



### News

#### ECLOR fête son 1er anniversaire !

En tout juste 1 an et environ 150 jours de formation réalisés, le dispositif ECLOR est devenu un outil incontournable dans la professionnalisation des acteurs de la proximité en Rhône-Alpes.

- Le module 6 « incivilités » en vidéo : un film, réalisé par Faire Play Organisation, d'une durée de 2'10, mettant en scène les gardiens de la promotion 3, est disponible sur demande à l'ARRA. Il permet un aperçu de la pédagogie utilisée pour traiter du sujet des incivilités au regard du droit.

#### Parcours gardien : lancement des promotions 5 et 6.

Pour faire face aux demandes croissantes des organismes rhônalpins pour la formation gardien, 2 nouvelles actions ont été programmées, l'une à partir d'octobre à Grenoble, l'autre à partir de novembre à Lyon. Il s'agit des 5ème et 6ème actions de formation en faveur du public gardien d'immeubles depuis la création du dispositif. [Formation : 26 jours sur 6 à 8 mois]

- Projet de formation « N+1 » : l'étape du diagnostic réalisée, un document de synthèse des besoins sera envoyé prochainement aux organismes pour validation.

### Le dossier

#### Certification du parcours gardien

Les gardiens d'immeubles ont parfois du mal à troquer leur tenue contre celle de l'étudiant. D'une part, ils sont peu habitués à venir en formation. D'autre part, ils sont soucieux d'offrir quotidiennement un service de qualité aux locataires.

C'est pourtant avec courage qu'ils se sont prêtés à l'exercice tout au long et après la formation, jusqu'au résultat final.



Testée à 2 reprises sur les promotions 1 et 2, l'évaluation a permis de mettre en évidence le bon apprentissage des stagiaires. Le jury, conquis par cette expérience, est d'ores et déjà prêt à la renouveler.

#### Une certification en 4 étapes :



- Une **évaluation continue** module par module tout au long de la formation.
- Une **évaluation interne** conduite par l'organisme d'Hlm dès la fin de la formation.
- Le passage devant un **jury de professionnels** 2 mois après la formation.
- Le résultat et la remise de la certification.

#### Témoignages

« De nature timide, l'épreuve du jury a été pour moi source d'une grande appréhension. Malgré la peur du jugement, le fait de connaître et d'apprécier mon métier m'a permis de me rassurer et de réussir l'épreuve finale. Aujourd'hui, c'est avec moins de timidité et plus de confiance en moi que j'aborde les relations avec les locataires, et que j'accompagne comme tuteur les nouveaux agents de mon organisme. »



Didier CARLIER, Agent de proximité à HBVS



« L'expérience du jury a permis de nous rencontrer entre professionnels, d'échanger sur notre vision de la proximité et sur le métier d'agent d'immeuble. Nous avons été agréablement surpris de l'engagement des stagiaires pour cette formation, de leur attachement à leur métier et de leur capacité à exister ensemble en groupe. Ils nous ont confortés dans notre souhait de poursuivre la démarche ECLOR. »

Geneviève DELAVERGNE, Responsable RH à Actis

### Les formations

#### Bilan de la satisfaction au 1<sup>er</sup> octobre 2008 (ressenti « à chaud » des stagiaires)

Pôles	Satisfaction	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Moyennement satisfait	Pas du tout satisfait
NORD		83%	17%	0%	0%
SUD/EST		69%	30%	1%	0%
OUEST		64%	33%	3%	0%
<b>GLOBAL</b>		<b>72%</b>	<b>27%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>

#### Répartition des départements par pôle (avec le nombre d'organismes impliqués)

NORD	Ain (1), Rhône (7)
SUD/EST	Drôme (1), Isère (4), Savoie (1)
OUEST	Loire (6)



Promotion Gardien 3 (Nord - Lyon)