

Publié le 27 mai 2015

La Réunion : des gardiens d'immeubles tisseurs de lien social

La Semader met progressivement en place des gardiens dans chaque cité de son parc immobilier. Ils suivent une formation dédiée et créée par la Sem dans un Centre de formation des apprentis (CFA). Leur mission : assurer le lien entre le bailleur et les locataires afin de tendre vers un comportement civique et une harmonie sociale.



Une deuxième promotion de gardiens d'immeuble est attendue cet été à La Réunion. Formés au Lycée Lepervenche au Port, les futurs gardiens y suivent une formation initiée par la Société d'économie mixte d'aménagement, de développement et d'équipement de La Réunion (Semader), en partenariat avec l'Etat et la Région. Après deux ans de formation théorique et pratique, qui débouche aujourd'hui sur un CAP, ils s'ajouteront aux 18 diplômés déjà répartis depuis un an dans différentes cités gérées par le promoteur et bailleur social. « Inscrits dans ce dispositif d'apprentissage, ils sont amenés à devenir de véritables piliers de la proximité, tant dans le suivi technique - avec une plus grande réactivité dans les commandes et des travaux mieux réalisés car plus contrôlés - et les aspects de gestion locative, que dans l'entretien et le respect des parties communes. Ceci tout en assurant un rôle de médiation sociale », commente Joël Personné, directeur général de la Sem.

A terme, près de 33 gardiens seront recrutés pour un parc de 6 500 logements à vocation sociale, dont 12 % de logements locatifs très sociaux.

Consciente de l'importance de recréer du lien social dans des immeubles où la population est

fortement frappée par le chômage et affiche très majoritairement de faibles revenus, la Semader s'est lancée il y a près de quatre ans dans cette stratégie de reconquête de ses locataires. Elle s'est appuyée sur l'expérience des dix derniers gardiens d'immeuble alors en exercice. En étant les tuteurs officiels de leurs apprentis, et devenus de ce fait référents, ces derniers ont aidé à encadrer chaque promotion tout en bénéficiant d'une valorisation de leur savoir-faire par une VAE collective (Validation des acquis de l'expérience), qui leur a permis d'accéder au même diplôme.

Etablir écoute et discussions pour une vie collective plus apaisée

Installés dans des loges en pied d'immeuble, les gardiens sont là pour saisir les réclamations, assurer les petits dépannages quotidiens, vérifier le bon déroulement des travaux, et répondre aux questions et incompréhensions des locataires sur des domaines aussi variés que des problèmes techniques ou de voisinage, les avis d'échéance, les rénovations en cours ou à venir, et l'activité de la cité en général. « Ils veillent également à ce que l'immeuble reste propre en participant au nettoyage des parties communes et à la propreté liée aux ordures ménagères », précise Joël Personné. Un rôle qui compenserait en grande partie le surcoût généré par leur embauche. La présence de gardiens a en effet permis de réduire d'autres charges locatives, en rationalisant en particulier le travail des équipes de nettoyage qui devaient auparavant intervenir plus fréquemment face à des incivilités. Ces gardiens ont aussi passé une habilitation électrique qui leur permet de remplacer les ampoules. « Auparavant, nous faisons appel à une entreprise. Cela nous coûtait très cher et le dispositif était peu réactif », précise Joël Personné.

« En désamorçant les tensions, ils apportent plus de bien-être dans les cités, ce qui pousse les locataires à mieux respecter leur environnement », conclut le directeur de la Sem.

Patrick Cros - Naja