

**Branche
professionnelle
des gardiens
et employés
d'immeubles**

OBSERVATOIRE
PROSPECTIF
DES MÉTIERS ET DES
QUALIFICATIONS



Gardiens(nes) Concierges

SYNTHÈSE DE L'ÉTUDE SUR LES MÉTIERS DE LA BRANCHE

Employés(ées) d'immeubles

1.02.1.1F

1.02.1.1G

1.02.1.1H

1.02.1.1I

1.02.1.1O

1.02.1.1Q

1.02.1.1R

1.02.1.1S

Av. Méditerranée
1.02.1.1B

1.02.1.1T32

1.02.1.1U

1.02.1.1V

1.02.1.1X

1.02.1.1C



CPNEFP des Gardiens,
Concierges
et Employés d'Immeubles



Imprimer



Sommaire



Quitter



Suivant



Sommaire

Edito

Gardien(ne) d'immeuble Concierge :

Introduction

Activités principales

Activités complémentaires

Conditions de travail

Formations / Habilitation

Compétences techniques

Qualités attendues

Évolutions professionnelles Régisseur(euse) / Gardien(ne) principal(e)

Évolutions professionnelles Régisseur Gardien(ne) d'immeuble social

Employé(e) d'immeuble :

Introduction

Activités principales

Conditions de travail

Formations / Habilitation

Compétences techniques

Qualités attendues

Évolution professionnelle Gardien(ne) d'immeuble

Contexte de l'enquête

Présentation de la branche professionnelle des gardiens, concierges et employés d'immeuble





Gardiens(nes) Concierges

SYNTHÈSE DE L'ÉTUDE SUR LES MÉTIERS DE LA BRANCHE

Employés(ées) d'immeubles



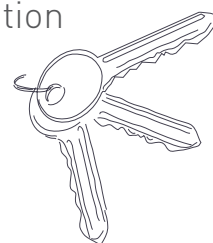
édito

La branche professionnelle des gardiens, concierges et employés d'immeubles s'engage dans une communication positive sur les métiers de gardien(ne) et d'employé(e) d'immeuble, peu et/ou mal connus des publics demandeurs d'emploi.

Cette plaquette synthétise des données recueillies lors d'une étude conduite par l'Observatoire Prospectif des Métiers et des Qualifications de la branche.

Ces deux métiers ont des contenus différents et variés, marqués par la diversité des lieux et des temps d'exercice.

Aucun pré-requis spécifique n'est exigé pour accéder à ces métiers. Les compétences s'acquièrent au fur et à mesure avec une politique active de recrutement et de formation favorisant la motivation des candidats.



Précédent



Imprimer



Sommaire



Quitter



Suivant



Gardien(ne) d'immeuble Concierger



Le/la gardien(ne) est l'interlocuteur privilégié des résidents (copropriétaires, propriétaires et locataires), des prestataires et fournisseurs extérieurs.

Il/elle assure l'entretien et la sécurité des immeubles dont il/elle a la charge afin de garantir le bien-être et le confort des résidents.



Précédent



Imprimer



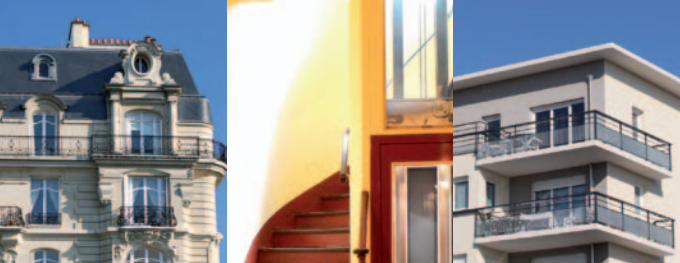
Sommaire



Quitter



Suivant



Gardien(ne) d'immeuble Concierge



PRÉSENTATION DU MÉTIER :

le/la gardien(ne) accomplit tout ou partie des activités ci-dessous (liste non exhaustive).

ACTIVITÉS PRINCIPALES

> Accueil / Réception (loge)

- . Assure l'accueil et renseigne les résidents et les visiteurs
- . S'occupe des accès à l'immeuble (clefs, badges, cartes magnétiques...)
- . Accompagne les entreprises extérieures et vérifie la réalisation de leur travail
- . Trie et distribue le courrier et/ou réceptionne les colis
- . Veille au respect du règlement intérieur
- . Contribue au développement du lien social dans l'immeuble

> Tâches administratives

- . Veille à la bonne exécution des contrats d'entretien (chauffage, robinetterie, ascenseurs...)
- . Renseigne le cahier de conciergerie et/ou fait des comptes-rendus d'activité à son responsable

> Entretien de l'immeuble et de ses abords

- . Nettoie et entretient les surfaces intérieures et extérieures ainsi que les lieux de passage (halls d'entrée, escaliers, ascenseurs, parkings, trottoirs, local poubelles...)
- . Entre, sort et nettoie les containers d'ordures ménagères et de tri sélectif

> Sécurité des installations

- . Veille au bon fonctionnement de la chaufferie et des autres équipements et alerte en cas de dysfonctionnement
- . Veille au non encombrement des parties communes, y compris des issues de secours



ACTIVITÉS COMPLÉMENTAIRES

> Management

L'activité Management est plus fréquente dans les sites supérieurs à 60 logements

- . Encadre une équipe d'agents de nettoyage, de gardiens ou d'employés d'immeuble
- . Planifie, distribue et contrôle les tâches de l'équipe
- . Gère les priorités et peut aider les agents en cas d'absence

> Tâches administratives

Ces activités dépendent du mode d'organisation de l'immeuble

- . Distribue les avis d'échéances et encaisse les loyers
- . Déclare les sinistres
- . Gère les tâches liées aux emménagements et déménagements
- . Procède aux visites des biens mis en location
- . Réalise des états des lieux par délégation
- . Commande les fournitures et gère les stocks



> Sécurité des installations

- . Vérifie le bon fonctionnement des systèmes d'alarme, de surveillance ou de fermeture électrique
- . Entretien de piscine (biologique, bactériologique)

> Entretien des espaces verts

- . Arrose, plante, tond les pelouses, taille les arbustes...

> Petits travaux d'entretien de l'immeuble

- . Électricité, plomberie, serrurerie, peinture...



Précédent



Imprimer



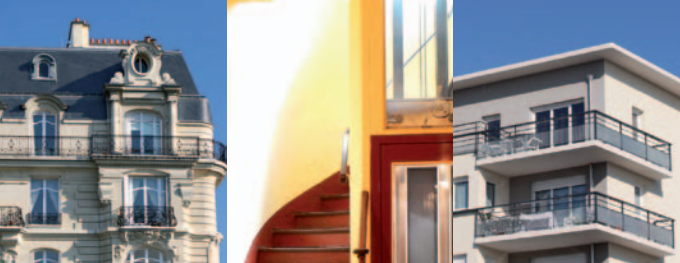
Sommaire



Quitter



Suivant



Gardien(ne) d'immeuble Concierge

PRÉSENTATION DU MÉTIER (suite)

CONDITIONS DE TRAVAIL

> Conditions d'exercice

- . Logé
- . Le métier peut être influencé par le caractère saisonnier des activités et/ou la zone géographique d'exercice

> Système de rémunération

- . Selon les tâches effectuées (en unités de valeur)

> Temps de travail

- . Possibilité d'une forte amplitude horaire en fonction du type de service demandé par l'employeur
- . Permanence possible le week-end

> Risques professionnels

- . Inhérents aux travaux de nettoyage et à l'entretien des espaces verts, des équipements et des installations

FORMATIONS / HABILITATIONS

- . L'exercice du métier de gardien(ne) d'immeuble ne requiert aucun diplôme. Cependant, l'obtention du CAP Gardien d'immeuble ou du CAP Maintenance et hygiène des locaux est appréciée
- . Habilitation électrique
- . Formations conseillées : gestes et postures, hygiène et sécurité, états des lieux, AFPS (attestation de formation aux premiers secours), gestion des conflits, sécurité-incendie

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- . Maîtrise des techniques de nettoyage
- . Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité
- . Connaissance des outils bureautiques et de communication (logiciel de traitement de texte, tableurs...)

QUALITÉS ATTENDUES

- . Anticipation / Réactivité
- . Organisation du travail / Gestion des priorités
- . Disponibilité / Écoute
- . Aptitudes relationnelles
- . Autonomie



Précédent



Imprimer



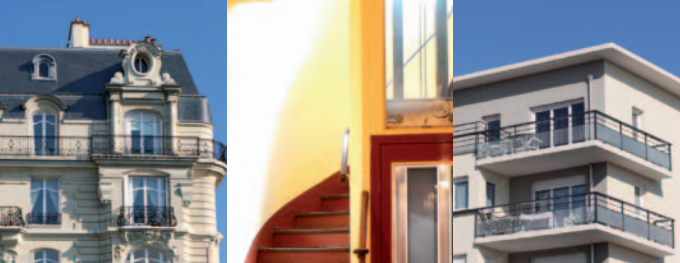
Sommaire



Quitter



Suivant



Gardien(ne) d'immeuble Concierge

LES ÉVOLUTIONS PROFESSIONNELLES POSSIBLES

Vers le métier de

Régisseur(euse) / Gardien(ne) principal(e)

LES ACTIVITÉS COMPLÉMENTAIRES À MENER

- > Management et tâches administratives spécifiques (Reporting...).

Les besoins de formation

Management d'équipe

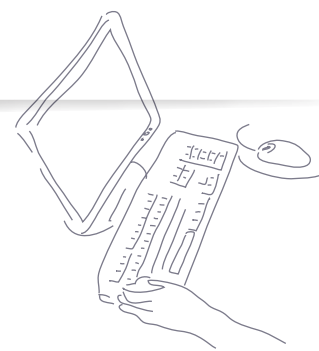
Outils informatiques

Gestion des priorités / Organisation du travail

Gestion des conflits

LES COMPÉTENCES À DÉVELOPPER

- > Encadrer une équipe d'employés d'immeuble ou de gardiens (planifier, distribuer et contrôler le travail).
- > Savoir rédiger des comptes-rendus d'activité (papier ou informatique).
- > Savoir gérer les priorités et prendre des décisions adéquates (aide ou remplacement des agents en cas d'absence...).



Vers le métier de

Gardien(ne) d'immeuble secteur social

LES ACTIVITÉS COMPLÉMENTAIRES À MENER

- > Relais du bailleur social (Information, communication...), réception des candidats locataires et réalisation des visites de logement, réalisation des états des lieux entrant et sortant et pré état des lieux (détermination des travaux à effectuer).

LES COMPÉTENCES À DÉVELOPPER

- > Savoir gérer les aspects administratifs des entrées et sorties des locataires.
- > Apprendre à communiquer et à transmettre les informations.

Les besoins de formation

Fondamentaux Droit

Gestion immobilière

Comptabilité

Fondamentaux Communication



Précédent



Imprimer



Sommaire



Quitter



Suivant

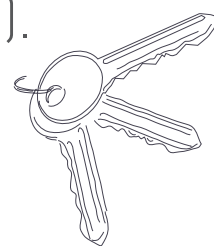


Employé(e) d'immeuble



L'employé(e) d'immeuble assure l'entretien des immeubles et de ses abords.

Ses missions sont transmises par son responsable direct (gardien principal, régisseur, syndic de copropriété).



Précédent



Imprimer



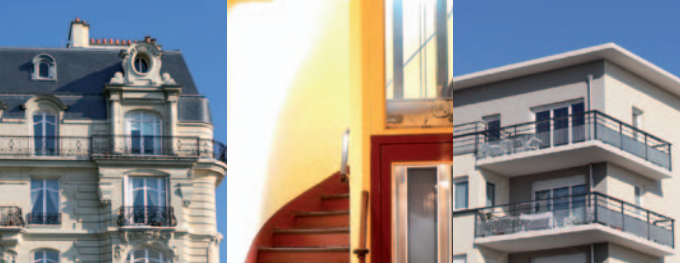
Sommaire



Quitter



Suivant



Employé(e) d'immeuble



PRÉSENTATION DU MÉTIER :

l'employé(e) d'immeuble accomplit tout ou partie des activités ci-dessous (liste non exhaustive)

ACTIVITÉS PRINCIPALES

> Entretien de l'immeuble et de ses abords

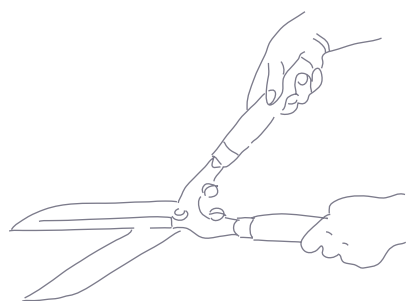
- . Nettoie et entretient les surfaces intérieures et extérieures ainsi que les lieux de passage (halls d'entrée, escaliers, ascenseurs, parkings, trottoirs, local poubelles...)
- . Sort les containers à déchets et assure leur entretien

> Entretien des espaces verts

- . Entretien des espaces verts (taille, tonte, plantation, arrosage...)

> Petits travaux d'entretien de l'immeuble

- . Électricité, plomberie, serrurerie, peinture...



CONDITIONS DE TRAVAIL

> Conditions d'exercice

- . Non logé
- . Le métier peut être influencé par le caractère saisonnier des activités et/ou la zone géographique d'exercice

> Système de rémunération

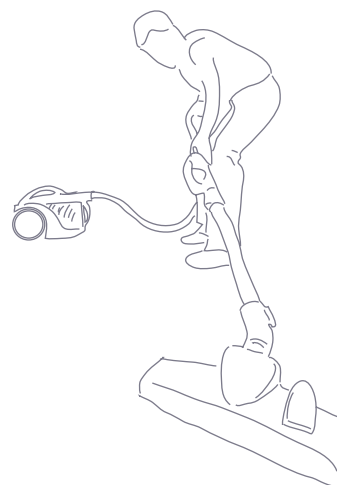
- . Horaire, selon ce qui est défini dans le contrat de travail

> Horaires de travail

- . Le travail à temps partiel est majoritaire dans le secteur. Le cumul des emplois à temps partiel est fréquent

> Risques professionnels

- . Inhérents au travail de nettoyage, à l'entretien des espaces verts.



Précédent



Imprimer



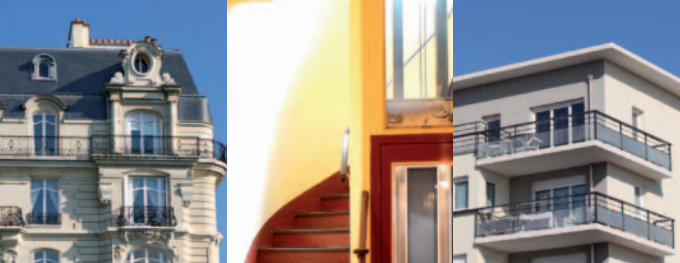
Sommaire



Quitter



Suivant



Employé(e) d'immeuble



PRÉSENTATION DU MÉTIER (suite)

FORMATIONS / HABILITATIONS

- . L'exercice du métier d'employé(e) d'immeuble ne requiert aucun diplôme. Cependant, l'obtention du CAP Maintenance et hygiène des locaux est appréciée
- . Habilitation électrique
- . Formations conseillées : gestes et postures, hygiène et sécurité

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- . Maîtrise des techniques de nettoyage (connaissances des produits d'entretien et d'« outils » spécifiques de type cireuse, monobrosse...)
- . Maîtrise des techniques d'entretien des espaces verts
- . Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité

QUALITÉS ATTENDUES

- . Volontaire
- . Rigueur
- . Autonomie
- . Organisation du travail



ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE POSSIBLE

Vers le métier de

Gardien(ne) d'immeuble

LES ACTIVITÉS COMPLÉMENTAIRES À MENER

- > Accueil, tâches administratives et lien avec les prestataires, sécurité des installations.

Les besoins de formation

Communication écrite / rédaction de comptes-rendus

Outils informatiques

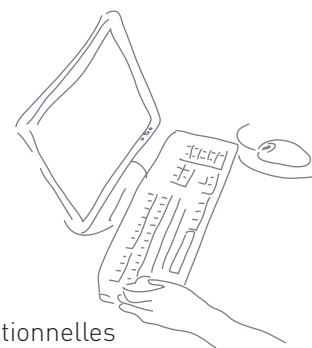
Gestion des priorités / Organisation du travail

Gestion des conflits

Habilitation électrique

LES COMPÉTENCES À DÉVELOPPER

- > Écoute / Aptitudes relationnelles et sens du service
- > Savoir rédiger des comptes-rendus d'activité (papier ou informatique)
- > Polyvalence
- > Savoir suivre la bonne exécution du travail des prestataires
- > Savoir alerter les personnes adéquates



Précédent



Imprimer



Sommaire



Quitter



Suivant

Contexte de l'enquête



LA CRÉATION DE L'OBSERVATOIRE PROSPECTIF DES MÉTIERS ET DES QUALIFICATIONS

La branche professionnelle a signé, le 9 mars 2006, un accord relatif à la formation professionnelle tout au long de la vie. L'article 8 de cet accord prévoit la mise en place d'un observatoire prospectif des métiers et des qualifications, dont les missions sont les suivantes :

« Apporter des informations quantitatives et qualitatives permettant d'identifier et de mesurer les évolutions des métiers ainsi que les compétences et formations nécessaires à leur exercice et concourir à l'identification des changements qui affectent ou sont susceptibles d'affecter le niveau et le contenu des qualifications et par voie de conséquences les besoins de formation. »

L'observatoire est piloté par la Commission Paritaire Nationale des Gardiens, concierges et employés d'immeuble (CEGI), composée de représentants issus des organisations professionnelles ainsi que des six organisations syndicales représentatives des salariés. La CEGI définit les études à conduire dans le cadre de l'observatoire prospectif des métiers et des qualifications pour apporter les éclairages nécessaires aux professionnels et aux salariés du secteur.

LE CONTEXTE ET LES OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

Dans la continuité des travaux conduits dans le cadre du contrat d'étude prospective (CEP) réalisé en 2007, les partenaires sociaux de la branche professionnelle, accompagnés par AGEFOS PME, ont souhaité approfondir l'analyse sur les métiers de gardiens et employés d'immeuble, notamment en termes de connaissance détaillée du contenu de ces métiers et disposer ainsi d'informations indispensables à l'élaboration de leur politique emploi-formation.

L'Observatoire a donc piloté la réalisation d'une étude auprès des salariés et des employeurs, destinée à :

- > décrire les activités et les compétences pour les deux métiers
- > proposer une vision dynamique des évolutions professionnelles envisageables pour les salariés de la branche, en identifiant les possibilités de passerelles internes et externes à la branche
- > repérer les principales évolutions en cours et à venir, afin de mettre en évidence, auprès des partenaires sociaux du secteur les activités en transformation, en émergence ou en disparition

MÉTHODOLOGIE

L'étude a été réalisée en deux étapes :

- > Une première étape d'analyse des activités et des compétences pour les métiers de gardiens et d'employés d'immeuble a été réalisée à partir d'entretiens et de questionnements des employeurs et des salariés. Des référentiels métiers et des aires d'évolution professionnelle ont ainsi été réalisés.
- > Dans le prolongement de cette première analyse sur le périmètre des métiers, une étude sur le temps de travail pendant l'amplitude a été menée auprès d'un échantillon des gardiens et concierges de la branche.



Précédent



Imprimer



Sommaire



Quitter



Suivant



Présentation de la branche professionnelle des gardiens, concierges et employés d'immeuble

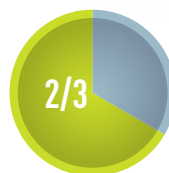
CHAMPS D'APPLICATION : LE CADRE CONVENTIONNEL

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

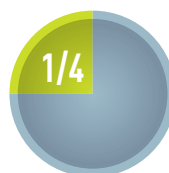
La branche des gardiens, concierges et employés d'immeubles dans le secteur privé se définit par le métier mais aussi par le statut des employeurs. Ainsi, certains personnels dont les fonctions et la dénomination sont celles de gardiens, sont employés par des entreprises relevant du champ d'autres conventions collectives nationales que celle des gardiens et ne sont donc pas régis par elle.



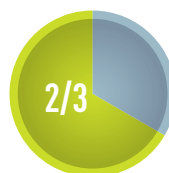
CHIFFRES CLÉS



2/3 des emplois de la branche sont occupés par des employés d'immeubles



Un quart des salariés travaillent pour plusieurs employeurs



Les femmes représentent 2/3 des effectifs salariés



L'ancienneté moyenne de la profession est de 10,5 ans



L'âge moyen est de 48,4 ans



www.cfdt.fr



www.cfecgc.org



www.cftc.fr



www.cgt.fr



www.force-ouvriere.fr



www.snigic.com



www.unpi.fr



www.fsif.fr



www.unarc.asso.fr



www.ancc.fr



www.lesepl.fr



www.agefos-pme.com



Précédent



Imprimer



Sommaire



Quitter



Suivant