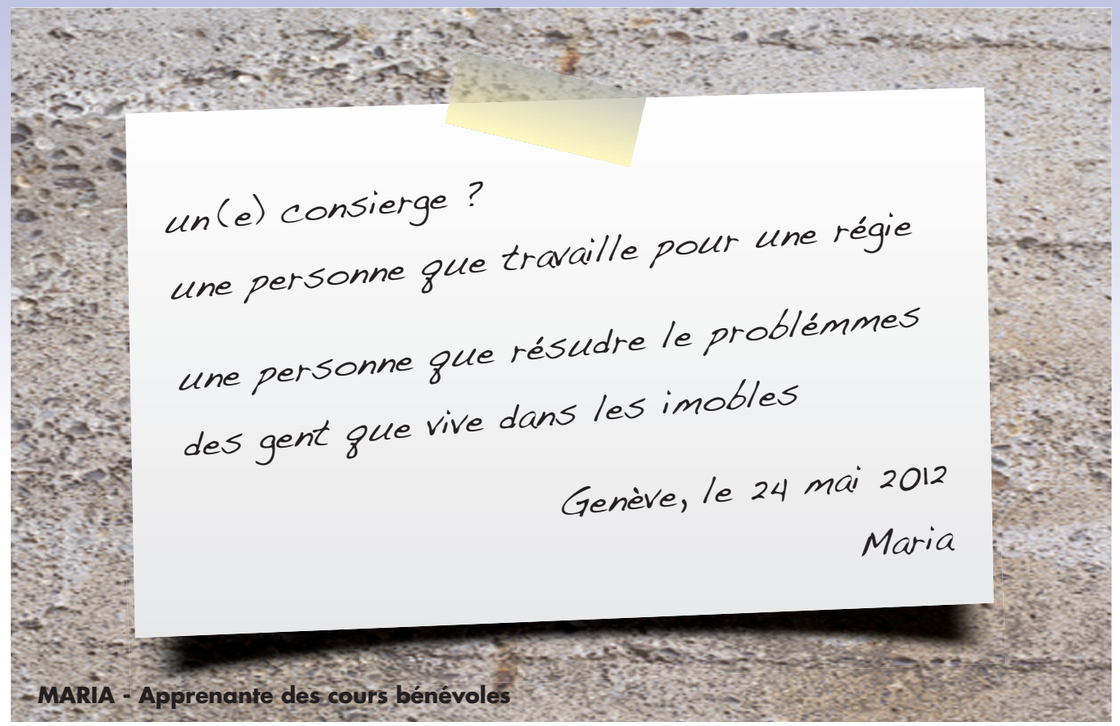
UOGINFO-No9_UOG 11.06.12 14:39 Page1



MARIA - Apprenante des cours bénévoles

Prochains cours/activités à l'UOG

Inscriptions et catalogue complet sur www.uog.ch

Formation pour les concierges d'immeubles

Cette formation s'adresse aux concierges d'immeubles en emploi dans le canton de Genève. Elle propose un perfectionnement professionnel dans les multiples facettes du métier de concierge.

SESSION 2012-2013: du 31 août 2012 au 24 mai 2013, hors vacances scolaires.
Un week-end sur deux: vendredi soir de 17h00 à 19h30 et samedi matin de 8h30 à 11h30.
110 heures de formation. Inscriptions: de suite.

Formation pour concierges d'école et de salles communales

Cette formation s'adresse aux responsables de bâtiments scolaires (RBS), concierges d'école et de salles communales employé-e-s par une commune du canton de Genève.

SESSION 2012-2013: du 5 septembre 2012 au 22 mai 2013, hors vacances scolaires.
Les mercredis, une semaine sur deux, de 9h00 à 12h00 et de 13h15 à 16h15. 105 heures de formation. Inscriptions: de suite.

Hors-murs de l'été 2012

Cours de conversation pour tout niveau de français du 3 juillet au 21 août. Tous les mardis de 9h à 11h ou de 19h à 21h. Inscription à l'UOG dans la mesure des places disponibles. Prix: 20.– francs.

Université Ouvrière de Genève
Place des Grottes 3 / 1201 Genève
Tél. 022 733 50 60
Fax 022 733 35 19
E-mail: info@uog.ch
www.uog.ch

IMPRESSUM
Responsable de publication: Sophie Frezza
Mise en page: Stephan Boillat
Impression: le Cachot. Tirage: 600 ex.
Prochaine parution: hiver 2012
Imprimé sur du papier recyclé

Les dates et faits sont de la responsabilité des personnes qui ont signé les articles.

Postcode 1

P.P.
1201 Genève

N° 9 - JUIN 2012

UOGinfo

Journal de l'Université Ouvrière de Genève ▪ Centre de formation continue

ÉDITO

Sur le chemin de la reconnaissance

Cette neuvième édition donne l'occasion de se concentrer, à nouveau, sur l'une de nos formations. Vous allez rencontrer les différents acteurs de la formation de concierge. Celles qui l'ont conçues, ceux qui l'animent mais surtout celles et ceux qui y participent. De plus, Vanessa Coquoz dans le cadre de sa maîtrise universitaire a évalué cette formation et a pu rencontrer un grand nombre de concierges. Elle nous présente ici un commentaire de son travail. La rencontre avec ces professionnels a été un enrichissement pour tous ceux qui ont contribué à l'écriture de ce journal, à chaque article ceci ressort très fortement. Finalement, Nous avons demandé à une classe de français d'écrire de façon spontanée ce que représentait pour elle un concierge. Nous avons choisi une phrase qui résume bien les stéréotypes que nous pouvons avoir sur ce métier.

Sophie Frezza
Responsable de publication

LE CHIFFRE

Depuis 2004,

198 concierges ont obtenu un certificat de formation continue

FORMATION CONTINUE

Que font les concierges? Pourquoi une formation?

Les concierges assurent le bon fonctionnement, l'entretien d'un immeuble et veillent au respect du règlement par les usagers et usagères du bâtiment. Alors que les deux premiers aspects mentionnés demandent des compétences d'ordre technique, le troisième exige un savoir-faire relationnel qui n'est pas anodin. Les concierges sont ainsi régulièrement confrontés à des situations de communication désagréables et difficiles. Comment font-ils? De quel soutien peuvent-ils se prévaloir? La formation est une réponse possible, mais, s'il est relativement simple d'apprendre à utiliser une échelle correctement, ou à économiser l'eau dans son travail, apprendre à rester calme devant un locataire qui persiste à traîner son sac de déchets en y laissant des traces bien grasses est une autre affaire…

En 2002, le «Fonds de prévention de la violence» accepta de soutenir un projet de formation pour concierges d'immeubles, conçu par Katharina Schindler, une ancienne responsable de formation de l'UOG. Cette décision a permis la mise en place de la première session de formation pour concierges d'immeubles.

En 2004, un nouveau projet vit le jour: une formation spécifique pour les concierges d'école et de salle communale, employés par les communes. La même année, le Fonds en faveur de la Formation et du Perfectionnement Professionnels (FFPP) accepta de financer les futures sessions de formation et le certificat de fin de formation obtint la reconnaissance du DIP comme «Certificat de formation continue pour concierges». Ces deux derniers éléments ont permis la poursuite de la formation jusqu'à maintenant.

Depuis le début, un comité de pilotage, composé en partie de représentants des régies et des syndicats, soutient le travail de l'UOG et alimente la réflexion.

La dixième volée de concierges d'immeubles vient de terminer sa formation. A chaque fois, les participantes et participants expriment une grande satisfaction à avoir suivi la formation. En tant que responsable, j'ai beaucoup de plaisir à observer leur évolution au cours de l'année. Au début, plusieurs d'entre eux sont très intimidés, cela fait longtemps qu'ils n'ont plus été «à l'école», ils-elles sont un peu inquiets de ne pas être à la hauteur. Petit à petit, ils-elles se détendent, sont contents de se retrouver aux cours.

Au fur et à mesure que le temps passe, ils-elles prennent de l'assurance:

nous prenons leur identité professionnelle au sérieux et ils-elles prennent conscience de la valeur de leur travail, de l'importance du rôle qu'ils-elles jouent dans la société.

Alors, ils-elles s'affirment mieux. J'adore les écouter raconter leurs histoires: une participante, pour la première fois, a refusé de vendre une carte de lessive à 22h, tout en se donnant la peine d'expliquer à cette locataire un peu sans-gêne, que même la concierge avait des horaires. Un autre a mis des affiches dans le local à poubelles pour inciter les habitants à trier leurs poubelles. A chaque fois, je me dis: «Ils ont bien de la chance ces locataires, si seulement ma concierge venait à la formation!».

Michèle Goepfert
Responsable de formation

UOGINFO-No9_UOG 11.06.12 14:39 Page3

Une activité exigeante…

Avant de commencer ce stage à l'UOG, je n'avais qu'une idée superficielle du métier de concierge. Comme la plupart des gens, la fonction de concierge m'évoquait des personnes s'occupant de l'entretien des immeubles, et du respect de leurs règlements.

Cette vision partielle, alimentée d'expériences personnelles d'échanges plus ou moins agréables avec les concierges des immeubles que j'ai habités, ne me laissait entrevoir qu'une partie minime des réalités auxquelles ces personnes peuvent être confrontées.

La mission qui m'a été confiée pour mon stage de maîtrise universitaire, l'évaluation de cette formation, m'a permis d'approcher de très près ces concierges dont on sait si peu, et de mieux comprendre les réalités de leur métier, les difficultés rencontrées au quotidien, mais aussi la reconnaissance qui leur fait souvent défaut. Une des choses qui m'a le plus frappé, outre les échanges humains très riches que j'ai pu avoir lors de mes entretiens avec les concierges, ***c'est la fonction de lien social qu'ils remplissent, à travers l'exercice de leur métier.***

Une profession «au cœur des luttes sociales», pour citer ma responsable de stage à l'UOG, Michèle Goepfert.

Une activité exigeante, qui demande d'être à l'écoute des autres, et de soi-même, ainsi qu'une grande disponibilité et ouverture d'esprit.

Ces concierges ont relevé un défi en venant suivre la formation continue de concierges d'immeubles: celui de mettre à jour les connaissances qu'ils ont de leur métier.

Lorsqu' ils se sont exprimés à propos de ce qui les a motivés à retourner en formation, après des années de pratique de leur métier, ils ont tous dit, à l'exception d'un participant, s'être engagés volontairement dans cette formation, et ont mis en avant le souhait de s'améliorer dans leur pratique professionnelle, de suivre l'évolution de leur métier. Certains pour leur satisfaction personnelle, ou par amour de leur activité, d'autres pour des questions de reconnaissance, envers leur employeur ou envers leurs locataires ou propriétaires. Ces témoignages sont symptomatiques de la nécessité contemporaine de se former, à tout âge, quel que soit le corps de métier dans lequel on exerce, pour rester «à jour» par rapport à son environnement professionnel. Les personnes exerçant des métiers demandant peu de qualifications sont en effet particulièrement exposées au chômage ou à des salaires pas adaptés à leur cahier des charges. Une formation certifiante constitue aussi pour eux une alternative à ces menaces, de même qu'elle contribue à améliorer leur confiance en leurs propres ressources.

Je remercie les concierges pour cette belle expérience humaine vécue grâce à eux.

Vanessa Coquoz étudiante à la FAPSE

Notre expérience de formation vécue avec les concierges d'immeubles

France Lemaire & Frédéric Decollogny
intervenants en communication et gestion de conflits

Depuis plusieurs années, nous devons travailler l'image et le rôle des concierges. De ce fait nous sommes confrontés aux représentations et aux valeurs que ces derniers véhiculent. Pour ma part, ces rencontres m'ont aidée à changer mon regard sur le rôle de concierge d'immeubles. Cela m'a permis de mieux comprendre leur réalité et de devenir une meilleure personne ainsi qu'une locataire plus avisée.

Mon partenaire, quant à lui, a été sensible à leur authenticité et à leur grande implication professionnelle.

Chacun d'entre nous constate combien est fascinant le processus de changement! Plus marqué chez certains, plus subtil chez d'autres, quoiqu'il en soit, quelque chose bouge en eux et s'épanouit... la découverte du trésor!

En début de formation, des difficultés sont parfois exprimées. Nous mettons alors en place des exercices en sous-groupe: des petites scènes d'expression de soi et des jeux d'émotions ou de gestuelle. Ainsi, nous favorisons à la fois le développement de la confiance personnelle et de la résolution des conflits. Les participants décident et choisissent le moment où ils vont mettre en route le processus qui va les faire se dépasser.

Finalement, pour les participants, être de cette aventure demande de l'énergie et des efforts. Pour nous, à la fin de l'année quand les concierges, le corps droit et confiant nous regardent en nous disant qu'ils n'ont plus peur et qu'à l'avenir ils se feront respecter: ceci réveille notre étincelle!

Un grand merci à tous ces concierges.

Il n'est jamais trop tard pour apprendre!

Maria Navarro
a suivi la formation en 2011-2012

Maria a relevé le défi de commencer une formation: «Quand on est allé peu à l'école et il y a bien longtemps, il faut faire le pas de commencer une formation, oser dire qu'on écrit pas très bien en français». Mais aussi de trouver du temps entre son activité professionnelle très exigeante et sa famille qu'elle ne veut pas négliger: «tout le monde a la même excuse, non?». Son employeur et ses enfants la poussent. Il faut qu'elle se

forme. «Tout à coup j'étais prête, il fallait que je change quelque chose dans ma vie». Ce qu'elle apprend, elle peut très rapidement le mettre en pratique et c'est ce qu'elle apprécie par-dessus tout. Elle a acquis des compétences en communication

«J'ai appris à dire les choses, à parler… je me fais respecter, mais j'ai aussi beaucoup appris sur moi»;

en connaissance des produits «je ne pensais pas qu'il y avait une telle diversité et des produits si toxiques. A présent, je sais que je peux demander aux fournisseurs qu'ils m'expliquent comment les utiliser!». Maria aime son métier et ceci pour de multiples raisons: les horaires flexibles, le rapport avec les locataires et les activités variées. Mais venir à l'UOG a rajouté des «plus» dans sa vie, cela lui permet d'être fière et plus sûre d'elle: «J'encourage mes amis à apprendre, car il n'est jamais trop tard, ça peut faire du bien à tous. Mes enfants voient aussi ce que je fais et je sais que je leur donne un bon exemple». **SF**

«Dès le premier jour de cours, j'avais déjà envie d'y retourner!»

Ana Cristina Pereira Fernandez
a suivi la formation en 2010-2011

Ana Cristina n'a que des éloges à faire sur sa formation «est-ce que l'on a le droit de rigoler comme on a rigolé?, j'ai pleuré de rire en apprenant et en échangeant avec mes collègues». Elle a appris à se poser des questions et à gérer son temps. Travaillant depuis plus de 12 ans dans la conciergerie, elle s'était laissé envahir par les problèmes de ses locataires. Plus de limites, un travail quasiment vingt quatre heures sur vingt quatre, «je n'avais plus de vie». Mais lors de sa formation on parle de gestion du temps, de priorité, elle s'oblige à casser ses habitudes. Et ce qu'elle a appris, elle l'utilise toujours, bien qu'elle ait fini sa formation il y a deux ans maintenant. «J'ai aussi développé une réelle conscience écolo-

gique que je transmets à mes enfants, mais j'arrive aussi à passer le message à d'autres personnes. En fait, j'arrive à mieux communiquer». Elle a été encouragée par son employeur à suivre cette formation, malgré le fait qu'elle ne pensait pas la réussir «je n'ai pas de mémoire!». Très vite elle se sent valorisée par Michèle Goepfert, mais aussi par tous les enseignants qu'elle côtoie pendant les cent huit heures de cours. «A la fin, j'étais si honorée de recevoir un certificat, moi, qui suis allée si peu à l'école, mais il était mérité j'ai bossé, appris, participé». **SF**

Mais pourquoi commence-t-on une formation pour concierges quand on fait ce métier depuis plus de 18 ans?

Antonio Giuranna
a suivi la formation en 2011-2012

Va-t-on encore apprendre? Antonio connait son métier. L'entregent de cet autodidacte lui permet de très bien réussir dans son métier. Il a réalisé bien avant l'obtention de son certificat, que ces cours avaient un lien direct avec son travail. «Un exemple simple» nous dit Antonio «changer un néon, je l'ai fait des milliers de fois, mais réaliser que le choix de l'échelle est important (pour la sécurité), qu'il y a une gestion des stocks et que l'on va recycler cette lampe, voilà (entre autres) ce que la formation m'a amené» avant d'ajouter «je vois mon travail avec un autre œil». Il a toujours aimé la nouveauté, apprendre le français qu'il maîtrise depuis longtemps avec brio, mais aussi la montagne, pour un homme originaire des Pouilles qui a plutôt été élevé au pied d'une colline sur un front de mer. Mais apprendre c'est aussi s'adapter de façon active à la Suisse, c'est devenir un adepte du compromis: «ce métier demande beaucoup de psychologie, mes employeurs et les locataires ne s'en rendent pas compte.

On espère que l'on va résoudre tous types de problèmes, c'est usant mais aussi passionnant».

Le cours de communication il l'aime beaucoup, la formation devient un plaisir «que je découvre un peu tard, mais jamais trop tard». «Dans le cours nous avons tous de l'expérience, il y ceux qui viennent parce qu'on leur a dit de venir et ceux

qui y prennent goût, je fais partie du deuxième groupe». Pas de pause pour ce concierge dynamique, il veut à présent continuer sa formation et s'est inscrit pour faire un CFC «j'imagine que les aléas de la vie peuvent m'amener à devoir un jour prendre d'autres responsabilités, en ayant cette formation supplémentaire je peux voir plus grand!». **SF**