

## Les gardiens d'immeuble sont aussi gardiens du lien social. En Suisse, les concierges sont de retour

Un temps menacés par la concurrence des entreprises de nettoyage, les concierges, désormais mieux formés, développent des compétences qui les rendent irremplaçables

Une prise de conscience. En Suisse, depuis une quinzaine d'années, les entreprises de nettoyage avaient tendance à remplacer les concierges d'immeubles. En effet, propriétaires et gérants succombaient aux offres de ces sociétés qui leur promettaient des dépenses moindres pour un service équivalent. « *Les concierges subissent la loi du marché car leurs salaires sont fixés par une convention collective quand les entreprises de nettoyage, elles, pratiquent des tarifs attractifs* », explique Mauro Santarella, responsable des ressources humaines chez de Rham Immobilier, qui, cependant, continue de préférer les concierges traditionnels au recours à des sociétés privées.

Autre avantage pour les bailleurs: les employés des sociétés privées ne résidant pas sur place, ils peuvent récupérer la loge de fonction jusque-là mise à la disposition du concierge pour la louer ou la vendre.

En quelques années, le phénomène avait pris une telle ampleur que la disparition pure et simple du concierge traditionnel n'était plus exclue. Mais, confie Patrice Barby, président de l'Association valaisanne des concierges, après deux ou trois ans de recours à une société privée, les locataires se sont plaints du manque d'entretien et de disponibilité des sous-traitants qui ne passent qu'une ou deux fois par semaine dans les immeubles dont ils sont chargés. « *Finalemment, les locataires ont constaté qu'il y avait plus d'usure, plus de réparations à effectuer et pas de réel suivi. Avec, en plus, des dépenses imprévues qui augmentent le coût d'exploitation à long terme* », ajoute Patrice Barby. De ce fait, selon lui, on observe un retour au concierge traditionnel mais... avec quelques aménagements.

Bien qu'aucune formation ne soit exigée, locataires et régies d'immeubles souhaitent désormais disposer de personnels qualifiés offrant un service performant et de proximité. « *Aussi, depuis le début des années 2000, la fonction de concierge a été structurée, avec délivrance de diplômes. Elle est désormais considérée comme une vraie profession* », indique Patrice Barby, également enseignant à l'École professionnelle artisanale et service communautaire de Martigny.

Dès qu'ils ont 15 ans, les jeunes peuvent opter pour une formation professionnelle en alternance: les futurs concierges se rendent quatre jours par semaine chez leur employeur et un jour à l'école. Après trois années d'apprentissage, ils passent le certificat fédéral de capacité (CFC) d'agent d'exploitation, qui leur confère une reconnaissance des acquis et valorise leur métier. En Suisse, entre 400 et 500 apprentis concierges obtiennent ce diplôme chaque année.

Les gardiens d'immeuble déjà en activité peuvent, eux, bénéficier d'une formation au sein d'un Centre de formation professionnelle (Ceff) afin d'améliorer leurs compétences dans les domaines où ils se sentent le moins à l'aise, et aussi d'obtenir le brevet fédéral de concierge. Ce diplôme permet d'acquérir le savoir-faire administratif et législatif pour, à terme, devenir responsable d'une équipe de concierges.

« *En 2014, nous avons réalisé une enquête de satisfaction auprès de nos locataires, révèle Mauro Santarella. Le fait que le concierge habite l'immeuble et qu'il puisse agir dans l'urgence est une chose importante pour eux.* » Ainsi, le concierge, loin de se limiter au nettoyage et à la surveillance de l'immeuble, est de plus en plus un véritable acteur social qui a vocation à servir d'intermédiaire entre les résidents et à lutter contre le sentiment d'insécurité. Autant de compétences qui laissent à penser qu'il a encore de beaux jours devant lui.

**PASTAKIA Kozi**

<http://www.la-croix.com/Archives/2015-07-11/Les-gardiens-d-immeuble-sont-aussi-gardiens-du-lien-social.-En-Suisse-les-concierges-sont-de-retour-2015-07-11-1333508>

