



Dossier bailleurs sociaux, syndicats

ÉGÉRIE Pourquoi et comment externaliser les prestations de nettoyage ?

→ Gardien est un vrai métier. Un métier qui évolue et qui nécessite des connaissances aussi bien administratives que techniques. Dans quelle mesure et jusqu'à quel point doit-il « mettre les mains sous le capot » et assurer maintenance des bâtiments et nettoyage des parties communes ? Une vision des choses qui évolue avec le temps.



Sébastien Lloret travaille depuis onze ans dans l'administration de biens au sein de Loiselet & Daigremont, l'un des majors des services immobiliers, où il assure des fonctions de responsable des ressources humaines auprès des gardiens. (Photo DR)

« **E**n 2011, dans le cadre d'une étude sur notre population de gardiens d'immeubles, nous avons constaté que la moyenne d'âge s'établissait à 50 ans, et que 25 % d'entre eux allaient partir à la retraite. Nous nous sommes alors posé la question du recrutement. En dehors des CAP de bailleurs sociaux, il n'existait aucune filière dans le secteur privé, même si des formations ponctuelles et spécifiques étaient apparues depuis 2007, pour les habilitations électriques par exemple. C'est dans ce contexte que Loiselet & Daigremont, suivi par d'autres cabinets et syndicats professionnels, a décidé de bâtir un parcours de formation pour les gardiens à travers une école gérée dans un cadre associatif » ex-

plique Sébastien Lloret, président de l'association Égérie, qui souhaite se tourner notamment vers des publics en reconversion ou des demandeurs d'emploi. L'objectif est alors de proposer une formation courte, intensive et très opérationnelle.

La chambre des propriétaires ainsi que l'association Apogee, regroupant de nombreux acteurs des différentes branches du secteur immobilier, se sont ainsi associées à la création de l'école Égérie. « Que l'on soit dans le secteur public ou dans l'habitat privé le métier, sur le fond, est le même. En revanche, la mentalité est différente. Un gardien qui travaille chez un bailleur social bénéficie d'une structure, d'un encadrement. En copropriété, le gardien est seul, le syndic étant le représentant de son employeur. Quand Égérie a été créée, le nombre de gardiens en activité dans le privé était de l'ordre de 50 000, un effectif supérieur à celui du monde



des bailleurs sociaux. En revanche, dans l'habitat social, le gardien est une pièce maîtresse du dispositif. Il fait le lien avec les locataires et réalise aussi des tâches administratives» poursuit le président d'Égérie, qui explique également la baisse du nombre de postes dans les copropriétés, par l'absence de loge dans les programmes neufs d'habitat.

L'un des grands débats en cours dans le métier est de savoir si oui ou non le gardien doit mettre «les mains sous le capot», s'il doit aussi, en dehors de ses attributions relationnelles avec les résidents, garder la maîtrise de l'entretien des bâtiments. Pour Sébastien Lloret qui recense aujourd'hui une centaine de gardiens formés par Égérie au travers de cinq promotions, la réactivité est un élément clé. «Quand un prestataire mettra 24 heures à réagir si un chauffage tombe en panne, le gardien présent sur le site pourra être formé à une maintenance de premier niveau, pour éviter que les copropriétaires soient privés de chauffage ou d'eau chaude par exemple. C'est pour cette raison que nous cherchons d'abord des gens autonomes, sachant bien communiquer, pratiquant le consensus et ayant un bon sens du service. Le gardien doit parler sans agresser, et réagir à bon escient quand lui se fait agresser.»

PASSAGE DIFFICILE VERS L'EXTERNALISATION

Un rôle de communicant qui s'applique aussi en direction des entreprises prestataires, dont il est l'interface pour le compte du syndic et des copropriétaires. La question des prestations de propriété est récurrente, et se pose inmanquablement lorsque le gar-

dien en titre part en retraite ou doit être renouvelé. Dans le cas d'un couple de gardiens présents sur le site, il n'est pas rare que les syndic coupe la poire en deux et ne remplace qu'un seul poste, confiant le nettoyage à un prestataire extérieur. Dans certains cas, même, le choix de se passer totalement d'un couple de gardiens pour aller vers l'externalisation est fait, principalement dans les plus petits immeubles.

Une solution peu satisfaisante aux yeux de Sébastien Lloret : «Il n'est pas judicieux de passer d'une situation totalement internalisée à une externalisation complète, même si les propriétaires voient d'abord l'économie immédiate qui peut être réalisée, en récupérant par exemple la loge des gardiens pour la transformer en appartement ou en local collectif. Si l'on considère la charge représentée par le salaire, le calcul vaut le coup ! Le salaire d'un gardien à l'embauche ne revient pas plus cher qu'une externalisation des prestations, même si le syndic embauche un couple. La masse salariale va s'alourdir au fil des années mais les résidents vont y gagner en service.

Changer de prestataire, tout reprendre à zéro tous les deux ans, comme le pratiquent certaines copropriétés capricieuses va aussi avoir un coût ! C'est pour cette raison que la solution intermédiaire qui consiste à cibler les tâches à confier à une entreprise de propriété et à les suivre de façon qualitative se justifie tout à fait. Il reste alors à trouver la bonne entreprise... » conclut Sébastien Lloret qui exclut d'entrée de jeu les sociétés pratiquant le low-cost, mais reconnaît aussi que l'argument du prix des prestations est très sensible pour les copropriétaires. ■