



ASSOCIATION RÉGIONALE POUR L'HABITAT
Nord-Pas-de-Calais



sia habitat
GROUPE SIA

Dispositif de recrutement innovant : la POE (préparation opérationnelle pour l'emploi) sur le métier de gardien

Pourquoi une POE en interbailleur ?

En 2013, plusieurs bailleurs sociaux de la région (**Partenord Habitat, Pas-de-Calais Habitat et Sia Habitat**) ont mis en place avec l'appui de différents partenaires (l'Association régionale pour l'habitat, Face Lille Métropole, Pôle-Emploi, la Siadep/Afpols, Uniformation), une préparation opérationnelle pour l'emploi de gardien pour faciliter le recrutement des gardiens d'immeubles et répondre aux évolutions du métier.

Deux POE (préparation opérationnelle pour l'emploi) se sont tenues en 2013.

Une 3^{ème} session de formation se déroule d'octobre à décembre pour Partenord Habitat et Sia Habitat.

Lancement de la journée de recrutement vendredi 5 septembre dans les locaux du SIADEP, 267 rue Martin du Nord à Douai.

Les bailleurs recherchent des compétences adaptées au métier de gardien. Ils souhaitent également faciliter l'intégration des collaborateurs et les fidéliser à ce type de poste. Depuis quelques années le métier de gardien d'immeuble a fortement évolué. Il est le premier interlocuteur des locataires sur les résidences. Le gardien d'immeuble assure une mission de proximité et contribue par ses actions au quotidien à la qualité de service sur les sites.

Le métier de gardien d'immeuble chez Partenord Habitat Partenord Habitat adapte son service de proximité aux besoins de ses clients-locataires !

Le renforcement du service aux clients est au cœur du projet d'entreprise de l'Office. Il s'agit pour Partenord Habitat d'adapter sa politique de proximité. C'est pourquoi début 2013, le poste de responsable d'immeubles a été créé. Au-delà de la mission des chargés d'entretien et de maintenance, le responsable d'immeubles se voit confier des nouvelles missions où le client est au cœur de l'activité. Le responsable d'immeubles est logé sur site et est en charge de l'accueil des nouveaux locataires, il assure les permanences au sein des immeubles, et apporte des réponses aux demandes des clients... Cette présence au cœur des immeubles permet une proximité qui facilite la relation entre l'Office et ses clients-locataires et induit donc une certaine réactivité. Selon Ludovic Hovelynck, responsable d'immeubles à Tétéghem : « *Le fait de résider dans le quartier me permet de réagir rapidement aux différentes sollicitations de mes locataires. Et puis les gens me reconnaissent et m'abordent avec plus de respect* ».

Le métier de gardien d'immeuble chez Sia Habitat Sia Habitat fait évoluer son organisation et ses métiers en proximité des clients.

Chaque année, Sia Habitat doit recruter 5 à 10 gardiens d'immeubles. Cette mission est importante pour la société car le gardien représente la première image de la société en relation directe avec les clients, avec les entreprises prestataires qui interviennent dans les résidences, sans oublier les représentants locaux. La volonté de renforcer la qualité de service et le bien vivre ensemble dans les résidences a conduit Sia Habitat à redéfinir le périmètre de ce poste tout en renforçant son ancrage local. Ce projet nommé « Proximité » a permis l'évolution de nombreux collaborateurs de proximité vers des missions plus larges, incluant plus d'administratif et plus de relation avec les locataires, grâce notamment à l'ouverture de nouveaux accueils au sein des résidences. Les gardiens sont désormais rattachés à l'activité de Gestion Sociale des agences Sia Habitat. En lien direct avec leurs managers, ils ont été formés et équipés de locaux modernes et d'équipements informatiques. Leur rôle est désormais, au-delà de l'entretien des résidences, de favoriser le lien social dans leurs résidences et de valoriser l'image de la société sur le terrain. L'identification, la formation et le recrutement de talents grâce à la POE a permis d'accompagner le retour à l'emploi de personnes éloignées du marché du travail tout en appuyant la politique de recrutement du Groupe SIA sur des métiers peu connus et en pleine évolution.

La POE : un dispositif innovant basé sur les aptitudes

La POE est une préparation préalable à l'emploi. Les personnes sont avant toutes choses sélectionnées sur leurs aptitudes et sont ensuite formées pour occuper l'emploi de gardien d'immeuble.

Comment se déroule la POE ?

- Les organismes Hlm définissent leurs besoins de recrutement pour l'emploi de gardiens
- La pré-sélection des candidats est assurée par Pôle-Emploi
- Le métier de gardien et le déroulé de la formation sont présentées aux candidats pré-sélectionnés, les bailleurs sélectionnent 14 candidats qui participeront à la formation et aux stages.
- La formation se déroule d'octobre à décembre et comprend 400 h de formation dont 1/3 d'immersion entreprise

Ce dispositif s'appuie sur de nombreux partenaires : L'Association régionale pour l'habitat assure le portage du projet en interbailleur. La formation est financée par Uniformation et assurée par l'Afpols et le Siadep. Pôle-Emploi finance les demandeurs d'emploi et FACE assure la coordination globale du projet.

Les avantages de la POE pour les stagiaires :

- Acquérir des compétences requises pour occuper un poste de gardien d'immeubles
- Obtenir une certification de « gardien d'immeuble »
- Obtenir un stage avec une immersion dans l'entreprise pour découvrir le métier : 400 h de formation dont 1/3 d'immersion entreprise
- Le stage est rémunéré par Pôle-Emploi

Les objectifs pour les bailleurs sociaux :

- Monter un projet de formation en interbailleur pour mutualiser les besoins et la formation et s'appuyer sur des partenaires expérimentés
- Proposer aux stagiaires une immersion dans l'entreprise : 1/3 de la formation se déroule dans l'entreprise
- Recruter des collaborateurs formés et certifiés à l'issue de la formation
- Bénéficier de l'appui financier des partenaires (Pôle-Emploi, Uniformation)
- Bénéficier d'un accompagnement personnalisé des stagiaires grâce à l'intervention de Face Lille Métropole
- Fidéliser les collaborateurs formés aux métiers de gardiens

Quelques chiffres-clés

Au total en 2013, **24 stagiaires** ont été formés au métier de gardien d'immeuble et **14** le seront en 2014 pour cette 3^{ème} session.

- Pour Partenord Habitat :

- o L'Office compte 37 responsables d'immeubles et 177 chargés d'entretien et de maintenance ce qui représente **27% de l'effectif total** de Partenord Habitat.
- o 4 Responsables d'immeubles recrutés par Partenord Habitat dont 3 en CDI par le biais de la POE.

- Pour Sia Habitat :

- o Le Groupe SIA compte 156 collaborateurs de proximité (gardiens d'immeubles - employés d'immeubles - agents d'entretien), ce qui représente **28% de l'effectif total**.
- o 6 gardiens d'immeubles recrutés par le Groupe SIA (dont 5 chez Sia habitat et 1 chez Lto Habitat), dont 5 en CDI.

Témoignages

Laurent GARRO – gardien d'immeuble Sia Habitat à Lille

« Après avoir travaillé en logistique dans la grande distribution, j'ai souhaité me réorienter professionnellement vers un métier à responsabilité et à fort contact humain. FACE Lille Métropole, qui m'accompagnait dans mes démarches d'emploi, m'a informé de l'opportunité d'intégrer la Formation de gardien d'immeuble dans le cadre d'une POE. C'était l'occasion de confirmer mon choix d'orientation lors du stage en entreprise et d'obtenir un titre professionnel reconnu. La formation m'a permis d'entrer en contact avec ma future entreprise, Sia Habitat et de montrer mes capacités et motivations durant près de trois mois.

J'ai obtenu avec succès mon diplôme et Sia Habitat m'a proposé un poste de gardien d'immeuble sur Lille. Je l'ai accepté avec grand plaisir. »

Contacts presse :

AR habitat :

Jean-Luc VANDESTIENNE – Chargé de mission
03 28 16 07 70 - contact@hlm-nord-pas-de-calais.org

Partenord Habitat :

Aurélié TARNOWSKI – Responsable relations presse et publiques
03 20 78 58 98 – atarnowski@partenordhabitat.fr

Groupe SIA :

Arnaud DELANOY – Responsable Communication
06 42 66 95 66 – arnaud.delanoy@groupe-sia.com

L'ensemble des partenaires du projet :

