour. Tout est ensuite rentré dans l'ordre malgré dix clients hospitalisés, dont six resteront une nuit en observation. Le pire a été évité, mais je ne suis pas pour autant un super héros ou une wonder woman, j'ai juste eu les bons réflexes aux bons moments. »

◀ **Sylvie DELANNOY,**
Gardiennne à Calais (62)

POLYVALENCE, PSYCHOLOGIE ET PERSÉVÉRANCE

J'ai beaucoup bougé au cours de ma vie militaire et j'avais envie de me stabiliser. Ici, je me sens bien. Il y a beaucoup de travail, on nous demande une grande polyvalence mais j'ai une confiance totale en nos responsables qui ont confiance en nous. L'écoute est réciproque. [...] Sur le site de La Grande Bastide Cazaulx – près de 1 000 logements – je m'attache à assurer la tranquillité de la résidence. Une petite bande s'était installée dans les halls et nous avons dû faire face à des actes de délinquance. Des portes ont été fracturées, le fauteuil roulant d'un de nos locataires handicapés brûlé, mais tout cela est désormais derrière nous. Avec de l'aide, nous avons non seulement libéré les halls, mais obtenu réparation des préjudices. C'est un travail de longue haleine qui suppose faire preuve de psychologie, mais la persévérance a fini par payer. Et lorsque mes locataires sont satisfaits, je le suis aussi.»

Patrice HOUCHE,
Correspondant à Marseille (13) ▼



© Lucie MORAILLON

JE SUIS IMPATIENTE DE DÉCOUVRIR LA FORMATION INCENDIE ET DE REFAIRE CELLE AUX PREMIERS SECOURS

Anita FAUCHEY,
Gardiennne à Paris (75)





© Bruno GASPÉRIN

NOUS SOMMES PARFOIS UN PEU DÉMUNIS

Mon principal souci concerne les incivilités et les dégradations. Nous faisons remonter les informations à l'agence mais nous sommes un peu démunis. »

Jocelyne LEMINEUR,
Gardiennne Hautement Qualifiée à Jarville (54)

DÉVELOPPER UN CONTACT PRÉVENTIF AVEC LES ADOS

J'avais relevé quelques petits actes de vandalisme de la part de jeunes extérieurs à la résidence. Et, à l'occasion de la galette des rois, événement visant à rapprocher les voisins, j'ai invité une association d'éducateurs de rues, pour développer un contact préventif avec les adolescents de la résidence. »

Daniel TRUCHOT,
Gardien Qualifié à Bègles (33)

Dans deux des six tours, je suis toujours confronté aux incivilités, vitres cassées et autres dégradations causées par les jeunes du site et leurs copains de l'extérieur. Si le dialogue s'est instauré, le problème persiste malgré les courriers d'alerte et les affiches de prévention. Aussi, avec la mairie et son association « Entraide », nous commençons à organiser des réunions avec les jeunes et leurs parents, au bureau d'accueil. Espérons, pour eux comme pour nous, que cette action novatrice portera ses fruits. »

Abderrahmane MENNI,
Gardien Hautement Qualifié à Epinay-sous-Sénart (91)



MAINTENIR UN CLIMAT SOCIAL SEREIN

Heureusement que je suis patient, persévérant et diplomate... Il faut bien ça sur mon site de 160 logements. Un site sensible, sujet à de nombreuses difficultés sociales auxquelles s'ajoutent des problèmes de voisinage avec des locataires difficiles, d'incivilités, de dégradations des parties communes, etc. Après la réhabilitation lourde du site, mon rôle a été, et est toujours de maintenir un climat social serein ; de partager avec les clients le respect des parties communes et le respect d'autrui. Être en permanence attentif aux situations sociales fragiles en est la clé. »

Arnaud DESCROIX,
Gardien à Amiens (80)

© Claire-Lise HAVET



© Renan ASTIER
M. Kassim DJARRA BEREÏE, à droite M. Kada SENOUCI, agents de sécurité à Paris (75)

DEUX AGENTS DE SÉCURITÉ SUR LE SITE

Le poste de contrôle de sécurité est une spécificité du site, du fait de sa hauteur, plus de 40 mètres. Deux agents sont là en permanence pour assurer la sécurité ascenseur et incendie. En théorie, au moindre incident, c'est eux que je dois prévenir. Mais dans la pratique, si un jour un incendie devait se déclarer, je crois bien que j'appellerais aussi les pompiers, surtout pour gagner du temps ! »

Nathalie DOUSSET,
Gardiennement Hautement Qualifiée à Paris (75)

ICI, ON COMPTE SUR MOI !

Lutter contre les rassemblements de jeunes dans les halls d'entrée et les dégradations qui s'en suivent : la tâche est difficile et le recours aux forces de l'ordre est ici monnaie courante ! Du dépôt de plaintes au commissariat jusqu'aux réparations : ce genre de situations n'est pas très confortable, parfois même à risques... mais les locataires comptent sur moi ! »

Patrick BROUSSAUD,
Gardien Hautement Qualifié à Limoges (87)

UNE PETITE GOUTTE D'EAU PEUT VITE SE TRANSFORMER EN DÉGÂT DES EAUX !

Notre métier, c'est beaucoup de vigilance et d'anticipation : dans les rapports entre les locataires, pour qu'ils ne dégénèrent, comme pour les questions techniques. »

Lydie et Claude VAISSIER,
Gardiennement Qualifiée et Gardien Hautement Qualifié à Charenton-le-Pont (94)

CONVENTION
EN 2010, ICF HABITAT SIGNAIT UNE CONVENTION DESTINÉE À DÉVELOPPER UNE COOPÉRATION AVEC LES SERVICES DE GENDARMERIE ET LES FORCES DE L'ORDRE. OBJECTIF : FAVORISER DES ACTIONS CONJOINTES ET CONCERTÉES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ET APPORTER DES RÉPONSES AJUSTÉES AUX SITUATIONS D'INFRACTION, DE DÉLIT, OU DE DÉGRADATION.



© Renan ASTIER

COORDONNER

JE SUIS LES YEUX ET LES OREILLES DE LA SOCIÉTÉ

Je lui dois tout et elle compte sur moi ! Aussi, j'ai eu à cœur de redorer son image parce que ce bâtiment racheté en 2006, méritait une attention supplémentaire. Nouvelles méthodes de travail, prise en charge de travaux indispensables, surveillance renforcée et propreté... je ne compte pas mon temps ! Des réclamations des locataires à la récupération des dettes locatives, des rendez-vous avec les entreprises à la négociation de devis, du dialogue avec les jeunes aux petits conseils du quotidien... je m'active sur tous les fronts, parce que je veux que ma résidence soit un lieu de vie et d'échanges aussi agréable que possible et que les locataires puissent avoir confiance en leur représentante locale. "

Aïcha BOURADA,
Gardiennne Hautement Qualifiée à Paris (75)

”

On est une mini agence immobilière... Je suis complètement autonome et maître de mon emploi du temps. Parce qu'avec mes problèmes de dos, mon poste s'est exclusivement recentré sur les tâches administratives et parce que j'interviens sur trois sites, distants de quelques kilomètres. Alors, entre les visites d'appartements, les états des lieux, les rendez-vous avec les entreprises... je m'organise. [...]

J'ai toujours aimé voyager et j'ai eu la chance, parfois, d'accompagner mes deux fils, sportifs de haut niveau, dans leurs compétitions... jusqu'en Australie. Championnat du monde de sauvetage côtier pour l'un, coupe du monde et jeux olympiques d'escrime pour l'autre avec une médaille d'or olympique au sabre par équipe, en Chine, en 2008. Ils ont maintenant arrêté la compétition, mais moi, je voyage toujours autant. Prochaine destination : le Sénégal.»

Sylvie SANSON,
Gardiennne Qualifiée à Bordeaux-Mérignac (33)



© Yvan MATHIE

POUVOIR INTERVENIR RAPIDEMENT !

Domage que je ne puisse pas intervenir directement pour les réparations courantes du type : luminaires défectueux dans les parties communes, de vitres cassées ou de petites fuites. À chaque fois, je suis obligé de prévenir le chargé de maintenance du patrimoine pour qu'il s'occupe des commandes... On perd du temps, sans compter qu'on gagnerait en satisfaction client ! »

Abderrahmane MENNI,
Gardien Hautement Qualifié
à Epinay-sous-Sénart (91)

© Marion GAMBIN

DE CORRESPONDANT À CHARGÉ DE COMMERCIALISATION

Cette nouvelle fonction ne faisait pas partie de mes missions, elle est devenue ma principale activité... C'est une sacrée marque de confiance de mon directeur d'agence que j'informe toutes les semaines de l'avancée des dossiers et des moyens à mettre en œuvre pour relouer au plus vite les appartements. Pour les logements hors contingent, j'ai vite compris qu'internet avait changé la donne du marché et je choisis les sites les plus visités pour publier les annonces. Résultat, en deux ans, le taux de vacance a été divisé par deux et atteint aujourd'hui son niveau plancher. »

Christophe PY,
Gestionnaire multi-sites à Lyon (69)



© Lucile MORAILLON

FAIRE UN ÉTAT DES LIEUX, C'EST TECHNIQUE

Pas facile de faire un état des lieux, d'autant que la terminologie est très technique. Il faut par exemple savoir faire la différence entre un mur poussiéreux et un mur grasseux, parce que la remise en état n'a pas le même coût. Il faut aussi veiller à plein de détails qui auraient pu transformer le logement d'origine et le rendre moins sécuritaire. La théorie et la pratique, il faut les deux pour gagner en précision. »

Stéphanie HILARION,
Gardiennement Hautement Qualifiée
à Libourne et Coutras (33)

INFORMATIQUE

L'OUTIL EXCLUSICF PERMET DE VISUALISER LES DONNÉES RELATIVES À LA GESTION LOCATIVE D'UN LOCATAIRE ET ASSURE LE SUIVI DE L'ENCAISSEMENT DES LOYERS. L'APPLICATION, DÉDIÉE AUX GARDIENS, AGENCES ET SERVICE DE TRÉSORERIE, OFFRE DES FONCTIONNALITÉS DE SUIVI D'ANOMALIES D'ENCAISSEMENT, DE PRÉ-ENCAISSEMENT, DE CHÈQUES IMPAYÉS... LE CAS ÉCHÉANT, ELLE PRÉVOIT L'ÉDITION DE TABLEAUX DE BORD EN VUE D' ACTIONS CORRECTIVES.

LE REDOUTABLE

JE SUIS AUTONOME ET J'AIME ÇA !

Je rêvais d'intégrer la Marine nationale ! Et après avoir fait l'École des mousses, j'ai saisi l'opportunité de devenir sous-marinier. C'est une vie qui m'a plu et j'ai passé 15 ans dans les sous-marins. Lorient, Toulon, Brest, Cherbourg... C'est là que j'ai finalement posé mon sac et que je suis arrivé au poste de gardien, presque par hasard ! [...]

Je suis très autonome et j'aime ça. Si j'apprécie de travailler en extérieur, notamment pour entretenir les espaces verts, je m'investis aussi dans mes tâches administratives. J'aime bien l'informatique et j'avais même élaboré ma propre base de données avant Exclusicf.»

Patrick LIEVEQUIN,
Gardien Qualifié à Cherbourg (50)

© Claire-Lise HAVET



© Lucie MORAILLON

UN RÔLE CLÉ AUPRÈS DES FAMILLES EN DIFFICULTÉ

En fonction des problèmes rencontrés, nous proposons une solution adaptée et c'est une vraie satisfaction d'apporter une aide efficace. »

Séverine BLOT,
Correspondante à Nevers (58) ▲

VISITES D'APPARTEMENTS, UNE MISSION FACILE APRÈS FORMATION



Je fais entre 20 et 30 visites d'appartements par an. Ce que j'ai appris pendant la formation commerciale est facile à mettre en application. Interroger le client pour mieux connaître ses besoins est aussi l'occasion de se remettre en question. »

◀ **Alain ROUAUD,**
Gardien à Ambilly (74)

DES CONTRAINTES AUX DÉCISIONS

L'information circule dans les deux sens. Je conçois mieux les contraintes et les décisions de l'entreprise et je pense que l'agence intègre maintenant davantage les difficultés que nous rencontrons parfois. »

▼ **Luc NEIBECKER,**
Employé d'Immeuble à Lyon (69)

Je suis arrivée dans l'immeuble en 1989. À l'époque, il était géré par un syndicat de copropriété et mon travail consistait à ramasser les saletés et faire le ménage. Depuis qu'ICF Habitat Novedis l'a repris en gérance, tout a changé. Je fais toujours le ménage, je sors les poubelles et distribue le courrier, mais je m'occupe aussi des visites conseil, des états des lieux et j'ai même surveillé les travaux pendant la réhabilitation de l'immeuble. C'est tout de même plus valorisant. »

Maria DE LA CRUZ URREJOLA,
Gardiennne à Paris (75)

Mes locataires sont des gens qui bougent. Je réalise donc pas mal d'états des lieux. C'est simple à faire, sauf que les supports ne sont pas adaptés, donc lorsque je veux faire remonter des choses, je les note en rouge. »

Véronique GARLOPEAU,
Gardiennne à Paris (75)



30 ANS QUE JE SUIS SUR LE MÊME SITE

J'avais 25 ans quand j'ai pris la suite de ma belle-sœur au poste de gardienne... et ça fait 30 ans que je suis là, sur le même site. J'en ai vu passer des locataires et des supérieurs hiérarchiques, et j'ai vécu deux réhabilitations complètes ! »

Nadine ROGER,
Gardienne à Lille (59)

AGIR AVEC DIPLOMATIE

Aujourd'hui en plus de l'entretien des espaces verts et des parties communes de la résidence, je fais le lien entre les locataires et l'agence. [...] J'encaisse les loyers, je vérifie les assurances et bien sûr, je vais voir les locataires en cas de retard de paiement dans les loyers. Je n'ai aucun problème par rapport à cela, mais il faut agir avec diplomatie tout en restant ferme. D'autant que les retards ne concernent pas toujours les seuls locataires qui ont de vrais problèmes. Il y a ceux qui oublient involontairement, ceux qui s'en fichent et paient lorsqu'ils y pensent et puis les gens qui ont de vraies difficultés. »

Najib TAOUSSI,
Gardien Qualifié à Toulouse (31)

1991

CRÉATION DU PREMIER MINISTÈRE D'ÉTAT DE LA VILLE ; VOTE DE LA LOI D'ORIENTATION POUR LA VILLE (LOV) QUI FAIT OBLIGATION AUX COMMUNES DE PLUS DE 200 000 HABITANTS DE DISPOSER DE 20 % DE LOGEMENTS SOCIAUX SUR LEUR TERRITOIRE OU, À DÉFAUT, DE RÉGLER UNE CONTRIBUTION FINANCIÈRE DESTINÉE À LA CONSTRUCTION DE LOGEMENTS SOCIAUX.

La cité cheminote de Lomme vit actuellement une grande transformation. 55 logements neufs ont été livrés début 2012 et la réhabilitation de 203 logements vient de commencer. Les locataires ont besoin d'être rassurés et c'est à moi de les mettre en confiance, surtout les personnes âgées. »

Aurélié LECROART,
Correspondante à Lomme (59) ▶



VIVRE
AU RYTHME DES
TRANSFORMATIONS
ET RÉHABILITATIONS



© Lucie MORAILLON

JE N'UTILISE QUE LE VÉLO

Pour me déplacer entre la vingtaine de sites, et les 400 logements, dont j'ai la charge, j'ai trouvé la solution. Je n'utilise que le vélo. C'est le moyen le plus rapide. Et puis, pédaler au soleil permet de se détendre. [...] Je suis très vigilant sur les états des lieux. C'est un aspect important de notre métier. Tout le savoir-faire du correspondant consiste à enregistrer le maximum d'informations pour coller à la réalité du logement. Il me faut également être exemplaire sur la coordination des sociétés de maintenance. Les prestataires nous jouent parfois des tours sur les délais ou la qualité. Il faut relancer et encore relancer pour obtenir le résultat voulu. »

◀ **Fabien NADE,**
Correspondant à Nice (06)



© Claire-Lise HAVET

ÊTRE AU PLUS PRÈS DU TERRAIN

Gardien, ne n'est pas un métier facile ! Ce n'est pas moi qui le dis, mais les résidents qui ont vécu au rythme des lourds travaux de rénovation, avec parfois un certain agacement. Il fallait gérer au mieux les désagréments et être au plus près du terrain : les relations avec les locataires, l'entreprise qui réalise les travaux, le chef de secteur, l'agence, les réunions de chantiers et visites d'appartements... Je me suis coupé en quatre pour concilier les intérêts de chacun et surtout trouver des solutions. »

François MARIE-DELCASSE,
Gardien Superviseur à Nogent-sur-Oise (60)

PRÉOCCUPATIONS SOCIALES
LA RÉNOVATION DE LA CITÉ DES CHEMINOTS DE NOGENT-SUR-OISE A ÉTÉ COMPLÈTE. MAIS, AU-DELÀ DE L'APPROCHE TECHNIQUE, ELLE A SURTOUT APPORTÉ DES SOLUTIONS SOCIALES : RELOGEMENT EN REZ-DE-CHAUSSÉE, ADAPTATION DU LOGEMENT AU LOCATAIRE À MOBILITÉ RÉDUITE, MUTATION D'UNE FAMILLE DANS UN LOGEMENT PLUS GRAND AVANT L'ARRIVÉE D'UN ENFANT, MUTATION D'UNE FAMILLE EN GRANDE DIFFICULTÉ DU SECTEUR PAVILLONNAIRE VERS LE COLLECTIF, ÉCHANGE DE LOGEMENTS ENTRE DEUX LOCATAIRES EN SOUS ET SUR-OCCUPATION...



MÉDIATEUR, JE SUIS EN PREMIÈRE LIGNE

Nécessitant de reloger des locataires, la réhabilitation très lourde de l'ensemble de Drancy - 1 000 logements en plusieurs résidences - a nécessité la mise en place d'une équipe complète comptant un chef de secteur, un gardien superviseur, 4 gardiens et un assistant technique. Une véritable antenne décentralisée ! Technicien, je suis les travaux avec la chargée de projet et le bureau de chantier. Référent, je m'occupe des réclamations des locataires, comme des entreprises qui assurent les travaux. Médiateur, je suis en première ligne pour essayer de raisonner les habitants qui ne veulent pas ouvrir leur porte, laisser l'accès à leur balcon, ou encore débarrasser leurs meubles. Ils sont parfois agressifs face à la nécessité de quitter provisoirement les lieux ou simplement de faciliter le travail des ouvriers ».

Alain LUST,
◀ Assistant Technique du Patrimoine à Drancy (93)

Il m'arrive de remplacer une collègue, à sa demande, pour dresser un état des lieux. La plupart du temps, parce qu'elle n'est pas certaine de pouvoir garder un regard neutre sur l'appartement ; surtout lorsqu'il s'agit de locataires présents depuis longtemps, qu'elle connaît bien, et avec qui elle a une relation presque affective. Ceci à charge de revanche bien sûr et lorsque M. Gaubert, superviseur, ne peut en assurer le bon déroulement. »

Nathalie DOUSSET,
Gardiennement Hautement Qualifiée à Paris (75)





© Lucie MORAILLON

▲
Avec les locataires qui rencontrent des difficultés, nous prévoyons un plan d'épuration de la dette. Le locataire s'engage à rembourser en plusieurs fois le retard de son loyer. Cela évite d'aggraver une situation personnelle difficile et cela fonctionne bien : il n'y a quasiment pas d'impayés sur mes résidences. J'ai également pris l'habitude de signaler à ma conseillère sociale les familles qui ont besoin d'être aidées, comme les personnes âgées que je ne vois plus sortir de chez elles. »

Jocelyne BUSSMANN,
Correspondante à Oullins (69)

LES RESPONSABLES DE CHANTIER S'APPUIENT BEAUCOUP SUR NOUS

Nous nous occupons de trois résidences distantes de 3 km. Je fais la navette plusieurs fois par jour, à pied ou en voiture quand il y a une urgence. Hier par exemple, nous avons eu un gros orage et l'électricité avait sauté sur l'un des sites : je suis allé la remettre. J'ai eu le temps de revenir rentrer les poubelles de l'autre côté. À 21 h, j'ai reçu un nouvel appel : la porte de parking était restée bloquée, j'y suis donc retourné. J'y suis allé de nouveau ce matin pour le ménage, puis encore une fois à 13 h : j'avais rendez-vous avec un technicien car le parking était inondé. Et je devais être de retour à 13 h 30 à l'accueil car nous attendions un huissier ! [...] La réhabilitation, c'est un gros travail, je l'ai déjà vécue, à Orly. Je participe toutes les semaines aux réunions de chantier. Je donne mon avis et je remonte toutes les informations et les réclamations des locataires. Plombier, électricien, carreleur, maçon, tout le monde arrive en même temps ! Avec le bureau de chantier, il faut organiser le planning des travaux en fonction de la présence des habitants dans leur appartement et contrôler que tout se passe bien. Les responsables de chantier s'appuient beaucoup sur nous, car nous connaissons bien les locataires. »

Lydie VAISSIER,
Gardiennne Qualifiée
Claude VAISSIER,
Gardien Hautement Qualifié à Charenton-le-Pont (94)



© Lucie MORAILLON

QUESTION DE CONFIANCE

Nous sommes une petite équipe où l'information circule bien, y compris avec notre directeur d'agence. C'est important de savoir que des personnes sont là pour vous aider et qu'elles vous font confiance. »

Valérie FOLLIET,
Correspondante à Chambéry (73),
Albertville (73) et Annecy (74)

TOUT GÉRER

Récemment, nous avons fait remplacer une baignoire par une douche pour un monsieur qui avait perdu de sa mobilité. J'ai mis la famille en contact avec l'assistante sociale de l'agence et une fois l'accord obtenu, j'ai tout géré, de l'organisation des rendez-vous avec l'entreprise de travaux à la vérification que tout fonctionnait bien. Je me suis aussi assurée que tout avait été laissé propre : les travaux ne doivent pas occasionner de gêne pour les habitants. »

Catherine HUGUET,
Gardiennne Qualifiée
Didier MARTIN,
Gardien Hautement Qualifié à Versailles (78)



© Claire-Lise HAVET

TISSER DU LIEN SOCIAL

NOUS SOMMES UNE GRANDE FAMILLE

Je connais tous mes locataires. L'un d'entre eux qui habite au 7^e s'est occupé de rédiger l'invitation pour la petite fête donnée dans mon jardin en juin. Ici, nous n'organisons pas de Fête des Voisins, mais assez régulièrement dans l'année, nous nous retrouvons pour passer un bon moment ensemble.

Marcelle GUIRANDE,
Gardiennne à Paris (75)

”



© Lucie MORALLON

UNE SOIRÉE AVEC DES COMÉDIENS POUR LES 60 ENFANTS DE LA RÉSIDENCE

Propriété et tri sélectif étaient au programme de notre Fête des voisins animée par une troupe de théâtre que les 60 enfants ont suivie toute la soirée. Une sensibilisation grandeur nature réussie ! Ce qui me rend heureuse et fière c'est aussi d'avoir accueilli les nouvelles familles et d'avoir revu les anciens locataires spécialement venus pour l'occasion. »

◀ **Rosa BARTOLL,**
Correspondante à Béziers (34)

UN PEU COMME LEUR FILLE

Cela me fait vraiment plaisir de voir les locataires organiser la Fête des voisins avec moi, et d'y accueillir les personnes âgées qui ne sortent jamais de chez elles, mais qui font l'effort ce jour là. L'idée de l'affichage des photos de la précédente fête a été appréciée... Chacun est reparti avec celles qui lui plaisaient ! »

Magalie VIOL,
Gardiennne à Paris (75)

LES LOCATAIRES VONT FINIR PAR M'APPELER LA MÈRE NOËL

C'est maintenant une tradition, chaque année je transforme le bureau d'accueil en salle de réception pour accueillir le père Noël, en personne, et immortaliser l'instant. La photo officielle fixe l'émerveillement des enfants, et parfois même celui de leur maman pour leurs petites têtes blondes. Les locataires vont finir par m'appeler la mère Noël tellement ce goûter est un moment fort dans la vie de la résidence. »

▼ **Elisabeth FALCO,**
Gardiennne Supérieur à Toulouse (31)



© Jonathan Barbot

Je m'attache à faire comprendre aux personnes âgées qu'elles ont toute leur place, même si elles se sentent parfois un peu isolées. »

Sébastien RAFFIER,
Gardien Superviseur à Limoges (87) ▶

La résidence est une petite communauté qui évolue dans une ambiance sympathique. C'est vrai que les locataires m'apprécient, enfin... certains. Être aimé par tout le monde, ça ne serait pas normal ! »

Anne-Marie HENNEQUIN,
Gardiennne à Villefranche-sur-Saône (69)



© Marion GAMBIN

LOCATAIRES ORGANISATEURS DE LA FÊTE

Une Fête des voisins organisée par les locataires, c'était parfait ! Ils ont trouvé les tables et les bancs, ils ont planifié les plats apportés par chacun. Cette implication est un vrai gage de pérennité et de réussite de cet événement, maintenant bien ancré dans les immeubles. »

◀ **Michel ROSSIGNOL,**
Gardien Hautement Qualifié au Havre (76)



© Marion GAMBIN

LE JARDINAGE, AU CŒUR DE LA COMPLICITÉ ENTRE LES ENFANTS ET LES PERSONNES ÂGÉES

Si la musique adoucit les mœurs, le jardinage collectif crée lui aussi des liens naturels entre résidents. En témoigne le petit jardin partagé que nous avons mis en place en mars dernier, route de Samois, à Avon. Les locataires avaient envie d'agrémenter le vaste parc de la résidence. J'ai donc creusé cette idée dans le cadre de mon parcours d'intégration gardien. Et nous avons tapé dans le mille ! Quelle satisfaction lorsque nous avons vu arriver les locataires munis d'instruments de jardinage, de semis, de graines, de bulbes, de plants de toutes sortes achetés par leurs soins. En deux mercredis, les jardiniers avaient biné, planté, arrosé, semé de la jachère fleurie, chacun s'étant promis de veiller au bon entretien du jardin. Depuis, les enfants respectent les fleurs et sont devenus complices des personnes âgées qui sont de bon conseil. Et la vision des gens sur le métier de gardien a changé. Nous ne sommes plus les personnes uniquement chargées des poubelles et du ménage. »

◀ **Angélique GABRIELLI,**
Gardiennne à Avon (77)



© Marion GAMBIN

Un ancêtre garde barrière à la SNCF, mes trains électriques de petit garçon... La passion du modélisme ferroviaire a grandi en même temps que moi ! La patience, la minutie et les heures de concentration ont eu raison de cette construction. Réalisée au fil des années, de mes recherches et de mes achats, elle porte aussi les traces vivantes du passé grâce aux matériels donnés par mes locataires cheminots. »

Patrick BROUSSAUD,
Gardien Hautement Qualifié à Limoges (87) ▲



© Claire-Lise HAVET

PRENDRE LE CAFÉ AVEC LES PERSONNES ÂGÉES

J'entretiens un rapport chaleureux avec les locataires des 182 logements individuels que je gère ; surtout les personnes âgées. Lorsque je me rends chez eux pour les encaissements, il n'est pas rare qu'ils m'offrent le café et nous parlons un moment. Lorsque je ne les vois pas pendant deux ou trois jours, je vais aux nouvelles. »

◀ **Annie BAVAY,**
Gardiennne à Somain (59)

Avant de travailler à Charenton, nous avons été gardiens à Orly pendant 13 ans, dans un quartier sensible. C'était plus difficile car il y avait beaucoup de problèmes, mais j'ai eu du mal à me faire à l'idée que nous allions changer de site. Nous faisons un peu partie de « la famille ».

Lydie et Claude VAISSIER,
Gardiennne Qualifiée et Gardien Hautement Qualifié à Charenton-le-Pont (94)

Un quart des locataires jouent aux boules, alors forcément ça crée des liens... moi qui suis une bouliste passionnée, championne de Seine-et-Marne. »

Cécile FLOQUET,
Gardienne à Brou-sur-Chantereine et Chelles (77)

Lorsque j'ai quitté le secteur de Jarny pour celui de Moulins-lès-Metz, en janvier dernier, certains de mes anciens locataires ont pleuré. On m'a offert des bouquets de fleurs et des petites cartes adorables. J'ai été très touchée. »

Dominique HERRMANN,
Gardienne à Moulins-lès-Metz (57)

LA FÊTE CRÉE DU LIEN

La plupart des problèmes de voisinage sont d'abord dus au fait que les personnes ne se connaissent pas. Mon objectif permanent est donc de favoriser les contacts entre les familles avec l'organisation de 3 ou 4 événements festifs dans l'année : la Fête des voisins bien sûr, mais aussi un goûter à Noël, une crêpes party à la chandeleur, et plus récemment une belle galette des rois ! »

Daniel TRUCHOT,
Gardien Qualifié à Bègles (33)

Je connais bien mes locataires. Un climat de confiance s'est installé entre nous si bien que je suis la première personne vers laquelle ils se tournent lorsqu'ils ont du mal à payer leur loyer. »

Séverine BLOT,
Correspondante à Nevers (58)

Je voulais travailler, mais mon mari ne voulait pas que j'exerce à l'extérieur ; en revanche, il a dit oui pour un poste de gardienne. Cela fait aujourd'hui 27 ans que je suis dans la société. »

Marcelle GUIRANDE,
Gardienne à Paris (75)



© Bruno GASPÉRINI



UNE EXPRESSION SUFFIT À DONNER LE TON !

Je fais partie du club Bouliste Soupetard, situé à une encablure de mon bureau. Je me suis plus d'une fois distingué dans des compétitions régionales, voire internationales. La pratique de la pétanque demande énormément de concentration et j'en tire des enseignements au quotidien. C'est également un rapport de force où un regard, une expression suffit à donner le ton. [...] J'ai des amis dans la résidence, mais je sais mettre des frontières. Il ne faut pas tout mélanger, sinon c'est sûr, on va vers les ennuis. »

Najib TAOUSSI,
Gardien Qualifié à Toulouse (31)

© Marion GAMBIN



© Claire-Lise HAVET

ÉVOLUER

J'AI TOUJOURS EU UN ORDINATEUR

Je ne suis pas un expert des systèmes informatiques, mais comme la plupart des quadra, j'ai toujours eu un ordinateur. Faisant partie de la première vague du programme d'informatisation, j'ai surmonté les difficultés, et les bugs du début n'ont jamais altéré mon enthousiasme.

Frédéric MAUREL,
Gardien à Paris (75)

”



© Claire-Lise HAVET

J'ai suivi une formation de lecture et écriture en entreprise, très intéressante. Je me suis également préparée en 2009 au diplôme "DELF2" que j'ai obtenu avec succès. En 2010 j'ai reçu une formation "états des lieux chiffrés" et en 2011 une initiation à l'outil informatique... Sans oublier la formation en réhabilitation électrique ! Aujourd'hui, lorsque c'est nécessaire, je n'hésite pas à réaliser des petits dépannages. J'aime aussi effectuer les visites conseil, en revanche je déteste les états des lieux, surtout ceux de sortie. C'est délicat de dire à quelqu'un que vous croisez tous les jours qu'il n'a pas été très soigneux... »

Maria DE LA CRUZ URREJOLA,
Gardiennne à Paris (75)

À PLUSIEURS ON TROUVE DES SOLUTIONS

J'ai participé à un groupe de travail sur le manque de considération que témoignent certains locataires envers les gardiens. Soit parce qu'ils sont tout simplement indéclicats, soit parce que nous n'avons pas toujours les réponses aux questions posées, soit parce que le gardien lui-même est à l'origine d'une relation difficile. Toutes ces situations ont été identifiées grâce à des jeux de rôle. À plusieurs, on trouve des solutions plus rapidement et dans une bonne ambiance. »

◀ **Jean-Claude ROGER,**
Gardien à Lens (62)



© Claire-Lise HAVET

CONJUGUER ÉVOLUTION ET ADAPTATION

En 38 ans de vie professionnelle au sein d'ICF Habitat et 17 ans d'activité à la cité des cheminots d'Avion, j'ai su m'adapter aux exigences des postes que j'ai occupés : aide comptable, service accession à la propriété, puis service des prêts, avant de devenir gardienne sur la cité des cheminots... il y a déjà plus de 10 ans ! »

◀ **Christiane DECAUDAIN,**
Gardiennne Qualifiée à Avion (62)



ÊTRE ASSOCIÉ
À LA RÉFLEXION
EST SIGNE DE
CONSIDÉRATION

Plus de réunions, parce que nous sommes quand même un peu isolés dans notre travail ; plus d'informatique pour mieux suivre les impayés et la vacance... L'amélioration de la communication était au cœur du groupe de travail auquel j'ai participé, suite à l'enquête collaborateurs. Nous associer à ces moments privilégiés d'échanges et de réflexion est un signe de considération. »

◀ **Stéphane SAMPSON,**
Gardien Principal à Verneuil-sur-Seine (78)

GRAVIR LES ÉCHELONS

Ma volonté d'évoluer n'a jamais échappé à ma chef de secteur. Elle m'encourageait toujours, me disant que j'avais le potentiel pour faire une bonne gardienne alors que j'étais employée d'immeuble. »

▼ **Cécile FLOQUET,**
Gardiennne à Brou-sur-Chantereine et Chelles (77)

L'ÉCOUTE EST IMPORTANTE

Depuis 8 ans, nous avons pour chef de secteur Claire Devarenne. C'est une femme formidable, toujours là pour nous et les locataires. C'est important de travailler avec quelqu'un qui est à l'écoute. On se pose, on discute de ce qui doit être fait en priorité. Chaque journée est différente et lorsque l'on doit s'occuper de trois sites, il faut savoir rationaliser son temps. [...] Le métier est dur. Il faut savoir gérer ses efforts pour tenir. Le nouveau matériel nous apporte aussi un certain confort »

Franck HONTANG,
Employé d'immeubles à Bordeaux (33)

J'ai pris goût aux opérations de rénovation, de réhabilitation et j'aime prendre des responsabilités. Dans un proche avenir j'espère pouvoir exercer les fonctions de chargé de maintenance du patrimoine. »

Emmanuel GOUIN,
Gardien Hautement Qualifié à Argenteuil (95)



QUAND LA RÉHABILITATION MÈNE À LA MAINTENANCE DU PATRIMOINE

Fraiseur de formation, j'ai été embauché comme gardien en 2000 à Savigny-sur-Orge. En 2006, je suis devenu gardien superviseur à Villemomble, dans un ensemble qui comptait 4 gardiens et 6 employés d'immeuble. Depuis juin 2011, je suis assistant technique, avec une dimension de « Chargé de maintenance du patrimoine » (CMP) à Drancy. Lorsque la réhabilitation de l'ensemble de Drancy sera terminée, j'aurai totalement conquis mes galons de CMP ! »

Alain LUST,
Assistant Technique du Patrimoine à Drancy (93) ▶



© Renaud ASTIER



© Claire DELFINO

En devenant gardien superviseur, j'ai gagné en responsabilités. Cela m'oblige à apporter plus à mes collègues : mon expérience et un coup de main confraternel. »

François MARIE-DELCASSE,
Gardien Superviseur à Nogent-sur-Oise (60)

Reprendre les bases de la lecture et de l'écriture... Une formation, certes ; mais surtout une victoire de jour en jour ! Et un sentiment de grande fierté quand, sur RFI et au journal de France 2, j'ai apporté mon témoignage ; quand encore, après la diffusion du reportage, les locataires et les voisins m'ont exprimé leur admiration et leurs encouragements. »

◀ **Magali VIOL,**
Gardienne à Paris (75)

POUR LA PREMIÈRE FOIS
JE BÉNÉFICIAIS D'UNE
FORMATION EN ARRIVANT
DANS UNE ENTREPRISE.
C'EST LA PREUVE QUE
L'ON S'INTÉRESSE À NOUS.

Patrick MANZINI,
Agent d'immeubles à Vénissieux (69)

”



© Lucie MORAILLON



© Jonathan BARROT

Je suis toujours partante pour tout ce qui peut m'apporter un plus, et je pense avoir suivi toutes les formations destinées aux gardiens. À l'avenir, j'aimerais me perfectionner en informatique mais aussi sur la construction et les nouveautés techniques. »

Jocelyne MELOT,
Gardienne Hautement Qualifiée à Toulouse (31)

LES GENS SONT SURPRIS LORSQUE JE LEUR DIS QUE J'AI DES DIPLÔMES

Pour les gens, la gardienne c'est encore la femme de ménage, certains d'entre eux sont surpris lorsque je leur dis que j'ai des diplômes. Mais les mentalités évoluent et notre fonction aussi. Bien sûr que je fais le ménage et que je sors les poubelles, et sincèrement c'est la partie la plus difficile de mon travail, il faut les faire rouler les 20 containers de 340 litres, mais à côté de cela, je fais un métier complet qui mêle relationnel, manuel et nouvelles technologies et qui me laisse du temps pour m'occuper de ma famille. »

Véronique GARLOPEAU,
Gardienne à Paris (75)

Au départ, je ne voyais pas bien l'utilité de ce stage sur les visites des appartements. J'en suis finalement ressortie très satisfaite. D'abord, parce que la formatrice a mis le doigt sur nos défauts et nos qualités. L'outil vidéo que je redoutais tellement m'a fait progresser. Ensuite, parce qu'être considérée comme un commercial, c'est appréciable et valorisant. »

Katia CARON,
Gardienne à Paris (75)

14 ANS... ET UNE TRENTAINE DE FORMATIONS

Cela fait 15 ans que nous faisons ce métier. Avant j'étais secrétaire-sténo-dactylo, mon mari était chauffeur-livreur. En arrivant, on nous a dit : « Vous êtes chez vous, vous vous débrouillez ». Nous avons appris sur le tas, mais aussi grâce aux formations : états des lieux, informatique, gestion locative... En 14 ans, nous en avons suivies une trentaine ! J'ai même eu mon diplôme de secouriste et cela m'a été utile. Notamment une fois, où un monsieur âgé avait fait un malaise et était coincé derrière sa porte. »

Lydie VAISSIER,
Gardienne Qualifiée
Claude VAISSIER,
Gardien Hautement Qualifié à Charenton-le-Pont (94)

FORMATION-INTÉGRATION
8 SESSIONS, D'UNE DEMIE JOURNÉE À 2 JOURS, SONT AU PROGRAMME DE CETTE FORMATION MAISON DESTINÉE AUX NOUVEAUX GARDIENS : ÉTAT DES LIEUX, GESTION LOCATIVE, GESTION DE LA RELATION CLIENT, GESTION TECHNIQUE, GESTION SOCIALE, ASSURANCE, COLLECTE SÉLECTIVE ET INFORMATIQUE. CETTE PRÉPARATION À ASSUMER DES RESPONSABILITÉS FAVORISE UNE INTÉGRATION RAPIDE DES NOUVEAUX EMBAUCHÉS.

Je participe aux réunions de chantier et les informations que j'y recueille me permettent de répondre aux questions des locataires. C'est dans cet objectif que j'ai suivi plusieurs formations. J'ai envie d'être aussi autonome que possible sans avoir à déranger quelqu'un à l'agence. Et ces connaissances enrichissent mon métier. »

Aurélié LECROART,
Correspondante à Lomme (59)

Les formations sont aussi des occasions de discuter entre collègues, de voir comment ils gèrent leurs relations avec le personnel de l'agence ou avec les locataires, ou encore d'appréhender la façon dont ils s'organisent pour être présents au mieux sur les sites. »

Evelyne MATHIEU,
Gardienne à Toulon (83)

J'APPRENDS TOUS LES JOURS

Ancienne monitrice d'auto-école et ex-administrative dans une clinique privée, j'avais mis ma carrière professionnelle entre parenthèses pour élever mes 4 enfants. Au contact des 380 locataires, je reprends de l'assurance dans ce poste où la routine n'a pas sa place, où j'apprends de nouvelles choses tous les jours. La diversité du patrimoine et la mixité sociale participent à la richesse du métier. »

Valérie FOLLIET,
Correspondante à Chambéry (73),
Albertville (73) et Annecy (74)

2012 2020

FACE À L'ÉVOLUTION DES TECHNOLOGIES ET DE LA SOCIÉTÉ, LE GARDIEN DE DEMAIN AURA, SEMBLE-T-IL, UN RÔLE ENCORE PLUS COMPLEXE ET DIVERSIFIÉ. SI L'ENTRETIEN, L'HYGIÈNE ET LA SÉCURITÉ RESTERONT PARMI SES MISSIONS ESSENTIELLES AVEC LA GESTION TECHNIQUE ET ADMINISTRATIVE, SA FONCTION SERA ENCORE DAVANTAGE TOURNÉE VERS LA QUALITÉ DE SERVICE AUX HABITANTS ET LA CRÉATION DE LIEN SOCIAL. UN ATOUT MAIS AUSSI UN VRAI DÉFI !

Jean-Claude ROGER,
Gardien à Lens (62)

TOUS LES BÂTIMENTS CONSTRUITS PAR ICF HABITAT DEPUIS 2011 SONT LABELLISÉS BBC (BÂTIMENT BASSE CONSOMMATION), UN LABEL QUI IMPOSE DES SEUILS MAXIMUMS DE CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE. PIÈCES DE VIE ORIENTÉES AU SUD AVEC DE LARGES BAIES VITRÉES, ISOLATION RENFORCÉE DES MURS ET DES FENÊTRES SONT AUTANT DE SOLUTIONS MISES EN ŒUVRE POUR RÉDUIRE AU MINIMUM LES BESOINS DE CHAUFFAGE.

En photo : programme « Le Quai Fleuri », à La Riche, livré en mars 2012. Les neuf logements BEPOS (Bâtiment à énergie positive) sont équipés de panneaux solaires et photovoltaïques. Le programme comprend également onze logements BBC (Bâtiment Basse Consommation).

OBJECTIF 2050

ICF HABITAT S'EST ENGAGÉ À DIVISER PAR QUATRE SES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE D'ICI À 2050. UN OBJECTIF QUI PASSE PAR UNE RÉDUCTION MASSIVE DES CONSOMMATIONS ÉNERGÉTIQUES DE SES LOGEMENTS ET PAR L'IMPLANTATION D'ÉNERGIES RENOUVELABLES ET NON POLLUANTES TELLES QUE LE SOLAIRE, LA GÉOTHERMIE OU L'ÉOLIEN.



© Bruno GASPÉRINI

UN MÉTIER EN MUTATION CONSTANTE

Déjà, la société de demain se dessine. Une société marquée par le vieillissement de la population et la fragilisation de la cellule familiale, le développement massif des nouvelles technologies et l'impérative nécessité de prendre soin de notre planète... Dans tous ces domaines, les bailleurs sociaux ont un rôle majeur à jouer, tant pour favoriser l'accession sociale à la propriété que pour offrir à leurs clients locataires un parc de qualité, abordable et durable, dans lequel ils auront plaisir à vivre au quotidien. ICF Habitat, engagé aux côtés des collectivités territoriales pour accompagner leurs politiques du logement, de l'urbanisme, de l'environnement et de l'animation sociale, agit sur tous les fronts. Le défi est de taille : le juste équilibre doit être trouvé pour maintenir un haut niveau de proximité et continuer à proposer une offre très sociale de qualité, tout en tenant compte des exigences économiques dans une société fragilisée. Ses gardiens, premiers maillons de la chaîne de services à l'habitant, sont en première ligne.

Gardiens de vie

Le rôle de proximité des gardiens n'est plus à démontrer. Plus le contexte économique et social est tendu, plus il est important ! Or, notre société change : les familles monoparentales et/ou recomposées se multiplient, le chômage des jeunes explose, renforçant encore la précarité et les besoins en logements sociaux. Dans le même temps, l'heure de la retraite a sonné pour la génération du baby-boom et la durée de vie ne cesse de s'allonger, entraînant perte d'autonomie, accroissement de la dépendance, handicap, solitude, isolement... Les parcours complexes et les situations difficiles vont continuer de se multiplier : ici une famille ne pourra plus payer son loyer, là une personne âgée sera contrainte de se déplacer en fauteuil roulant. Fortement impliqué, dans l'accueil et l'accompagnement des populations les plus fragiles, ICF Habitat s'adapte à ces nouvelles donnes. Le Groupe applique les nouvelles réglementations dans le domaine du logement social et, dans le cadre des opérations de réhabilitation comme de construction, ajuste son parc pour proposer aux personnes âgées des logements adaptés, et ainsi favoriser leur maintien à domicile. Dans ce contexte, le rôle de veille et d'alerte des gardiens d'ICF Habitat se renforcera encore, tant auprès des ménages en difficulté que des seniors, pour initier avec le Groupe des solutions de paiement ou de réaménagement d'un appartement.

Pour eux, l'enjeu sera, aussi, de continuer à renouer les liens de proximité entre ces publics si diversifiés, avec toujours le même objectif : garantir la tranquillité résidentielle de tous.

Gagner en disponibilité

Le rôle administratif du gardien est, lui aussi, appelé à se transformer, pour évoluer vers des tâches plus complexes et un service aux clients renforcé. A l'origine de cette mutation : l'évolution des nouvelles technologies qui place le « temps réel » au cœur de la société. Mieux renseignés, habitués à une circulation très rapide de l'information, les locataires sont de plus en plus exigeants, souhaitant leur solde de compte immédiatement ou la réparation de l'ascenseur dans la journée ! Déjà l'informatique et Internet ont tout accéléré permettant au gardien de répondre très rapidement et précisément à leurs questions et réclamations. Joignable tout au long de la journée grâce à la téléphonie mobile, il a gagné en mobilité et sa disponibilité immédiate s'est accrue. A l'avenir, le temps optimisé grâce aux nouvelles technologies pourrait permettre au gardien de prendre en charge de nouvelles tâches administratives, telles la gestion de réclamations et le suivi d'interventions techniques sur son site. Ces évolutions, qui vont se poursuivre, impliqueront des compétences spécifiques qu'ICF Habitat devra prendre en compte.

L'environnement monte en puissance

La technicité s'entend aussi dans le domaine du développement durable. La modernisation des bâtiments, le renforcement des réglementations dans ce domaine, mais aussi les enjeux associés d'économies de charges feront naître de nouvelles problématiques pour les gardiens. Depuis plusieurs années déjà, ICF Habitat a intégré de nouvelles exigences en matière de politique énergétique et de respect de l'environnement, lors des réhabilitations comme des constructions neuves. De nouveaux équipements font ou vont faire leur apparition : dispositifs de récupération des eaux de pluie, panneaux photovoltaïques... De l'utilisation de l'eau récupérée pour arroser les espaces verts aux conseils aux habitants pour les guider vers des comportements économes en énergie, les gardiens devront se familiariser à ces sujets émergents pour mieux les appréhender.

Quel gardien pour demain ?

Le défi est d'envergure, car les gardiens du Groupe ont encore aujourd'hui des parcours divers. Pour autant, l'évolution est déjà engagée sur fond de crise de l'emploi et du logement. Demain comme hier, ICF Habitat accompagnera ses gardiens vers une plus grande autonomie et un meilleur confort de travail. En les équipant progressivement de tablettes numériques, le Groupe entend faire d'eux des professionnels « connectés » et plus nomades, voire « itinérants » sur plusieurs sites. Avec cet outil, il vise, d'une part, à renforcer le service aux locataires par une réactivité encore optimisée ; d'autre part, à faciliter le contact avec les équipes des agences et les sociétés extérieures pour rompre le sentiment d'isolement de certains gardiens.

“ EN LES ÉQUIPANT PROGRESSIVEMENT DE TABLETTES NUMÉRIQUES, ICF HABITAT ENTEND FAIRE DES GARDIENS, DES PROFESSIONNELS “CONNECTÉS” ET PLUS NOMADES.

”



© Fabrice SINGEVIN

27,6 %

DES LOCATAIRES D'ICF HABITAT ONT PLUS DE 60 ANS

En mettant en place des formations, mais aussi des cellules psychologiques, il souhaite leur apporter les outils et les méthodes nécessaires, tant pour assurer leurs nouvelles missions que pour faire face aux situations difficiles qu'ils rencontrent au quotidien. En équipant les résidences, au fur et à mesure des réhabilitations, d'espaces d'accueil séparés, identifiés et conviviaux, il œuvre en faveur d'une meilleure séparation entre la vie professionnelle et la vie privée. Autant d'engagements en faveur de la qualité de service rendue aux habitants, de l'amélioration des conditions de travail comme de la reconnaissance d'un métier en mutation constante. Car, le gardien de demain sera tout à la fois ! D'abord, un référent dans la résidence, en contact permanent avec des habitants de plus en plus exigeants, à l'écoute de leurs mécontentements et avec une dimension de veille, de service et de médiation renforcée. Ensuite, un professionnel à l'aise avec les nouvelles technologies et familier des questions réglementaires ; et à la fois un conseiller auprès des locataires pour mieux maîtriser les charges locatives. Enfin, un technicien, soutien de la politique de développement durable de l'entreprise, même si certaines tâches d'entretien subsisteront. Face à cette évolution annoncée, ICF Habitat travaille à la redéfinition des postes, pour tenir compte des nouvelles données sociales et technologiques.

LES RÉHABILITATIONS SONT TOUTES MENÉES DANS LE RESPECT DE LA CERTIFICATION PATRIMOINE HABITAT & ENVIRONNEMENT, QUI VALIDE LEUR QUALITÉ ENVIRONNEMENTALE. ELLES VISENT NOTAMMENT À AMÉLIORER L'ISOLATION THERMIQUE DES BÂTIMENTS ET L'AMÉNAGEMENT DES ESPACES EXTÉRIEURS.

En photo : réhabilitation certifiée au cœur du quartier Haussmann / Saint-Lazare (75) – rue de Londres / rue d'Amsterdam. Les immeubles à usage mixte sont composés de commerces et d'habitations.

JE TESTE LA GESTION RAISONNÉE DES ESPACES VERTS

Normalement je ne suis pas supposée m'occuper de l'entretien des espaces verts, mais j'adore le jardinage. Lorsque je suis arrivée en 2006 et que j'ai vu cette pauvre pelouse pleine de mousse et de pissenlits, j'ai obtenu de ma supérieure hiérarchique l'autorisation de planter des arbustes, des rosiers et une haie de lavandes. Depuis, ma société teste sur la résidence le principe de gestion raisonnée des espaces verts. Une expérience qui s'est traduite par la modification radicale de la pelouse en jachère spontanée. »

Véronique GARLOPEAU,
Gardiennne à Paris (75)

Recyclage et solidarité... Je récupère souvent ce que les locataires jettent : vêtements, parfois tout neufs et encore étiquetés, vaisselle, jouets... Je constitue des gros sacs et je les apporte à une association que je connais bien à Houilles. Et puis, je me suis rapprochée des deux amicales des locataires pour donner aux Restos du cœur. La vaisselle, et surtout les jouets pour faire le bonheur des enfants ! »

MartineCHANTELOUP,
Employée d'immeubles aux Mureaux (78)

J'ai passé 29 ans dans l'armée de l'air, en tant que mécanicien, j'ai burlingué entre les bases françaises et d'autres plus lointaines. Je suis correspondant volant depuis 2008. Je remplace mes collègues pendant leurs vacances ou leur apporte un renfort lors des livraisons de patrimoine. Les mutations de la vie militaire m'ont donné une bonne capacité d'adaptation ce qui facilite mon travail »

Éric MAZOCKY,
Correspondant Itinérant à l'agence
ICF Habitat Provence

© Yann BOUVIER



BOULOGNE ZAC SEGUIN

Les espaces verts, très présents dans le parc ICF Habitat, contribuent à la qualité de vie des habitants. Pour répondre à l'engouement des Français pour les jardins, ICF Habitat réfléchit à la possibilité de transformer ces espaces en jardins privés, à l'image des jardins ouvriers du 19^e et du début du 20^e siècle. Une solution, aussi, qui permettrait de mieux maîtriser les très coûteuses charges d'entretien de ces espaces.

TRANSMETTRE MON MÉTIER

Gâce à ma formation de CAP de gardien d'immeubles à l'IBEP (institut breton d'éducation permanente), j'ai réussi ma reconversion. Aujourd'hui gardien depuis près de 10 ans, je suis resté très attaché à cet établissement. J'y encadre des étudiants en reconversion professionnelle, et j'y anime des conférences sur le métier avec des cas pratiques. Sur le terrain, je prends un stagiaire par an. Je suis fier de pouvoir transmettre mon métier ! »

Jean-Michel RAVERDY,
Gardien Hautement Qualifié à Brest (29) ▶



© Claire DELFINO

LEVER LA TÊTE ET OUVRIR LES YEUX



© Claire-Lise HAVET

10 000

POSTES DE GARDIENS À POURVOIR,
EN FRANCE, D'ICI 2017

JE SUIS UNE ÉCO- CITOYENNE

J'offre une seconde vie aux objets dont les locataires veulent se débarrasser. Je les récupère pour les vendre lors de vide grenier ou les transformer. Avec des serviettes en papier de couleur, par exemple, je fais des collages et je décore des boîtes, des meubles... »

◀ **Anita FAUCHEY,**
Gardienne à Paris (75)

Cela fait 20 ans que je suis dans le métier. Et il a changé. Aujourd'hui, nous considérons le locataire comme un client. Il attend un confort, un service, une écoute. Nous avons des outils modernes, téléphone portable et ordinateur pour être de plus en plus efficaces. Mais, pour le patrimoine, j'ai gardé ma devise « Lever la tête et ouvrir les yeux ». Je gère 662 logements dont 100 en direct et je suis responsable de 4 gardiens. Je suis d'une famille de sportifs, alors j'ai conservé l'esprit d'équipe. Ce que j'aime : trouver des solutions pour les clients et avoir de vraies responsabilités. C'est sûr, j'ai très envie de continuer dans ce métier. »

◀ **Christian SCHOULER,**
Gardien Hautement Qualifié à Strasbourg (67)

REMERCIEMENTS

La direction de la communication et des relations institutionnelles d'ICF Habitat tient à remercier celles et ceux qui par leurs conseils, leur intérêt et leur appui ont permis de réaliser cet ouvrage : **Mme Roselyne De Villanova**, socio-anthropologue, chercheuse au laboratoire Architecture Urbanistique Société (AUS) de l'Unité Mixte de recherche du CNRS LAVUE. **M. Patrick Kamoun**, conseiller à la direction des relations institutionnelles et du partenariat de l'Union sociale pour l'habitat. **Monique Daudigeos**, directrice de l'agence ICF Habitat Midi-Pyrénées. **Philippe Pétrillo**, directeur de l'agence ICF Habitat Alsace. **Patrick Amico**, président du directoire ICF Habitat Sud-Est Méditerranée. **Julie Roussel**, chargée de communication ICF Habitat Atlantique. **Laëtitia Fournela**, responsable communication ICF Habitat La Sablière, **Nadège Graglia**, responsable communication ICF Habitat Sud-Est Méditerranée, **Ludivine Chambard**, chargée de communication ICF Habitat Novedis, **Vanessa Thomas**, responsable communication, relations institutionnelles et marketing ICF Habitat Nord-Est.

Toutes celles et ceux de nos gardiens qui, à travers leurs photographies et témoignages, ont donné vie à ce livre : Thierry Agaesse, Rosa Bartoll, Annie Bavay, Séverine Blot, Aïcha Bourada, Mauricette Bourdais, Marie-George Bray, Patrick Broussaud, Jocelyne Bussmann, Katia Caron, Martine Chanteloup, Lucie Cordier, Christiane Decaudain, Maria De La Cruz Urrejola, Sylvie Delannoy, Arnaud Descroix, Samera Dif, Nathalie Dousset, Christian Eckart, Franck Etienne, Elisabeth Falco, Anita Fauchey, Loubna Ferfache, Jean-Bernard Feytit, Cécile Floquet, Valérie Folliet, Angélique Gabrielli, Véronique Garlopeau, Emmanuel Gouin, Marcelle Guirande, Thierry Hardy, Anne-Marie Hennequin, Dominique Herrmann, Stéphanie Hilarion, Franck Hontang, Patrice Houche, Catherine Huguet, Sonia Jarossay, Béatrice Jaulin, Pascal Lamidey, Rose-Marie Lassarre, Thierry Laulhé, Aurélie Lecroart, Jocelyne Lemineur, Patrick Lievequin, Alain Lust, Solange Manque, Patrick Manzini, François Marie-Delcasse, Didier Martin, Evelyne Mathieu, Frédéric Maurel, Éric Mazocky, Jocelyne Melot, Abderrahmane Menni, Bruno Morichon, Fabien Nade, Luc Neibecker, Gilbert Ortega, Christophe Py, Sébastien Raffier, Jean-Michel Raverdy, Jean-Claude Roger, Nadine Roger, Michel Rossignol, Alain Rouaud, Stéphane Sampson, Sylvie Sanson, Christian Schouler, Najib Taoussi, Jean-Pierre Thureau, Daniel Truchot, Lydie et Claude Vaissier, Magali Viol.

Bibliographie

- Loges, concierges & gardiens, réalisé sous la direction de Roselyne De Villanova et Philippe Bonnin, éditions Creaphis
- La brique et le rail, Patrick Kamoun, Editions Public Histoire.

Crédits photos

Couverture : Arnaud Descroix, Gardien à Amiens (80), © Claire-Lise Havet

Renan Astier, Jonathan Barbot, Yann Bouvier, Claire Delfino, Marion Gambin, Bruno Gasperini, Claire-Lise Havet, Patrick Kamoun, Ivan Mathie, Lucie Moraillon, Fabrice Singevin, Pompiers Sans Frontières. Agence Gamma Rapho. Agence Roger-Viollet. Archives ICF Habitat.

ICF HABITAT

Direction de la communication et des relations institutionnelles ICF Habitat : Maud Massot-Pellet, directrice adjointe ; Alexandra Matéos, chargée de mission ; Fabrice Singevin, chargé de communication et d'infographie. **Rédaction** : Catherine Morvan, Rita Mazzoli, Maud Massot-Pellet. **Conception et réalisation** : Poussières d'Etoiles. Document imprimé en France sur papiers FSC et PEFC par une usine labellisée Imprim'Vert. Septembre 2012.



Dominique HERRMANN,
Gardiennne d'Immeubles à Montigny-lès-Metz (57)

