

## FÉLICITATIONS à tous nos gardiens de secteur !

**Mardi 26 juin 2018 avait lieu, au pavillon de la Soie à Vaulx-en-Velin, la cérémonie des diplômés, pour conclure un an de formation et récompenser la réussite des gardiens aux examens. Cet événement convivial réunissait les gardiens, leur famille et amis.**

Cet événement marque également la fin de la première phase du projet gardiens (Cf. Planète GLH n°8). Celui-ci avait été lancé fin 2014 afin de réfléchir à l'évolution du métier de gardien au sein de GrandLyon Habitat. L'objectif était simple mais ambitieux : **valoriser le métier de gardien, le placer au cœur du dispositif de proximité et faire de nos gardiens de véritables ambassadeurs.**

L'ensemble des gardiens en poste, soit près de 150, ont alors démarré, en avril 2017, une formation complète pour leur permettre d'exercer leur métier avec **plus d'autonomie et de savoir-faire**. Ce projet va bien au-delà de la formation : il induit de nouvelles façons de travailler et implique toute la chaîne managériale.

Aujourd'hui, chaque gardien bénéficie :

- **D'une certification équivalente au CAP gardien** (sous réserve de réussite aux examens)
- **De compétences élargies** avec des missions nouvelles ou une nouvelle façon de les mener
- **D'une image clarifiée, revalorisée et homogène** de son métier, à la fois en interne mais aussi auprès des locataires.



## ÉDITO DU Directeur Général



C'est avec beaucoup de plaisir que nous avons célébré, le 26 juin dernier, la remise des diplômes des gardiens de secteur de GrandLyon Habitat. Le « projet gardien », initié en

2014, avait pour objectif de repenser le métier de gardien de secteur afin qu'il puisse être en phase avec les nouveaux enjeux, les nouvelles réalités et la complexité croissante de la gestion de nos résidences.

C'est en misant sur notre organisation de proximité, sur les hommes et les femmes qui la composent, qui portent au quotidien l'image de l'entreprise, que nous pouvons atteindre nos objectifs. Il est certain que c'est en valorisant la fonction de gardien, en la plaçant au cœur de notre organisation, que nous avons répondu au défi que l'on s'était fixé : développer notre offre de logement tout en maintenant un cœur de métier d'excellence au service de nos clients. C'est donc après 13 mois de formation, basée sur des contenus théoriques et pratiques, que nos gardiens ont été fièrement diplômés avec une équivalence du CAP de gardien.

*Daniel GODET*

## LE MOT DE... Catherine Panassier



“ GrandLyon Habitat forme les gardiens de demain pour leur permettre d'occuper plus facilement leurs nouvelles missions. Ambassadeurs de l'organisme, ils sont les premiers maillons de la relation que l'organisme développe avec les locataires. ”

## LE MOT DE...

**François BÉRAUD** - Directeur du Pôle Patrimoine et Territoires



“ Je tiens à féliciter nos gardiens de secteur, pour ce parcours de formation, avec à la clef, un examen et pour la majorité un diplôme.

Cette formation a permis à nos gardiens de secteur d'évoluer et de se former à de nouvelles compétences. Aller en cours, réaliser un dossier de résolution des problèmes et passer l'examen ont été des étapes qui se concrétisent par un aboutissement personnel et professionnel : celui de l'obtention d'un diplôme reconnu.

La cérémonie des diplômés a été un point d'étape important dans notre projet proximité. Les gardiens se sont engagés dans une dynamique qui va se poursuivre au cours des prochains mois dans l'entreprise, et qui va profondément changer les méthodes de travail de toute la chaîne de proximité à GrandLyon Habitat.

Ce changement va s'articuler autour de trois grandes étapes : les nouvelles méthodes de travail acquises grâce à la formation, l'acquisition de smartphones pour tous les gardiens de secteur et le développement d'ici 2020 des premières applications de mobilité ULIS. ”

### • Le NOUVEAU MÉTIER de gardien de secteur



### • Le RECRUTEMENT des futurs gardiens

**Premier représentant de GrandLyon Habitat** auprès des locataires, le gardien de secteur contribue à la qualité des services de proximité, par ses actions de maintien et de valorisation du cadre de vie, dans les résidences dont il a la charge.

Pour cela, GrandLyon Habitat attend des candidats aux postes de gardiens qu'ils aient le sens de l'argumentation, la capacité d'alerte, le sens de l'entreprise et du résultat, complété dans la mesure du possible par une formation de niveau CAP, BEP ou une Certification de Qualification Professionnelle.

## LE PARCOURS DE FORMATION en chiffres

<p><b>148</b> gardiens inscrits</p>	<p><b>121</b> gardiens ayant passé l'examen</p>	<p><b>17 059</b> heures de formation au total</p>	<p><b>36</b> managers de proximité impliqués dans l'accompagnement</p>	<p><b>84%</b> de réussite</p>
<p><b>4</b> parcours de formation adaptés</p>	<p>Entre <b>7</b> et <b>13</b> mois de formation</p>	<p><b>4</b> jours d'examens écrits</p>	<p><b>30</b> épreuves orales devant 1 jury</p>	<p><b>12 %</b> des gardiens ont validé partiellement leurs examens</p>

## TÉMOIGNAGES

### **Johnny FOURNIER**

Agence Centre

« J'ai très bien accueilli la formation : je l'ai trouvée valorisante puisqu'elle a permis de mettre en lumière nos compétences et notre travail au quotidien.

La formation a permis de combler quelques lacunes juridiques. Je suis content d'avoir pu me perfectionner dans ce domaine afin de le mettre en pratique tous les jours. »

### **Abdelhafid HOUMER**

Agence Jean Mermoz

« C'était un très bel événement, bien organisé, festif. Au début, je ne voulais pas venir par crainte que cette soirée ne soit trop cérémoniale. Finalement, j'ai été agréablement surpris par le résultat festif qui rend hommage aux gardiens de secteur. Honnêtement, j'ai 20 ans de métier et les événements où on nous met à l'honneur comme celui-ci sont très rares. On a tous ressenti un profond respect de la part des managers.

Pour la formation, j'avais déjà des bonnes bases qui m'ont permis d'obtenir le diplôme avec une très bonne moyenne. Cette formation m'a permis d'avoir de la reconnaissance ainsi qu'une gratification personnelle et j'en suis très fier sincèrement. »

### **Zohra BOUKAROURA**

Agence Grand Ouest

« Super événement, tout à notre honneur. Je ne m'attendais pas à ça, j'ai été touchée de l'importance que l'on a finalement.

La formation a été géniale, elle a confirmé mes connaissances là où j'avais quelques doutes et comblé mes lacunes, notamment dans le langage. »

### **Halima DALI**

Agence États-Unis

« La cérémonie, c'était le top ! Je me sens comme sur un petit nuage : l'ambiance, le show et le lieu resteront gravés dans ma mémoire.

Grâce à la formation, j'ai appris beaucoup de choses que je ne connaissais pas, surtout dans le domaine juridique et psychologique. La formation est un appui dans le quotidien. Avant, nous étions des agents d'entretien, maintenant, nous sommes des gardiens de secteur : des médiateurs sociaux qui ont un vrai rôle à jouer. Je suis très fière de travailler pour GrandLyon Habitat. Les directeurs sont à l'écoute et dans la compréhension. On est soudés entre nous, on est comme des anneaux. »

### **Dominique COLOMBIER**

Agence Sud-Est

« La cérémonie était très bien, le show des managers était super et a permis de bien mettre en avant les gardiens.

Cette formation m'a permis de développer mes connaissances en gestion locative et sur certains termes techniques. C'était une bonne formation qui se conclut par un aboutissement personnel, celui d'avoir obtenu une certification. »

## • ZOOM SUR la cérémonie en images





● **L'AGENCE GRAND-OUEST**  
présente ses gardiens à travers leurs hobbies

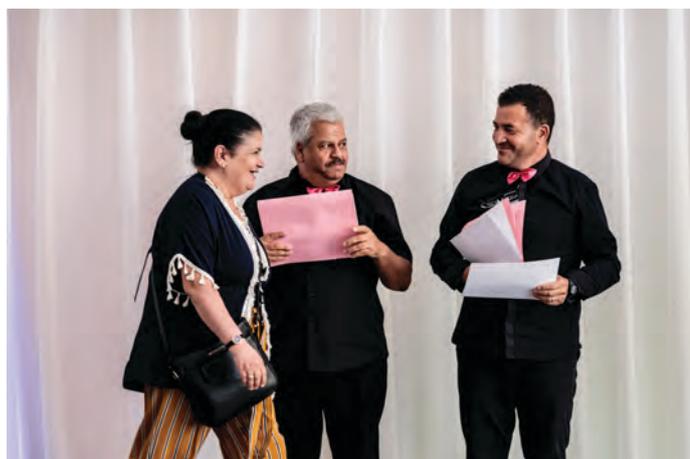


## ● L'AGENCE CENTRE

salue le travail de ses gardiens lors d'un show mêlant danse et cinéma



- **L'AGENCE ÉTATS-UNIS**  
rend hommage à ses gardiens en chanson



- **L'AGENCE JEAN MERMOZ**

parodie le film « Police Academy » pour féliciter ses gardiens



● **L'AGENCE PRESQU'ÎLE**

retourne vers le futur (du nouveau métier de gardien de secteur)



● **L'AGENCE SUD-EST**

célèbre la victoire de ses gardiens de secteur



## MÉMO

### Les écrits, ça compte !

Avec l'été viendra la rentrée... l'heure des bonnes résolutions. L'occasion de rappeler les bonnes pratiques en matière de **courriers papier et électronique**.

À travers les correspondances professionnelles que nous entretenons avec **nos locataires, nos fournisseurs et nos partenaires, c'est l'image de GrandLyon Habitat et la vôtre qui sont en jeu !**

En 2016, vous avez reçu **la nouvelle charte courrier**. N'hésitez pas à vous y référer lorsque vous écrivez un courrier **papier ou un email**.

Vous avez besoin d'un exemplaire ? Contactez la direction de la communication : **[com@grandlyonhabitat.fr](mailto:com@grandlyonhabitat.fr)**.