

Propriété

Gros plan

Profession: conciergerie

Revêtements de sols

Retour
à la tradition

Conciergerie, un métier à large éventail!



Toutes les professions sont sujettes à d'importantes mutations. Celle de conciergerie n'échappe pas à cette règle. Au fil du temps, elle s'est organisée sous l'angle associatif et s'est professionnalisée à travers la mise en place d'une solide filière de formation conduisant jusqu'au brevet fédéral de conciergerie.

Celui que l'on considère comme l'intermédiaire indispensable entre le propriétaire, respectivement la régie immobilière, et les locataires, est bien plus qu'«un homme ou une femme à tout faire». Le conciergerie est l'acteur-clé d'une gestion de proximité, assurée au quotidien. Il est garant à maints égards de la pérennité du patrimoine immobilier.

L'évaluation des différentes parties constitutives d'un bâtiment, la maintenance des nombreuses installations techniques, l'entretien tant intérieur qu'extérieur, l'utilisation avisée et précautionneuse des différentes machines et produits: cette liste non-exhaustive de tâches prouve, si besoin est, que le conciergerie, en forçant un brin le trait, doit être partout et tout savoir. Les circonstances particulières à la vie d'un immeuble exigent parfois de lui qu'il soit psychologue à ses heures. Tout un programme!

Le présent Gros plan entend rendre hommage à cette profession très complète, souvent placée dans l'ombre, mais ô combien importante et indispensable. C'est bientôt Noël, alors n'oubliez pas votre conciergerie...

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Simon Wharry'. The signature is fluid and stylized, with a long horizontal stroke at the end.

Simon Wharry



Responsable de cinq immeubles (soit 110 habitants), avec parking et un centre commercial dans le quartier des Bossons à Lausanne, le concierge Santo Nastasi doit connaître toutes les ficelles du métier, dont celle de conseiller auprès des résidents n'est pas la moindre. Ici, explications concernant le linge d'immeuble.

Le bon métier de concierge

Alain Mermoud

Si la première mention connue de l'office de concierge date de la fin du XII^e siècle, l'origine du mot est incertaine : cumcerge avant d'être concierge, il viendrait d'un obscur mot latin *conservius* (de *servus*), ou d'un ancien français hypothétique *canchiarche*, directeur du *canchier*, c'est-à-dire de la prison.

A ses débuts apparemment officier ayant pour fonction de garder le palais, il est ensuite gardien de châteaux et d'hôtels particuliers. Puis ce titre, au départ prestigieux, se dévalue jusqu'à désigner d'humbles gardes-champêtres. Son sens actuel date du début du XIX^e

Dans sa pleine acception, le concierge d'immeuble est un généraliste dont la fonction va de gardien des lieux à premier réparateur, modérateur sinon animateur social s'il en a les moyens. D'où l'intérêt des régies à s'assurer ses services.





Classique du métier, «sortir les poubelles» implique aujourd'hui la gestion du tri des déchets.



Menus travaux au quotidien du concierge: de gauche à droite, entretien des espaces verts; surveillance de tous les luminaires; vidage de la boîte à papiers publicitaires; ramassage des feuilles mortes. Parmi bien d'autres...

sècle : personne ayant la garde d'un immeuble ou d'une maison importante. Par extension, le mot s'attache également à un rôle d'employé d'hôtel.

Le concierge d'hôtel

Les fonctions d'un concierge d'hôtel sont d'accueillir, de renseigner et de conseiller les clients dans les hôtels de grand standing. L'homme se doit d'être au courant de tout ce qui peut rendre le séjour de la clientèle aussi agréable que possible. Il connaît les goûts et les habitudes des clients, les adresses des meilleures tables, boîtes de nuit et casinos, et se tient au courant des spectacles et des expositions. Disponible et d'une grande discrétion, il s'efforce d'assurer un service personnalisé de grande qualité.

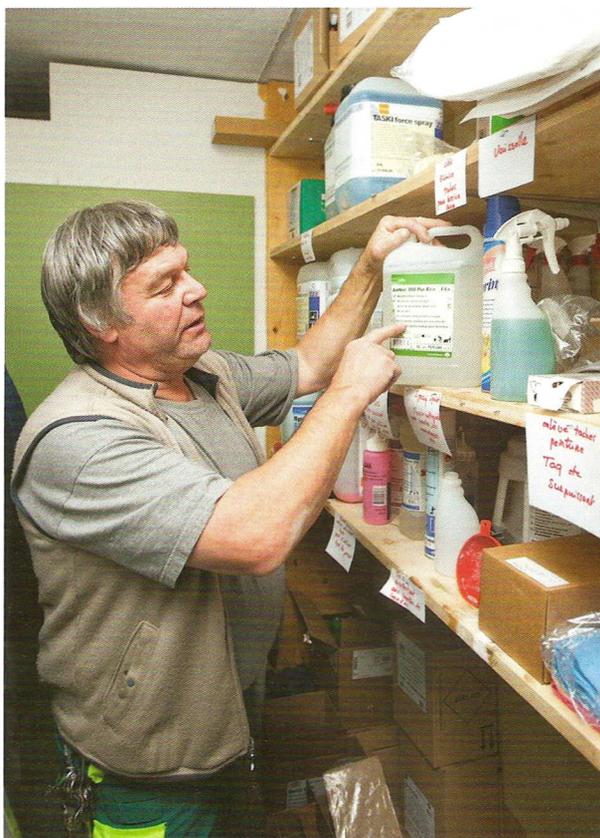
Dans les plus grands hôtels, il a plusieurs auxiliaires sous ses ordres. Responsable du hall, il gère les activités des employés qui y travaillent : personnel d'accueil, chasseurs, bagagistes, etc.

La fonction exige donc un maximum de tact. Car tout en côtoyant de très près une clientèle parfois prestigieuse, le concierge d'hôtel doit toujours demeurer à son service. Discret, distingué, avenant, il doit en outre posséder une bonne culture générale et maîtriser au moins deux langues étrangères afin de pouvoir converser avec une clientèle généralement raffinée et cosmopolite.

Au bénéfice d'une formation professionnelle poussée et permanente, il exerce une fonction qui n'est pas sans rappeler celle du concierge d'immeuble.

Polyvalence du gardien d'immeuble(s)

D'une manière générale, un concierge, gardien, ou agent d'accueil, est un employé assigné à un immeuble (ou groupe



Economie, écologie! Concierge professionnel (brevet fédéral), Gilbert Viret est responsable du collège primaire de St-Prex. Sa formation lui a permis de réduire de 60% la variété et la toxicité des produits d'entretiens qu'il utilise.

d'immeubles) dont la fonction principale est de surveiller l'entrée et d'accueillir ou de renseigner les locataires ou les visiteurs; il assure (ou parfois coordonne) aussi des tâches d'intérêt collectif comme les services quotidiens dus aux occupants, la surveillance, le nettoyage et l'entretien des parties communes.

Le concierge veille aussi au respect du règlement intérieur de l'immeuble (ou de la copropriété). Il a en outre la garde des bâtiments à vocation professionnelle, des locaux de dépôt (garages, sous-sols...), etc. Il sort les poubelles, réalise les travaux courants d'entretien et de réparation, effectue des petits travaux de bricolage. Il lui arrive aussi de prendre en charge l'entretien de l'espace vert environnant et d'assu-



Santo Nastasi veille au bon fonctionnement de la chaudière dont il relève régulièrement les compteurs.

rer la protection des bâtiments et des locaux (ouverture et fermeture des portes), éventuellement en effectuant des rondes de surveillance.

Toutes ces activités demandent une présence permanente à proximité des locaux concernés (avec notamment la possibilité de logement sur place). Car cette profession demande une grande disponibilité vis-à-vis des usagers ainsi que de multiples allées et venues dans les bâtiments pour la réalisation des travaux d'entretien.

Par contre, malgré ses compétences multiples, le gardien d'immeuble n'est pas un policier, même si sa présence au sein d'un groupe d'immeubles participe à la sécurité générale d'un quartier.



«Le concierge, un généraliste du bâtiment»

« Le concierge devient un élément clef dans la gestion et l'exploitation d'un bâtiment, privé ou public. Il va interagir avec les gens, doit être surtout un bon communicateur, avoir de l'entregent, de l'esprit d'initiative, savoir écouter, être un leader naturel (savoir diriger une équipe, par exemple). Cela s'apprend, mais ça vient aussi de l'intérieur de nous-mêmes: il faut aimer. Aimer les gens, aimer le contact avec les gens, aimer son métier, son bâtiment, ses utilisateurs. »

«Agir en sécurité, pour nous, pour nos collaborateurs, pour les utilisateurs, savoir faire des économies, être écologiste - économiser énergies, produits d'entretien, savoir choisir le meilleur à utiliser, et savoir faire le bilan entre le prix, l'énergie grise dans la fabrication, l'énergie pour l'élimination, et aussi tout ce qu'on peut économiser par rapport à l'utilisation.»

«Être le Concierge, c'est être quelqu'un de très spécial, même si pas mal de gens ne s'en rendent pas compte.»

Description du métier par un concierge: voir son site www.concierge-pro.ch

Le brevet fédéral de concierge

Dans ce métier, disponibilité et discrétion sont des atouts majeurs. Et bien que de telles qualités ne s'enseignent pas vraiment, la profession bénéficie d'un apprentissage (CFC) d'une durée de trois ans qui donne le droit de porter le titre d'agent d'exploitation (pas indispensable pour pratiquer). Cette formation peut se poursuivre sur deux ans pour mener à un brevet fédéral; la réussite des examens autorise à porter le titre de concierge professionnel, respectivement concierge avec brevet fédéral.

Le certificat fédéral de capacité atteste que le/la concierge a des aptitudes manuelles, des compétences pratiques et une compréhension de la technique,

qu'il/elle est indépendant(e), fiable et entretient un contact facile et correct avec la clientèle et ses supérieurs. Responsable de l'entretien des immeubles qui lui sont confiés, il/elle est la personne à qui les utilisateurs, les clients et les locataires peuvent s'adresser pour faire part de leurs desiderata.

Le/la concierge au bénéfice du brevet fédéral peut assumer la responsabilité des activités suivantes, selon les besoins des immeubles: entretien d'immeuble, entretien d'installations extérieures, soin des installations techniques, nettoyage, environnement et jardinage, économie d'énergie et gestion des déchets (tri).

Suite à une infiltration d'eau dans la cuisine d'une locataire, la gérance a mandaté un alpiniste maçon pour localiser et colmater une fente entre deux éléments de la façade. Mais c'est le concierge qui fait le lien...

En outre, il/elle peut accomplir diverses activités dans le cadre de l'administration d'immeubles: calculer des frais, établir des devis, contrôler les travaux nécessaires ou les exécuter lui/elle-même, suivre les dépenses, gérer du personnel subordonné, faire des propositions pour des emplois et diriger leurs activités.

Connaissances théoriques et pratiques

Plus précisément, la formation préparant au brevet fédéral de concierge dure 36 jours repartis sur environ deux ans, en cours d'emploi, selon des modules de deux jours par mois. Elle permet d'acquérir, en plus de l'expérience professionnelle, les compétences nécessaires pour gérer de manière efficace la conciergerie de n'importe quel établissement, tout en préparant les participant(e)s à l'examen final.

Les diplômé(e)s seront à même d'observer, contrôler, gérer l'entretien d'un bâtiment et de ses installations, d'évaluer les dégâts, de les réparer ou de faire appel au bon moment aux spécialistes concernés et de contrôler les travaux. Ils sauront entretenir les plantes d'intérieur et d'extérieur et seront capables de choisir les produits, machines et ustensiles adaptés à leur situation professionnelle et au budget.



Gilbert Viret nettoie les sols à l'aide d'une machine très performante.

Ils/elles seront en mesure d'identifier les problèmes relationnels, de communiquer et de réagir en conséquence. Ils auront compétence de planifier et de contrôler, de penser et d'agir dans l'intérêt de l'entreprise, seront capables de reconnaître les besoins de leur personnel, clientèle et direction et d'en tirer les conclusions par rapport à leur rôle de concierge.

Fonction sociale à encourager

«Pourquoi le rôle social du concierge prend-il de plus en plus d'importance? Lors de notre immersion dans le quartier des Tours, nous avons pu constater des conflits entre générations et entre nouveaux et anciens locataires. Ceci expliquerait peut-être le manque ou la baisse de solidarité entre eux. De plus, nous avons remarqué que certains occupants des Tours présentent des situations de précarité et donnent l'impression d'être très seuls. L'ensemble de ces problématiques peuvent alors expliquer le rôle social émergent du concierge. Afin de reconnaître ce dernier, une proposition de formation serait intéressante [...] pour permettre aux concierges de développer leurs connaissances sur la médiation (gestion de conflits, constitution d'une charte et mise à jour d'une charte, etc.), mais aussi d'acquérir de meilleures connaissances des réseaux sociaux genevois dont pourraient bénéficier certains locataires en difficulté (services sociaux, médicaux, etc.)»
(Extraits d'une étude portant sur le sentiment d'insécurité dans les Tours de Carouge, article d'Olivier Edmaier (2007))

L'ASC (voir ci-dessous) soutient le concierge demandeur de formation dans sa démarche.

Une présence bénéfique

Résumons pour conclure les principales activités d'un bon concierge (diplômé ou non) et les avantages qu'il représente pour les locataires, coopérateurs, propriétaires, régies tout comme pour la collectivité:

1) Entretien: assurer la propreté et la bonne tenue des parties communes, ce qui se répercute sur les conditions de vie, soutient l'image du bailleur et participe à la longévité des installations. Un facteur d'économie et de plus-value.

2) Petits travaux : tout concierge doit être bon bricoleur, qui prend en charge beaucoup de petits travaux. Le recours aux entreprises

«Il faut aimer les gens, le contact, son métier, son bâtiment, ses occupants.»

extérieures s'en voit allégé et l'économie se révèle bénéfique pour les propriétaires.

3) Relations humaines : informer, prévenir des incidents, sensibiliser aux bonnes conditions de la vie en collectivité, sont autant de domaines où le concierge peut donner sa mesure humaine. L'appui de la régie est également précieux.

4) Développement durable: la récupération sélective des déchets implique la gestion des divers contenants et des relations claires avec la voirie. De plus, le suivi de l'éclairage intervient dans les dépenses d'énergie.

Enfin, constamment présent sur le terrain, le concierge d'immeuble soutient les initiatives de sa régie et peut lui suggérer en permanence de nouvelles actions. La plupart des

régies reconnaissent ces atouts; pourtant les concierges sont souvent remplacés par des entreprises de nettoyage. Selon la taille de l'immeuble ou de l'ensemble, le prix de revient peut se révéler inférieur, mais le service aussi, dans une proportion sans commune mesure avec l'économie réalisée. ■

Plus d'informations

- ASC – Association Suisse des Concierges. Existe depuis 1949 et compte plus de 4000 membres. En tant qu'organisation faitière, l'ASC regroupe 13 organisations professionnelles régionales et cantonales, dont l'ARC: Association Romande des Concierges
c/o Maison Romande de la Propreté
021 633 10 20