

Une initiative qui pourrait faire date dans l'histoire de la médiation : des organismes HLM européens s'associent pour mieux former leurs gardiens d'immeuble au rôle de régulateur social qui leur est de plus en plus souvent dévolu.



Une initiative qui pourrait faire date dans l'histoire de la médiation : des organismes HLM européens s'associent pour mieux former leurs gardiens d'immeuble au rôle de régulateur social qui leur est de plus en plus souvent dévolu.

Le métier de gardien d'immeuble a évolué : dans le parc HLM notamment, le gardien est moins exclusivement accaparé par des activités techniques telles que la maintenance, le nettoyage ou le recueil des loyers, pour se retrouver de plus en plus souvent investi d'un rôle de régulateur social. Leur position d'interface entre la société HLM et l'habitant – ce sont eux qui recueillent et traitent les réclamations –, expose les gardiens à des situations de tension qui sollicitent leur capacité à gérer humainement les conflits.

L'association de bailleurs sociaux Delphis, qui associe des organismes de formation et des organismes HLM suédois, français, tchèque et italien, a conçu un programme européen de formation de gardiens d'immeuble. Baptisé LEONARDO, ce module de 12 jours repose sur une pédagogie interactive relevant du principe de formation-action : faisant largement appel aux techniques de communication les plus originales – support vidéo, multimédia, site Internet –, il permet d'introduire des techniques opérationnelles répondant aux problèmes de terrain auxquels les gardiens sont confrontés. Destinés aux personnes nouvellement embauchées, ce programme a en outre l'objectif de réinsérer d'anciens demandeurs d'emploi.

Des séminaires ont été organisés dans chacun des pays impliqués pour concevoir le module de formation. L'année 2004 laissera la place aux tests sur le terrain. Le CSTB est impliqué dans ce programme, son laboratoire de Sociologie urbaine générative apportant une contribution de conseil scientifique.

Source : www.cstb.fr