

### News

- **Développement : Projet de formation « N+1 »**  
Le 30 avril dernier, une réunion, rassemblant 8 organismes d'Hlm de la région, a permis de préciser les contours d'une offre de formation destinée aux responsables directs des gardiens d'immeubles (N+1). Par cette réflexion, les organismes rhônalpins souhaitent poursuivre la professionnalisation et la valorisation des acteurs du service de proximité.
- **La vidéo, un outil de communication** : proposé par Faire Play Organisation, ce projet aboutira d'ici quelques semaines sur un film mettant en scène l'animation du module 6 « incivilités ».

- **Fin du 1<sup>er</sup> parcours de formation « gardien » à Lyon** : après 7 mois de fonctionnement, ECLOR achève, avec cette formation, son second parcours « gardien ». Chacun des 10 stagiaires de cette 2<sup>ème</sup> promotion va être évalué par son organisme avant de passer devant le jury de validation le 1<sup>er</sup> juillet.
- **2 nouveaux parcours « gardien » à partir d'octobre** : 2 formations devraient être prochainement programmées sur Grenoble et sur Lyon pour la fin de l'année. Inscriptions et renseignements : **Adrien BELLEC** ([a.bellec@arra-habitat.org](mailto:a.bellec@arra-habitat.org) / 04.78.77.01.00)



### Le dossier

#### Module 3 « le relationnel »

(Performen's RH, 5 jours)

Etablir une relation de confiance avec les locataires, comprendre et éviter les situations génératrices de conflit, gérer son stress, tout en s'appuyant sur des techniques de communication efficaces, sont les objectifs du module « relationnel ».

Véritable fil conducteur du parcours de formation « gardien », la relation apparaît à tous les niveaux : partenariat, nettoyage, maintenance...

L'absolue nécessité de maîtriser la communication, ajoutée aux très bons retours des stagiaires, placent ce module au top des plus demandés (40 jours programmés depuis octobre 2007).

#### Témoignages

**Chantal FOURNIER, Agent d'immeuble à l'OPAC de Chambéry**

« Grâce à cette formation, à mon sens indispensable, j'aborde les relations avec plus de recul. "Ne pas dramatiser et garder le sourire", un principe de base qui porte ses fruits, puisqu'il m'a déjà aidé à résoudre quelques situations délicates. Ces principes et méthodes ont même fait l'objet d'un travail dans mon agence dans un esprit de partage avec mes collègues n'ayant pas suivi cette formation. »



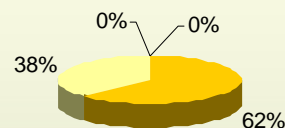
« Gardien depuis 5 ans, ce module a été pour moi le coup de pouce qu'il me manquait. Avec les méthodes vues en formation, j'appréhende plus sereinement mes relations avec les locataires. Finalement, je me rend compte qu'avec plus d'écoute et plus d'attention portée au vocabulaire utilisé, on répond avec plus d'efficacité aux exigences des locataires. »

**José MARTINEZ, Gardien d'immeuble à l'OPAC de Saint-Chamond**

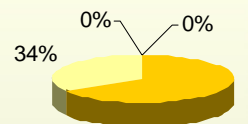


#### Satisfaction « à chaud » du M3 (30 jours réalisés)

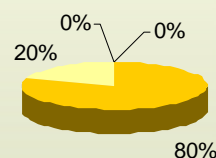
**OUEST (29 stag/15 jours)**



**NORD (18 stag/10 jours)**



**SUD/EST (10 stag/5 jours)**



■ Tout à fait satisfait  
■ Plutôt satisfait  
■ Moyennement satisfait  
■ Pas du tout satisfait

### Les formations

#### Formations réalisées au 1<sup>er</sup> juin 2008 (depuis octobre 2007)

Pôles	Nbre de sessions	Nbre de jours	Stagiaires formés	Nbre d'organismes impliqués
NORD	5	45,5	47	8
SUD/EST	6	47	66	6
OUEST	8	35	93	6
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>127,5</b>	<b>206</b>	<b>20</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)



2<sup>ème</sup> Promotion Gardien (G2 - Nord)