



# AGEFOS PME

## Branche professionnelle des gardiens, concierges et employés d'immeuble

PORTRAIT STATISTIQUE DE  
BRANCHE COMMENTE

*Rapport final*

---

Le 27 janvier 2012, N/Réf. : 1120.03

# Sommaire

---

<b>1. Profil des entreprises et des salariés relevant de la branche professionnelle</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Eléments de méthodologies</b>	<b>3</b>
1.1.1 Rappel des clés identifiées d'entrée pour définir le périmètre	4
1.1.2 Bases des données retenues	9
<b>1.2 Profil des entreprises et des salariés de la branche professionnelle</b>	<b>19</b>
1.2.1 Le dénombrement des organismes employeurs et des salariés	19
1.2.2 Les caractéristiques des organismes employeurs	26
1.2.3 Les caractéristiques des salariés	31
1.2.4 Les diplômés	69
1.2.5 Les actions de formation	74
<b>1.3 Tableaux synthétiques des indicateurs et des bases de données correspondantes</b>	<b>76</b>
<b>1.4 Tableau synthèse</b>	<b>79</b>

<b>2. Pratiques RH au sein des organismes gestionnaires</b>	
2.0 Présentation méthodologique	81
2.1 La vision du métier	84
2.2 L'organisation de la gestion des ressources humaines	89
2.3 Le recrutement	93
2.4 Les pratiques en matière de formation	105
2.5 La gestion des salariés	112
<b>Annexe</b>	<b>116</b>

# **1. Profil des entreprises et des salariés relevant de la branche professionnelle**

1.1 Eléments de méthodologies

1.2 Profil des entreprises et des salariés de la branche professionnelle

1.3 Tableaux synthétiques des indicateurs et des bases de données correspondantes

1.4 Tableau synthèse

## **1.1 Éléments de méthodologie**

1.1.1 Rappel des clés identifiées  
d'entrée pour définir le  
périmètre

1.1.2 Bases des données retenues

## Rappel des clés d'entrée pour identifier au sein des sources statistiques existantes les employeurs et/ou les salariés relevant du périmètre étudié

### ■ *Un périmètre difficile à sérier dans les statistiques*

L'entrée peut se faire soit par l'employeur, soit par le salarié, soit par un croisement des deux.

- Ce n'est pas seulement **l'employeur** (comme dans la plupart des CCN) mais plutôt **l'emploi qui définit l'appartenance**. Ainsi d'autres salariés du même employeur (SEM, société immobilières, etc.) ne sont pas dans la CCN : compter ainsi les effectifs totaux de ces employeurs conduirait à de graves surestimations.
- On relève 3 situations possibles :
  - A : L'employeur est un syndicat des copropriétaires, et la gestion de la copropriété est confiée à un syndic professionnel.
  - B : L'employeur est un syndicat des copropriétaires, et la gestion de la copropriété est confiée à un syndic non-professionnel.
    - \* Le syndic non professionnel peut toucher un dédommagement.
  - C : L'employeur est une EPL ou une entreprise (Résidence d'étudiants, résidence de tourisme mono propriétaire, etc.) il est en mesure d'assurer directement la gestion de son bien immobilier et de ses salariés gardiens et employés d'immeuble
- Dans les 3 situations évoquées les employeurs ont la possibilité de faire appel à un cabinet comptable pour assurer la gestion des payes de leurs salariés.
- Le même emploi exercé dans un contexte de logement social le fait appartenir à une autre CCN.
- Aussi, contrairement à d'autres portraits statistiques de branche, utiliser la clé d'entrée « NAF » dans les sources publiques reviendrait donc à surestimer le nombre d'entreprises et de salariés.

- Le **périmètre** se définit de la manière suivante :

entrée employeurs		Employeurs ayant des salariés de la CCN 3144 parmi leur effectif			Autres entreprises ayant des gardiens ou des employés de nettoyage mais hors CCN 3144		
		Syndicat des copropriétaires		C : Entreprise ayant des salariés de la branche	Autres entreprises (ex : logement social)		
entrée salariés		A : La gestion est assurée par un syndicat professionnel	B : La gestion est assurée par un syndicat non-professionnel				
		Gardiens salariés d'autres branches		PCS 564a	<del> </del>	<del> </del>	<del> </del>
Salariés de la CCN 3144	Gardiens		<del> </del>		<del> </del>	<del> </del>	<del> </del>
	Employés d'immeubles		<del> </del>	<del> </del>	<del> </del>	<del> </del>	<del> </del>
Agents de propriété d'autres branches		PCS 684	<del> </del>	<del> </del>	<del> </del>	<del> </del>	Agents de propriété de bureaux par ex
Autres salariés ni gardiens ni agents de propriété			ex : secrétaire, personnel administratif, etc.	<del> </del>	ex : secrétaire, personnel administratif		

### ■ Dans les sources de données publiques

- La CCN (3144) (entrée utilisable pour l'**employeur** ou pour le **salarié**) : clé d'entrée la plus pertinente mais présentant des limites.
  - Qu'ils mandatent un syndicat non-professionnel (un des copropriétaires, à titre bénévole ou rémunéré) ou professionnel pour gérer leur(s) copropriété(s), les syndicats des copropriétaires sont les employeurs. C'est donc au nom du syndicat des copropriétaires que les syndicats ont une obligation de déclarations sociales annuelles dont la DADS, et ce, qu'ils soient professionnels ou non professionnels. On a ainsi en théorie une déclaration systématique de la DADS pour tous les emplois.
  - Dans quelques cas, au sein d'une entreprise proposant les services de syndicats professionnels, il se peut que la DADS compte par erreur les salariés des employés dans les immeubles mais aussi ceux de l'ensemble de l'entreprise. Cependant cette hypothèse probablement marginale ne peut être quantifiée.
  - Bien que réglementairement les organismes d'autres CCN doivent déclarer les gardiens et employés d'immeuble dans les DADS notamment sous la CCN 3144, il se peut que ces salariés soient déclarés sous une **autre CCN**.
  - Elle n'est disponible que dans les **DADS**.

- **Le statut de l'employeur** (entrée utilisable pour l'**employeur** seulement) : les sources de données publiques ne permettent pas une clé d'entrée par le statut de l'employeur de la branche, sauf pour **l'Enquête Emploi**.
- **La PCS** (entrée utilisable pour le **salarié** seulement) : pour pouvoir être efficace, cette clé d'entrée devrait être croisée vraisemblablement avec le statut de l'employeur.
  - **Les gardiens d'immeubles et concierges** sont recensés de manière **univoque** dans la **PCS 564a** (« Salariés auxquels sont confiés la surveillance du service intérieur d'un immeuble et le contrôle de ses accès. Ils peuvent participer au nettoyage. La distribution du courrier dans l'immeuble leur est souvent confiée »)

Professions les plus typiques	Professions assimilées
Concierge (sauf Etat, coll. loc., enseignement, hôtel) Gardien d'immeuble (sauf Etat, coll. loc.)	Gardien chef d'immeuble Gardien de propriété Surveillant d'immeuble
Professions exclues	
Concierge (d'école, enseignement sauf primaire) (voir 525b) Concierge (Etat, coll. loc.) (voir 525c) Employé d'immeuble (voir 684a) Employé de gardiennage (voir 534a) Gardien d'usine (voir 534a) Surveillant de magasin (voir 534a)	



- **Les employés d'immeuble n'ont pas de code PCS univoque**, ils sont inclus dans la PCS 684a « Nettoyeur ».

Après vérification, le code 564b évoqué par le comité de pilotage pour caractériser les employés d'immeuble, ne concerne pas cette catégorie. Il est attribué aux gardiens de vestiaires, employés de casino, etc.

Professions les plus typiques	Professions assimilées
Agent de propreté <nettoyage industriel, bureaux, immeubles> Employé de nettoyage <nettoyage industriel, bureaux, immeubles> Femme de ménage <nettoyage industriel, sauf Etat> Femme de ménage <sauf enseignement, santé, services domestiques, services des hôtels, cafés, restaurants> Ouvrier nettoyeur	Agent d'entretien <nettoyage industriel> Agent de nettoyage <nettoyage industriel, bureaux, immeubles> Agent de surface <nettoyage industriel> Carreautier Dératiseur <OQ,ONQ,QND> Désinfecteur de bâtiment <ONQ,QND> Employé d'immeuble <nettoyage> Femme de service <privé> Laveur de carreaux, de vitres Manoeuvre <nettoyage> Nacellier <nettoyage> Nettoyeur Opérateur de matériel d'entretien Ouvrier d'entretien d'immeubles Technicien(ne) de surface
Professions exclues	
Agent d'entretien <machine> ---> 628a, 628b, 682a Femme de ménage <ETAT, coll. loc sauf écoles, hôpitaux> ---> 525c Femme de ménage <enseignement> ---> 525a, 525b Femme de ménage <services de médecine> ---> 525d Femme de ménage <services des hôtels, cafés, restaurants> ---> 561a, 561f Femme de ménage <services domestiques> ---> 563c Gardien d'immeuble ---> 564a	

Dans l'Enquête Emploi, la PCS en tant que clé d'entrée va être utilisée notamment pour les gardiens d'immeuble et concierges en croisant l'indicateur avec la nature de l'employeur.

■ **Dans les sources de données de « branche » (AGEFOS PME et Caisse de retraite (ABELIO-IONIS))**

- **La CCN (3144)** (entrée utilisable pour l'**employeur**, et pour le **salarié** peut-être pour IONIS) y est explicitement suivie, il s'agit de la seule clé d'entrée à suivre.

## **1.1 Éléments de méthodologie**

**1.1.1 Rappel des clés identifiées d'entrée  
pour définir le périmètre**

**1.1.2 Bases des données retenues**

## Les DADS de l'INSEE

### ■ Clé d'entrée et périmètre des données

- La **clé d'entrée** permettant de définir le périmètre est la **CCN (3144)**.
  - Elle permet, à travers le fichier « Salarié<sup>1</sup> » ou plutôt « Poste<sup>2</sup> » qui sera plus pertinent, d'obtenir un certain nombre d'indicateurs avec la clé d'entrée CCN.
- **Le périmètre des données :**
  - Il est possible que les **données** ne soient **pas exhaustives sur la CCN** pour les raisons évoqués précédemment :
    - \* Les organismes d'autres CCN peuvent pour certains avoir déclaré les gardiens et employés d'immeuble sous leurs CCN, alors qu'ils doivent les déclarer sous la CCN 3144. Or ce problème serait **partiellement dépassable** par l'analyse de la **PCS**, mais uniquement pour les gardiens d'immeuble et concierges et non pas pour les employés d'immeuble (ou de manière plus approximative), et seulement pour les employeurs de plus grande taille. Ainsi ces déclarations erronées ne nous semblent malheureusement pas quantifiables.
  - Juridiquement les syndicats bénévoles ont les mêmes obligations que les syndicats professionnels concernant les obligations de remplir la DADS, ils devraient donc apparaître dans les statistiques.
  - Seules les données sur le **profil des salariés (données socio démographiques)**, et non sur l'employeur, sont disponibles. Les DADS ne permettent pas d'avoir accès aux fichiers « Entreprise » ou « Etablissement » par la clé d'entrée CCN, puisqu'une entreprise peut avoir plusieurs CCN<sup>3</sup>.
  - Elle présente un certain nombre de **secrets statistiques** lorsque l'identification directe ou indirecte d'un salarié ou d'un établissement est possible. De ce fait, le nombre de croisements entre indicateurs sont limités.
  - **En 2008**, la base de données comptabilise **148 184 postes**.

---

<sup>1</sup> Ce fichier contient les caractéristiques du salarié et de son poste principal, des données récapitulatives tous postes confondus (rémunérations, heures salariées), et le total des indemnités de chômage

<sup>2</sup> Ce fichier contient des éléments descriptifs du poste occupé, les caractéristiques individuelles du salarié et quelques informations sur l'employeur.

<sup>3</sup> Confirmé à nouveau par un échange téléphonique avec notre correspondant entreprise à l'INSEE

- Le périmètre « salariés » des données définies dans les DADS :

entrée employeurs			Employeurs ayant des salariés de la CCN 3144 parmi leur effectif			Autres entreprises ayant des gardiens ou des employés de nettoyage mais hors CCN 3144
			entrée salariés			Syndicat des copropriétaires
Gardiens salariés d'autres branches			PCS 564a			Gardiens de logement social
			A : La gestion est assurée par un syndicat professionnel		B : La gestion est assurée par un syndicat non-professionnel	
			Entrée CCN		Entrée CCN	
Gardiens						Agents de propreté de bureaux par ex
Employés d'immeubles			PCS 684			
Agents de propreté d'autres branches						Autres salariés ni gardiens ni agents de propreté

## L'enquête emploi de l'INSEE

### ■ Clé d'entrée et périmètre des données

- La **clé d'entrée** permettant de définir le périmètre est la **Profession (PCS de niveau 3)**. Dans ce cas la PCS serait renseignée quelle que soit la taille de l'employeur, car le salarié interrogé déclare son métier et c'est l'INSEE qui recodifie.
- **Les inconvénients** de cette base de données :
  - Il s'agit d'une **enquête** auprès de personnes (et non de salariés) et **partielle** (elle ne concerne qu'une partie des habitants du pays) et **déclarative**.  
**L'échantillon** n'est pas issu directement d'un tirage de logements, mais d'un tirage d'aires géographiques constituées de 20 logements en moyenne. L'enquête couvre les logements ordinaires en France métropolitaine. Toutes les personnes de 15 ans ou plus sont interrogées.
  - L'enquête comptabilise 51 196 concierges et gardiens d'immeuble.
- **Le périmètre des données** :
  - Les données ne concernent que les **concierges et gardiens d'immeuble** et non les employés d'immeuble (regroupés dans la catégorie « nettoyeurs »).
  - Les données concernent **toutes les CCN confondus**.
  - Les données ne concernent pas les gardiens dépendant de l'Etat et des collectivités territoriales. En l'état, il ne semble **pas possible de différencier les salariés d'une autre CCN** (notamment S.A HLM).

En revanche, un autre indicateur « **La nature de l'employeur de la profession principale** » offre les quelques variables permettant **d'exclure les concierges et gardiens d'HLM, des hôpitaux et des collectivités** :

Sans objet (n'est pas salarié)

~~1—Etat~~

~~2—Collectivités locales, HLM~~

~~3—Hôpitaux publics~~

4 - Particulier

~~5—Entreprise publique (La Poste, EDF-GDF, etc.)~~

6 - Entreprise privée, association

Aussi, nous nous focaliserons sur la nature des employeurs « Particulier » et « Entreprise privée, association » (ce qui représente 44 288 gardiens et concierges d'immeuble)

Ainsi les indicateurs issus de cette base de données, parce que construits par le croisement de 2 variables PCS X Nature de l'employeur de la profession principale ne devront être interprétés au chiffre près, mais davantage comme une tendance globale.

- Le périmètre « salariés » des données définies dans l'Enquête Emploi :

entrée employeurs			Employeurs ayant des salariés de la CCN 3144 parmi leur effectif		Autres entreprises ayant des gardiens ou des employés de nettoyage mais hors CCN 3144	
			Entreprises ayant des salariés de la branche	Syndics bénévoles ayant des salariés de la branche	Autres entreprises privées ou associations	Autres entreprises publiques ou HLM
entrée salariés						
Gardiens salariés d'autres branches		PCS 564a	Entrée PCS X Nature de l'employeur	Entrée PCS X Nature de l'employeur	Entrée PCS X Nature de l'employeur	Possibilité de les compter et isoler par l'entrée Nature de l'employeur
Salariés de la CCN 3144	Gardiens		Entrée PCS X Nature de l'employeur	Entrée PCS X Nature de l'employeur	Entrée PCS X Nature de l'employeur	Possibilité de les compter et isoler par l'entrée Nature de l'employeur
	Employés d'immeubles	PCS 684a	Le code PCS n'est pas univoque pour cette profession			
Agents de propreté d'autres branches						
Autres salariés ni gardiens ni agents de propreté						

\* **En vert foncé** : il ne sera pas possible de déterminer le nombre de salariés dépendant de la CCN 3144, mais seulement le nombre de gardiens et concierges dont l'employeur est une entreprise privée, une association ou un particulier. Ce qui entraîne un « dépassement » du périmètre de la branche.

\* **En vert clair** : la possibilité de compter les autres gardiens, concierges d'autres types d'employeurs.

## La base « adhérents » d'AGEFOS PME

### ■ Clé d'entrée et périmètre des données

- La **clé d'entrée** permettant de définir le périmètre est la CCN.
- **Les inconvénients** de cette base de données :
  - Les entreprises sous une autre CCN principale (dont la branche ne dépend pas de l'OPCA AGEFOS PME, ou en dépend, tels les agents immobiliers par exemple) pourraient peut-être ne pas être comptabilisées même s'ils ont des salariés dépendant de la CCN 3144.
  - Bien qu'obligatoire, le versement de la contribution formation AGEFOS PME n'est peut-être pas très largement respectée, du fait de la petite taille et du caractère bénévole de beaucoup d'employeurs
  - Les données sur les emplois sont extrêmement limitées, puisqu'on ne dispose que du nombre.
- **Le périmètre des données :**
  - **Le périmètre « entreprises » des données définies dans la base adhérent AGEFOS PME :**

entrée employeurs			Employeurs ayant des salariés de la CCN 3144 parmi leur effectif			Autres entreprises ayant des gardiens ou des employés de nettoyage mais hors CCN 3144
			Syndicat des copropriétaires		C : Entreprise ayant des salariés de la branche	Autres entreprises (ex : logement social)
entrée salariés			A : La gestion est assurée par un syndic professionnel	B : La gestion est assurée par un syndic non-professionnel		
			Gardiens salariés d'autres branches		PCS 564a	
Salariés de la CCN 3144	Gardiens					
	Employés d'immeubles					
Agents de propreté d'autres branches		PCS 684				Agents de propreté de bureaux par ex
Autres salariés ni gardiens ni agents de propreté					ex : secrétaire, agent immobilier, etc.	

## La base de l'organisme ABELIO-IONIS

### ■ Clé d'entrée et périmètre des données

- La **clé d'entrée** permettant de définir le périmètre est la **nature de l'employeur**, appelé « immeuble ».
  - Un adhérent correspond à une entreprise ou organismes employeur, en l'occurrence dans la plupart des cas c'est une copropriété (laquelle a donc un SIRET). Cet adhérent est considéré comme immeuble dès lors que le personnel qui y travaille relève de la convention collective des gardiens d'immeubles.
  - L'identification de l'employeur est ainsi réalisée par le code IMME, qui renseigne, entre autre, le code de la CCN.
  - L'adhérent immeuble est l'employeur. Le syndic est le déclarant. Le salarié est un « cotisant » ou « participant ».
- **Les inconvénients** de cette base de données :
  - ABELIO ne gère pas pour l'instant l'ensemble du personnel d'immeubles. Une petite partie échappe encore à l'organisme mais un travail de « récupération » est en cours. Il s'agirait de moins de 10% de la population, avec une concentration dans certains départements comme l'Isère.
  - Les TESE CEA constituent un nouveau mode déclaratif transitant par l'ACOSS. Ces flux n'ont pas été traités depuis 2008, et ils sont en plein développement. D'où un retard dans le traitement des données qui engendre une non consolidation des données. Les traitements de rattrapage sont prévus dans les mois qui viennent, mais sans date précise disponible.
  - Les chiffres disponibles concernent l'année 2008. Pour leur réactualisation, il existe un retard dans le traitement des déclarations 2009 et 2010 (mise en place du nouveau SI Usine Retraite) et par conséquent la réactualisation des chiffres 2008 risque de poser problème, surtout pour faire des comparaisons. Ce changement de système inclut aussi une modification des données statistiques produites ; en l'occurrence les fichiers en question n'ont jamais été traités ce qui risque donc de présenter des certaines difficultés.
  - Avant la fusion avec ABELIO survenue en 2006, les déclarations de salaires de la CRIP comportaient un certain nombre d'informations statistiques sur le statut du personnel qui n'existent plus aujourd'hui.
- **Le périmètre** de cette base de données :



- Il n'y aurait pas beaucoup de manquements aux obligations légales dans ce secteur. 86% des immeubles ayant des salariés transitent par des syndicats professionnels (difficulté de faire les fiches de paye et les déclarations sociales) et 14% sont hétérogènes (il y a parmi eux des autonomes mais aussi, par exemple, des compagnies d'assurances).
- Les syndicats professionnels sont traités à part, mais il existe un pont entre immeubles et eux.
- **En 2008**, la base de données comptabilise **170 753 salariés**, relativement proche des DADS.
- **Le périmètre des données définies dans la base de données :**

entrée employeurs			Employeurs ayant des salariés de la CCN 3144 parmi leur effectif			Autres entreprises ayant des gardiens ou des employés de nettoyage mais hors CCN 3144
			Syndicat des copropriétaires			
entrée salariés			A : La gestion est assurée par un syndicat professionnel	B : La gestion est assurée par un syndicat non-professionnel	C : Entreprise ayant des salariés de la branche	Autres entreprises (ex : logement social)
			Gardiens salariés d'autres branches		PCS 564a	
Salariés de la CCN 3144	Gardiens		Entrée "employeur"			
	Employés d'immeubles					
Agents de propriété d'autres branches		PCS 684				Agents de propriété de bureaux par ex
Autres salariés ni gardiens ni agents de propriété					ex : secrétaire, agent immobilier, etc.	

## La base Reflet du Cereq

### ■ *Les diplômes de l'Education Nationale pour les professionnels de la branche*

- **Le CAP Gardiens d'immeuble**

- La première session d'examen de la spécialité de certificat d'aptitude professionnelle gardien d'immeubles, régie par les dispositions du présent arrêté, aura lieu en 2011. La dernière session d'examen du certificat d'aptitude professionnelle « gardien d'immeubles » organisée conformément aux dispositions de l'arrêté du 3 novembre 1994 aura lieu en 2010. À l'issue de cette dernière session, l'arrêté du 3 novembre 1994 est **abrogé**.

- **Indicateurs proposés :**

- \* **Nombre d'inscrits, nombre de diplômés, taux de succès** sur une série longue (10 ans)
- \* **Nombre d'inscrits, de diplômés et taux de succès en temps plein, formation continue et apprentissage.**

### ■ *Les diplômes de l'Education Nationale connexes*

Nous listons ici les diplômes les plus proches des métiers concernés pour mémoire.

Aucun d'entre eux n'est à notre avis pertinent dans le cadre de cette étude

- **Listes des diplômes**

- CAP Agents de sécurité (quelques-uns sont présents dans les IGH, mais compte tenu de leur faible proportion les données ne sont pas significatives)
- CAP Maintenance de bâtiments de collectivités,
- CAP Agent de prévention et de médiation (notamment dans les EPL)

Sur l'ensemble de ces diplômes, le comité de pilotage juge l'analyse et qu'il serait plus pertinent de la reporter dans une étude ultérieure.

- **Indicateurs proposés :** les mêmes que ceux cités précédemment si jugé pertinent par le comité de pilotage

### ■ *Les autres certifications*

- **Liste des certifications**

- Gardien d'immeubles (AFPOLS),
- Gardien d'immeubles (OGEC - AREP Saint-Pierre Fourmies)



- Gardien d'immeubles (CNFPT)
  - Titre professionnel d'Agent d'entretien du bâtiment
  - Titre professionnel d'Agent de propreté et d'hygiène,
  - Le certificat d'agent polyvalent pour la gérance de logements sociaux (HLM)
- Il n'est pas possible de disposer des chiffres de flux pour ces certifications, car il n'existe pas de consolidation publique officielle de ces données.

## **1.2 Profil des entreprises et des salariés de la branche professionnelle**

1.2.1 Le dénombrement des  
organismes employeurs et des  
salariés

1.2.2 Les caractéristiques des  
organismes employeurs

1.2.3 Les caractéristiques des salariés

1.2.4 Les diplômés

1.2.5 Les actions de formation

## Le nombre d'organismes de gestion (employeurs et non employeurs)

### ■ Les données hétérogènes sur le nombre d'employeurs

- Les données de l'organisme IONIS-ABELIO<sup>4</sup> recensent en 2008 :
  - 90 249 organismes de gestion avec salariés
  - 96 754 organismes de gestion sans salarié : il s'agit d'immeubles qui ont eu du personnel et n'en ont plus. L'organisme de gestion IONIS-ABELIO est obligé de les conserver dans ses bases, puisque les salariés en question ont bel et bien eu une carrière dans ces immeubles à une époque donnée.
- La base « adhérents » d'AGEFOS PME<sup>5</sup> recense en 2010 :
  - 75 107 organismes employeurs adhérant à la branche
- La différence entre les bases de données :
  - Il s'agit donc de comparer les 90 249 organismes de gestion avec salariés de la base IONIS-ABELIO et les 75 107 organismes employeurs adhérents chez AGEFOS-PME.
  - L'organisme de gestion Humanis (IONIS-ABELIO) a signé une convention d'échange de données avec AGEFOS PME ; ceci permettant de mener, une fois par an, un rapprochement des fichiers.
  - La première différence s'explique par dans le fait qu'il existe de nombreux cas où des immeubles sont connus sous des numéros de SIRET différents dans les deux bases, ou bien où le SIRET est inconnu chez pour l'un des deux organismes (500 cas chez HUMANIS pour les immeubles avec personnel).
  - Outre ce phénomène, on trouve parmi les adhérents AGEFOS non présents chez HUMANIS des immeubles adhérents dans d'autres groupes pour des raisons historiques, en particulier dans le département de l'Isère. Récemment, l'ARRCO a accordé le « monopole » des immeubles à Humanis, mais il peut rester quelques îlots de résistance.

---

<sup>4</sup> Il s'agit des organismes adhérents. L'adhérent est considéré comme immeuble dès lors que le personnel qui y travaille relève de la convention collective des gardiens d'immeubles. L'adhérent immeuble est bien l'employeur.

<sup>5</sup> Il s'agit des entreprises adhérentes à AGEFOS PME (base Collecte), seules les entreprises avec salariés sont adhérentes.



- Enfin, selon l'expertise d'Humanis, il reste environ 10 000 immeubles chez Humanis qui ne sont pas chez AGEFOS. Cette différence vient sans doute du processus d'adhésion (fait générateur) et la population concernée. Certains employeurs auraient certainement plus de contraintes et de rigueur sur le versement des cotisations de retraite que sur celles de formation continue, qui sont moins élevés, moins connues, peut-être jugées moins obligatoire.

Pour l'indicateur **Nombre d'organismes employeurs**, nous suggérons d'utiliser la base **IONIS-ABELIO**. Mais il se peut que cet indicateur ne soit plus disponible dans le futur. De ce fait, la seule source restante serait la **base adhérents d'AGEFOS PME**.

## Le nombre de salariés

### ■ Les données hétérogènes sur le nombre de salariés

- Les données de l'organisme **IONIS-ABELIO<sup>6</sup>** recensent en 2009 : **170 753 salariés et 106 659 individus**.

Un salarié est une personne physique présente sur une déclaration de salaires. Au cas où la personne apparaît plusieurs fois sur une déclaration elle n'est comptée qu'une fois.

Le nombre d'individus, c'est le nombre de personnes physiques, apparaissant sur une ou plusieurs déclarations de salaires.

**En 2004**, on comptait toujours selon cette source **207 592 salariés et 139 000 individus**, soit une baisse de 22% du nombre de salariés et de 30% du nombre d'individus travaillant dans la branche.

- **Les données DADS recensent en 2009 : 151 563 postes.**

Cet indicateur s'apparente à la notion de contrat. Un poste correspond au cumul des lignes " salarié " d'un même salarié dans un même établissement. Ces lignes correspondent à des périodes d'emploi distinctes (exemple : emploi saisonnier) ou à des périodes d'emploi identiques (exemple : une ligne prime et une ligne salaire). Il est donc identifié par le couple NIR, SIRET. Un salarié ayant travaillé dans deux établissements différents au cours de l'année se retrouve dans deux postes différents.

- La base « adhérents » **d'AGEFOS PME<sup>7</sup>** recense en 2010 : **99 422 salariés** (Effectif moyen annuel. Selon la DADS, cela correspond aux ETP).

---

<sup>6</sup> *ABELIO ne gère pas pour l'instant l'ensemble du personnel d'immeubles. Une petite partie échappe encore à l'organisme. Il s'agirait de moins de 10% de la population, avec une concentration dans certains départements comme l'Isère. Il semblerait qu'un salarié corresponde à un contrat de travail.*

<sup>7</sup> *La base de données Adhérents d'AGEFOS PME d'une année sur l'autre peut ne pas prendre en compte l'évolution du nombre de salariés (sauf sur les tranches +10 / -10) d'entreprises déjà adhérentes les années antérieures. Les entreprises peuvent, dans leurs déclarations, oublier de mettre à jour le nombre de salariés.*

Pour l'indicateur **Nombre de salariés**, nous suggérons d'utiliser la base **DADS** de l'INSEE.

Il serait cohérent d'utiliser les données IONIS-ABELIO puisqu'elles permettent aussi d'obtenir l'indicateur sur le nombre d'établissements. Mais le risque que ces informations ne soient pas disponibles les prochaines années et le fait d'utiliser la base de données « Postes » des DADS pour l'ensemble des croisements (sexe, âge, PCS, etc.) sur les salariés nous incite à privilégier la base DADS pour cet indicateur.

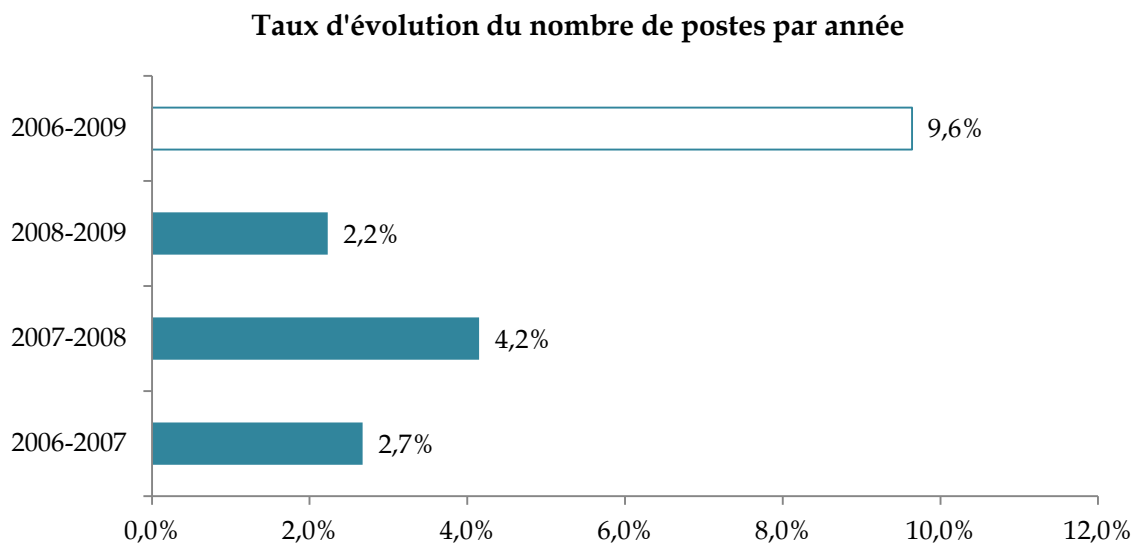
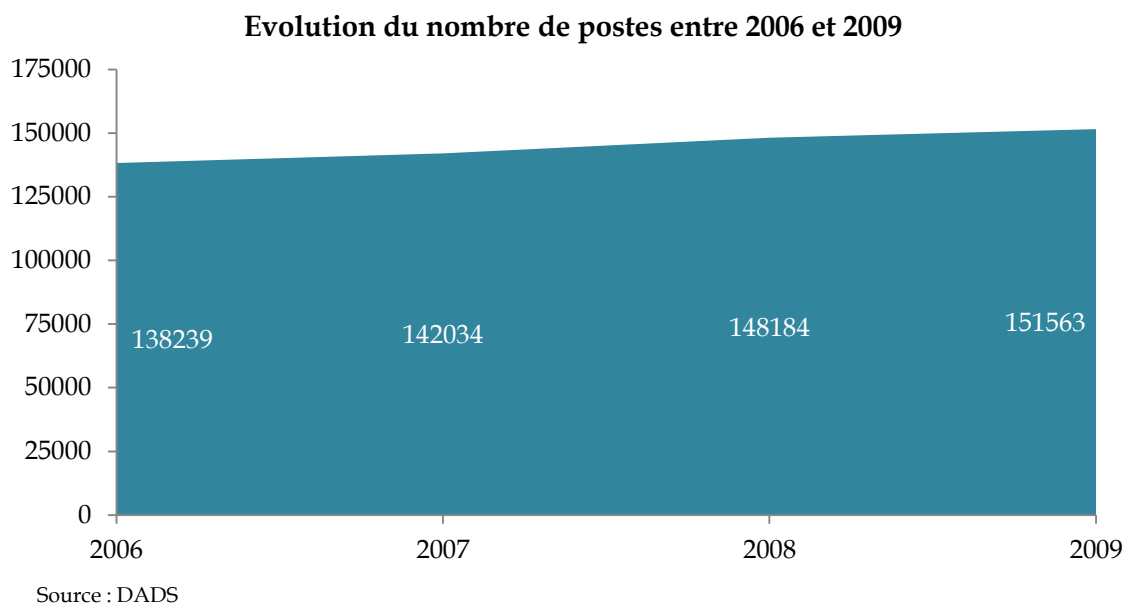
De plus, le choix est motivé par la facilité d'obtention des DADS (le cahier des charges est déjà établi) et par la convergence des résultats entre les DADS et la base IONIS-ABELIO.

### ■ *Tableau récapitulatif*

Sources	Types	Effectifs	Commentaires
DADS (2009)	Postes	151 563	Peut compter par erreur des salariés supplémentaires (ex : personnel administratif d'une agence immobilière).
IONIS (2008)	Individus/postes	106 659/170 753	Ne gère pas l'ensemble du personnel d'immeuble (environ 90%).
AGEFOS-PME (2010)	Effectifs moyen annuel	99 422	Une probable sous estimation du nombre réel. Et les données sur les emplois sont limitées.
Enquête emploi (2009)	Individus	51 196	Enquête auprès des personnes, partielle et déclarative. Concerne seulement les gardiens et concierges.



■ **Une croissance continue du nombre de postes depuis 2006 : +9,6% entre 2006 et 2009**



Pour l'indicateur Evolution du nombre de salariés, nous suggérons d'utiliser la base DADS de l'INSEE, base stable dans le temps permettant d'effectuer des comparaisons et évolutions.

- Sur les 3 dernières années, on observe sur ces graphiques une croissance soutenue du nombre de postes.

Cette évolution est d'autant plus surprenante qu'elle est à contre-courant du ressenti des professionnels de la branche. En effet, les entretiens qualitatifs

effectués auprès des employeurs et gestionnaires se sont avérés plutôt pessimistes sur l'évolution quantitative du nombre de poste, notamment en ce qui concerne les postes de gardien. Les raisons les plus couramment invoquées sont :

- La suppression des loges au profit de la création d'un logement supplémentaire potentiellement vendable ou louable.
  - Le développement de la domotique, proposant ainsi des solutions de sécurité pouvant remplacer, en partie, les services d'un gardien.
  - Le recours de plus en plus fréquent à des sociétés de nettoyage au dépend d'emploi de salariés permettant, entre autre, d'externaliser la gestion du personnel et une grande partie de la responsabilité juridique.
- Cependant, il s'agit de nombre de postes. Ainsi cela n'exclue pas une baisse du nombre de salariés, mais signifie une croissance du nombre de contrats, probablement sur des contrats plus courts, à faible nombre d'heures. D'ailleurs, les individus travaillant dans la branche ont plus de contrats (1,6 contrats par personne) que par le passé, ce qui vient étayer cette thèse.

## **1.2 Profil des entreprises et des salariés de la branche professionnelle**

**1.2.1 Le dénombrement des organismes  
employeurs et des salariés**

**1.2.2 Les caractéristiques des  
organismes employeurs**

**1.2.3 Les caractéristiques des salariés**

**1.2.4 Les diplômés**

**1.2.5 Les actions de formation**

## Les différents types d'employeurs<sup>8</sup>

- *92% des organismes de gestion avec personnel sont des syndicats de copropriété*

La nature des autres organismes de gestion n'est pas connu ou indéfini.

- *86% des immeubles ayant des salariés confient la gestion du bien et des salariés à un organisme extérieur (ex : syndic-professionnel)*

	Organismes de gestion avec personnel	Organismes de gestion sans personnel
La gestion du bien et des salariés est confiée à un organisme extérieur (syndic, etc.)	86%	72%
La gestion du bien immobilier et des salariés est assurée en son sein	14%	28%
	100%	100%

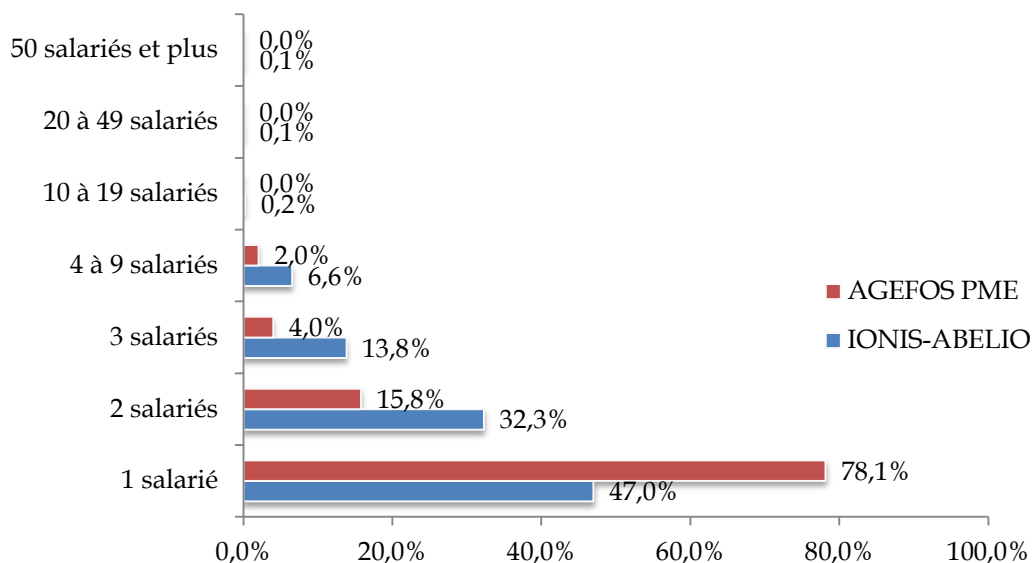
Pour l'indicateur **Type de l'employeur**, nous suggérons d'utiliser la base IONIS-ABELIO mais il est possible que cet indicateur ne soit pas disponible dans le futur.

- Cette large proportion s'explique par la responsabilité juridique et de la gestion administrative qui pèsent sur l'employeur. Ainsi les syndicats de copropriété sont de plus en plus enclins à faire appel à des organismes extérieurs pour gérer (ex : syndic professionnels) leur immeuble.

## La « taille<sup>9</sup> » des organismes employeurs

- Plus de 79% des organismes employeurs/gestionnaires ont entre 1 et 2 salariés (IONIS ABELIO)

Répartition du nombre d'employeurs par taille



Sources : AGEFOS PME 2010, IONIS-ABELIO 2009

Pour l'indicateur **Taille des organismes employeurs**, nous suggérons d'utiliser la base **IONIS-ABELIO** pour les mêmes raisons que l'indicateur Nombre d'employeur ; mais il est possible que cet indicateur ne soit pas disponible dans le futur.

- D'après les données IONIS-ABELIO, 93% des employeurs ont moins de 4 salariés.

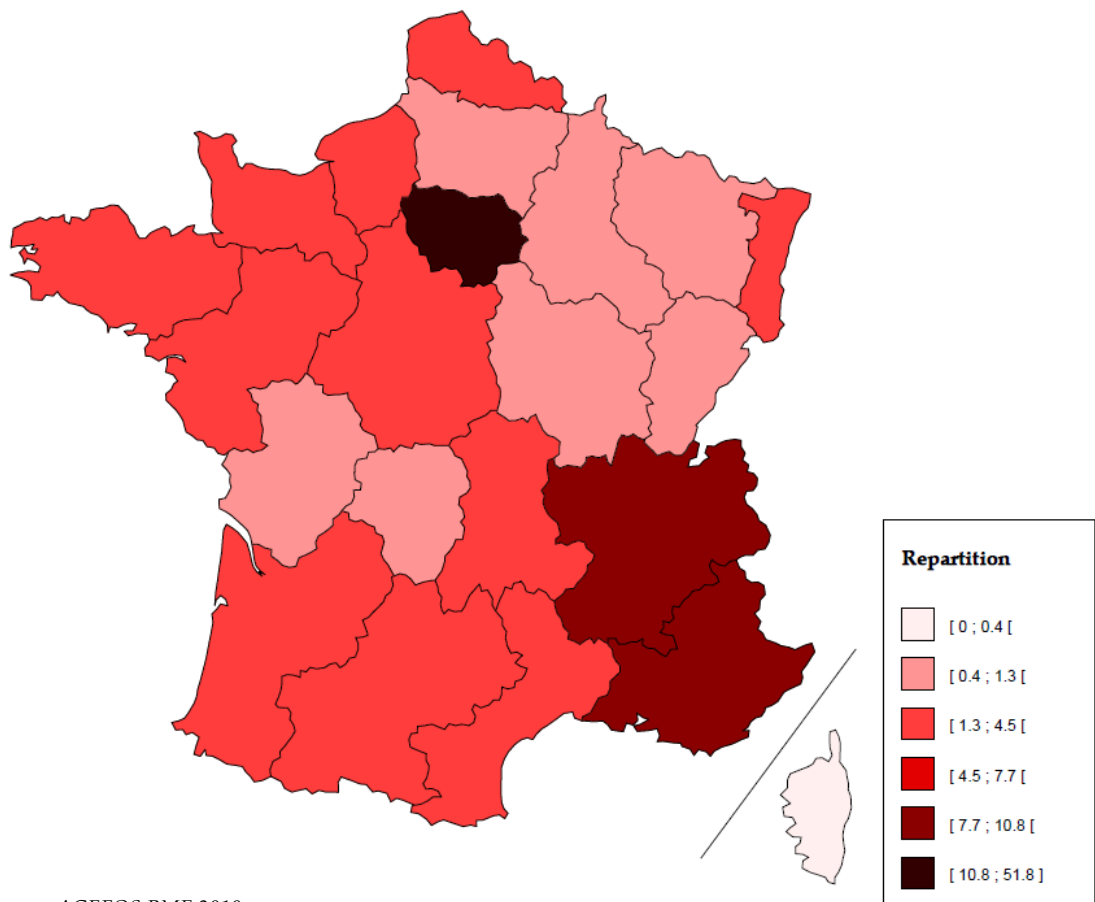
Bien que la gestion soit confiée dans 86% des cas à des organismes extérieurs, les employeurs au sens juridique sont, pour la plupart, des syndicats de copropriétaires qui par nature emploient un faible nombre de salariés.

<sup>9</sup> Pour la base de données IONIS-ABELIO, la taille dépend uniquement du nombre de salariés dépendant de la CCN.

## La localisation des organismes employeurs / gestionnaires

- *Plus de la moitié des organismes de gestion employeurs sont localisés en Ile-de-France, alors que cette région ne concentre qu'un cinquième des résidences principales*

### Répartition du nombre d'employeurs par région



Source : AGEFOS PME 2010

- On constate que les régions urbaines concentrent une part importante des organismes employeurs :
  - IDF : 51,8 %
  - Rhône-Alpes : 9,8 %
  - PACA : 7,7 %

## L'activité<sup>10</sup> des organismes employeurs

### ■ 99,94% des organismes employeurs sont du code NAF 81.10Z Activités combinées de soutien liées aux bâtiments

- Le restant (0,6%) se répartissent entre 6 autres codes NAF (Location de logements ; Location de terrains et d'autres biens immobiliers ; Promotion immobilière de logements ; Agence immobilière ; Activités des marchands de biens immobiliers ; Promotion immobilière d'autres bâtiments)
- On pourrait qualifier le code NAF 81.10Z comme étant « *la NAF de la copropriété* »
- Les chiffres sont identiques en 2009

---

<sup>10</sup> Base Adhérents AGEFOS PME, 2010

## **1.2 Profil des entreprises et des salariés de la branche professionnelle**

**1.2.1 Le dénombrement des organismes  
employeurs et des salariés**

**1.2.2 Les caractéristiques des  
organismes employeurs**

**1.2.3 Les caractéristiques des  
salariés**

**1.2.4 Les diplômés**

**1.2.5 Les actions de formation**



## **1.2.3 Les caractéristiques des salariés**

### **1.2.3.1 Le profil des salariés**

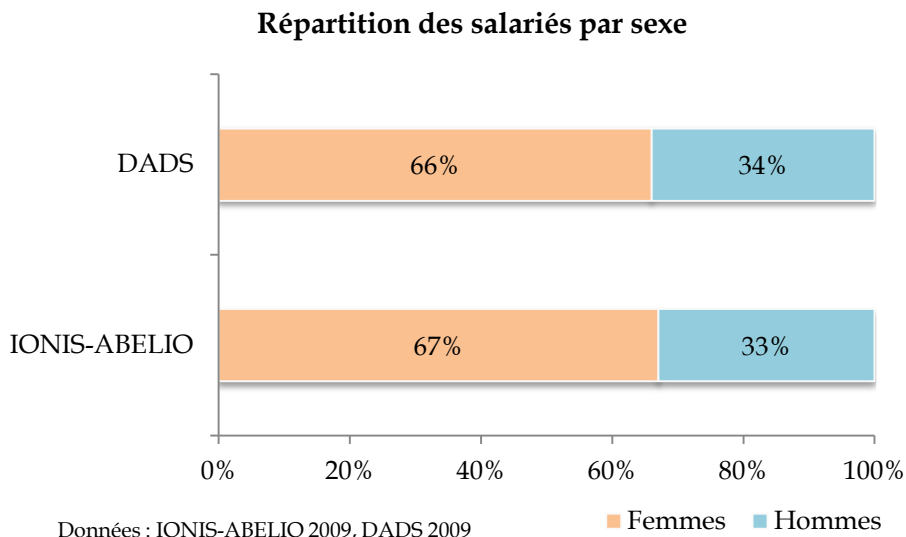
### **1.2.3.2 Les caractéristiques professionnelles des salariés**

### **1.2.3.3 Quelques éléments RH**

Avertissement : les indicateurs sur les « salariés » concernent le nombre de contrats ou de postes et non le nombre d'individus (sauf quand cette donnée est disponible par la base IONIS-ABELIO).

## La répartition des « salariés » par sexe

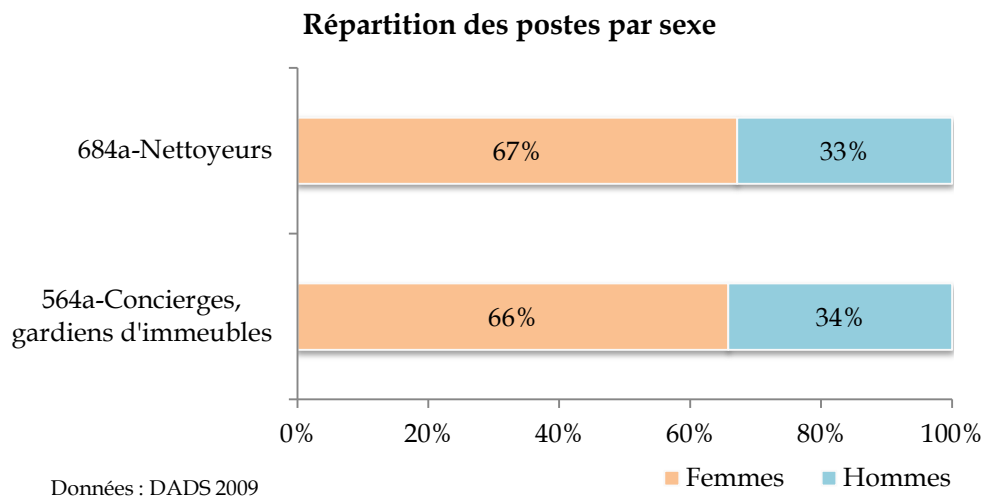
### ■ Les deux tiers des « salariés » sont des femmes



Pour l'indicateur **Sexe et ses croisements**, nous suggérons d'utiliser la base **DADS**, afin de garder une cohérence de « sources » par rapport aux autres indicateurs.

- Une proportion stable dans le temps : En 2004, la part (salarié) des femmes était à 68%, la part des hommes à 32%.

### ■ La répartition par professions : légèrement plus de femmes employées d'immeuble que gardiennes d'immeuble



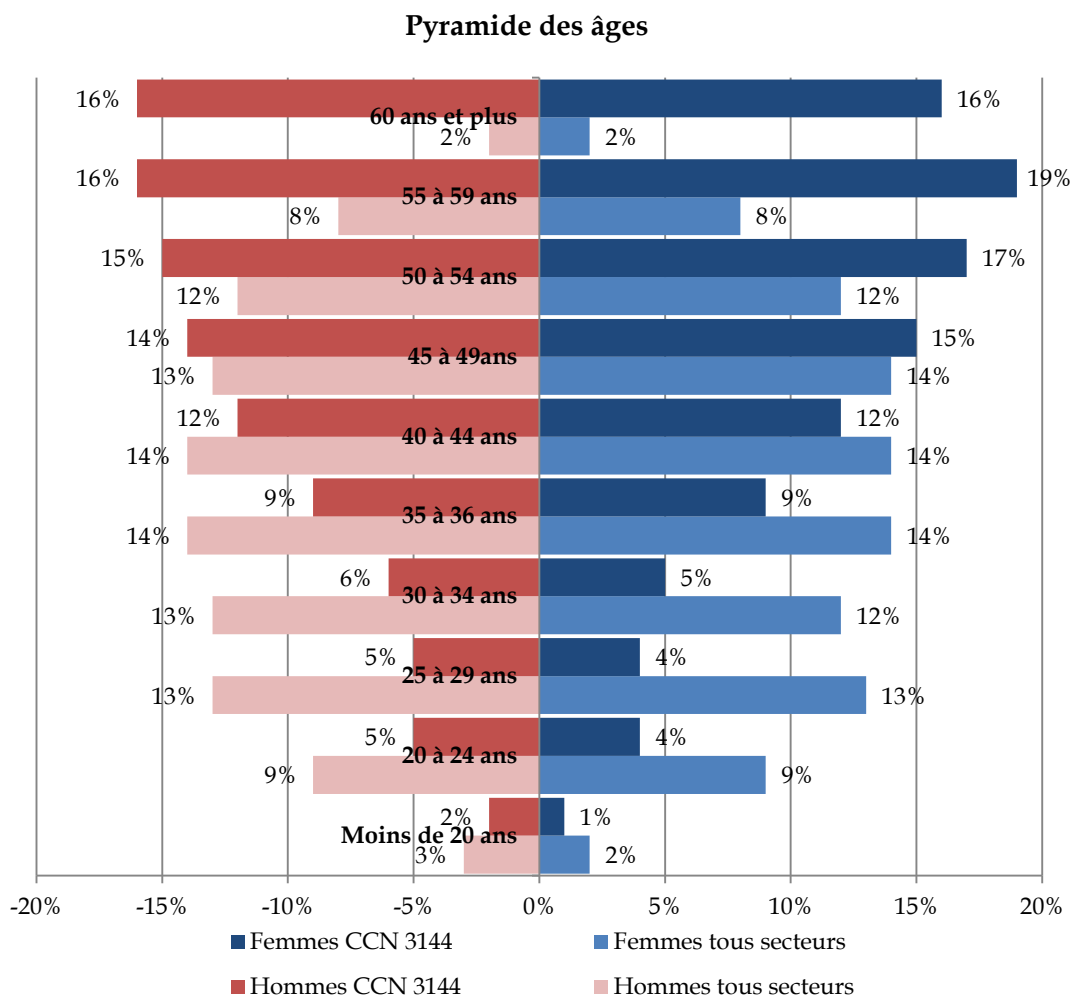
- **A titre de comparaison**, les gardiens et concierges du secteur des HLM sont à 52% des hommes et 48% des femmes selon l'Enquête Emploi.
- Les entretiens qualitatifs réalisés auprès des employeurs gestionnaires ont révélé que les besoins de recrutements sont davantage orientés vers les hommes, surtout lorsqu'il s'agit de gardiens. D'après les personnes interrogées cela tient à l'aspect « sécurité » de ce poste. Les femmes semblent particulièrement représentées sur le métier « employé d'immeuble », notamment au sein de sociétés privées de nettoyage.

■ *La répartition des « salariés » par sexe est relativement équivalente en fonction de la taille de l'établissement*

	4 postes et moins	5 à 9 postes	10 à 19 postes	20 à 49 postes	50 postes et plus
Hommes	91%	3%	2%	2%	2%
Femmes	94%	2%	1%	1%	2%

## La répartition des « salariés » par âge

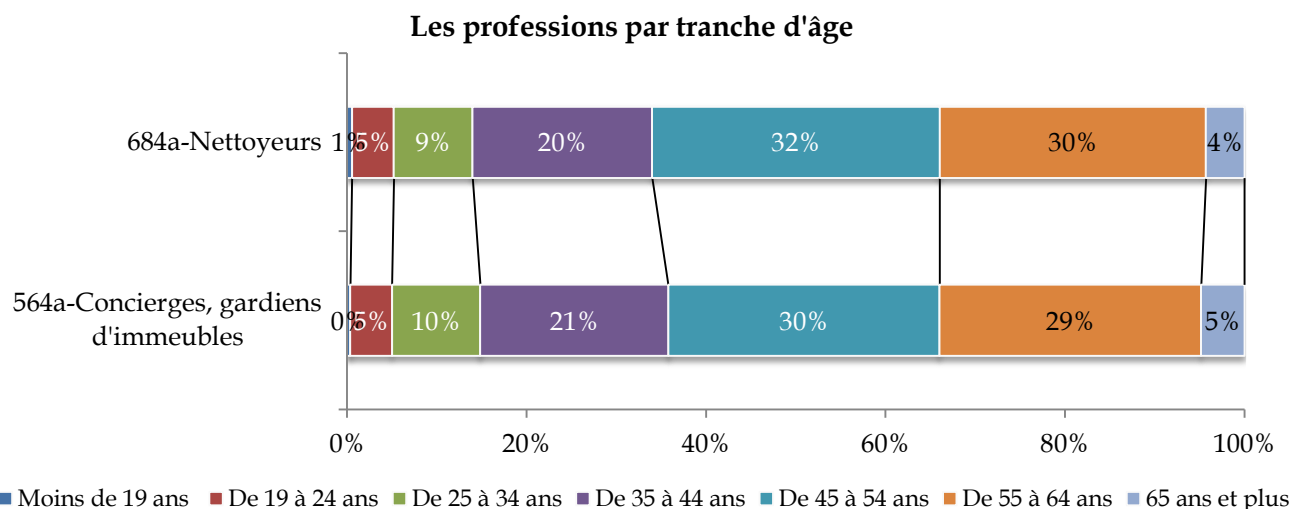
### ■ Une population nettement plus âgée que la moyenne française



Source : DADS 2009 - Traitement AB&A

- La tranche d'âge médiane de la Branche est de 45 ans à 54 ans. Très approximativement (car il s'agit de tranches d'âge) l'âge moyen des salariés de la branche est d'environ 48 ans.
- Contrairement à la pyramide des âges « tous secteurs » qui a plutôt une forme ovale, la pyramide des âges de la Branche se distingue nettement par sa forme de pyramide inversée.
  - Les effectifs de la Branche sont nettement plus âgés que la moyenne française des salariés : 64 % des salariés ont plus de 45 ans.

- Contrairement à ce qu'on pourrait penser, cela ne traduit pas forcément la perspective d'une forte baisse des effectifs de la Branche. En effet, les entretiens qualitatifs ont révélé que l'entrée sur ce type de poste s'effectue tardivement. En effet, la plupart des profils recrutés sont des personnes possédant déjà une expérience professionnelle acquise sur d'autres métiers et qui entrent dans la Branche entre 40 et 50 ans.
- On peut observer sur la pyramide des âges que la proportion de femmes augmente avec l'âge.
- La population des employés d'immeubles, compte davantage de personnes âgées de plus de 45 ans (seniors) que dans celle des concierges et gardiens d'immeubles.



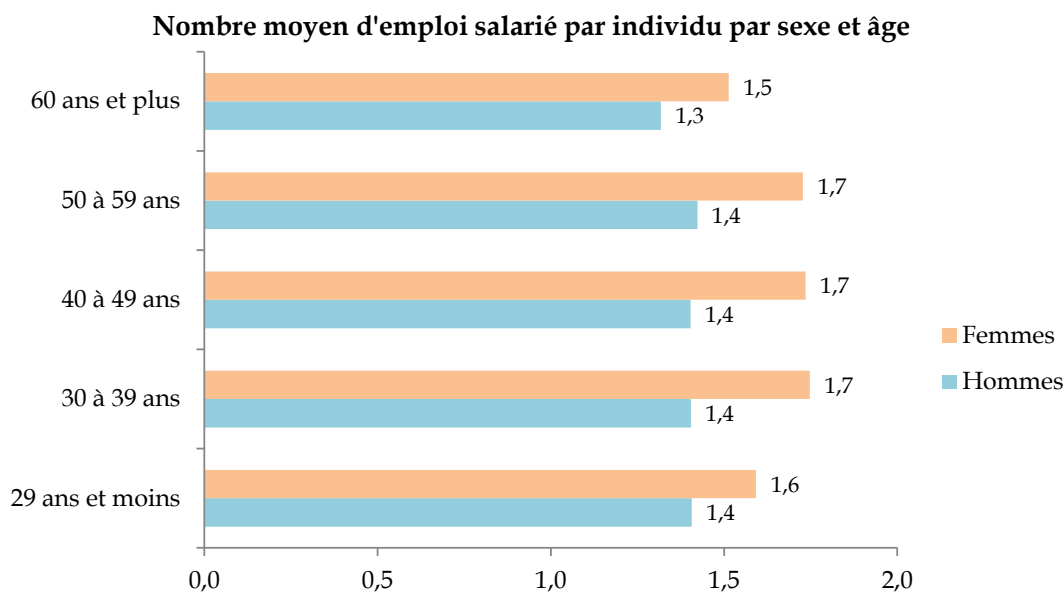
Source : DADS, 2009

■ **Un nombre de contrats par individu qui ne varie pas avec l'âge mais fortement avec le sexe**

- On constate une homogénéité de la répartition du nombre moyen d'emplois salariés par individu. Sur les tranches d'âges comprises entre 30 ans et 59 ans, c'est-à-dire le gros des effectifs, la répartition est identique.
- Ainsi, le graphique ci-dessus montre également que les femmes ont davantage d'emplois salariés : 1,7 emploi salarié par femme, contre 1,4 pour les hommes.

Un des éléments d'explication tient au fait que les femmes sont davantage sur des postes d'employé d'immeuble, poste nécessitant parfois un très petit nombre d'heures de travail hebdomadaire, donc cumulable auprès de plusieurs employeurs.

- A titre de comparaison, les gardiens et concierges du secteur des HLM sont à 52% des hommes et 48% des femmes selon l'Enquête Emploi.



Source : IONIS-ABELIO, 2009

■ *Plus l'âge augmente, plus les « salariés » sont employés dans des petits établissements (DADS 2009)*

	4 postes et moins	5 à 9 postes	10 à 19 postes	20 à 49 postes	50 postes et plus
Moins de 19 ans	88%	5%	2%	2%	3%
De 19 à 24 ans	91%	3%	2%	2%	3%
De 25 à 34 ans	92%	3%	1%	2%	3%
De 35 à 44 ans	92%	3%	1%	2%	3%
De 45 à 54 ans	93%	2%	1%	1%	2%
De 55 à 64 ans	94%	2%	1%	1%	2%
65 ans et plus	96%	2%	1%	1%	1%

## Les diplômes des gardiens d'immeubles et concierges d'immeuble (PCS 564a)

Attention : il ne s'agit que de l'analyse sur la PCS des gardiens et concierges d'immeuble et non des employés d'immeuble, profession que l'on ne peut pas isoler au sein de la PCS 684a « Nettoyeur » dans la source Enquête Emploi.

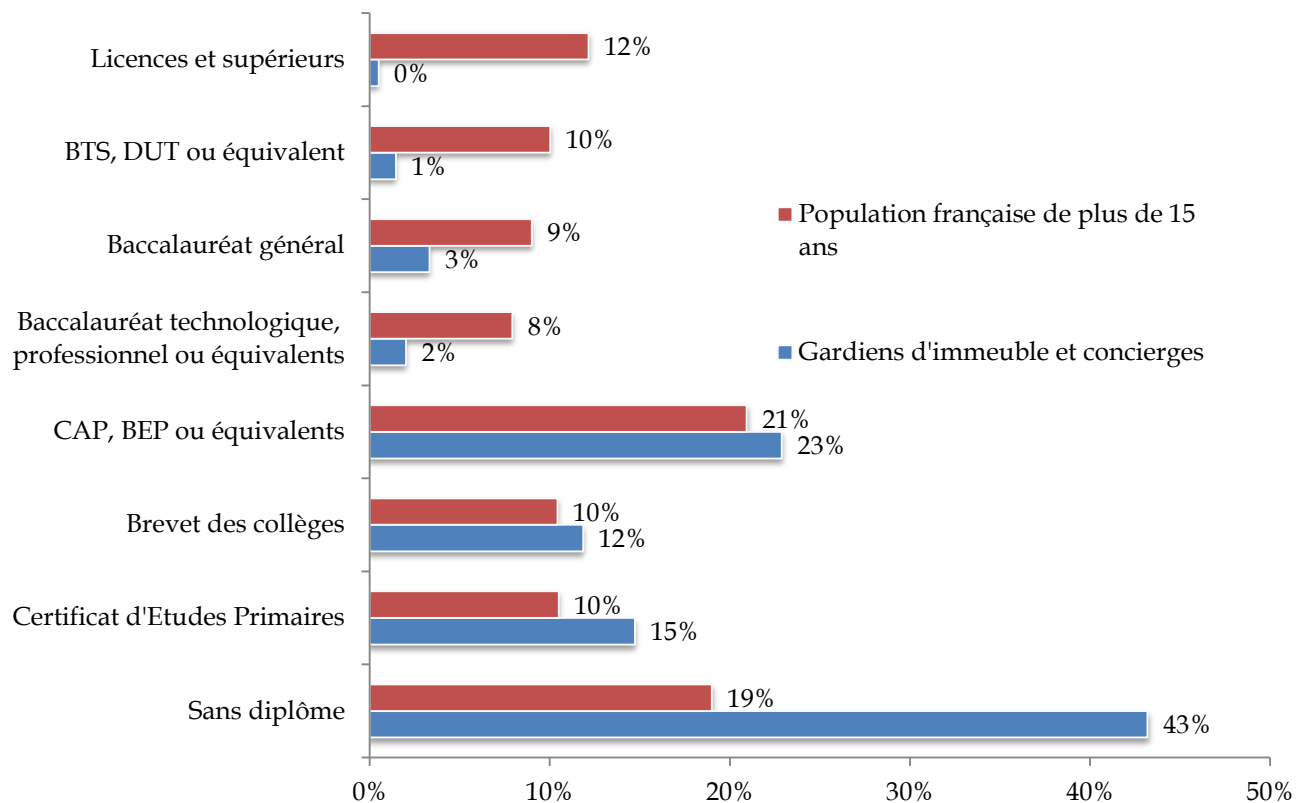
Rappel : la PCS a été croisée avec 2 types d'employeurs : particulier, entreprises privées ou associations.

### ■ 43% des gardiens d'immeubles et concierges n'auraient pas de diplôme

27% auraient un certificat de niveau VI ou IX (Brevet des collèges et certificat d'études primaires), 23% auraient un diplôme de niveau V (CAP, BEP ou équivalent), 17% un diplôme de IV (bac) et 1% de niveau III (BTS, DUT ou équivalent).

La part des salariés sans diplôme est largement supérieure à la moyenne nationale.

Part des répondants en fonction du diplôme



Sources : Enquête emploi, 2009



- Le graphique de répartition des gardiens et concierges en fonction du plus haut diplôme obtenu conforte les propos des employeurs et gestionnaires interrogés lors des entretiens qualitatifs.
  - Les profils des salariés candidatant sur ces postes sont souvent des personnes peu qualifiées ayant subies des déconvenues professionnelles au cours de leur carrière.
  - Bien que quelques compétences techniques en bricolage soient un atout considérable par les gardiens, les compétences nécessaires sur ces postes sont surtout liées au « savoir-être » et ne nécessitent ainsi pas de diplôme spécifique.

## La localisation des gardiens d'immeubles et concierges, en termes de taille de communes

Attention : il ne s'agit que de l'analyse sur la PCS des gardiens et concierges d'immeuble et non des employés d'immeuble, profession que l'on ne peut pas isoler au sein de la PCS 684a « Nettoyeur » dans la source Enquête Emploi.

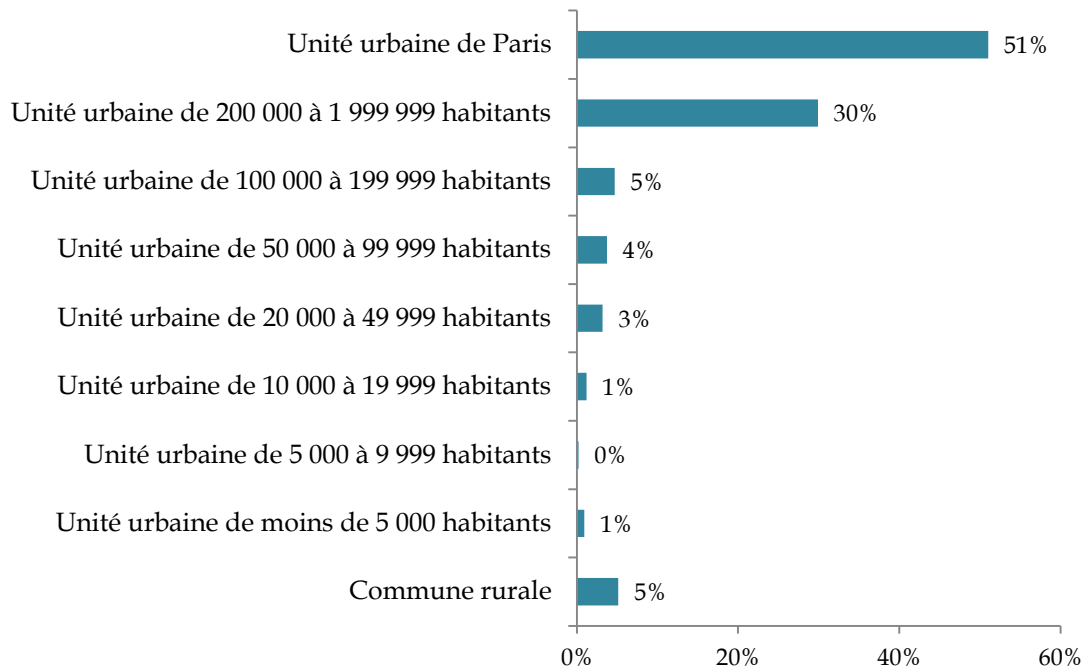
Rappel : la PCS a été croisée avec 2 types d'employeurs : particulier, entreprises privées ou associations.

### ■ 51% des gardiens et concierges d'immeuble ont un employeur en agglomération parisienne

30% se situeraient dans les unités urbaines<sup>11</sup> de 200 000 à 2 millions d'habitants.

Comme nous l'avions déjà remarqué pour la concentration exceptionnelle en Île-de-France, on voit ici le poids historique et culturel des gardiens dans la capitale.

Part des répondants en fonction de la tranche d'unité urbaine



Sources : Enquête emploi, 2009

<sup>11</sup> L'unité urbaine est une commune ou un ensemble de communes qui comporte sur son territoire une zone bâtie d'au moins 2000 habitants où aucune habitation n'est séparée de la plus proche de plus de 200 mètres. En outre, chaque commune concernée possède plus de la moitié de sa population dans cette zone bâtie.

## **1.2.3 Les caractéristiques des salariés**

### **1.2.3.1 Le profil des salariés**

### **1.2.3.2 Les caractéristiques professionnelles des salariés**

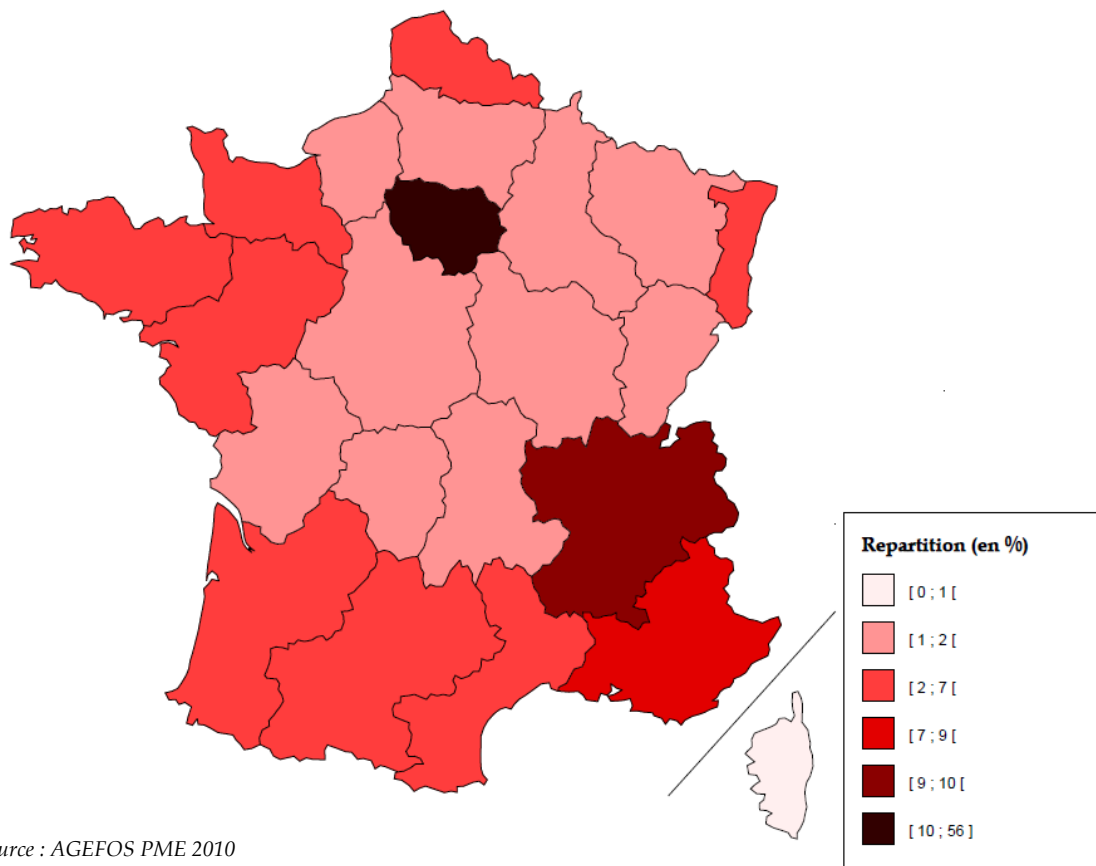
### **1.2.3.3 Quelques éléments RH**

## La répartition des « salariés » selon la localisation de leur employeur /gestionnaire

Nota : il ne s'agit pas ici de la ventilation des employeurs en fonction des régions, mais bien de celles des salariés. Nous revenons ici à l'ensemble de la population, y compris les employés d'immeubles.

■ *56% des salariés ont un employeur localisé en Ile-de-France*

### Répartition des salariés en fonction de la localisation de l'entreprise



Source : AGEFOS PME 2010

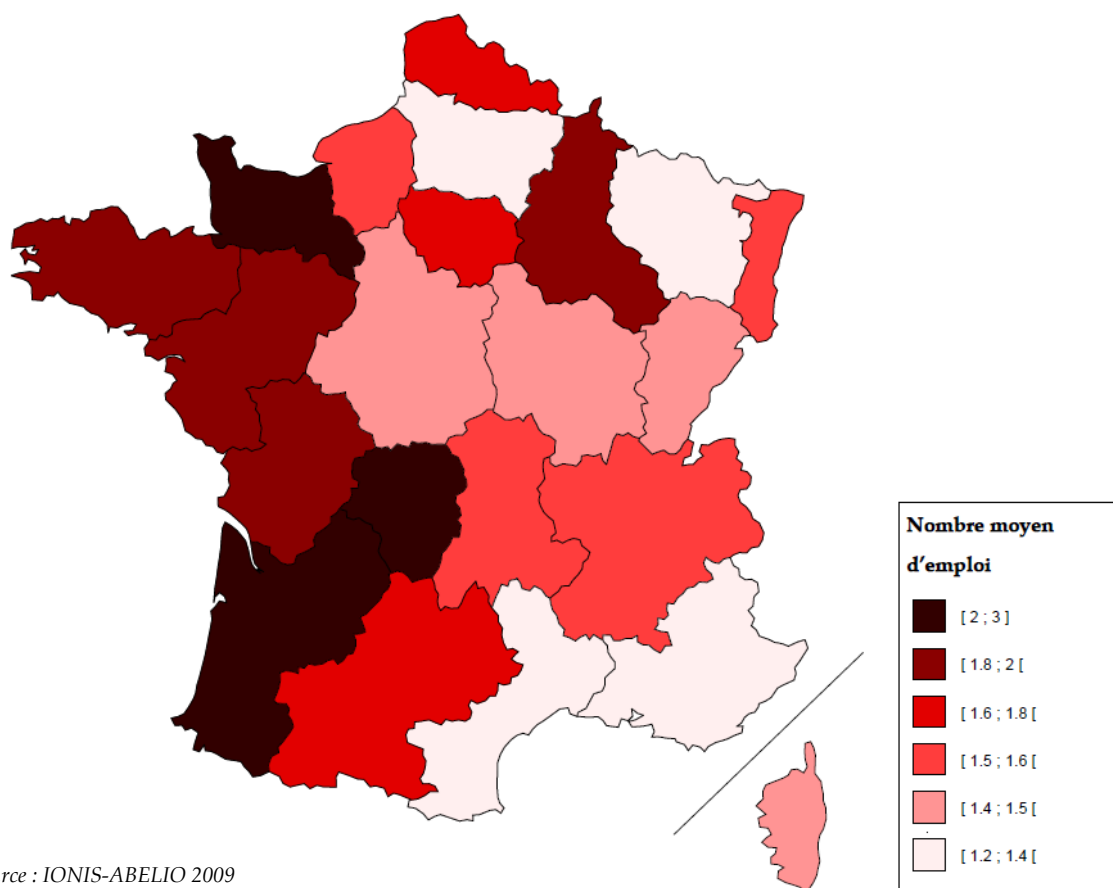
Pour l'indicateur **Localisation** et ses **croisements**, nous suggérons d'utiliser la base AGEFOS PME du fait que les indicateurs de la base IONIS-ABELIO risquent de ne plus être accessibles dans le futur.



- En 2007 et 2008 :
  - 60% en Ile-de-France,
  - 9% en Rhône-Alpes,
  - 6% en PACA.
- En moyenne, il y a davantage de « salariés » par employeurs en Ile-de-France (Source : IONIS-ABELIO) :
  - IDF : 2,3 salariés par organismes employeurs
  - Nationale : 1,9 salariés par organismes employeurs
- 44% des salariés ont un employeur situé Paris (Source : DADS)
- Les gardiens d'immeuble sont davantage concentrés en région Ile-de-France que les employés d'immeuble (DADS 2009).

■ *Les individus des régions Limousin, Basse-Normandie, Bretagne ont davantage de contrats par personne*

### Nombre d'emplois salariés par individu



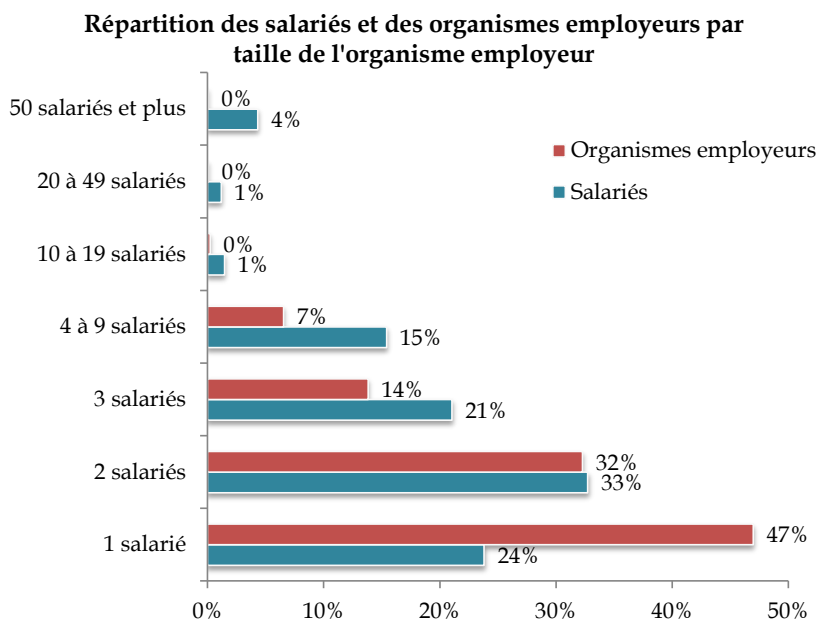
Source : IONIS-ABELIO 2009

Pour l'indicateur Nombre de salariés par organismes employeurs, nous suggérons d'utiliser la base IONIS-ABELIO pour les mêmes raisons que pour l'indicateur Nombre d'entreprises.

## La répartition des « salariés » par « taille » des organismes employeurs

■ 57 % des contrats sont signés avec des employeurs qui n'en signent qu'un ou deux et au moins 93% avec des employeurs qui signent moins de 4 contrats

- IONIS-ABELIO

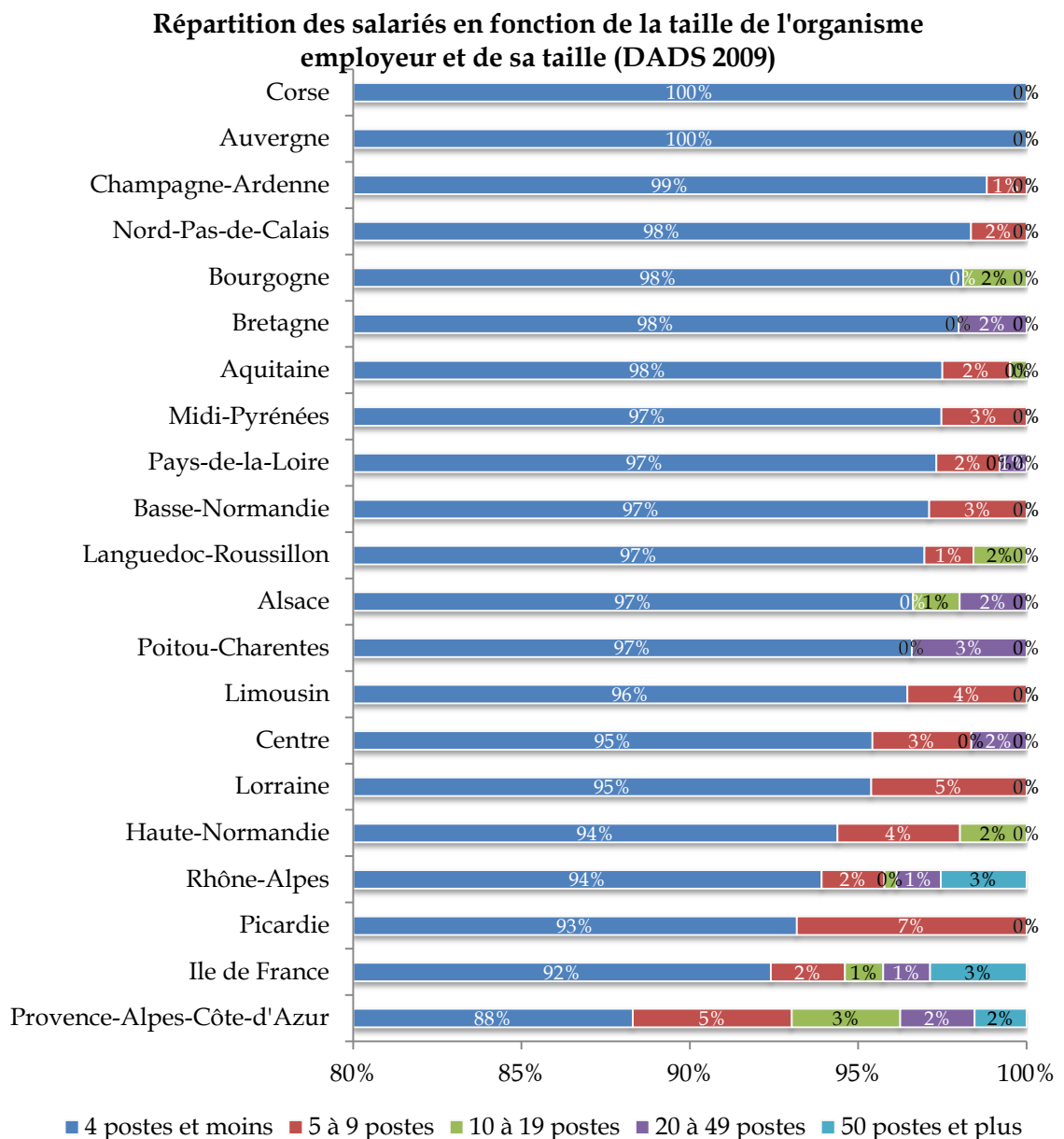


Source : IONIS-ABELIO, 2008

- 78% des contrats sont signés au sein des entreprises de moins de 4 salariés qui représentent 93% du nombre total d'organismes employeurs.
- La part importante des biens gérés en copropriété expliquent ces proportions. Ainsi les employeurs de la branche sont généralement des « petits » employeurs.

■ **Les « salariés » dans les régions PACA et Ile-de-France sont répartis dans des organismes employeurs de plus grandes tailles**

Pour Paris, il doit s'agir de syndicats professionnels gérant un grand nombre d'immeubles ; pour PACA, il pourrait s'agir du phénomène des résidences touristiques ou de personnes âgées.



- La plupart des emplois sont concentrés dans les 3 régions les plus urbanisées du pays : Ile-de-France, Rhône-Alpes. En effet, ces régions concentrent davantage





d'immeubles de grandes tailles, nécessitant ainsi plus de salariés que dans d'autres régions où les immeubles sont globalement de petites tailles.

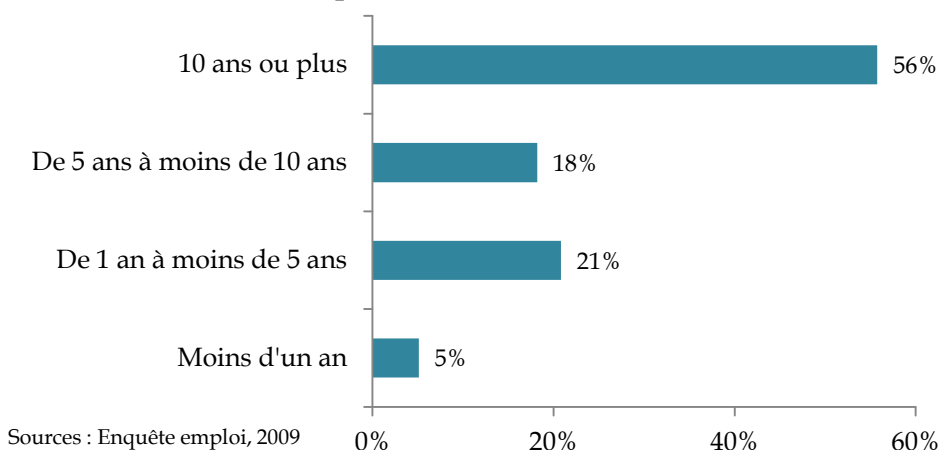
## L'ancienneté des gardiens d'immeubles et concierges dans leur entreprise actuelle

Attention : il ne s'agit que de l'analyse sur la PCS des gardiens et concierges d'immeuble et non des employés d'immeuble, profession que l'on ne peut pas isoler au sein de la PCS 684a « Nettoyeur » dans la source Enquête Emploi.

Rappel : la PCS a été croisée avec 2 types d'employeurs : particulier, entreprises privées ou associations.

- **56% des gardiens et concierges d'immeuble auraient une ancienneté de 10 ans et plus au sein de leur entreprise**

**Part des effectifs par ancienneté pour les Concierges et Gardiens d'immeuble chez les particuliers et entreprises privées ou associations**



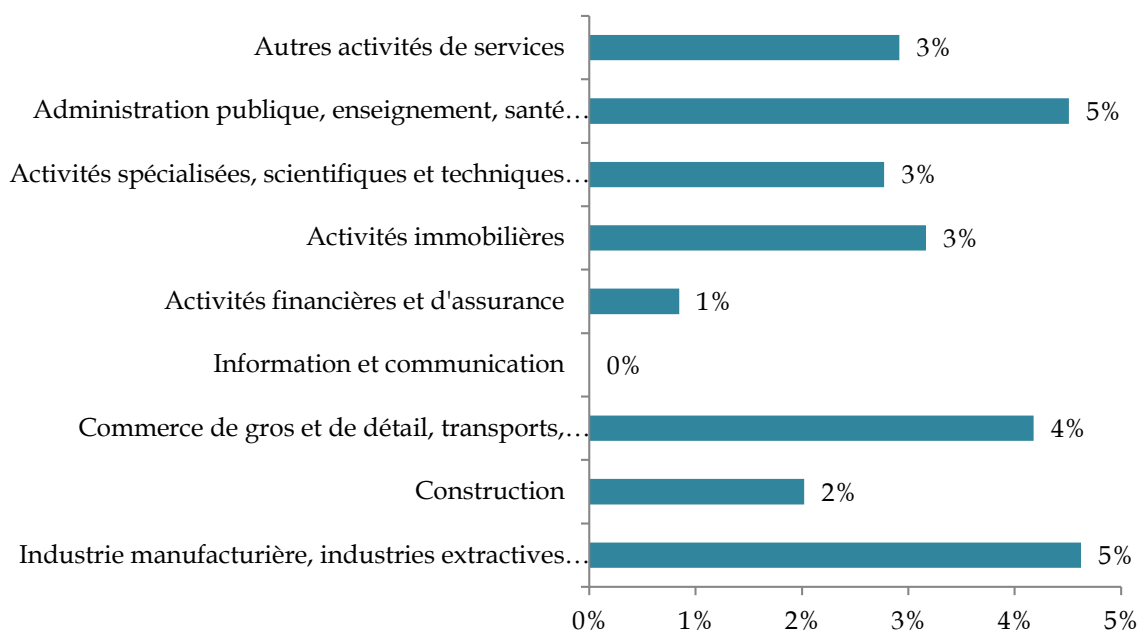
Pour l'indicateur **Ancienneté**, seule l'**Enquête Emploi** est désormais disponible.

- Bien que l'entrée des salariés dans la Branche s'effectue de manière tardive, la moyenne d'âge particulièrement avancée des salariés de la Branche est un élément de corrélation à l'ancienneté.
- Le logement de fonction est un facteur de stabilité très important.
- D'après les entretiens qualitatifs réalisés, il semblerait que les salariés ont une ancienneté plus importante lorsque l'employeur est un syndic non-professionnel.

■ *A la question, quel était le secteur d'activité de l'entreprise antérieure, les sondés ont répondu à 25% des secteurs très diversifiés (en partie dû à la valeur déclarative du sondage)*

- 75% n'ont pas répondu à la question, cela est dû sans doute à l'ancienneté importante au sein de l'entreprise actuelle

#### Part des répondants sur le secteur de l'entreprise antérieure



Sources : Enquête emploi, 2009

Pour l'indicateur **Secteur d'activité de la précédente entreprise**, seule l'**Enquête Emploi** est désormais disponible.

- Malgré le faible taux de réponse qui a pour conséquence d'atténuer la robustesse de cet indicateur, on constate une diversité importante du secteur d'activité antérieur. D'ailleurs, cette diversité s'est confirmée lors des entretiens qualitatifs : « Il n'y a pas de profil type pour devenir gardien ».

## Les professions de salariés

### ■ Le nombre de gardiens, concierges d'immeuble et employés d'immeuble

- Les données de l'Enquête Emploi<sup>12</sup> recensent : **44 287 gardiens et concierges d'immeuble**
- **Les données DADS recensent :**
  - 65 977 gardiens et concierges d'immeuble,
  - 52 959 employés d'immeuble,
  - 22 005 agents civils de sécurité et de surveillance,
  - 10 622 autres professions, notamment cadres de l'immobilier, techniciens commerciaux, agents d'accueil, jardiniers, etc.

	Part
564a-Concierges, gardiens d'immeubles	44%
684a-Nettoyeurs	35%
534a-Agents civils de sécurité et de surveillance	15%
564b-Employés des services divers	5%

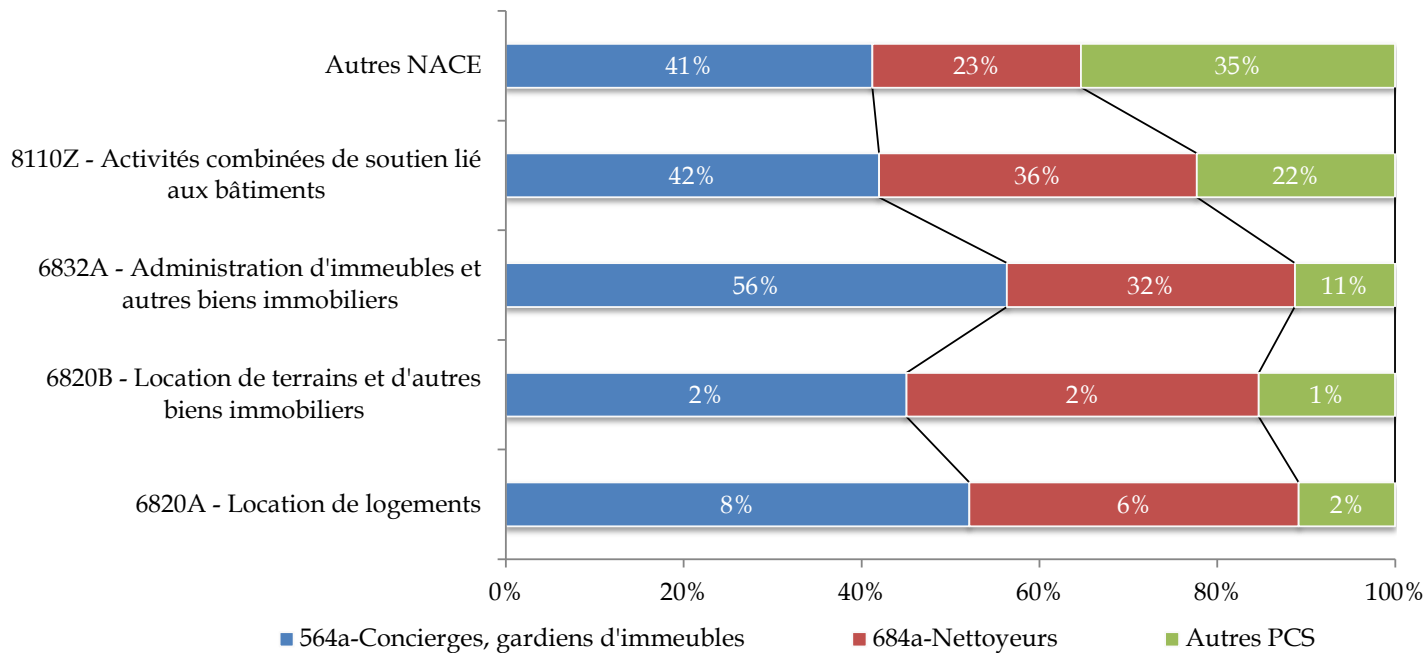
Pour l'indicateur **Profession des salariés**, nous suggérons d'utiliser la base DADS de l'INSEE, puisqu'il s'agit de la seule base de données qui fournit cette information.

- **Parmi ces professions (PCS) :**
  - 98,4% appartiennent à la branche,
  - 0,4% appartiennent peut être à la branche (aides à domicile, peintres et ouvriers qualifiés, cadres de l'immobilier, etc.)
  - 1,2% n'appartiennent pas à la branche (commerçants, chefs d'entreprises, techniciens commerciaux, secrétaires, etc.)

<sup>12</sup> Il n'est pas possible de définir le nombre d'employés d'immeuble dans l'Enquête Emploi car le code PCS n'est pas univoque pour cette profession. Le nombre de gardiens est construit à partir d'une enquête auprès de personnes et est redressé en fonction de la population active française. C'est donc une estimation.

■ *Les gardiens et concierges sont largement majoritaires dans les établissements de location de logement, de location de terrains et d'administration d'immeubles*

La répartition des postes par profession et activité de l'employeur



Source : DADS, 2009

## Le nombre de contrats de travail par individu

### ■ Une augmentation continue du nombre de contrats par personne

Il s'agit de comparer le nombre d'individus (qui sont des personnes physiques) avec le nombre de salariés (un salarié est une personne physique présente sur une déclaration de salaires) <sup>13</sup>

- 106 994 individus pour 170 753 salariés, soit un nombre d'emploi salarié par individu de 1,6. Ce chiffre n'a cessé de progresser entre les résultats de l'étude de 2004 et la présente étude.

	Nb de contrats par individu
2002	1,35
2003	1,41
2004	1,49
2008	1,60

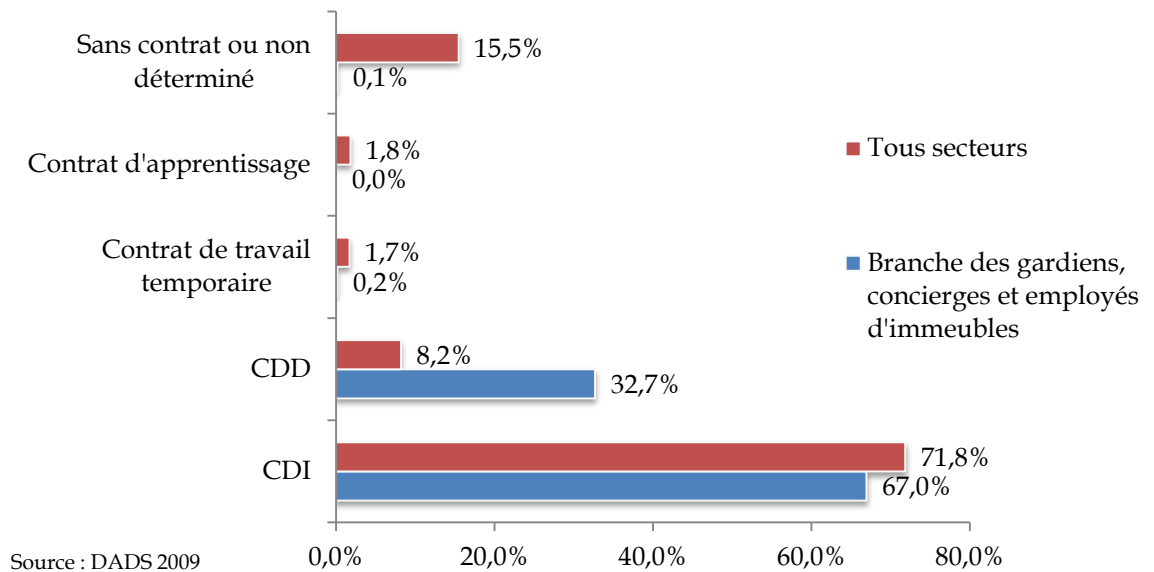
---

<sup>13</sup> Données IONIS-ABELIO, c'est la seule base de données qui permet de fournir cet indicateur.

## Le type de contrats des salariés

- Une part beaucoup plus importante des CDD dans la branche que la moyenne nationale

Répartition des postes par type d'emploi

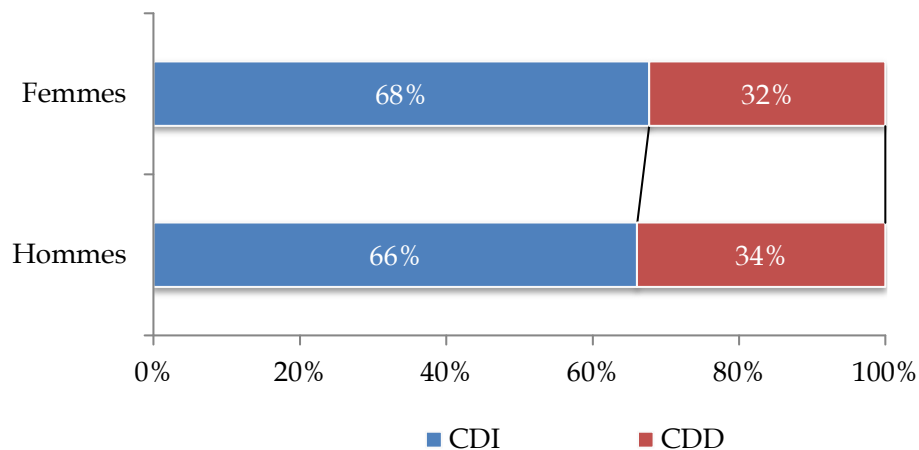


- Les employés d'immeuble sont davantage en CDI que les concierges et gardiens d'immeuble (source DADS) :
  - Concierges, gardiens d'immeubles (564a) : 68%
  - Nettoyeurs (684a) : 70%
- A travers les entretiens qualitatifs, on constate un écart entre le ressenti et la réalité statistique. En effet, les entretiens qualitatifs ont révélé qu'il s'agit d'emplois stables et que les contrats signés sont surtout des CDI.

■ **La répartition des contrats en fonction des sexes est équivalente**

Nous nous ne connaissons pas la raison de ce phénomène.

**Répartition des postes par sexe et types de contrats**

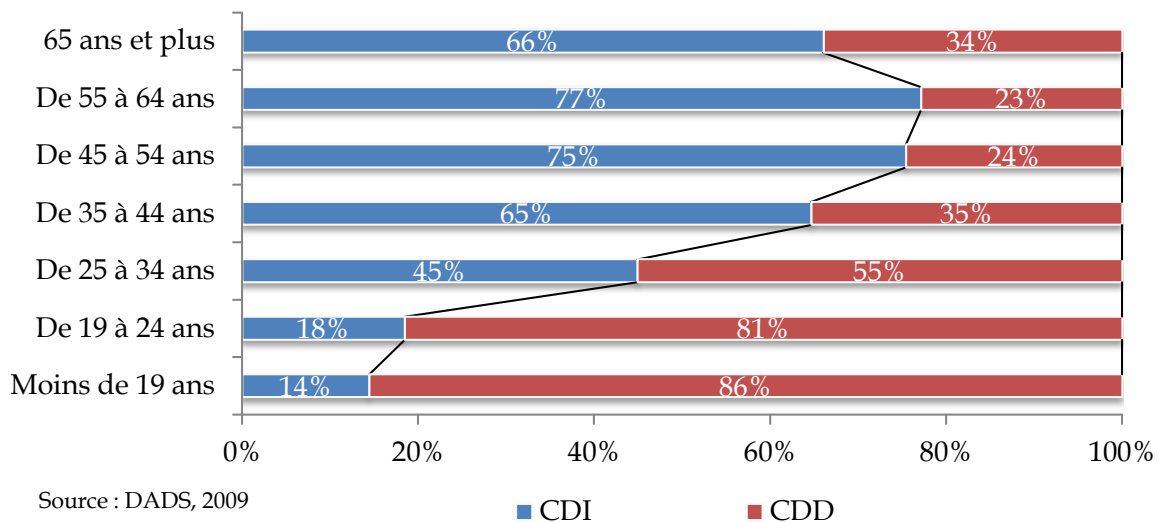


Source : DADS, 2009

Pour l'indicateur **Contrat de travail**, nous suggérons d'utiliser la base **DADS**, seule de base de données disponible.

■ **Plus l'âge augmente, plus le contrat est un CDI**

**Répartition des postes par âge et types de contrats**



Source : DADS, 2009

- Avec toutefois un recul de la part des CDI pour les plus de 65 ans.

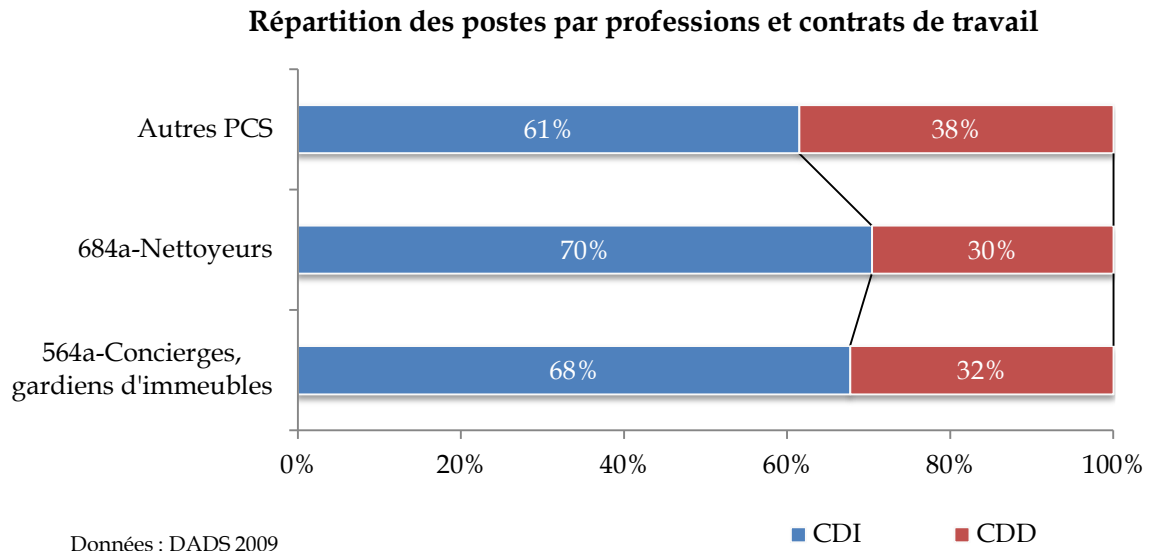


- La pyramide des âges a mis en évidence que le gros des effectifs se concentre sur les tranches d'âge comprises entre 35 et 65 ans, qui ont pour caractéristique d'avoir une forte proportion de personnes âgées.

Au contraire, pour les tranches d'âges en dessous de 25 ans, plus de 80% des contrats sont des CDD.

En se référant aux entretiens qualitatifs, les contrats CDD sont surtout signés dans le cadre d'une absence temporaire d'une personne en CDI. Par exemple, le cas le plus fréquent, c'est un étudiant qui remplace un gardien qui a pris ses congés d'été.

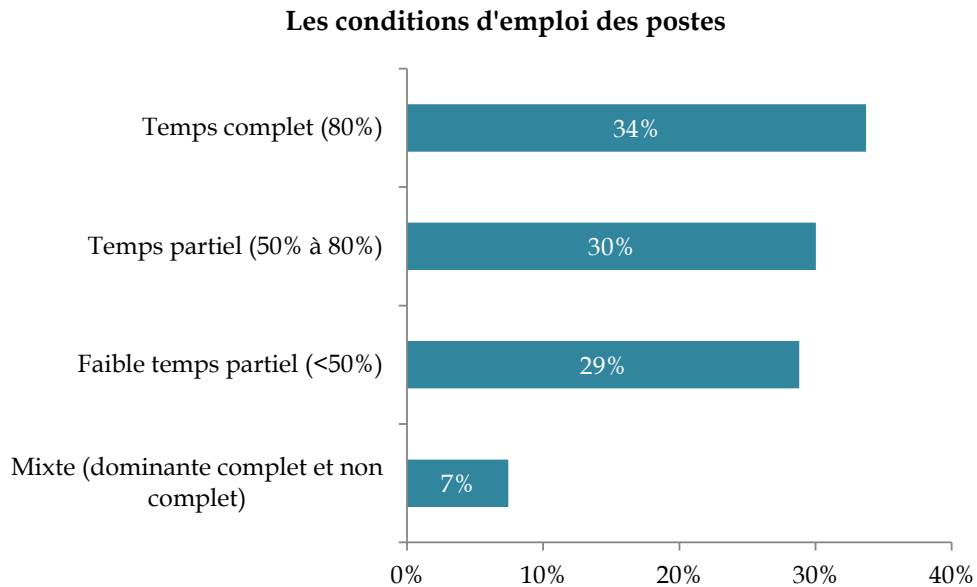
■ *Les employés d'immeuble sont davantage en CDI que les concierges et gardiens d'immeuble*



## Le temps de travail : partiel ou complet

### ■ Sans surprise, une forte proportion de temps partiel

- 34% des salariés à temps complet et 59% à temps partiel ou faible temps partiel



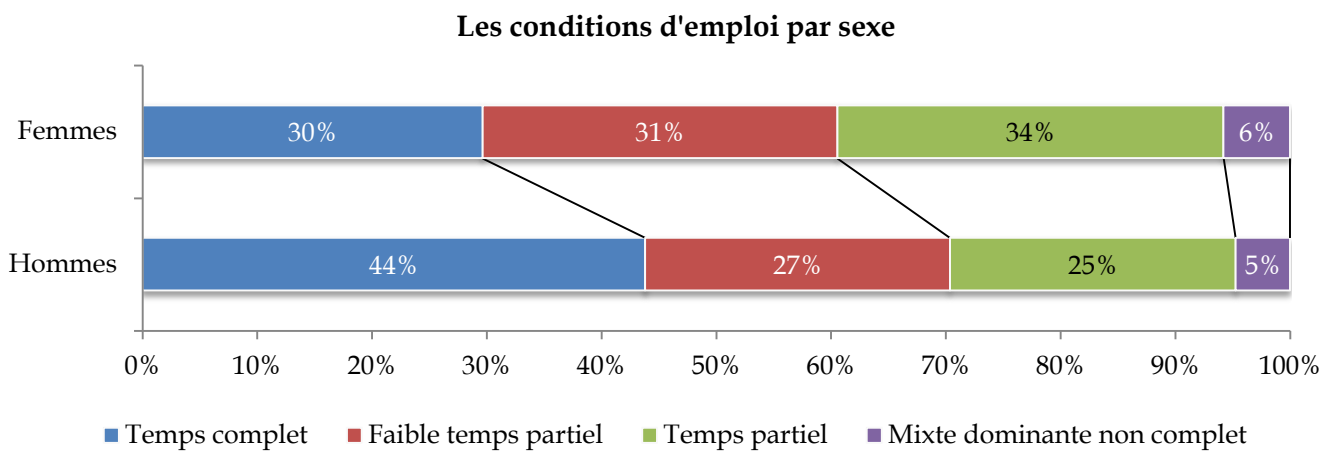
Source : DADS, 2009

- Les gardiens d'immeuble sont davantage à temps complet que les employés d'immeuble : 41% (564a-Concierges, gardiens d'immeuble) contre 15% (684a-Nettoyeurs).

En effet les employés d'immeuble sont davantage positionnés sur du travail à temps partiel : 78% des employés d'immeuble sont à temps partiel.

- Le « temps complet » progresse à mesure que la taille de l'établissement croît. Les plus petits employeurs ont davantage recours au faible temps de travail.

■ *Les femmes sont davantage à temps partiel que les hommes*



Source : DADS, 2009

- Le « temps complet » diminue à mesure que l'âge augmente  
La proportion plus forte de femmes dans les tranches d'âge élevé pourrait expliquer en partie ce phénomène.

## La durée du temps de travail

Les résultats issus de « la durée du temps de travail » sont basés sur des personnes et non sur des postes. Par conséquent, cette analyse se base sur des éléments déclaratifs.

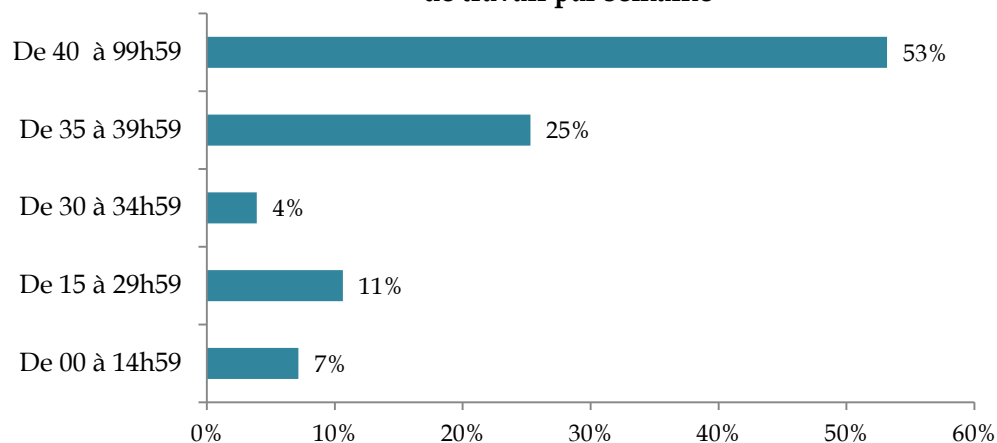
### ■ 53% des répondants gardiens et concierges d'immeuble travailleraient en moyenne plus de 40h par semaine

Attention : il ne s'agit que de l'analyse sur la PCS des gardiens et concierges d'immeuble et non des employés d'immeuble, profession que l'on ne peut pas isoler au sein de la PCS 684a « Nettoyeur » dans la source Enquête Emploi.

Rappel : la PCS a été croisée avec 2 types d'employeurs : particulier, entreprises privées ou associations.

Ceci peut s'expliquer par le fait que les individus aient plusieurs emplois de gardiens et concierges.

Part des répondants en fonction du nombre moyen d'heures de travail par semaine



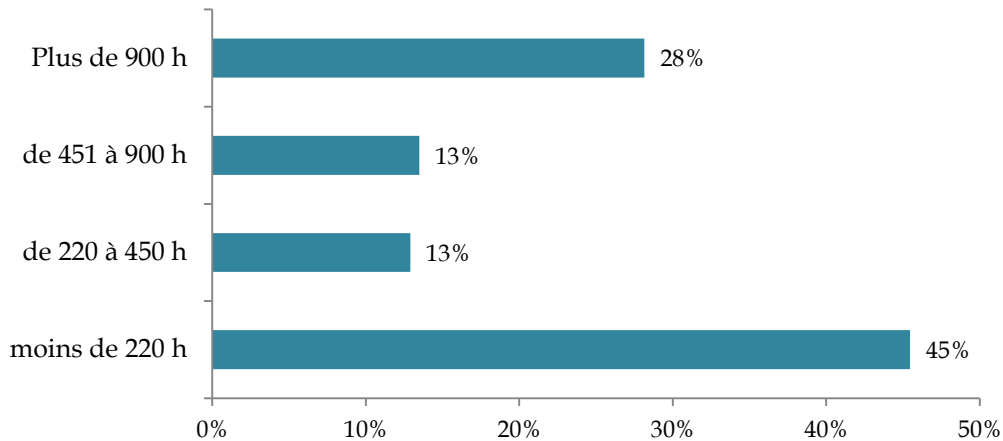
Sources : Enquête emploi, 2009

Pour l'indicateur **Heure hebdomadaire de travail**, seule l'**Enquête Emploi** est désormais disponible.

- D'après les employeurs/gestionnaires interrogés lors de l'enquête qualitative, du fait de leur logement de fonction, beaucoup de gardiens considèrent être en service continuellement, bien que leur contrat de travail un nombre d'heures limitées soit inscrit.

- Pour l'ensemble des salariés, le nombre d'heures des « salariés »<sup>14</sup> : 45% travaillent moins de 220h sur l'année par employeur

Répartition des salariés par nombre d'heure salarié

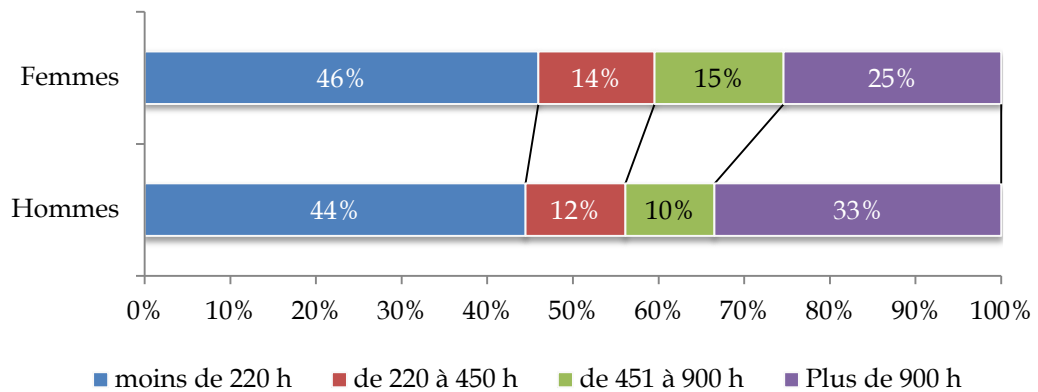


Sources : DADS, 2009

- Le métier d'employé d'immeuble est souvent un métier multi-employeur.

- Les femmes ont une durée de temps de travail inférieur par employeur

Le nombre d'heure salarié par sexe



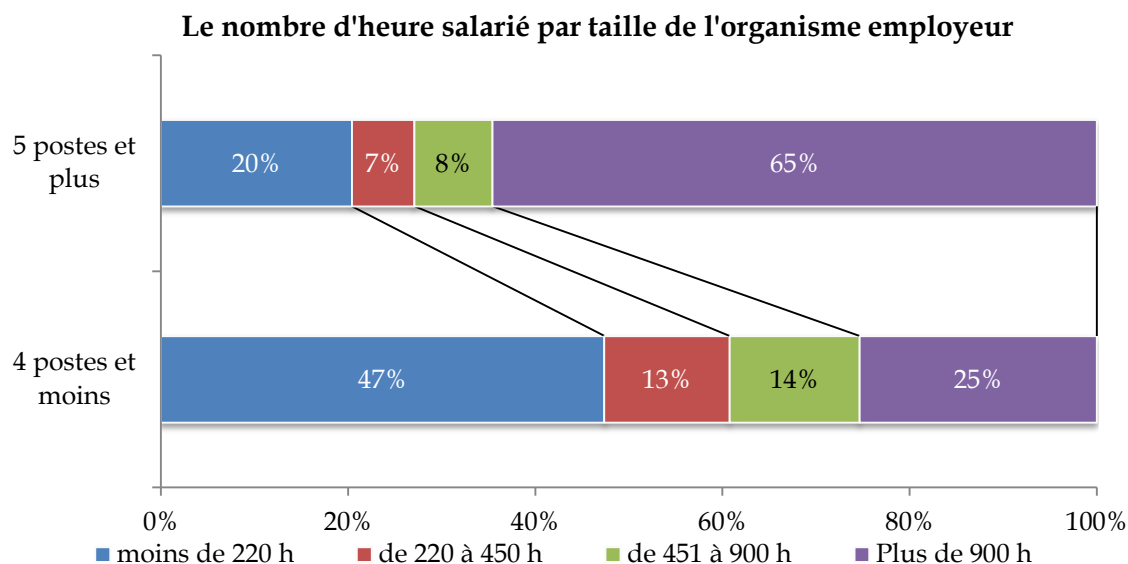
Source : DADS, 2009

Pour l'indicateur **Heure salarié de travail**, nous suggérons d'utiliser la base **DADS**, seule base de données disponibles.

<sup>14</sup> Il s'agit du cumul de toutes les périodes au cours desquelles le salarié est demeuré lié à l'établissement du fait du contrat de travail. Il inclut les heures supplémentaires, les périodes de maladie, d'accident du travail, à l'exception des périodes de congés sans solde.

■ **Les salariés des plus petits employeurs ont une durée de travail inférieure par employeur**

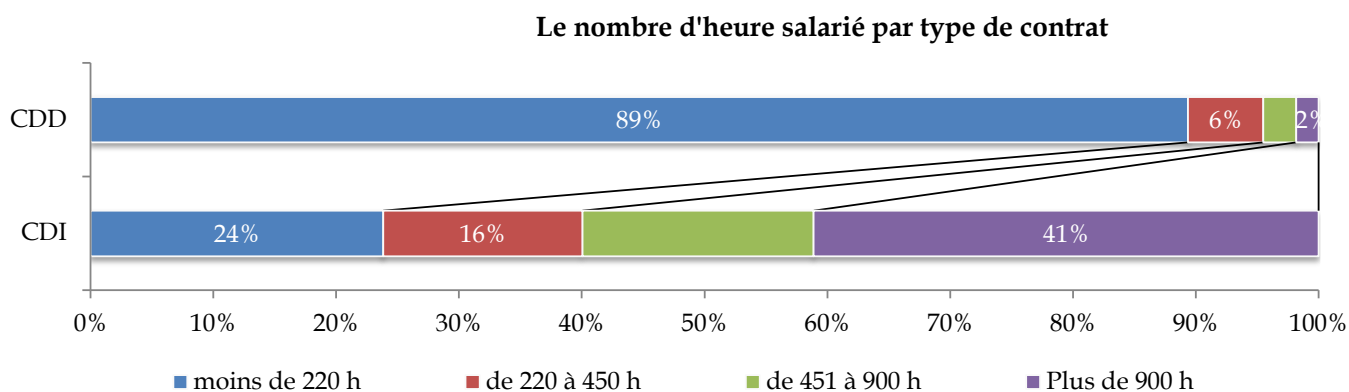
en cohérence avec l'indicateur sur la proportion de temps partiel.



Source : DADS, 2009

- Cela pourrait être dû au fait qu'un employé géré par un syndic privé peut intervenir sur plusieurs copropriétés ce qui a pour conséquence de multiplier ses employeurs.

■ **Les salariés en CDI ont une durée de travail par employeur supérieur**

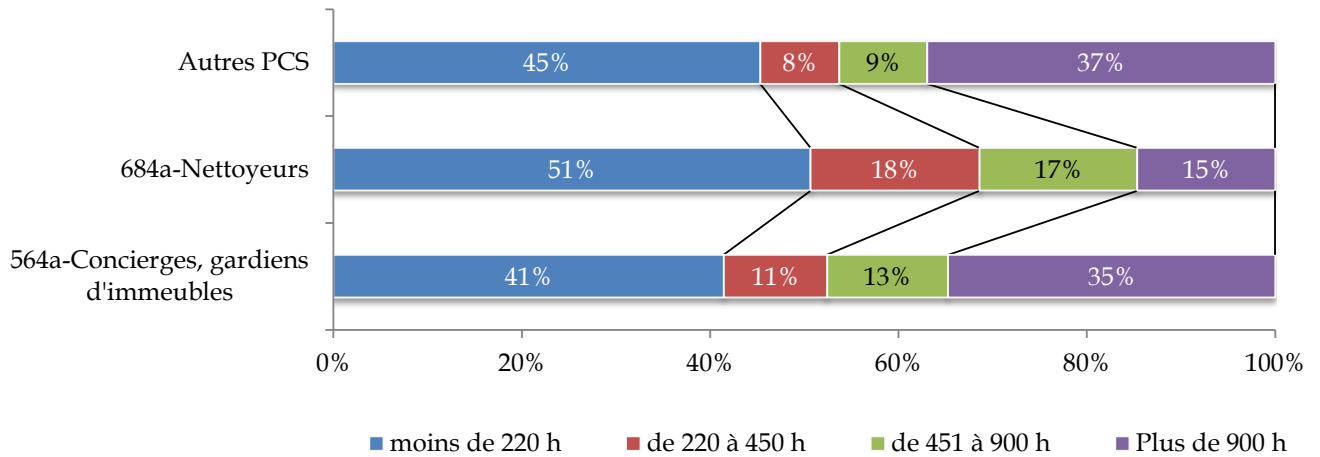


Source : DADS, 2009

- Il est relativement commun que la stabilité d'un emploi soit corrélé au nombre d'heures.

■ *Par employeur, les employés d'immeuble réalisent à 85% moins de 900h, les concierges et gardiens d'immeuble ont une durée de travail supérieur*

Répartition des postes par professions et heures de travail par employeur

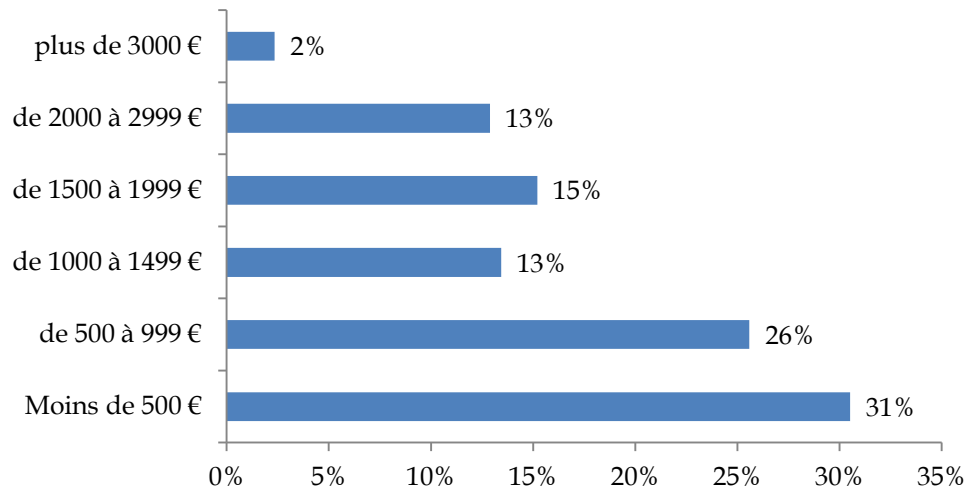




## Le salaire brut<sup>15</sup> par contrat

■ 57% des « salariés »<sup>16</sup>(postes) ont un salaire brut inférieur à 999€

Répartition des salariés par tranche de salaire brut



Source : DADS, 2009

- Les faibles salaires découlent du temps partiel

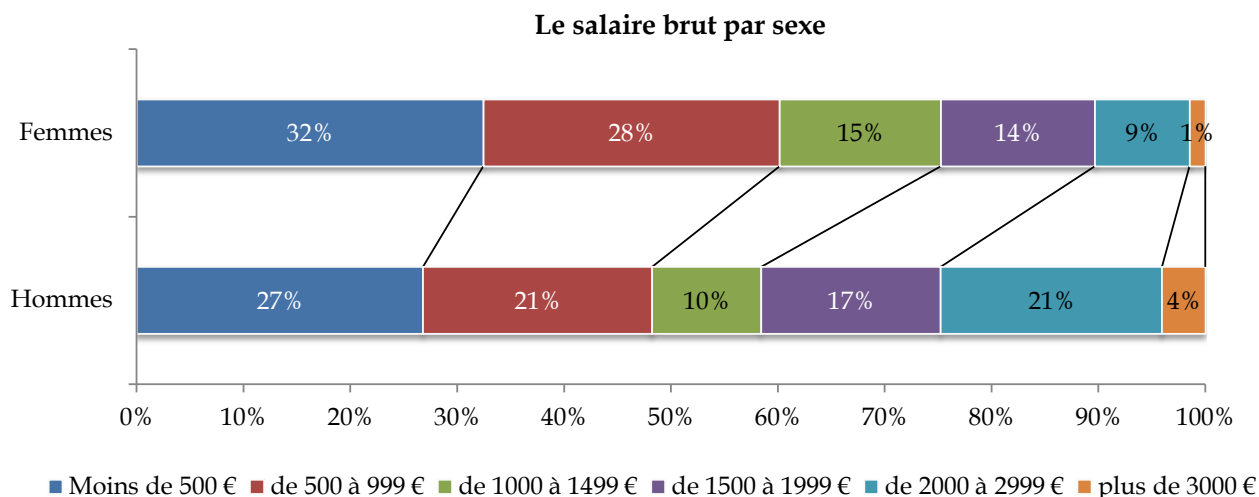
---

<sup>15</sup> La rémunération brute correspond à l'intégralité des sommes perçues par le salarié au titre de son contrat de travail. Ce salaire s'entend avant toute déduction de cotisations obligatoires et est calculé à partir de la base CSG.

<sup>16</sup> Il s'agit de postes

### ■ Les femmes salariées ont un salaire brut moins important par contrat

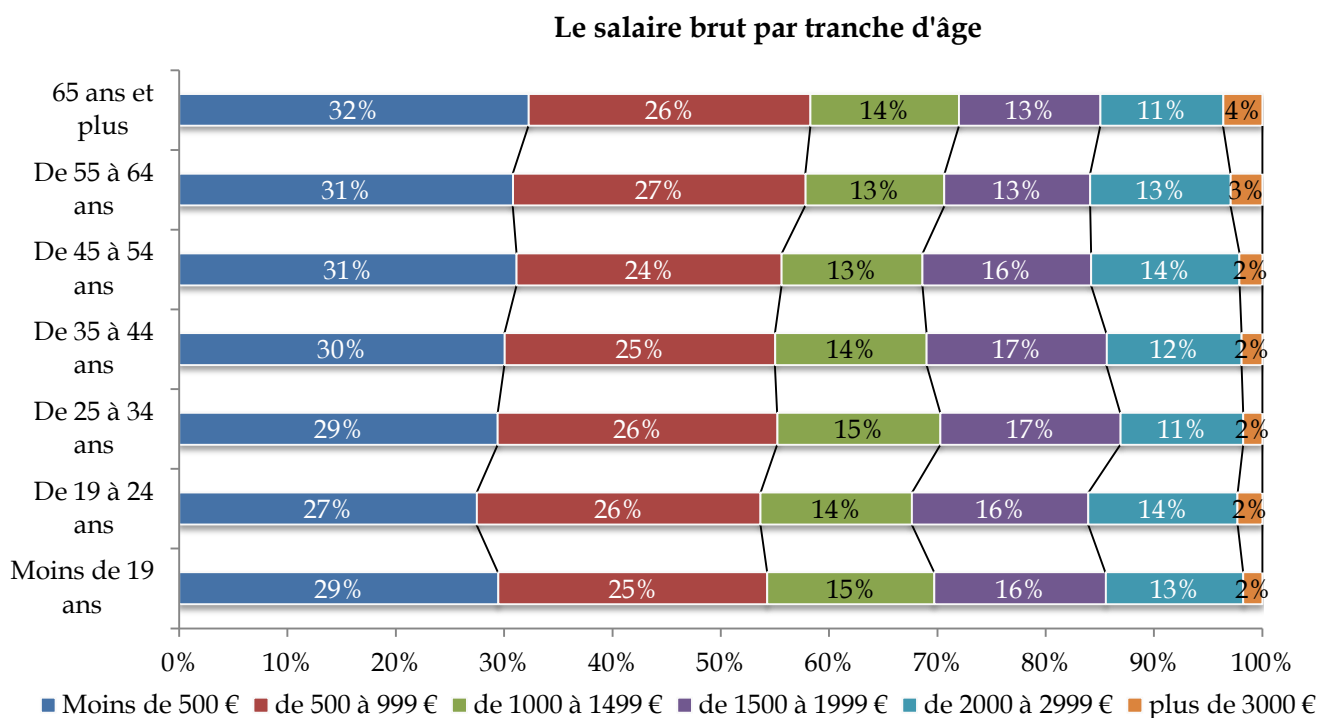
Attention, cet indicateur ne permet pas de conclure sur la rémunération des femmes en tant qu'individu, c'est-à-dire le cumul de la rémunération de chacun de leur contrat.



Source : DADS, 2009

### ■ Les salariés plus âgés ont un salaire brut par contrat moins élevé

Il est possible que la proportion plus forte de femmes dans ces tranches d'âge explique en partie ce phénomène.



Source : DADS, 2009

## **1.2.3 Les caractéristiques des salariés**

**1.2.3.1 Le profil des salariés**

**1.2.3.2 Les caractéristiques  
professionnelles des salariés**

**1.2.3.3 Quelques éléments RH**

## Les différents modes d'intégration dans l'entreprise des gardiens d'immeubles et concierges (PCS 564a)

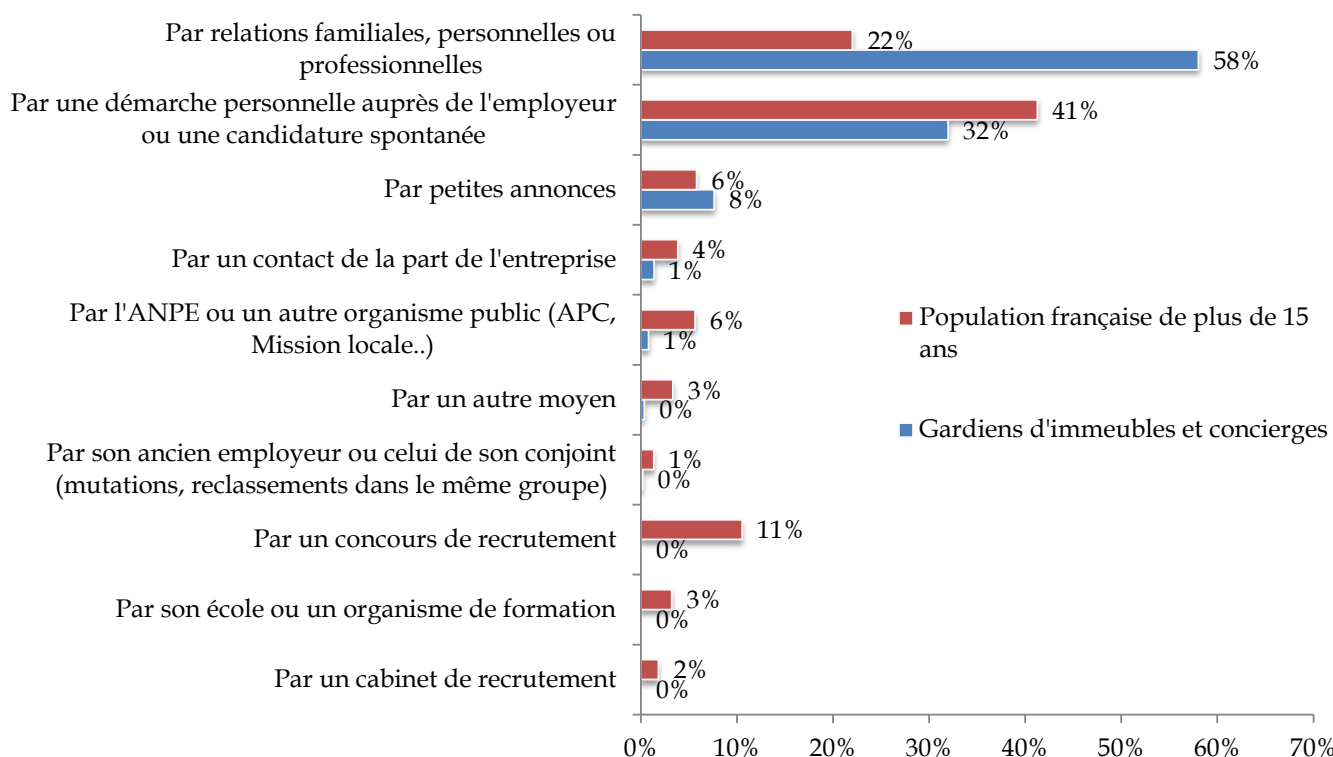
Attention : il ne s'agit que de l'analyse sur la PCS des gardiens et concierges d'immeuble et non des employés d'immeuble, profession que l'on ne peut pas isoler au sein de la PCS 684a « Nettoyeur » dans la source Enquête Emploi.

Rappel : la PCS a été croisée avec 2 types d'employeurs : particulier, entreprises privées ou associations.

- **58% des gardiens d'immeuble et concierges auraient utilisés des relations familiales, personnelles ou professionnelles pour intégrer leurs entreprises actuelles, part plus importante qu'au niveau national**

32% auraient procédé à une démarche personnelle auprès de l'employeur ou une candidature spontanée

### Part des répondants par modes d'entrée dans l'entreprise



Sources : Enquête emploi, 2009

- Les entretiens qualitatifs réalisés confirment que le « bouche à oreille » est de loin la source la plus utilisée pour le recrutement des salariés.

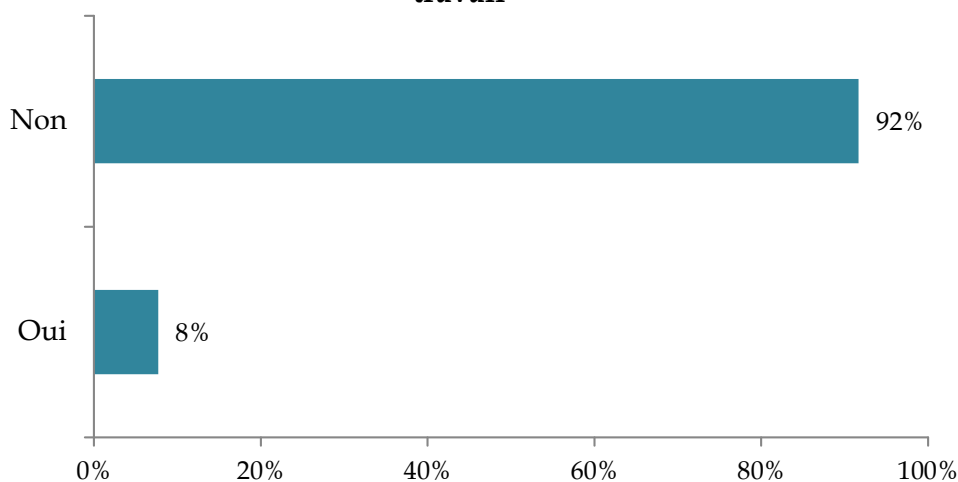
## Le souhait d'un autre travail des gardiens d'immeubles et concierges (PCS 564a)

Attention : il ne s'agit que de l'analyse sur la PCS des gardiens et concierges d'immeuble et non des employés d'immeuble, profession que l'on ne peut pas isoler au sein de la PCS 684a « Nettoyeur » dans la source Enquête Emploi.

Rappel : la PCS a été croisée avec 2 types d'employeurs : particulier, entreprises privées ou associations.

- **Une forte satisfaction : 92% des concierges et gardiens d'immeuble ne souhaiteraient pas un autre travail<sup>17</sup>**

Part des répondants à la question du souhait d'un autre travail



Sources : Enquête emploi, 2009

- L'entretien qualitatif ont révélé qu'il y avait un faible turnover, notamment sur les postes de gardiens, ce qui confirme cette relative satisfaction.

<sup>17</sup> La question posée par l'enquête emploi : « Avez-vous l'intention d'avoir un autre emploi en plus ou en remplacement de celui que vous avez actuellement ? »

## **1.2 Profil des entreprises et des salariés de la branche professionnelle**

**1.2.1 Le dénombrement des organismes  
employeurs et des salariés**

**1.2.2 Les caractéristiques des  
organismes employeurs**

**1.2.3 Les caractéristiques des salariés**

**1.2.4 Les diplômés**

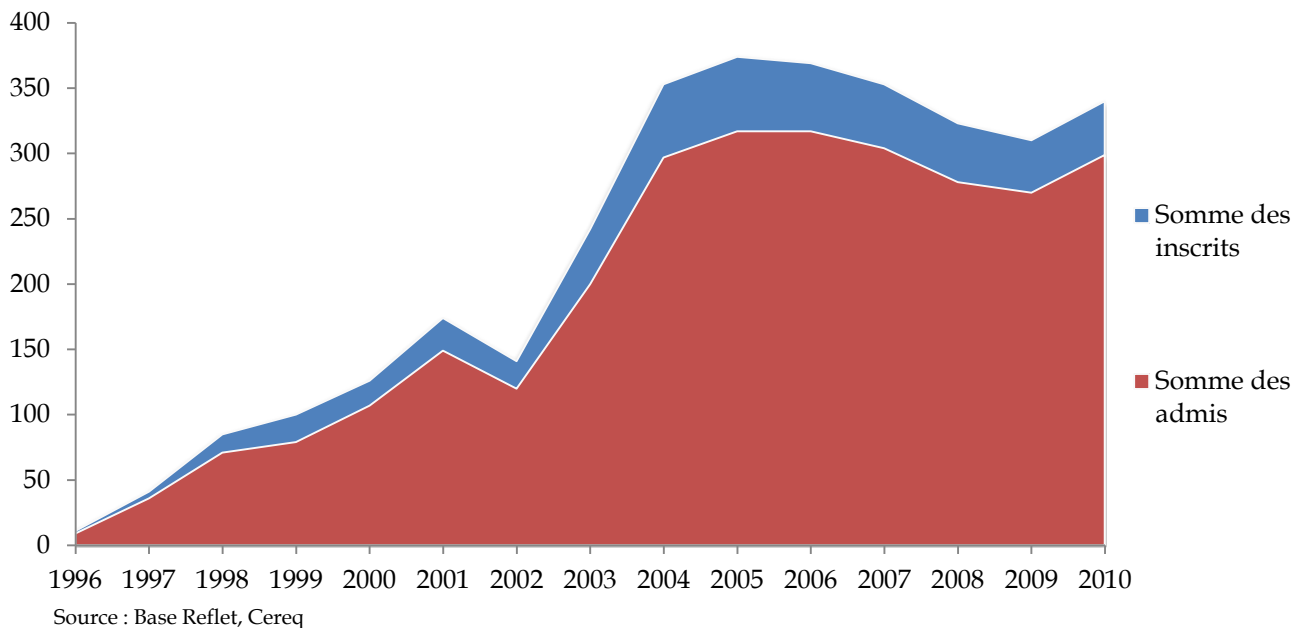
**1.2.5 Les actions de formation**

## Le CAP Gardiens d'immeuble

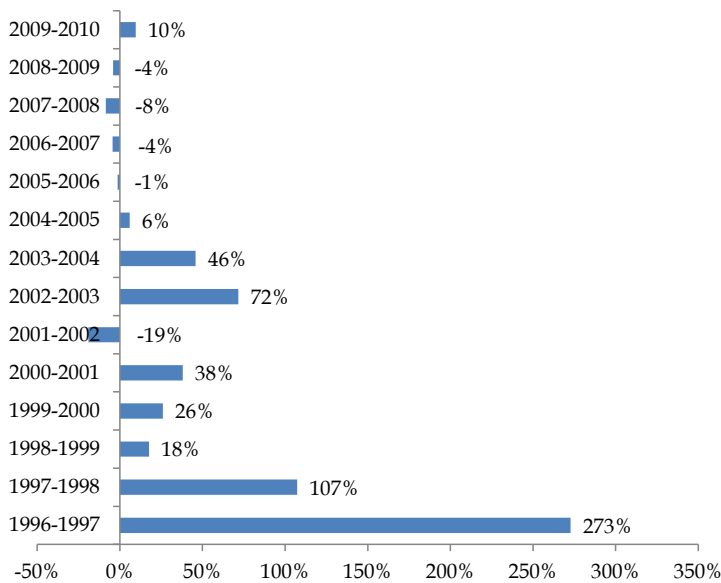
■ **La répartition des inscrits et des diplômés<sup>18</sup> : en 15 ans 3342 inscrits et 2853 diplômés**

Depuis 2009, une croissance du nombre d'inscrits et de diplômés après une baisse entre 2004 et 2009

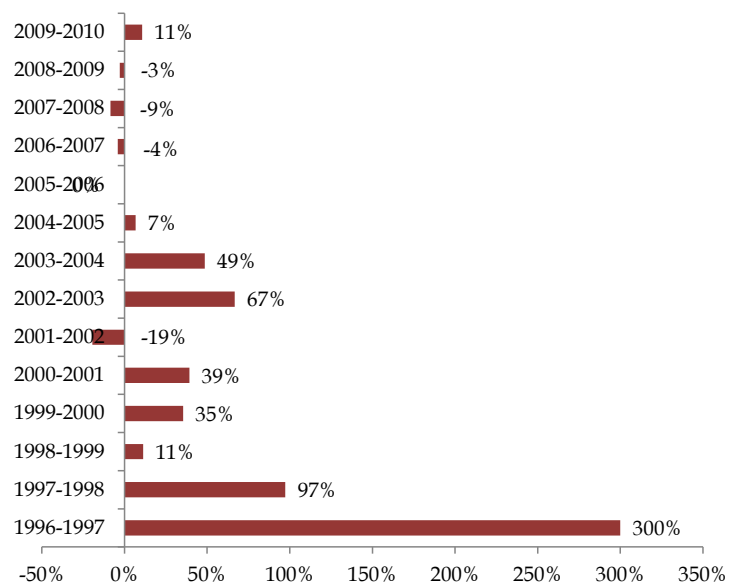
Le nombre d'inscrits et de diplômés de 1996 à 2010



Evolution du nombre d'inscrits par an

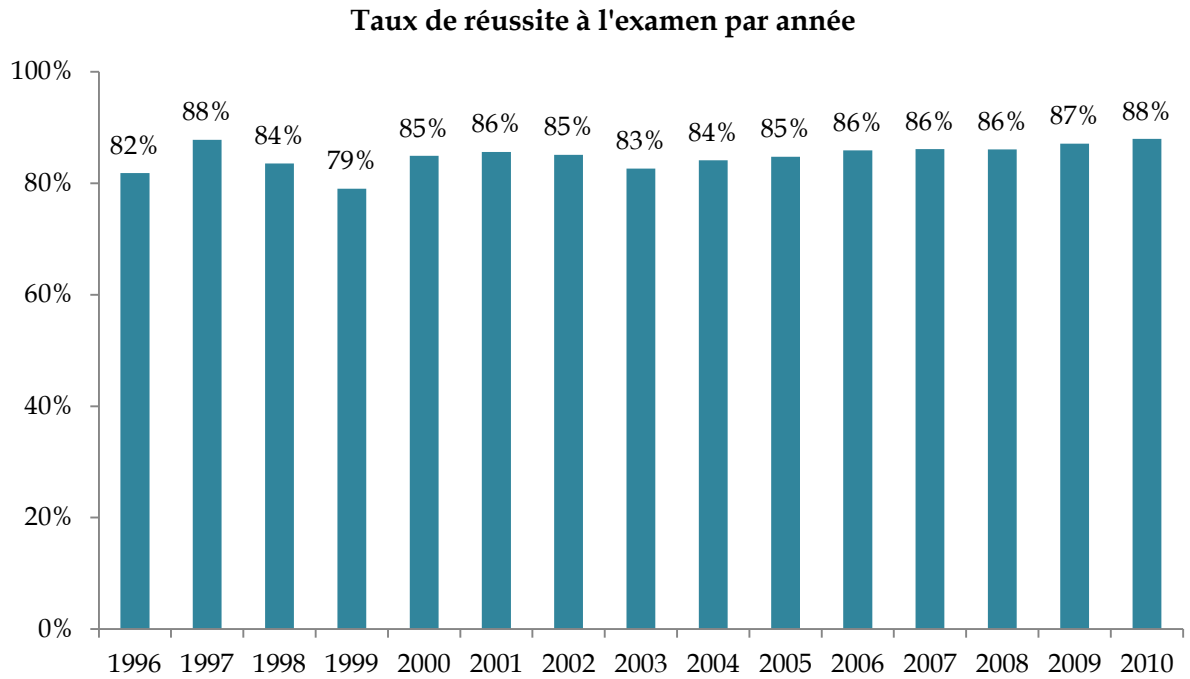


Evolution du nombre de diplômés par an



18 Les 2 aires ne sont pas superposées

■ *Un taux de réussite à l'examen élevé, et en croissance depuis 2003*

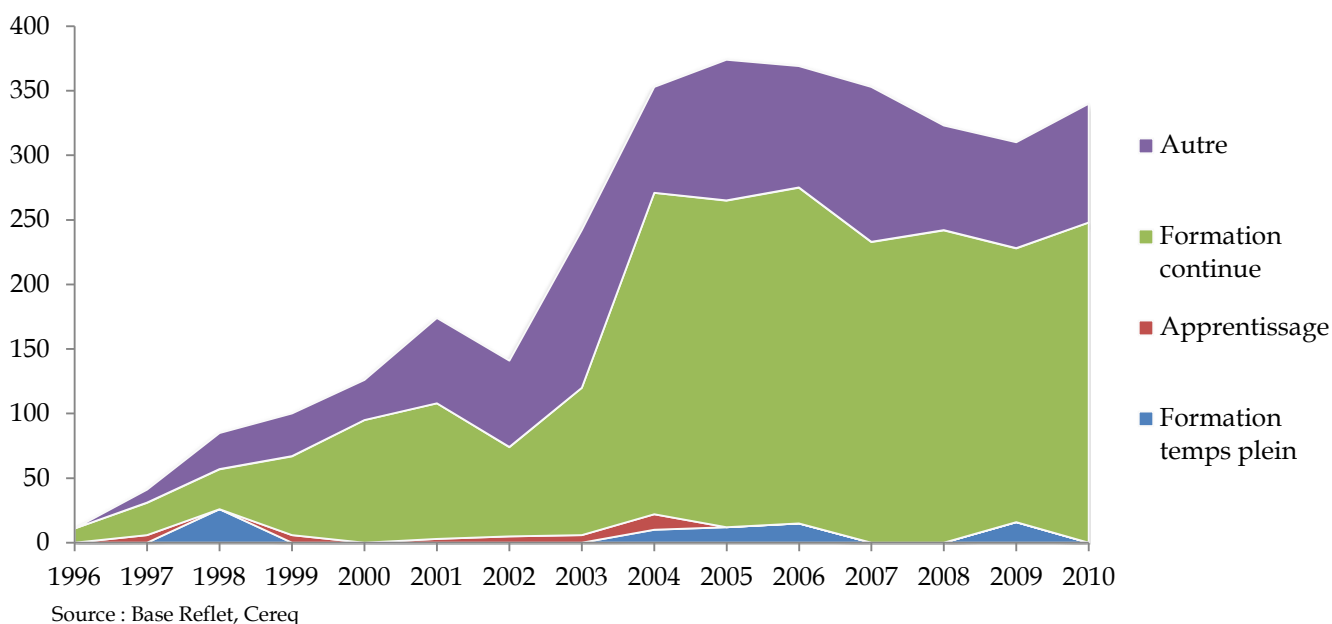




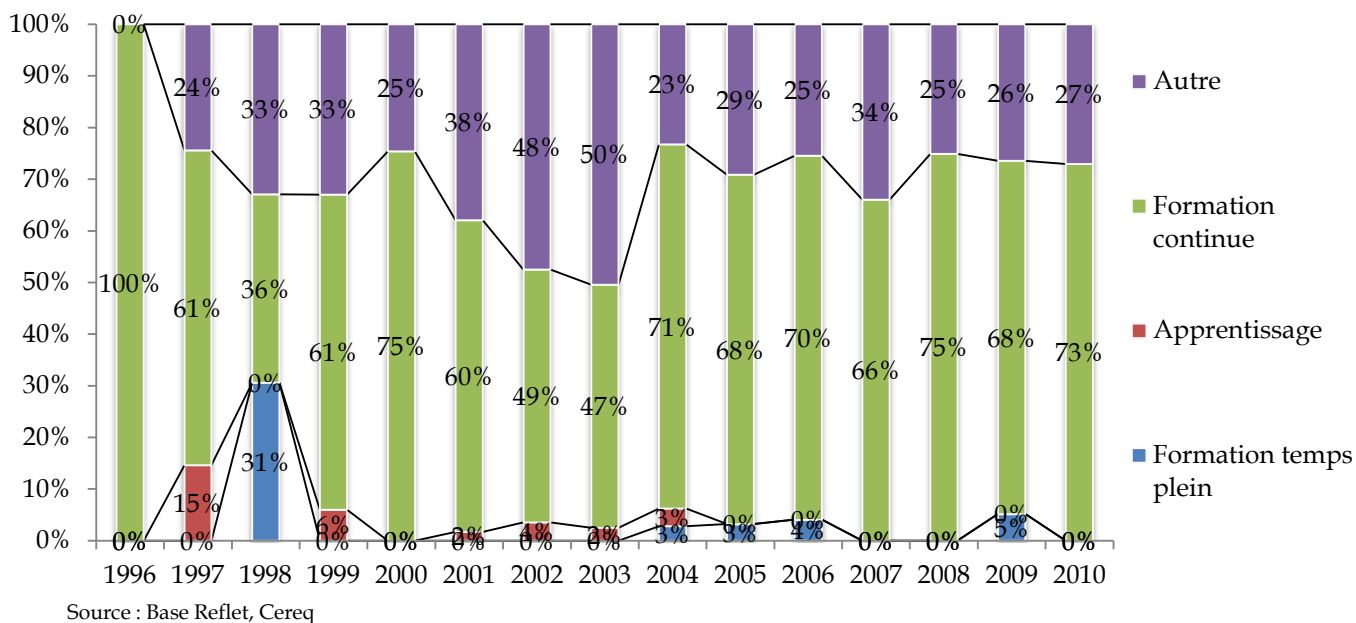
## ■ Un CAP que l'on suit dans sa vie adulte (nombre d'inscrits)

Le nombre d'inscrits et part des inscrits par type de formation<sup>19</sup> : en moyenne sur 15 ans, 66% d'inscrits en formation continue, 30% en autre type de formation (les candidats libres), 2% en formation temps plein et 1% en apprentissage

**Le nombre d'inscrits de 1996 à 2010 par type de formation**



**La part des inscrits de 1996 à 2010 par type de formation**

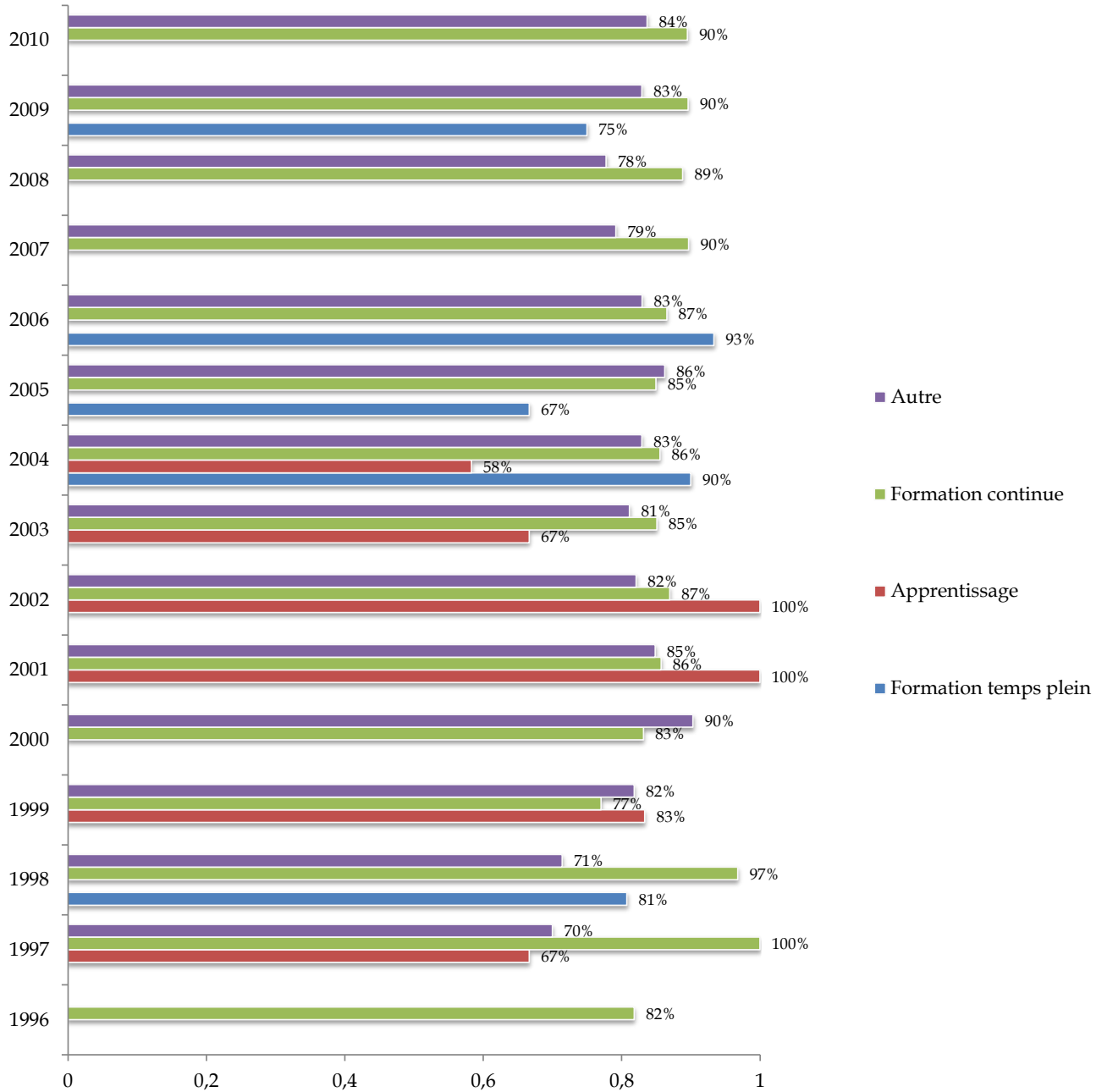


<sup>19</sup> Les aires sont superposées

### ■ *Le taux de réussite est supérieur en formation continue*

En effet : en moyenne sur 15 ans, 87% en formation continue, 82% en autre type de formation, 81% en formation temps plein et 74% en apprentissage

Taux de réussite par types de formation et année



## **1.2 Profil des entreprises et des salariés de la branche professionnelle**

**1.2.1 Le dénombrement des organismes  
employeurs et des salariés**

**1.2.2 Les caractéristiques des  
organismes employeurs**

**1.2.3 Les caractéristiques des salariés**

**1.2.4 Les diplômés**

**1.2.5 Les actions de formation**

## Les actions de formation

- *Le nombre d'actions de formation de la professionnalisation a fortement baissé alors que celui du plan a quasiment doublé*

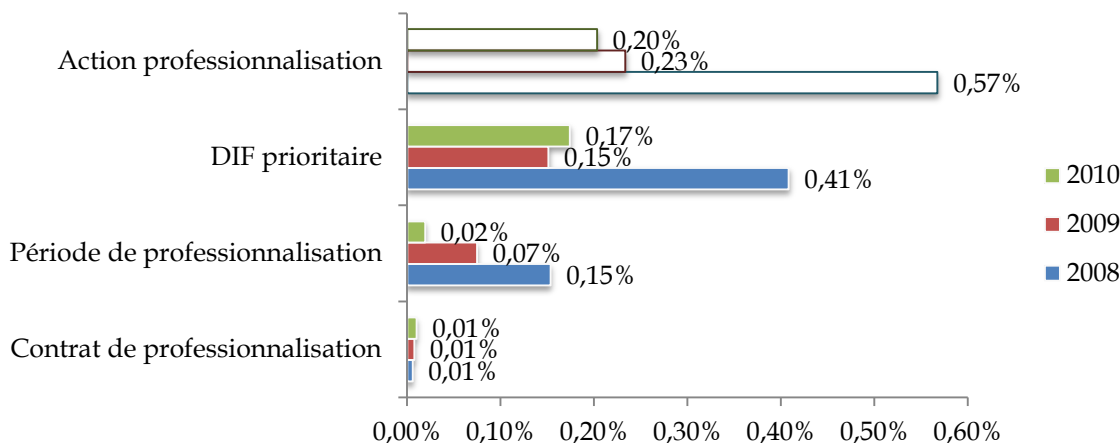
A noter la quasi absence de contrats de professionnalisation.

	2008	2009	2010
Contrat de professionnalisation	6	8	10
Période de professionnalisation	160	78	19
DIF prioritaire	426	158	173
Action professionnalisation	592	244	202
Plan de formation moins de 10	6868	9855	12143

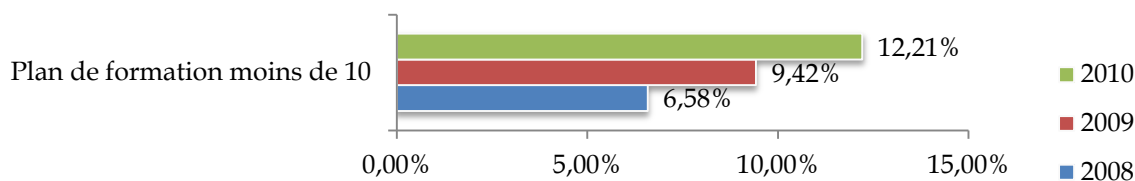
- *Des taux de recours inférieur à la moyenne nationale*

(0,8% pour le CP, 2,4% pour la PP et 1,6% pour le DIF prioritaire<sup>20</sup>) et qui croissent uniquement pour le Plan moins de 10

**Taux de recours entre 2008 et 2010 (dispositif de la professionnalisation)**



**Taux de recours entre 2008 et 2010 (dispositif du plan)**



<sup>20</sup> Données 2009, Enquête Qualitative FPSPP

## **1. Profil des entreprises et des salariés relevant de la branche professionnelle**

**1.1** Eléments de méthodologies

**1.2** Profil des entreprises et des salariés de la branche professionnelle

**1.3** Tableaux synthétiques des indicateurs et des bases de données correspondantes

**1.4** Tableau synthèse

	DADS	Enquête Emploi (uniquement pour les gardiens)	Base adhérents AGEFOS PME	Base IONIS	Base Reflet
<b>Périmètre "employeurs"/organismes gestionnaires</b>					
Nombre d'entreprises					
Type d'employeurs					
Taille d'entreprises					
Localisation					
Activité de l'employeur					
<b>Périmètre "salariés"</b>					
Nombre de postes / salariés					
Nombre individus / salariés					
Profession					
Sexe					
Nombre individus / salariés					
Sexe X Profession					
Sexe X Taille entreprise					
Age					
Nombre individus / salariés					
Sexe X Age					
Age X Profession					
Age X Taille entreprise					
Diplômes					
Tranche d'unité urbaine					
Localisation du travail (Région)					
Nombre individus / salariés					
Nombre salariés / employeurs					
Département de travail					
Taille employeur					
Taille X Région					
Activité de l'employeur					
Taille X Activité					
Profession X Activité					
Ancienneté					
Secteur activité antérieur					
Contrat de travail					
Sexe X contrat de travail					
Age X contrat de travail					
Conditions d'emploi					
Taille entreprise X conditions emploi					
Sexe X conditions emploi					
Age X conditions emploi					

	DADS	Enquête Emploi (uniquement pour les gardiens)	Base adhérents AGEFOS PME	Base IONIS	Base Reflet
Durée temps de travail					
Durée hebdomadaire					
Sexe X nb heures salariés					
Taille entreprise X nb heures salariés					
Contrat de travail X nb heures salariés					
Activité entreprise X nb heures salariés					
Localisation travail X nb heures salariés					
Salaire brut / net					
Sexe X salaire brut / net					
Age X salaire brut / net					
Mode d'entrée dans l'entreprise					
Souhait d'un autre emploi					
<b>Cohorte de diplômés</b>					
Flux					
<b>Recours aux formations professionnelles</b>					
Evolution et taux d'accès					

# **1. Profil des entreprises et des salariés relevant de la branche professionnelle**

**1.1 Éléments de méthodologies**

**1.2 Profil des entreprises et des salariés de la branche professionnelle**

**1.3 Tableaux synthétiques des indicateurs et des bases de données correspondantes**

**1.4 Tableau synthèse**



## Tableau synthèse

Les employeurs		
Nombre de postes	151 563	DADS 2009
Taille des employeurs	79 % des entreprises ont moins de 2 salariés	IONIS-ABELIO 2009
Localisation des employeurs	51,8% des employeurs sont en IDF	AGEFOS-PME
Les salariés		
Répartition des salariés par sexe (Hommes/Femmes)	66%/34%	IONIS-ABELIO 2009
Répartition des "salariés" par âge	64% des "salariés" ont plus de 45 ans	DADS 2009
Diplôme	43% des "salariés" sont sans diplômes	Enquête emploi 2009
Ancienneté dans l'organisme employeur	56% des gardiens ont plus de 10 ans d'ancienneté	Enquête emploi 2009
Répartition des professions	44% des postes sont des postes de Gardien d'immeuble	DADS 2009
Nombre de contrat par individu	1,6	DADS 2009
Type de contrat	67% en CDI	DADS 2009
Intégration dans l'organisme employeur	58% des gardiens ont utilisé leurs relations	Enquête emploi 2009
Satisfaction des gardiens	92% ne souhaitent pas exercer un autre travail	Enquête emploi 2009
Taux de réussite à l'examen CAP "gardien d'immeuble"	88%	Cereq 2010
Taux de recours à la formation	12,21%	FPSPP 2009

## **2. Enquête qualitative auprès des employeurs/gestionnaires de la Branche**

### **2.0 Présentation méthodologique**

- 2.1 La vision du métier
- 2.2 L'organisation de la gestion  
des ressources humaines
- 2.3 Le recrutement
- 2.4 Les pratiques en matière de  
formation
- 2.5 La gestion des salariés

Tout au long du document, le genre masculin est utilisé uniquement pour alléger le texte.

## Précisions méthodologiques

### ■ *Principe de construction du panel*

Dans une enquête qualitative, ce n'est pas tant la proportionnalité statistique exacte qui est à rechercher (elle sera assurée dans les statistiques produites et dans l'enquête quantitative), mais bien la représentation de la variété des grandes familles d'entreprises, en termes d'activité, de taille.

En sélectionnant les employeurs/gestionnaires de la CCN non au hasard (aléatoirement) mais en fonction de la connaissance que l'on a du caractère représentatif de leur situation/caractéristiques, et disposés à consacrer le temps nécessaire aux échanges et à transmettre des informations utiles.

### ■ *La composition du panel*

Des entretiens téléphoniques approfondis auprès de 20 employeurs / gestionnaires sur leurs pratiques de gestion des ressources humaines ont été réalisés. Conformément à ce qui a été décidé par les membres du Comité de pilotage du 30 juin 2011, le panel se compose de la façon suivante :

- Syndics non-professionnels : 5
- Syndics professionnels : 12
- Etablissements Publics Locaux (EPL) : 3

### ■ *Le déroulement de l'enquête*

Conformément à la proposition technique, les membres du comité de pilotage ont été chargés de contacter en amont les employeurs/gestionnaires pour les prévenir qu'ils seront sollicités par le cabinet. Une fois la liste de contacts établie, une lettre de mission a été transmise par le cabinet aux employeurs/gestionnaires.

Ce procédé a permis de faciliter les prises de rendez-vous. Ainsi, les EPL et les grands réseaux d'agences immobilières ont été très favorables à la démarche, davantage que les agences immobilières d'envergure locale. Les prises de rendez-vous se sont avérées plus compliquées pour les syndics-non professionnels, en effet parfois 4 ou 5 appels ont été nécessaires pour réaliser les entretiens.

### ■ Les vingt employeurs/gestionnaires interrogés

Afin de respecter l'engagement de confidentialité<sup>21</sup> inscrit dans la lettre de mission, seulement les caractéristiques des employeurs apparaissent dans le tableau ci-dessous.

		Nombre de salariés		Nombre de logements/copros
		Gardiens/concierges	Employés d'immeuble	
Syndics non-pro		1	0	35 logements
		1	0	180 logements
		0	1	NR
		1	0	80 logements
		0	1	10 logements
Syndics pro	Groupes	3100	2900	5900 copros (ac salariés)
		3500	3500	33000 copros
		325	325	600 copros (ac salariés)
		49,5% sont de catégorie A et 50,5% sont de catégorie B		750 copros
	Etablissements	1	35	60 à 70 copros
		190	80	Nr
		5	30	300 copros
		n.r.	n.r.	5 000 copros
		2	3	97 copros
		5	6	1200 copros
	2	0	95 copros	
	30	15	150 copros	
EPL		0	220	24 000 lgts
		30	12	6373 lgts
		13	40	4063 lgts

<sup>21</sup> Toutes les informations, que vous fournirez dans le cadre de ces entretiens téléphoniques resteront confidentielles et anonymes.

## **2. Enquête qualitative auprès des employeurs/gestionnaires de la Branche**

### 2.0 Présentation méthodologique

### **2.1 La vision du métier**

#### 2.2 L'organisation de la gestion des ressources humaines

#### 2.3 Le recrutement

#### 2.4 Les pratiques en matière de formation

#### 2.5 La gestion des salariés

## La vision des employeurs/gestionnaires sur les emplois de gardien, concierge et employé d'immeuble

Les employeurs/gestionnaires interrogés nous ont fait part de leur vision et des traits saillants de ces emplois que nous récapitulons dans ce chapitre.

### ■ *Gardien d'immeuble, un métier multi-services*

La volonté de professionnalisation et de mise en valeur de ce métier par les pouvoirs publics a visé en priorité à faire oublier le concierge d'antan trop souvent stigmatisé. Ainsi, officiellement, le terme de « concierge » a laissé la place à celui de « gardien d'immeuble ». Dans la pratique les termes « gardien » et « concierge » sont utilisés alternativement notamment au sein des petites copropriétés. Cependant, dans un souci d'uniformité, nous utiliserons seulement le terme de « gardien » dans le reste du rapport.

- **L'éventail des tâches pouvant être confiées aux gardiens est particulièrement large.**

Les employeurs/gestionnaires ont insisté sur le fait que le nettoyage des parties communes représente la majeure partie de l'activité des gardiens. Cependant, une gamme de tâches beaucoup plus large et diversifiée que celles confiées aux employés d'immeuble peut leur être confiée. De plus ces tâches semblent évolutives dans le temps car corrélés aux besoins des résidents.

Par ailleurs, la rémunération des gardiens est déterminée sur la base des tâches affectées. Pour rappel, les tâches affectées correspondent à des unités de valeur (u.v.) selon le barème publié en annexe 1 de la CCN. La majorité des employeurs/ gestionnaires interrogés semblent déplorer ce système et estiment qu'un contrat de travail « classique » (déterminer par le nombre d'heures) serait préférable.

- Dans le cadre des copropriétés, on note aussi l'existence de **services personnels rendus aux résidents** (en marge du contrat de travail).

Les employeurs/gestionnaires ne sont pas capables de qualifier, ni de quantifier précisément ces services. D'après eux, l'octroi des étrennes dépend en grande partie de ces services personnels (ex. arrosage des plantes ou la garde des animaux domestiques lors d'un départ en vacance d'un résident).

■ *En termes de périmètre d'actions, d'administration et de valorisation, les employés d'immeuble se différencient nettement des gardiens*

- Pour la grande majorité d'entre eux, les employés d'immeuble ont pour unique tâche le **nettoyage des espaces communs** de l'immeuble.
- D'ailleurs les employeurs/gestionnaires estiment que les tâches confiées aux employés d'immeubles de la CCN 3144 (c'est-à-dire dont l'employeur est un syndicat des copropriétaires ou une société immobilière) sont **identiques à celles confiées aux sociétés de nettoyage** (réglementés par une autre CCN).

Ils doivent leur appartenance à la CCN 3144 à l'identité de leur employeur : Syndicat des copropriétaires pour les biens en copropriétés, et les sociétés immobilières (y compris EPL) pour les propriétaires et/ou gestionnaires d'un bien immobilier.

De plus, contrairement aux gardiens, **la rémunération des employés d'immeuble se calcule selon un taux horaire**. Globalement, les employeurs/gestionnaires semblent embaucher des employés d'immeuble dans le cadre de contrats à temps partiels. L'analyse statistique confirme d'ailleurs cette observation.

## L'évolution des tâches confiées

Les employeurs/gestionnaires constatent une évolution du métier de gardien d'immeuble qui tend vers davantage de tâches administratives tout-en conservant un socle de tâches de base qui sont selon-eux sont indissociables de ce métier.

En ce qui concerne les employés d'immeubles, aucune évolution n'est constatée.

### ■ *Les tâches traditionnelles liées à l'entretien général de l'immeuble restent le socle de base du métier de gardien*

- D'après les employeurs/gestionnaires interrogés, le nettoyage des parties communes (escaliers, hall, espaces verts, etc.), la gestion des ordures ménagères, les menues réparation (changer une ampoule, changer des joints, graisser une porte, etc.) sont indissociables du métier de gardien d'immeuble.
- Dans quelques cas, le gardien d'immeuble peut être assisté par des employés d'immeuble. Dès lors il pourra être chargé de veiller à la bonne exécution des tâches. Il aura alors un rôle d'encadrement.
- Les gardiens ont également la charge de superviser les interventions des prestataires extérieurs (entreprises de maintenance des ascenseurs, chauffagistes, plombiers, etc.).

### ■ *Auxquelles viennent s'ajouter de plus en plus des tâches administratives et sociales*

- Certains employeurs/gestionnaires exigent de la part de leur gardien des **compétences en matière administrative**.
  - Liées à la gestion basique des immeubles :
    - \* Perception des loyers/charges.
    - \* Certains syndic-professionnels et l'ensemble de EPL interrogés demandent à leurs gardiens de réaliser (parfois d'organiser) des visites des logements à louer ou à vendre et réalisation des états des lieux. Dans le cas des syndic professionnels cette pratique reste occasionnelle, il s'agit par exemple de remplacer un agent immobilier qui a eu un empêchement. Ainsi, une rémunération supplémentaire leur sera attribuée lorsque ces activités ne sont pas prévues par le contrat de travail du salarié (La CCN 3144 prévoit une u.v. consacrée à ces tâches).
  - Liées à l'utilisation de l'outil informatique :
    - \* Afin de faciliter la communication entre le gardien et son employeur/gestionnaire.



- \* Afin de communiquer avec les résidents (ex : réalisation de notes de service)

- Une **fonction sociale de plus en plus présente**

- La présence d'un gardien dans un immeuble est un moyen efficace pour prévenir des problèmes engendrés par la solitude, notamment celle des personnes âgées.

- Lorsque les contextes sociaux sont particulièrement difficiles, certains syndic administrés par des sociétés privées estiment que « *la présence des gardiens élimine l'anonymat des occupants d'un immeuble* ».

- \* Ils permettent de prévenir certaines dérives (addictions, violences, incivisme, etc.).

- \* Ils sont la garantie de la sécurité dans l'immeuble.

- \* Un rôle de gestions des conflits et de médiation.

- Les gardiens sont en quelque sorte les « *garants de la vie en communauté* ».

Ils ont parfois la tâche de rappeler les règles de la copropriété aux résidents ayant des comportements contraires aux règles de « bonne conduite » en communauté. (Exemple : stationnement).

## **2. Enquête qualitative auprès des employeurs/gestionnaires de la Branche**

2.0. Présentation méthodologique

2.1. La vision du métier

### **2.2. L'organisation de la gestion des ressources humaines**

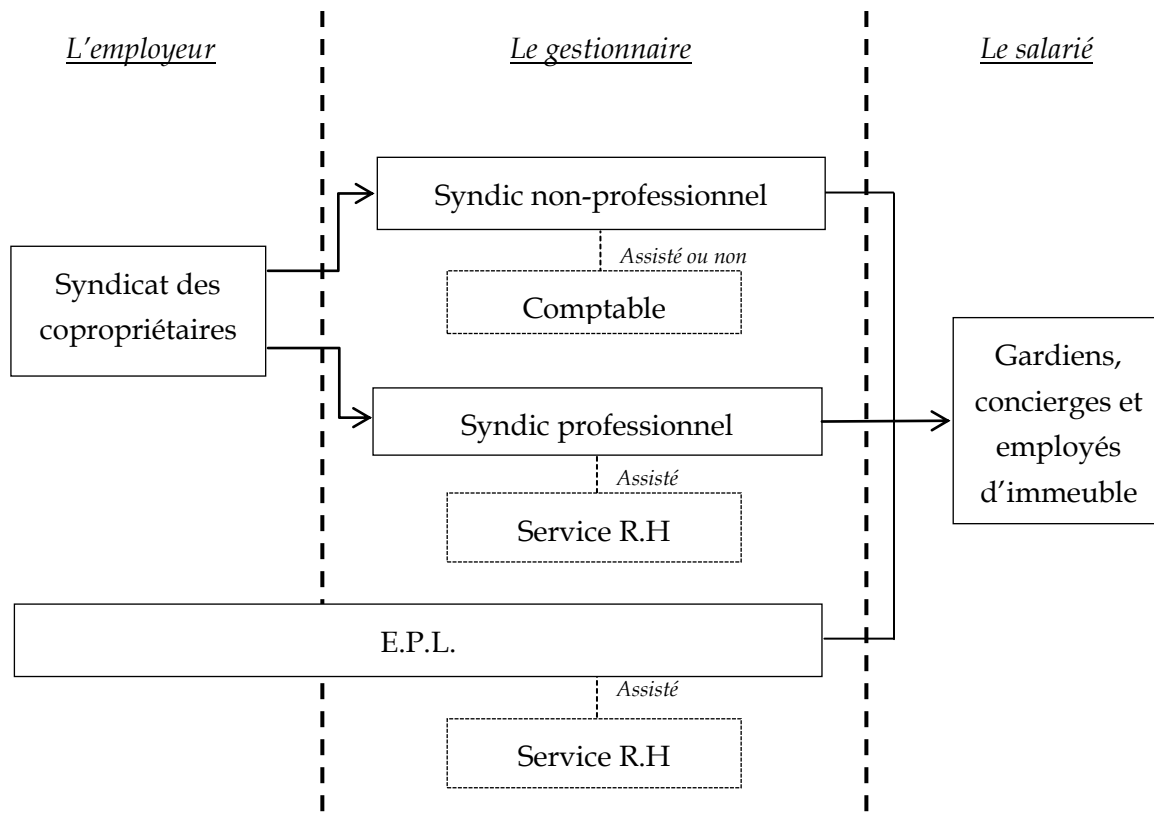
2.3. Le recrutement

2.4. Les pratiques en matière de formation

2.5. La gestion des salariés

## La nature de la relation employeur-employé est étroitement liée au statut de l'employeur

Schéma synoptique de la relation employeur - employé



NB : Ce schéma récapitule les relations employeurs-employés en fonction des commentaires des employeurs/gestionnaires interrogés. Les sociétés immobilières bailleurs (ex : résidences étudiantes) de biens immobiliers ne font pas parties des employeurs/gestionnaires interrogés et ne figurent pas dans ce schéma.

■ *Dans le cadre d'une copropriété, le syndicat des copropriétaires et le syndic se partagent, en pratique, respectivement les rôles d'employeur administratif et de gestionnaire (donneur d'ordres) du salarié*

- Un syndicat des copropriétaires doit mandater un syndic de copropriété pour assurer la gestion de sa copropriété. Deux possibilités :
  - Soit il mandate un syndic non-professionnel :

Il s'agit généralement d'un copropriétaire qui prend en charge, entre autre, la gestion du/des salarié(s). Pour l'élaboration du bulletin de paye, le syndic peut, soit le faire lui-même, soit faire appel à un prestataire externe<sup>22</sup> (ex. : un cabinet comptable).

- Soit il mandate un syndic professionnel :

Il s'agit de services fournis par des sociétés immobilières (Par exemple, un agence immobilière à travers son service « gestionnaire de biens »). La structuration de la GRH dépend de la taille de l'entreprise mandatée. Celles d'envergures nationales disposent d'agences locales qui encadrent et accompagnent (affectations, logistiques, etc.) le salarié, mais généralement la gestion de la paye est centralisée au niveau national. Alors que les entreprises d'envergures régionales ou locales disposent d'employés totalement ou partiellement dédiés à l'encadrement technique (ex. : responsable de site), administratif (ex. : service RH) et comptable (ex. : service comptabilité) des salariés d'immeuble. Pour les plus petites entreprises, l'encadrement se limite à un donneur d'ordre qui est généralement le responsable de l'entreprise et un comptable qui gère, entre autre, la paye des gardiens et employés d'immeubles.

- Les syndicats de copropriétés impliquent **une gestion à quatre acteurs, parfois source de confusions**.
  - En théorie, chacun de ces 4 acteurs à une fonction précise :
    - \* Le syndicat des copropriétaires : L'employeur
    - \* Le syndic : Organe exécutif du syndicat des copropriétaires, il est mandaté pour assurer la gestion des salariés. En théorie, c'est le seul et unique donneur d'ordres.
    - \* Gardien, concierge ou employé d'immeuble : Salarié, il est chargé d'exécuter les tâches inscrites dans son contrat de travail.
    - \* Résidents : Bénéficiaires du service.
  - Dans certaines copropriétés, les résidents en tendance à penser qu'ils ont aussi la possibilité de revêtir la fonction de donneur d'ordres. Ainsi les gestionnaires ont parfois un rôle éducatif à jouer auprès des résidents.
  - En cas de problème grave entre le(s) salarié(s) et les résidents (insultes, violences, nuisances, etc.) la procédure « réglementaire » semble être la plus répandue : Le(s) résident(s) ou le(s) salarié(s) s'adressent au syndic, et c'est

---

<sup>22</sup> Nota : Les syndicats ont de plus en plus recours à des prestataires externes (contrats de travail et paye) car l'offre se structure.

celui-ci qui est chargé de régler le problème entre le salarié et les résidents (Licenciements du salarié, plainte à l'encontre d'un résident, etc.).

### ■ *La relation employeur/employé au sein des EPL s'avère plus traditionnelle et délimitée*

- **Une ligne hiérarchique clairement définie.**

La gestion d'un EPL est assurée par un conseil d'administration et son président. En fonction de la taille de l'EPL, le nombre de niveaux hiérarchiques peut s'allonger. Dans la plupart des cas la ligne hiérarchique au-dessus des salariés d'un immeuble se compose d'un chef de secteur qui a en charge plusieurs immeubles, d'un chef de service qui gère l'ensemble des immeubles puis enfin d'une direction. Le service ressources humaines intervient en soutien de l'ensemble de cette ligne hiérarchique.

- Les salariés des immeubles gérés par des EPL semblent **beaucoup plus entourés qu'au sein des syndicats de copropriétés.**

- Le donneur d'ordre du salarié est tout simplement son supérieure hiérarchique.
- D'après les personnes interrogées, les résidents sollicitent rarement les salariés pour des services personnels.
- La relation entre les salariés des immeubles et les résidents semble plus distante au sein des EPL. Ceci est accentué par le fait que lorsqu'ils ont plusieurs résidences localisées dans la même zone, certains EPL mettent place une rotation des salariés sur les immeubles. Il semblerait que les EPL ont la volonté de ne pas ancrer un salarié sur un site en particulier. Selon eux, ce procédé permet d'une part de limiter l'instauration d'une certaine routine et d'autre part de renforcer le sentiment d'appartenance à l'entreprise plutôt qu'à un immeuble.

La relation est de ce fait plus anonyme. Par exemple, les étrennes au sein des EPL apparaissent comme étant une pratique rare (un élément d'explication supplémentaire : il s'agit d'immeubles à vocation sociale, par conséquent les résidents ont des faibles ressources).

## **2. Enquête qualitative auprès des employeurs/gestionnaires de la Branche**

- 2.0 Présentation méthodologique
- 2.1 La vision du métier
- 2.2 L'organisation de la gestion des ressources humaines

### **2.3 Le recrutement**

- 2.4 Les pratiques en matière de formation
- 2.5 La gestion des salariés

## Un besoin limité de recrutement sur les métiers de la CCN

L'opportunité du maintien ou de la création d'un poste salarié au sein d'un immeuble, est une problématique complexe pour les employeurs/gestionnaires.

### ■ *Le processus de recrutement s'enclenche généralement suite à un départ, il y a peu de créations de postes.*

- **Les départs à la retraite** sont la principale cause du recrutement.

Ce cas de figure est particulièrement vrai pour les postes de gardien d'immeuble, dont l'âge moyen est singulièrement élevé. D'ailleurs la partie quantitative de cette étude a démontré que 64 % des salariés de la Branche ont plus de 45 ans.

- **Le turnover est particulièrement faible**, notamment pour les postes de gardiens.
  - Le métier de gardien d'immeuble se caractérise par une très faible mobilité professionnelle. D'après les employeurs/gestionnaires cette faible mobilité est en grande partie due au logement de fonction.
  - Ne disposant pas de logement fonction, les employés d'immeuble semblent être plus mobiles.
- **La création de postes de salariés d'immeuble au sein des nouvelles constructions est très faible.**
  - Les nouvelles constructions ont tendance à privilégier les ensembles de petites tailles et de basses hauteurs, ce qui est peu compatible à l'emploi de salariés d'immeuble en raison d'un coût par résident trop important.
  - Le développement technologique (domotique, surveillance vidéo, alarmes, etc.) au sein des nouvelles constructions comble une part importante des tâches habituellement confiées à un gardien.
- De plus en plus de **tâches autrefois spontanément dévolues aux gardiens et employés d'immeubles sont sous-traitées à des sociétés externes** (sortie des ordures ménagères, nettoyage, entretien, etc.)

### ■ *Une forte concurrence des entreprises prestataires de services*

- Les salariés d'immeuble sont **une charge financière parfois difficile à assumer** pour les résidents.

- D'après les estimations de nos interlocuteurs le « seuil de rentabilité » d'un gardien se situe aux alentours d'une soixantaine de logements. En deçà, l'emploi d'un gardien est considéré comme un « luxe ».
- Les petits ensembles tendent à privilégier les entreprises prestataires de services car elles peuvent être sollicitées pour seulement quelques heures par semaine contrairement aux salariés qui exigent un nombre minimal d'heures pour se déplacer. D'ailleurs les salariés de ces entreprises ont tendance à cumuler davantage de contrat par personne (voir l'étude quantitative).
- L'emploi d'un salarié fait peser une **responsabilité importante** sur l'employeur/gestionnaire.
  - Les employeurs/gestionnaires interrogés estiment qu'il est beaucoup plus facile et moins contraignant de se séparer des services d'une entreprise ne donnant pas satisfaction que de licencier un salarié<sup>23</sup>.
  - La responsabilité juridique d'un employeur/gestionnaire envers une entreprise prestataire de services est moindre que celle entre un employeur et son salarié.

Ainsi, le recours à une société privée implique moins de risques contentieux et financiers pour l'employeur/gestionnaire.
- Cependant, les entreprises prestataires de services **semblent apporter une satisfaction inégale** aux employeurs/gestionnaires.
  - La confiance (employeurs/gestionnaires et résidents) envers ces entreprises prestataires de services apparaît comme étant relativement limitée.
  - D'après quelques-uns de nos interlocuteurs la qualité de la prestation de ces entreprises est inégale.

Cela semble être dû au fait que certaines de ces entreprises incitent leurs salariés à rester le moins longtemps possible sur chaque site.

---

<sup>23</sup> Cependant, il s'agit surtout d'une idée reçue car le personnel du prestataire doit en principe rester, même si il y a un changement de prestataire.



## Les sources de recrutement sont relativement diversifiées

### ■ Les « relations » semblent être une source de recrutement largement rependue

- L'intensité du recours au « bouche à oreilles » dépend de la nature de l'employeur/gestionnaire. La partie quantitative de cette étude confirme cette constatation<sup>24</sup>.

- Il s'agit de la principale source de recrutement des copropriétés gérées par des syndics non-professionnels.

La recommandation d'un salarié peut soit émaner d'un résident soit du salarié laissant le poste vacant, que cette vacance soit temporaire (ex : congés) ou définitive (ex : départ à la retraite).

- Bien que régulièrement utilisé, le « bouche à oreilles » n'est pas la solution privilégiée par les syndics professionnels.

Il arrive parfois que le recours à cette pratique débouche sur une embauche, mais cela semble plus rare que pour les syndics de copropriétés.

- Dans de nombreux cas, lorsque l'embauche fait suite à une recommandation, **certaines étapes du processus de recrutement sont volontairement négligées.**

Il est courant que pour les employés d'immeubles une simple recommandation permette de s'abstenir de l'ensemble des étapes d'un processus de recrutement « normal » (Candidature - Entretien - Embauche - Evaluation en période d'essai - Recrutement définitif) :

- Pour les employés d'immeuble, il arrive régulièrement que la première rencontre avec l'employeur/gestionnaire coïncide souvent avec le premier jour de travail.
- Pour les gardiens, le premier entretien avec l'employeur/gestionnaire est généralement le dernier. Il s'agit surtout d'une étape de formalisation de l'embauche (signature du contrat, présentation de la loge, etc.).

---

<sup>24</sup>Rapport qualitatif : 58% des gardiens auraient utilisés leurs « relations » pour trouver leur emploi.

■ ***L'abondance de candidatures spontanées<sup>25</sup> représente un réservoir de recrutement satisfaisant***

- Les immeubles localisés dans des **zones plutôt favorisées sont particulièrement prisés par les candidats.**
  - Les employeurs/gestionnaires de ces immeubles, font régulièrement l'objet de sollicitations. D'après certains de nos interlocuteurs, ils reçoivent en moyenne une candidature spontanée par semaine alors que le turnover sur ces postes est très rare.
  - D'ailleurs les employeurs/gestionnaires de ce type d'immeuble ont volontiers recours à cette source.
- Concernant les ensembles immobiliers localisés au sein de zones au **contexte social difficile, le réservoir de candidatures spontanées est restreint**, tant quantitativement que qualitativement.

D'après les employeurs/gestionnaires interrogés, il est particulièrement difficile de trouver des candidats de qualité qui sont motivés pour travailler sur ce type de poste. L'attractivité moindre de ces postes résulte des relations parfois difficiles avec des résidents en difficulté sociale, de l'insécurité ou encore, pour les gardiens, de la location du logement de fonction.

■ ***La presse spécialisée et locale représente également une source de recrutement intéressante***

- Lorsque les deux précédentes **sources s'avèrent insuffisantes, les employeurs/gestionnaires ont notamment recours à la presse spécialisée**, principalement « L'écho des concierges ».
  - Certains employeurs/gestionnaires consultent les demandes d'emplois et les rapproches de leurs besoins. Pour des raisons de localisation (surtout pour les postes situés en province), il est rare que la demande et l'offre coïncident.
  - La plupart du temps, les employeurs/gestionnaires utilisent ce procédé en publiant une annonce.
    - \* Suite à ces annonces, généralement le nombre de candidatures est particulièrement important.

---

<sup>25</sup> L'étude quantitative place cette source en seconde position puisqu'environ 32 % serait entré dans l'organisme employeur suite à « une démarche personnelle auprès de l'employeur ou une candidature spontanée »

\* Selon nos interlocuteurs, le fait de passer par la presse spécialisée permet de disposer de candidats qui ont déjà une vision relativement claire du métier.

- Quelques employeurs/gestionnaires **utilisent parfois la presse locale pour diffuser leurs offres d'emplois.**

Le principal inconvénient de cet outil c'est le nombre important de retours. Ainsi, le temps pris pour le traitement des candidatures est considérable.

■ *Le Pôle Emploi est considéré comme une source peu fiable pour les gardiens, mais elle semble mieux fonctionner pour les employés d'immeuble*

Nos interlocuteurs nous ont exprimés que généralement les profils proposés par le Pôle emploi ne correspondent pas aux exigences d'un poste de gardien. Cependant, cela est peut-être dû à une mauvaise formulation du besoin. A contrario, cette source apparait comme étant plutôt efficace pour les postes d'employés d'immeuble ou le niveau d'exigence est plus faible.

■ *Le recours à un cabinet de recrutement est un outil parfois utilisé*

- Cette faible utilisation tient du fait que c'est une source jugée comme étant relativement onéreuse.
- Face à la complexité et à la charge de travail que représente un recrutement il arrive dans de rares cas que l'employeurs/gestionnaires passe par ce type d'entreprises pour se décharger.
- Il semblerait que les EPL ont davantage recours à cette source, notamment sur les postes exigeant un niveau de qualification relativement élevé (ex : agent de maitrise).

## **Des critères de recrutement principalement orientés vers les compétences techniques, mais les qualités liées à la personnalité tiennent une place de plus en plus prépondérante**

### **■ Un seuil de compétences techniques minimum est fréquemment exigé**

Les compétences techniques évoquées par nos interlocuteurs concernent exclusivement le métier de gardien d'immeuble dans la mesure où pour celui d'employé d'immeuble « *aucunes compétences techniques ne sont exigées* ».

- Certains employeurs/gestionnaires estiment qu'il s'agit de **compétences de « bricolage » basiques**, « *il ne s'agit pas d'un métier dur physiquement et n'exige globalement pas de qualifications très pointues* ».

Cependant ces métiers peuvent présenter certains aspects de pénibilité.

- **L'expérience sur un poste similaire est un avantage considérable** pour une candidature.
  - Bien sûr une expérience antérieure de gardien est un critère très recherché mais relativement rare étant donné que le turnover sur ces postes est faible.
  - Plus fréquemment, une expérience antérieure sur un poste exigeant des compétences connexes (ancien électricien, plombier, etc.) à celles exigées par le poste d'un gardien est atout considérable pour les candidats.
  - La principale raison de ces critères liés à l'expérience, c'est l'acquisition antérieure des habilitations liées à la sécurité des personnes (électricité, manipulation de produits nocifs pour la santé, etc)

### **■ Le « savoir-être » est un critère subjectif, difficile à cerner, mais jugé crucial par les employeurs/gestionnaires**

- Crucial envers les résidents
  - Le « savoir-être » est fondamental pour les salariés d'immeuble, surtout pour les postes situés dans les environnements difficiles. Dans ce contexte être capable de discerner comment il faut agir face à des situations tendues (incivilités, insultes, agressions physiques, etc.) peut parfois éviter quelques incidents.
  - La « notion de service » a fréquemment été évoquée par les employeurs/gestionnaires à propos des qualités requises pour les gardiens.

Celle-ci recouvre des qualités telles que la disponibilité, la courtoisie, et la serviabilité.

- Mais aussi envers l'employeur/gestionnaire

Les syndicats-professionnels et les EPL ont souligné l'importance des critères liés à l'autonomie, l'honnêteté et au sens des responsabilités sur ce type de poste.

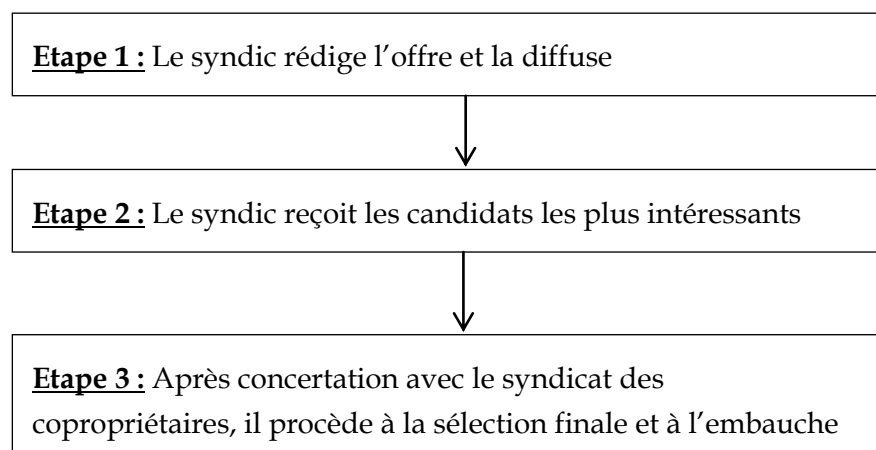
En effet, n'étant pas localisés sur le même lieu de travail que les gardiens et les employés d'immeuble, les employeurs/gestionnaires font de ces qualités des qualités primordiales. L'objectif est ainsi d'éviter certains abus (absentéisme, indolence, etc.).

## Les étapes du recrutement

Nous avons évoqué précédemment que les étapes d'un processus de recrutement « normal » (Candidature - Entretien - Embauche - Evaluation en période d'essai - Recrutement définitif) peuvent parfois être totalement ou partiellement ignorées lorsque, par exemple, l'embauche fait suite à une recommandation (très fréquent).

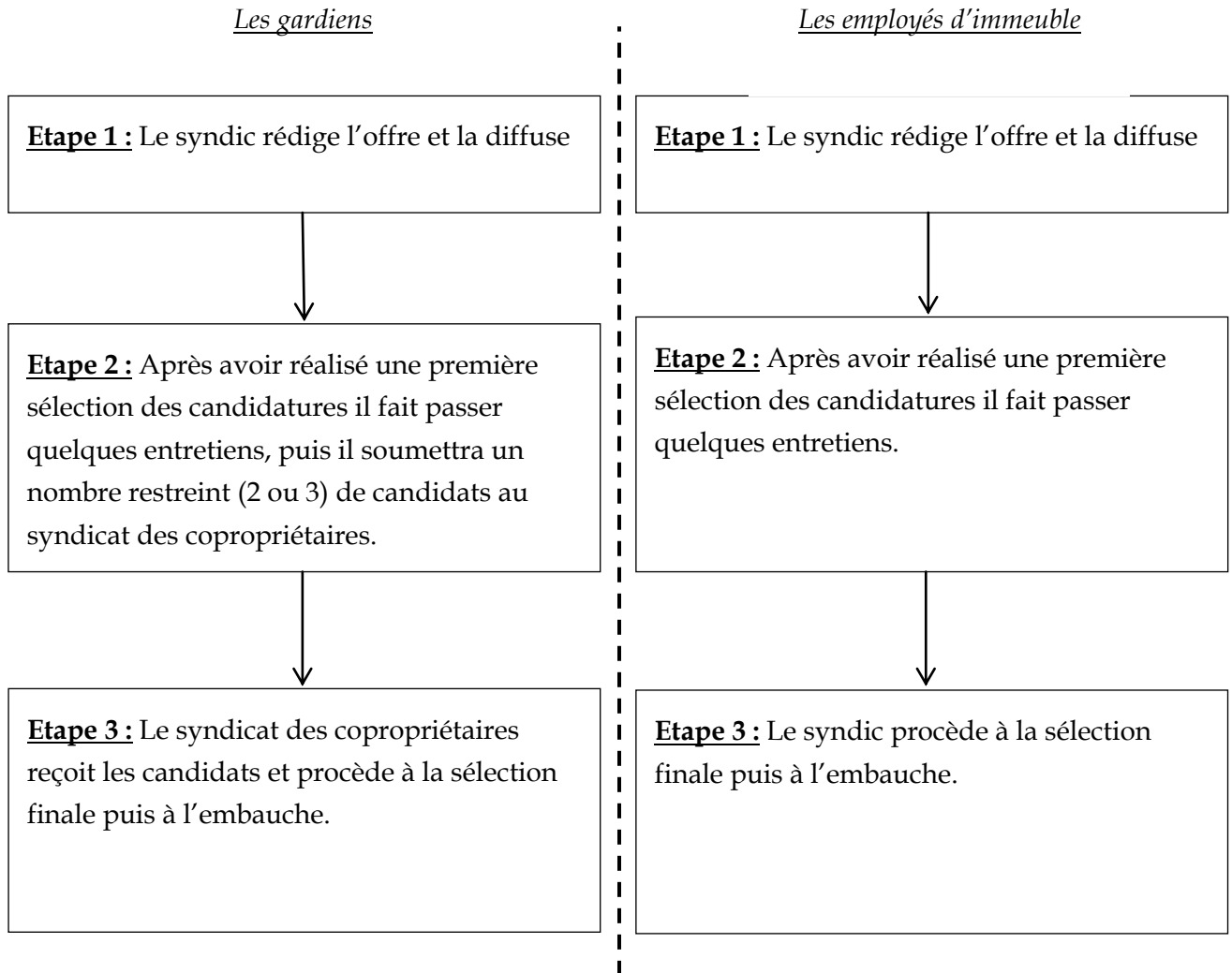
Ce chapitre s'abstiendra d'évoquer ce type de processus « raccourcis », pour se concentrer sur les processus les plus couramment utilisés, en dehors des recrutements par « relations ».

- *Les processus est relativement direct lorsque l'employeur est un syndic non-professionnel*



- Il semblerait qu'il n'y ait pas de différence entre le processus adopté pour l'embauche des gardiens et celui pour adopté pour l'embauche des employés d'immeuble.
- La relation entre le syndicat des copropriétaires et le syndic étant particulièrement étroite, il n'y a **pas de réelles étapes de concertation entre ces deux organes puisque la concertation est continue.**

- **Lorsque le gestionnaire est un syndic professionnel, le syndicat des copropriétaires est davantage sur le recrutement des gardiens que sur celui des employés d'immeuble**



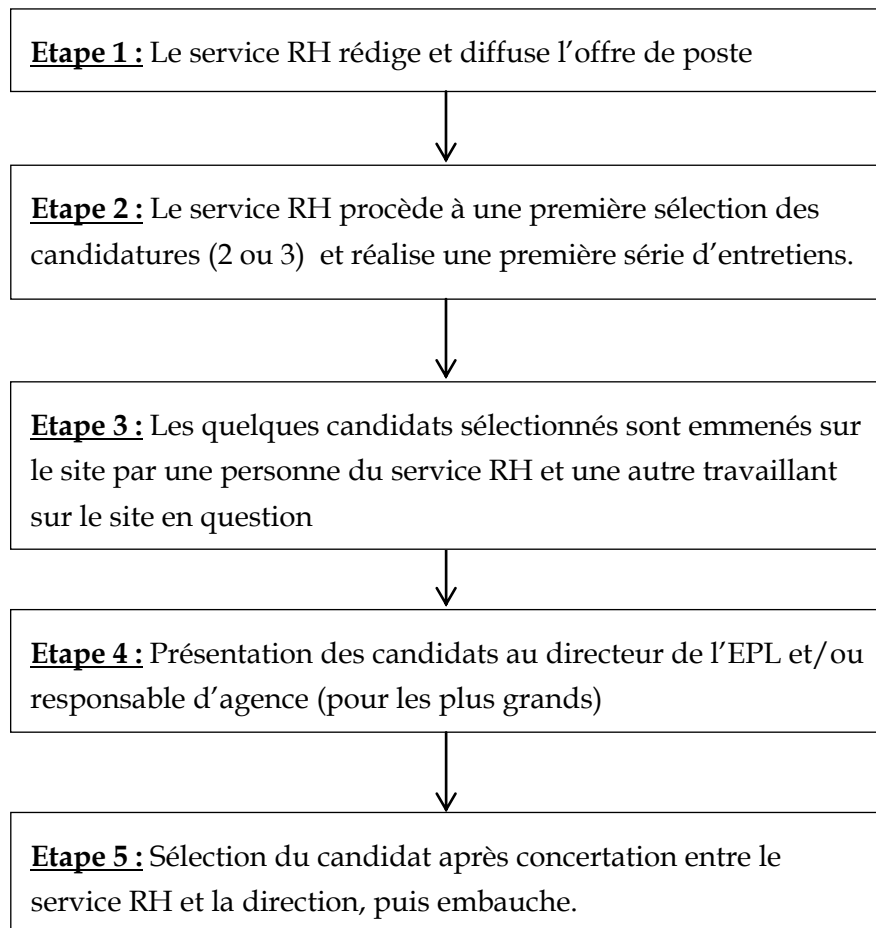
- La **différence d'implication du syndicat des copropriétaires** s'explique essentiellement par l'attribution d'un logement de fonction, mais aussi par l'aspect relationnel avec les résidents.

En effet, d'après les entretiens réalisés, ce n'est pas seulement un salarié qu'il recrute, c'est aussi un voisin auquel seront demandés de nombreux « services ».

- Salariés plus « anonymes » que les gardiens, **le recrutement des employés d'immeuble est généralement entièrement réalisé par les syndics professionnels.**

Le syndicat des copropriétaires est généralement consulté en amont du recrutement sur l'opportunité ou non de créer/conservé un poste de salarié d'immeuble. Il semble assez rare qu'il intervienne par la suite.

■ **Les EPL interrogés ont construit une procédure de recrutement élaborée**



- Par le recrutement, **il semblerait que les EPL souhaitent développer le sentiment d'appartenance à l'entreprise** du futur salarié dès le recrutement.



## Le processus d'intégration semble étroitement corrélé à la taille de l'employeur/gestionnaire

### ■ *La procédure d'intégration reste minimaliste au sein des petites et moyennes structures*

- Elle est souvent **réalisée par le salarié sortant**.

Lorsque le salarié sortant quitte son poste dans des conditions positives, il arrive régulièrement qu'il accompagne le nouveau salarié lors des premiers jours. Cet accompagnement se concrétise par une présentation des principales écueils à éviter, du contexte, et parfois des résidents (petits ensembles).

- Certains **employeurs/gestionnaires se contentent d'envoyer un courrier à l'ensemble des résidents** pour annoncer l'arrivée d'un nouveau salarié.

### ■ *Au sein des grands réseaux de professionnels de l'immobilier et des EPL, la procédure d'intégration semble beaucoup plus aboutie*

- Les **premiers jours sont généralement consacrés à la formation**.

A leur arrivée dans l'entreprise, les nouveaux salariés doivent suivre un ou deux jours de formation en rapport avec les tâches qui leurs seront confiées.

- Les **nouveaux salariés reçoivent des guides d'intégration**.

Ces sociétés prévoient des petits guides d'intégrations à l'entreprise afin que le nouveau salarié s'informe des grands principes de fonctionnement de l'entreprise et des informations (ex : ses droits) dont il peut avoir besoin.

- Les premiers jours, **une personne des ressources humaines accompagne le nouveau salarié sur son lieu de travail**.

La présentation des plus proches collaborateurs (services administratifs et sociaux, collègues sur le site si il n'est pas seul, hiérarchie) est une étape jugée par nos interlocuteurs comme étant cruciale, dans la mesure où elle permet au salarié de se situer au sein de l'entreprise.

- Un **bulletin d'information est parfois transmis aux résidents afin de présenter/annoncer le nouveau salarié**.

## **2. Enquête qualitative auprès des employeurs/gestionnaires de la Branche**

2.0 Présentation méthodologique

2.1 La vision du métier

2.2 L'organisation de la gestion  
des ressources humaines

2.3 Le recrutement

### **2.4 Les pratiques en matière de formation**

2.5 La gestion des salariés

## Le recours à la formation reste inégalement développé selon le type d'employeur bien qu'il progresse

### ■ *Globalement, les copropriétés gérées par des syndicats non-professionnels ont faiblement recours à la formation*

La réticence des employeurs/gestionnaires est généralement partagée par les salariés :

- **Un relatif scepticisme** des employeurs/gestionnaires quant à la réelle utilité des formations.

Dans ce type de structure, les employeurs/gestionnaires et leurs salariés des syndicats non-professionnels estiment globalement que la formation ne représente pas un réel intérêt pour le fonctionnement de la copropriété. Ils sont généralement satisfaits des compétences actuelles de leur gardien.

Nota : Les syndicats non-professionnels estiment (probablement à tort) être bien informés, notamment sur les obligations en termes de formation de sécurité.

- D'après leurs employeurs/gestionnaires, les salariés considèrent que **ces formations n'apportent « pas d'améliorations significatives de leurs compétences et de leurs rémunérations ».**

### ■ *Le recours à la formation est globalement assez répandu parmi les syndicats professionnels interrogés*

- **Les « petits » syndicats professionnels (agences immobilières locales) partagent le scepticisme** observé au sein des syndicats non-professionnels.
  - Malgré ce scepticisme, les salariés de ce type d'entreprise suivent plus fréquemment les formations que dans le cas des syndicats non-professionnels. Il semblerait que les salariés gérés par des syndicats-professionnels soient plus demandeurs de formation.
  - Cependant, quelques-uns des professionnels interrogés considèrent qu'elles peuvent parfois être positives :
    - \* Ces formations sont l'occasion pour les salariés gérés par un même syndicat de se rencontrer.
    - \* Et ainsi, intégrer le fait que malgré qu'ils soient seuls sur leur lieu de travail ils

- **Les syndicats professionnels** d'envergure multirégionale et nationale interrogés semblent **particulièrement sensibles aux problématiques de formation**.
  - Ces entreprises disposent généralement d'un plan de formation plus ou moins abouti.
  - La formation est considérée comme un outil de développement économique et social pour l'entreprise.

### ■ *Les EPL semblent avoir systématiquement recours à la formation*

- Certains des EPL interrogés ont **mis en place de véritables plans de formation parfois facteurs d'évolutions professionnelles**.

Cependant, il nous a été rapporté que l'évolution professionnelle dépend en grande partie de la volonté du salarié, ainsi le plan de formation est seulement un outil d'accompagnement du salarié dans son évolution.

- **La formation professionnelle semble faire partie intégrante de la stratégie de développement social, voire économique** (rentabilité de la promotion interne) des EPL.

Ainsi, l'ensemble des EPL interrogés semblent avoir largement recours au « Plan de formation » (les dépenses de formation pouvant être prises en charge par les OPCA). Cependant, selon eux, le financement par le « Plan » permet seulement de « saupoudrer », dès lors ils engagent des financements internes supplémentaires pour la formation de leurs salariés.

Par ailleurs, par des campagnes d'informations, ils incitent leurs salariés à ce former dans le cadre du DIF.

## Les compétences techniques sont au cœur de la demande de formation

### ■ *Les besoins des employeurs/gestionnaires sont surtout techniques*

- Quelques **formations spécifiques sont revenues de façon redondantes** lors de nos échanges :
  - Habilitation électrique
  - Gestion des déchets
  - Gestes et postures
  - Développement durable (usage raisonné des produits)
  - Etc.
- **L'offre de formation semble répondre aux attentes des employeurs/gestionnaires interrogés.**

Sur les compétences techniques, la grande majorité des employeurs/gestionnaires interrogés se sont déclarés satisfaits de l'offre de formation à disposition et n'ont pas exprimé spontanément de besoins supplémentaires. Cependant, cela peut être dû à un manque dans l'évaluation du besoin réel des salariés.

### ■ *L'émergence d'une offre de formation liée au « savoir-être »*

- Cependant une partie des employeurs/gestionnaires interrogés estiment que **ces formations liées au savoir-être ne sont pas essentielles.**
  - Cet avis émane surtout des employeurs/gestionnaires du type syndic non-professionnel, ou de quelques syndicats professionnels de petites envergures.
  - La plupart du temps ce type d'employeurs/gestionnaires gère des immeubles localisés dans des zones plutôt favorisées.
- D'après les employeurs/gestionnaires elles permettent **d'adapter les profils des salariés aux évolutions de ces métiers.**
  - Des évolutions sociales : Dans les quartiers les plus difficiles les gardiens/employés d'immeuble sont témoins/victimes d'incivilités auxquelles ils sont parfois contraint de donner une réponse la plus juste et apaisante possible. A partir de ce constat un certain nombre de formations

ont été proposées par les organismes. Parmi celles qui sont revenues le plus souvent, on note :

- \* Communication et gestion des conflits
  - \* Médiation et prévention
- Ces formations liées au « savoir être » ne sont pas exclusivement réservées à la gestion de problèmes avec les résidents. Certaines sont destinées à faciliter la communication entre le salarié et son employeur, ou encore à développer les compétences « commerciales » du salarié. Par exemple :
- \* Gestion de la relation client sur la résidence ;
  - \* Maîtrise des outils de communication ;
  - \* Accueil des résidents étrangers (dans un contexte de résidence haut de gamme) ;
  - \* etc.

## **Les organismes de formation sont plutôt bien identifiés par les employeurs/gestionnaires**

### **■ *Les petites et moyennes structures (y compris EPL) font appels à des organismes extérieurs pour former leurs employés***

- Seulement quelques organismes de formations d'envergures nationales ont été évoqués par les employeurs gestionnaires. Les autres font appel à des organismes de formation d'envergures locales.
- Ces organismes proposent des solutions allant de la rédaction d'un plan de formation pour les salariés jusqu'à la formation en tant que telle.

Afin d'adapter ces formations aux besoins, une étude préalable peut être réalisée par ces organismes de formation afin d'optimiser le projet pédagogique au regard de la législation en vigueur.

### **■ *Certains des grands groupes immobiliers interrogés disposent d'organismes de formations internes***

- Quelques grands groupes immobiliers disposent de filiales - Organisme de formation - dont certaines proposent des formations spécifiques pour les salariés de la CNN 3144.
- D'après les interlocuteurs concernés, ces organismes de formation ont un double avantage :
  - Un contrôle sur les formations dispensées et surtout la dispense d'une offre aux plus près des besoins constatés.
  - Renforce le sentiment d'appartenance au groupe.

## **Le financement de la formation s'effectue principalement dans le cadre des dispositifs légaux**

### **■ *Le Plan de formation est le principal levier financier actionné par les syndicats (hors ceux issus des grands groupes immobiliers) pour financer la formation professionnelle***

- Selon la plupart des personnes interrogées, le **nombre d'heures de formation prévues dans le cadre du Plan de formation est suffisant** pour permettre aux gardiens de suivre les formations qu'ils ont besoin.
- **Le DIF est relativement peu utilisé**
  - Les gardiens ont parfois recours au DIF pour se former, mais il s'agit surtout des salariés de structures professionnelles (EPL ou entreprises immobilières nationales) dans la mesure où elles informent davantage leurs salariés sur leurs droits à la formation.
  - Le DIF est plus difficilement applicable pour les employés d'immeuble. En effet, majoritairement à temps partiels, ils ne cumulent pas assez d'heures de travail auprès d'un même employeur et ne peuvent donc pas suivre ces formations.

Afin de résoudre ce problème, quelques employeurs/gestionnaires ont signalé qu'il serait intéressant que le cumul des temps de travail sur l'ensemble de ses emplois soit facilité et qu'il puisse ainsi bénéficier de ce dispositif.

### **■ *Les EPL et les grands groupes immobiliers font de la formation professionnelle un enjeu de développement économique et social majeur et investissent ainsi en conséquence***

D'après ces interlocuteurs, le « Plan de formation » apparaît comme étant seulement un dispositif financier de complément. D'importants financements « non imputable » sont également mis en place. Deux objectifs principaux :

- **favoriser la promotion interne**, moins coûteuse qu'un recrutement externe ;
- **disposer d'une main d'œuvre qualifiée.**



## **2. Enquête qualitative auprès des employeurs/gestionnaires de la Branche**

- 2.0 Présentation méthodologique
- 2.1 La vision du métier
- 2.2 L'organisation de la gestion  
des ressources humaines
- 2.3 Le recrutement
- 2.4 Les pratiques en matière de  
formation

### **2.5 La gestion des salariés**

## L'autonomie dont bénéficient les salariés des immeubles complexifie le management des salariés

### ■ *Lorsque l'employeur est un syndic professionnel ou un EPL, le management du salarié semble particulièrement restreint*

- Le donneur d'ordres n'étant pas localisé sur le même lieu de travail que l'exécutant (gardien ou employés d'immeuble) **la relation entre les deux parties s'en trouve complexifiée.**

- Les salariés d'immeuble bénéficient d'une large autonomie et d'un contrôle très restreint.

Dans les meilleurs des cas il semblerait que les contacts entre le salarié et le donneur d'ordres se limitent à un échange par semaine.

- Dans ces conditions la gestion du salarié se limite à une gestion des problèmes. Dès lors le donneur d'ordres interviendra seulement si un problème lui est remonté.

- Cependant, il apparaît que les employeurs/gestionnaires sont satisfaits de cette **relation basée avant tout sur la confiance.**

Il nous a été exprimé que parfois que les salariés abuseraient de cette autonomie. Le donneur d'ordres sera en mesure d'agir seulement si l'information est remontée par le résident.

### ■ *Dans le cadre d'une copropriété gérée par un syndic non-professionnel le salarié semble conserver une certaine autonomie mais le contrôle est quotidien*

- D'après les syndics non-professionnels interrogés, **les salariés bénéficient d'une certaine latitude sur l'organisation de leur travail.**

- Etant localisé sur le lieu de travail du salarié, **le syndic est en mesure de vérifier la bonne exécution des tâches et de s'adresser au salarié directement et rapidement.**

## L'évaluation, est un outil de gestion des compétences peu exploité

### ■ *Inexistante au sein des syndicats non-professionnels*

La mise en place d'une procédure d'évaluation est jugée comme étant inadaptée.

- Un outil **difficile à mettre en place** dans ce type de contexte.
- **L'évaluation en tant que processus réfléchi et construit est inexistante**, cependant elle est quotidienne et informelle dans la mesure où l'employeur/gestionnaire a la possibilité de contrôler quotidiennement le travail du salarié.

### ■ *Les syndicats professionnels et les EPL semblent avoir recours à l'évaluation de manière très limitée*

- **L'entretien annuel semble être le seul outil d'évaluation utilisé.**

Les contrôles étant limités, cette évaluation dépend surtout des problèmes évoqués par les résidents, lors par exemple de(s) assemblé(s) générale(s) de copropriétaires.

- **L'évaluation des salariés nécessite un temps considérable**, alors que le bénéfice procuré est jugé comme étant très limité.
- Les professionnels interrogés ne semblent **pas totalement contre le principe, mais ne savent pas quoi et comment mettre en place ce type d'outils.**

## Une différenciation importante entre les syndicats de copropriétaires et les EPL sur la question de la motivation du salarié

### ■ *La motivation des salariés semble se concrétiser principalement sous forme pécuniaire*

- La pratique des **étrennes est une coutume qui perdure** au sein des immeubles administrés en copropriété.
- **Une prime de fin d'année** peut être mise en place par l'employeur/gestionnaires lorsque le salarié a donné satisfaction.

### ■ *Dans de rares cas, la promotion professionnelle apparait comme un outil de motivation du salarié*

La progression du salarié dans l'entreprise apparait comme étant possible seulement au sein des grandes structures.

Les opportunités de promotion sont beaucoup plus nombreuses au sein des grandes entreprises. La promotion professionnelle est considérée comme un levier d'actions pour accroître la motivation du salarié, mais cela dépend avant tout de ses aspirations professionnelles et de son potentiel.

- 1. Éléments de méthodologies**
- 2. Profil des entreprises et des salariés de la branche professionnelle**
- 3. Tableaux synthétiques des indicateurs et des bases de données correspondantes**
- 4. Tableau synthèse**

<b>5. Annexe</b>
------------------

## **2. Profil des entreprises et des salariés de la branche professionnelle**

**2.1 Le dénombrement des organismes employeurs et des salariés**

**2.2 Les caractéristiques des organismes employeurs**

**2.3 Les caractéristiques des salariés**

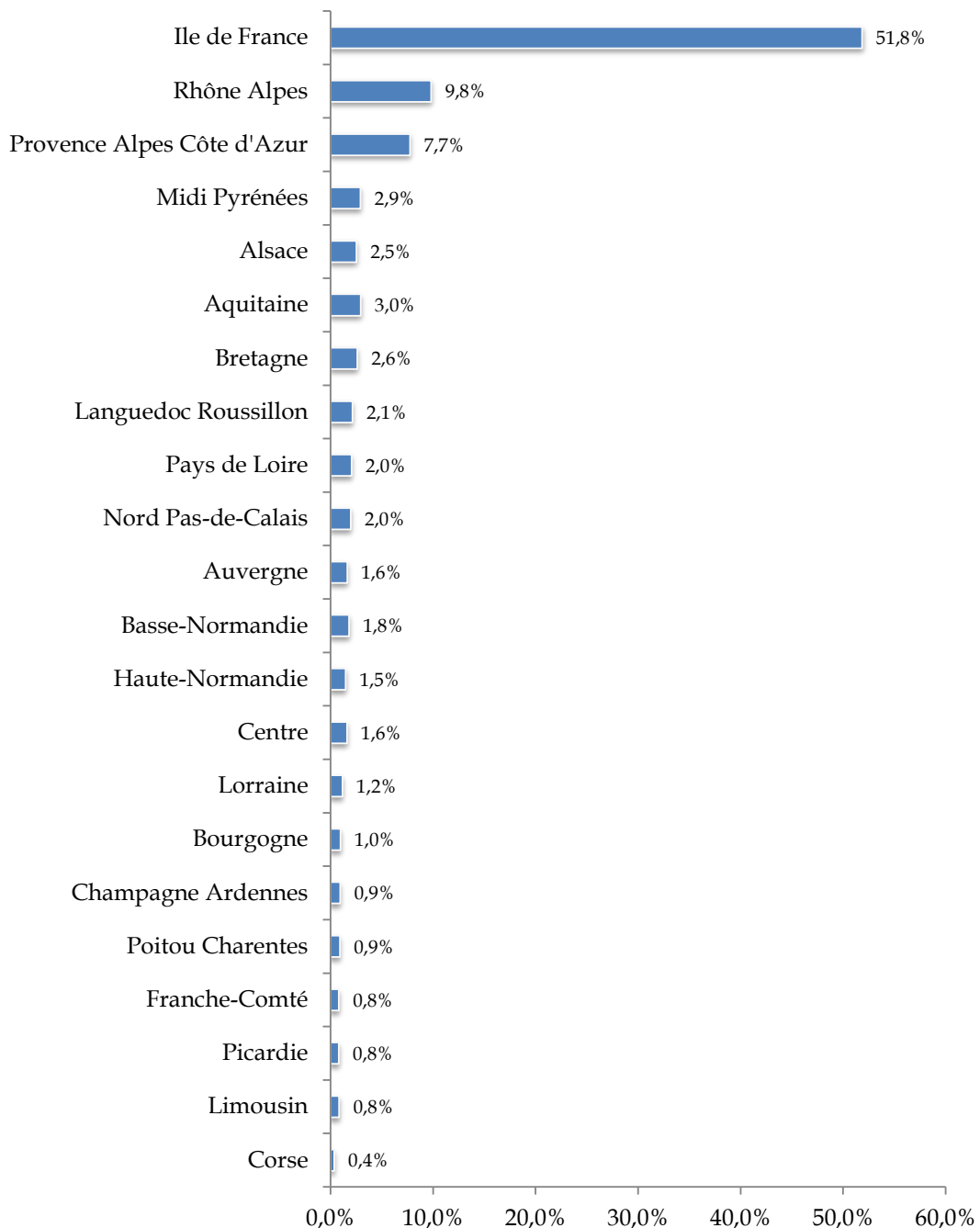
**2.4 Les diplômés**

**2.5 Les actions de formation**

## La localisation des organismes employeurs

■ *Plus de la moitié des organismes de gestion employeurs sont localisés en Ile-de-France*

Répartition du nombre d'employeurs / gestionnaires par région et comparaison avec la part des résidences principales par région



Sources : AGEFOS PME 2010

## **2. Profil des entreprises et des salariés de la branche professionnelle**

**2.1 Le dénombrement des organismes  
employeurs et des salariés**

**2.2 Les caractéristiques des  
organismes employeurs**

**2.3 Les caractéristiques des  
salariés**

**2.4 Les diplômés**

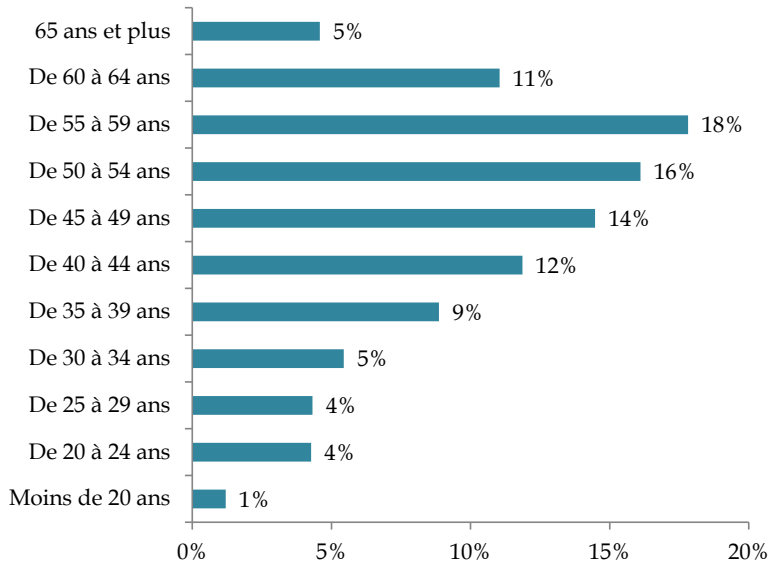
**2.5 Les actions de formation**



## La répartition des « salariés » par âge

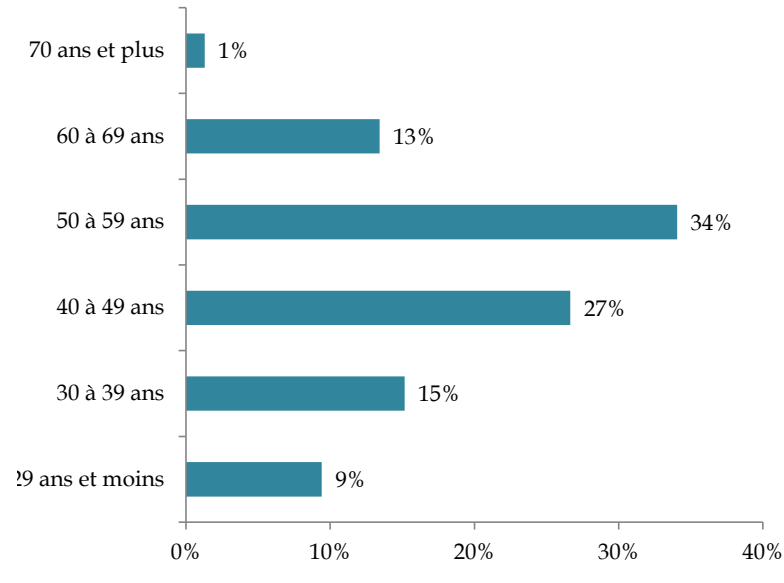
■ *Des données relativement homogènes : 64% des salariés ont plus de 45 ans*

Répartition des salariés par tranche d'âge



Source : DADS, 2009

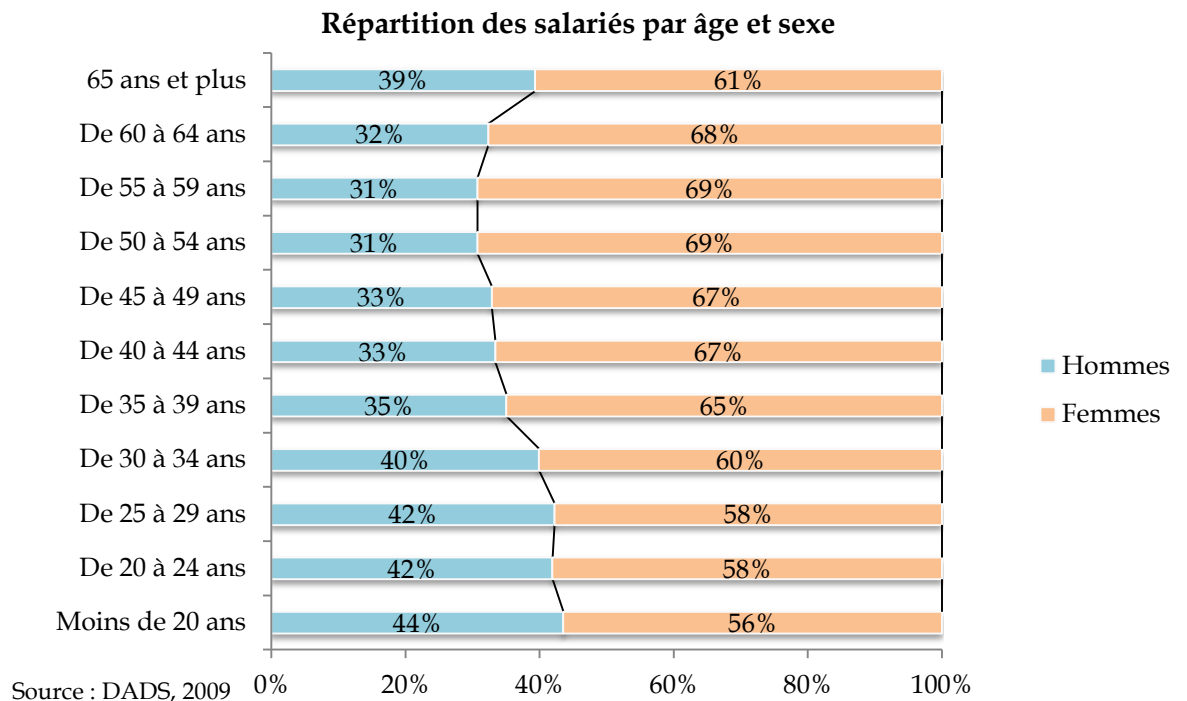
Répartition des salariés par tranche d'âge



Source : IONIS-ABELIO, 2009

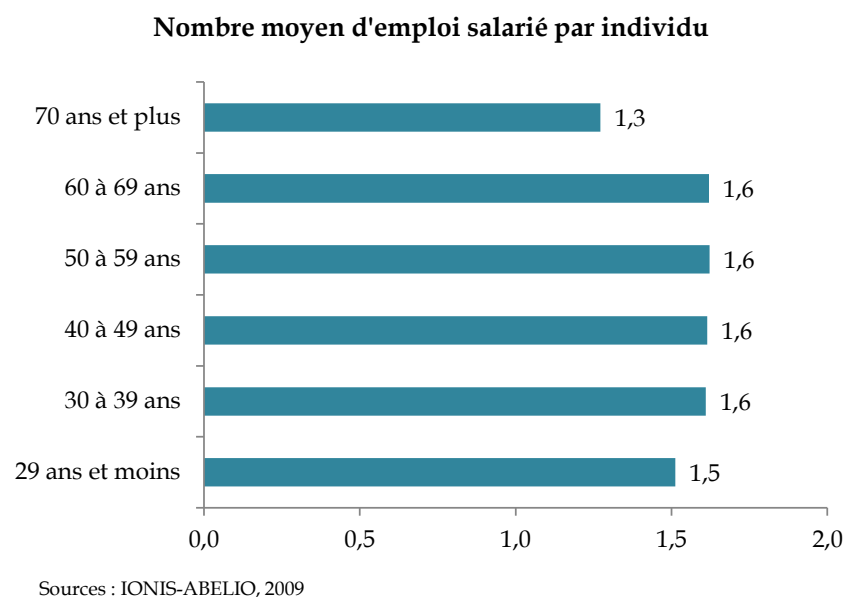
Pour l'indicateur **Age et ses croisements**, nous suggérons d'utiliser la base **DADS**, plus complète et précise sur les tranches et afin de garder une cohérence de « sources » par rapport aux autres indicateurs.

■ *Une proportion de femmes qui augmente avec l'âge*



■ *Un nombre de contrats par individu qui ne varie pas avec l'âge mais fortement avec le sexe*

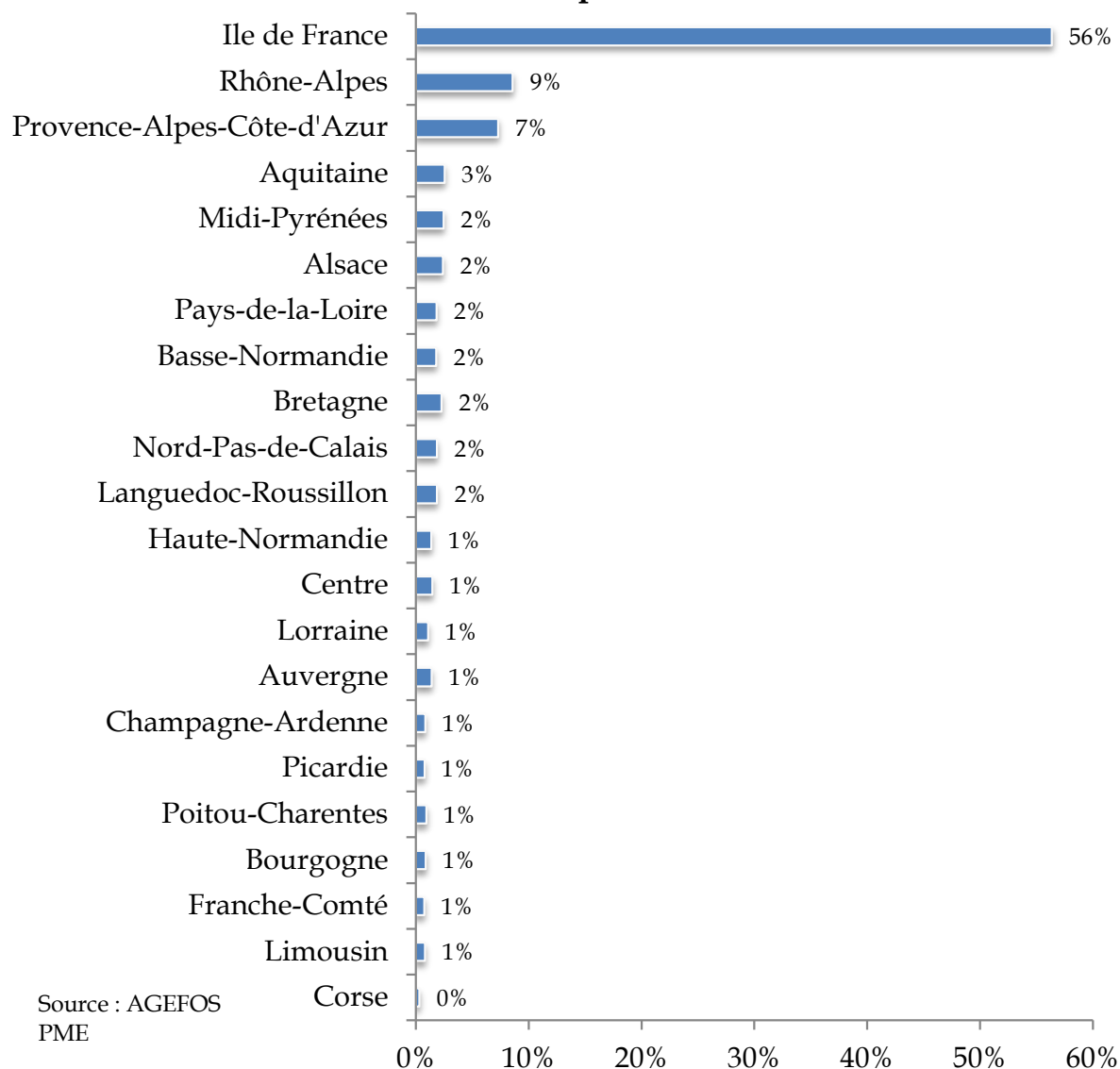
- Les individus de 30 à 69 ans cumulent le plus d'emploi salarié



## La répartition des « salariés » selon la localisation de leur employeur /gestionnaire

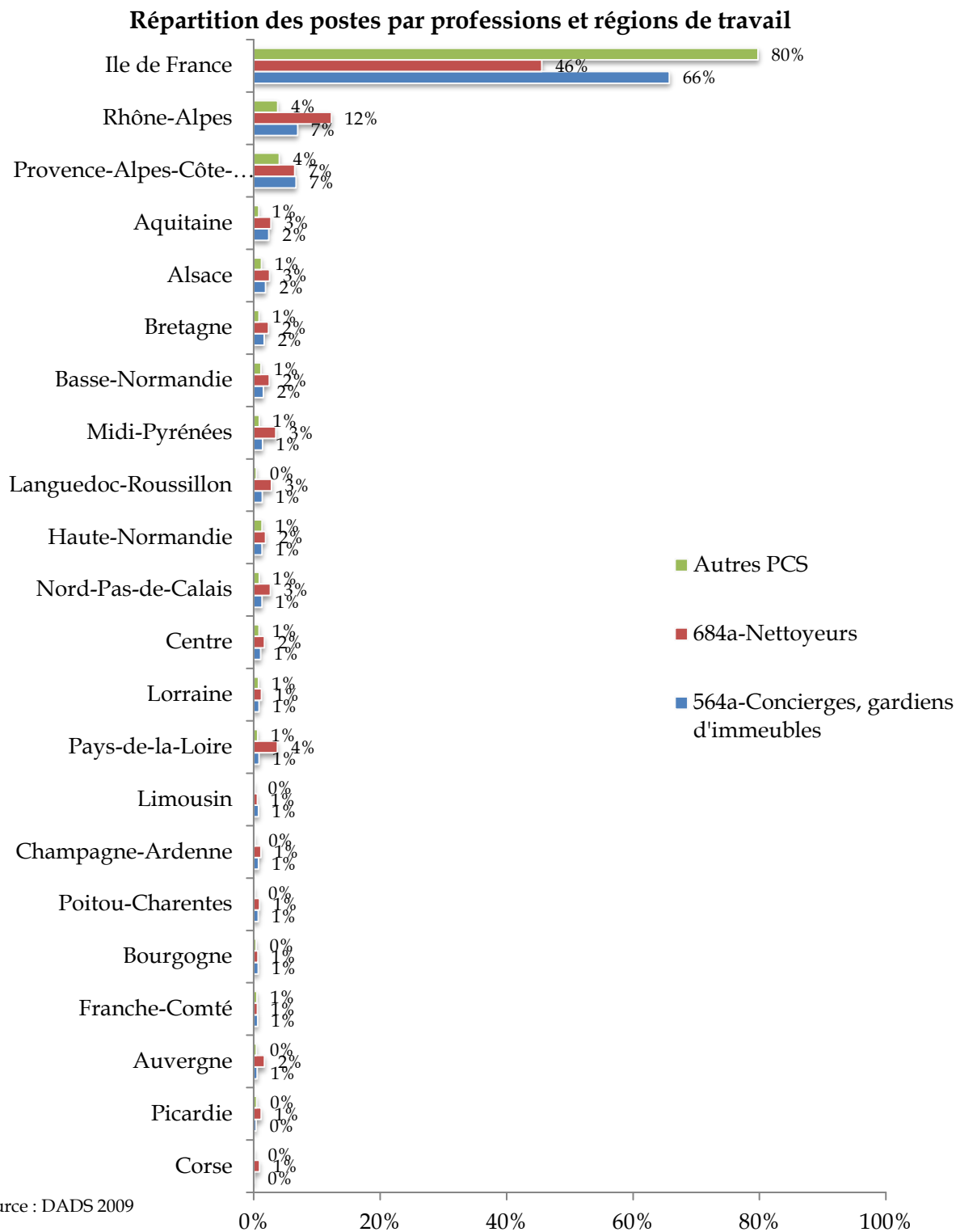
■ 56% des salariés ont un employeur localisé en Ile-de-France

Répartition des salariés en fonction de la localisation de l'entreprise



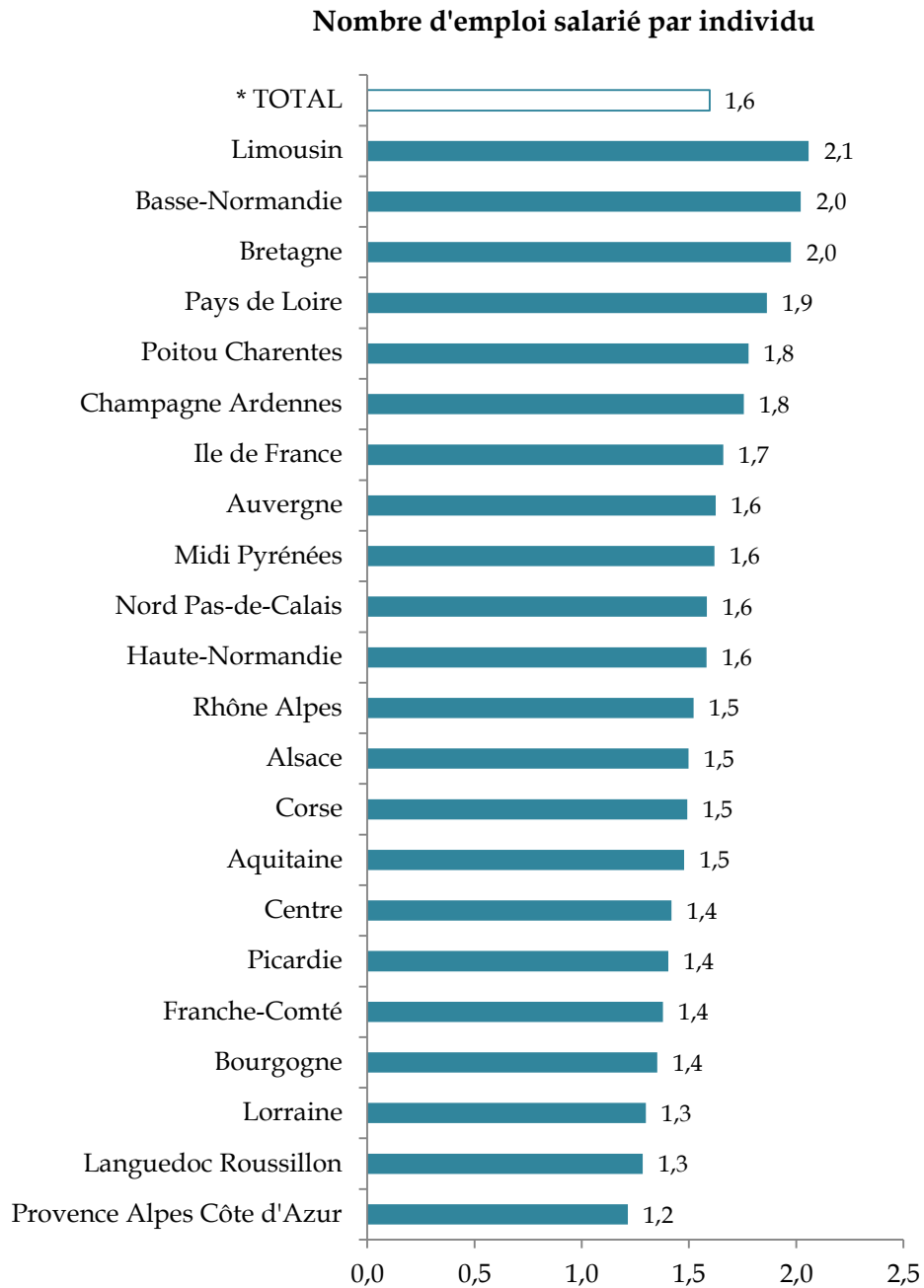
Source : AGEFOS  
PME

■ *Les gardiens d'immeuble sont davantage concentrés en région Ile-de-France que les employés d'immeuble (DADS 2009).*



Pour l'indicateur **Localisation et ses croisements**, nous suggérons d'utiliser la base AGEFOS PME du fait que les indicateurs de la base IONIS-ABELIO risquent de ne plus être accessibles dans le futur.

■ *Les individus des régions Limousin, Basse-Normandie, Bretagne ont davantage de contrats par personne*

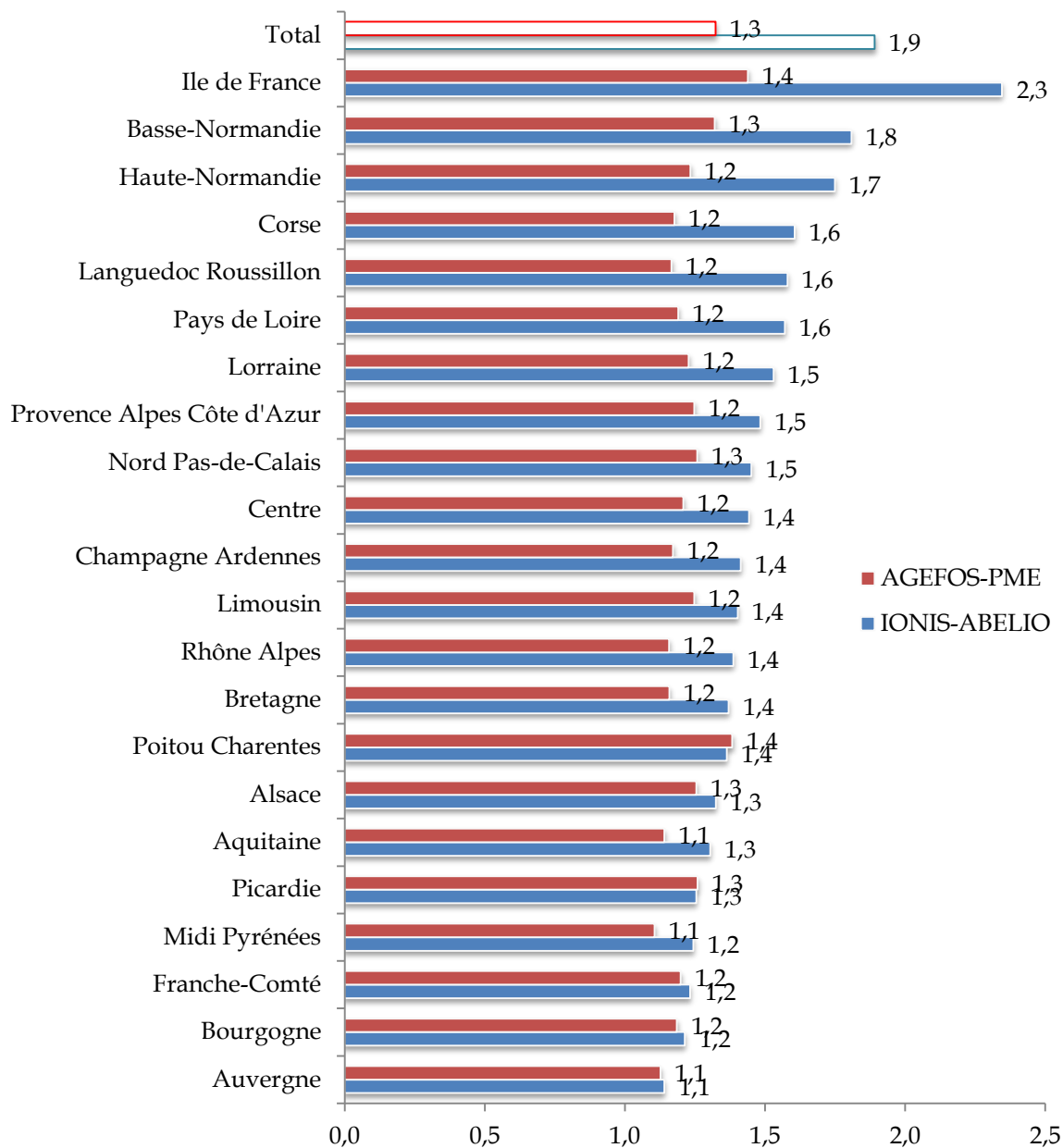


Sources : IONIS-ABELIO, 2009

Pour l'indicateur Nombre de salariés par organismes employeurs, nous suggérons d'utiliser la base IONIS-ABELIO pour les mêmes raisons que pour l'indicateur Nombre d'entreprises.

■ *En moyenne, davantage de « salariés » par organismes employeurs/gestionnaires en Ile-de-France*

Nombre de salariés par organismes employeurs par région



Sources : IONIS-ABELIO 2009, AGEFOS PME 2010

Pour l'indicateur Nombre de salariés par organismes employeurs, nous suggérons d'utiliser la base IONIS-ABELIO pour les mêmes raisons que pour l'indicateur Nombre d'entreprises.

■ **Les « salariés » ont pratiquement pour moitié un employeur situé à Paris selon les DADS**

En 2008 (DADS) : 43% à Paris, 7% en Hauts-de-Seine, Rhône 4%, Val-de-Marne 4%.

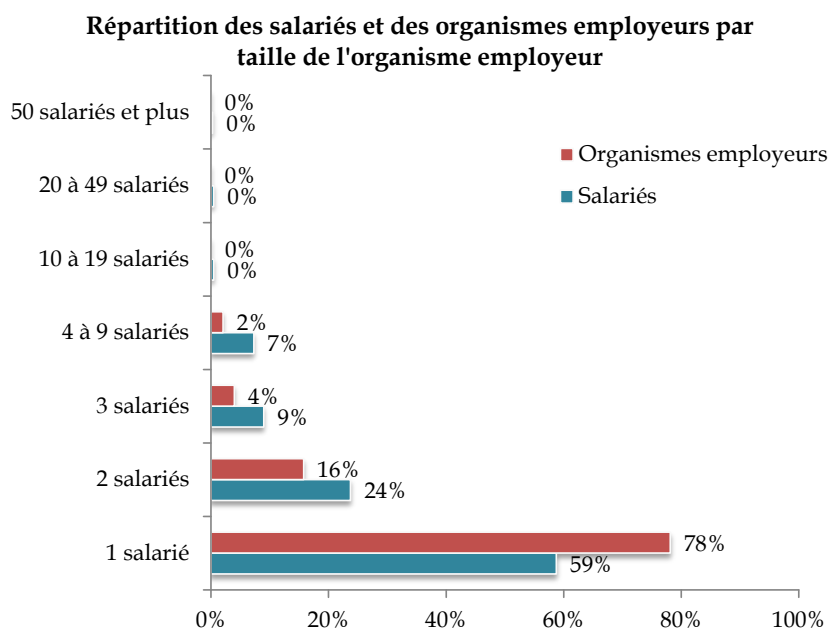
	Part des salariés DADS	Part des salariés AGEFOS PME
75 - PARIS	44%	38%
92 - HAUTS-DE-SEINE	7%	8%
69 - RHONE	4%	4%
94 - VAL-DE-MARNE	4%	4%
06 - ALPES-MARITIMES	3%	4%
93 - SEINE-SAINT-DENIS	2%	3%
13 - BOUCHES-DU-RHONE	2%	2%
78 - YVELINES	2%	2%
76 - SEINE-MARITIME	1%	1%
14 - CALVADOS	1%	1%
67 - BAS-RHIN	1%	2%
59 - NORD	1%	1%
74 - HAUTE-SAVOIE	1%	1%
31 - HAUTE-GARONNE	1%	1%
42 - LOIRE	1%	1%
64 - PYRENEES-ATLANTIQUES	1%	1%
91 - ESSONNE	1%	1%
95 - VAL-D'OISE	1%	1%
83 - VAR	1%	1%
68 - HAUT-RHIN	1%	1%
35 - ILLE-ET-VILAINE	1%	1%
33 - GIRONDE	1%	1%
34 - HERAULT	1%	1%
73 - SAVOIE	1%	1%
38 - ISERE	1%	1%
77 - SEINE-ET-MARNE	1%	1%
29 - FINISTERE	1%	1%
57 - MOSELLE	1%	1%
85 - VENDEE	1%	1%
63 - PUY-DE-DOME	1%	1%
37 - INDRE-ET-LOIRE	0%	0%
87 - HAUTE-VIENNE	0%	1%
62 - PAS-DE-CALAIS	0%	1%

Pour l'indicateur **Département de travail des salariés**, nous suggérons d'utiliser la base **DADS**, pour des raisons de cohérence avec les autres indicateurs

## La répartition des « salariés » par « taille » des organismes employeurs

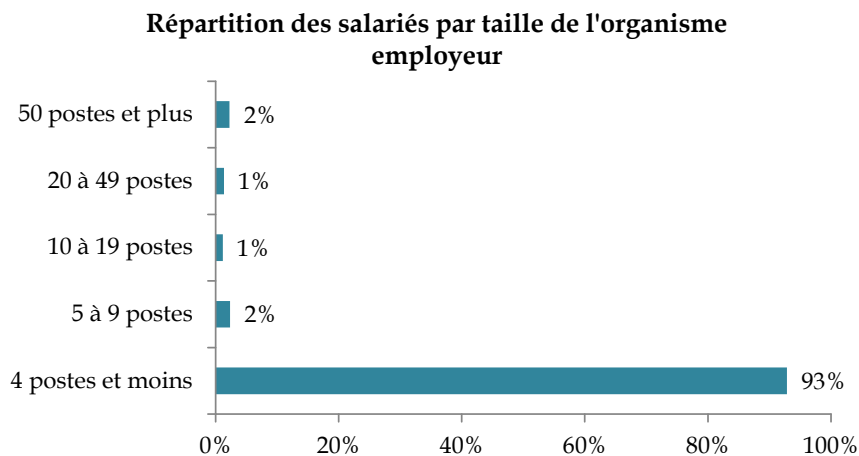
■ 57 % des contrats sont signés avec des employeurs qui n'en signent que un ou deux et au moins 93% avec des employeurs qui signent moins de 4 contrats

- AGEFOS-PME



Source : AGEFOS PME, 2010

- DADS : il s'agit de la taille de l'organisme employeur tous salariés confondus, soit les salariés de la branche et les salariés d'autres CCN.



Source : DADS, 2009



## L'activité des d'employeurs/gestionnaires par nombre de « salariés »

- Selon les DADS, 88% de contrats sont portés par des organismes employeurs du secteur des « activités combinées de soutien lié aux bâtiments »<sup>26</sup>

	Part des salariés
8110Z - Activités combinées de soutien lié aux bâtiments	88 %
6820A - Location de logements	6 %
6832A - Administration d'immeubles et autres biens immobiliers	3 %
6820B - Location de terrains et d'autres biens immobiliers	2 %

- Les chiffres AGEFOS PME : 100% de contrats sont portés par des organismes employeurs du secteur des « activités combinées de soutien lié aux bâtiments ».
- Les 2% restants se répartissent au sein de 35 codes NAF, dont les agences immobilières (0,3%), Supports juridiques de gestion de patrimoine mobilier (0,2%), Nettoyage courant des bâtiments (0,1%), Autres assurances (0,1%), etc.
- Les chiffres sont identiques en 2008.
- En 2007, les salariés se concentraient sur 3 grands secteurs d'activité de l'employeur :
  - 89% chez des employeurs de code NAF 703C - Administration d'immeubles résidentiels,
  - 6% chez des employeurs de code NAF 702A - Location de logements,

<sup>26</sup> Rappelons la définition de ce code : Cette sous-classe comprend la prestation d'une combinaison de services de soutien dans les installations du client. Ces services comprennent le nettoyage intérieur courant, l'entretien, l'élimination des ordures, le gardiennage et la sécurité, la distribution du courrier, la blanchisserie et des services de soutien annexes. Ces activités de soutien sont effectuées par du personnel qui n'intervient pas dans les activités essentielles du client ou n'est pas chargé de celles-ci.

Cette sous-classe comprend aussi l'administration et la gestion des bâtiments des administrations publiques. Cette sous-classe ne comprend pas

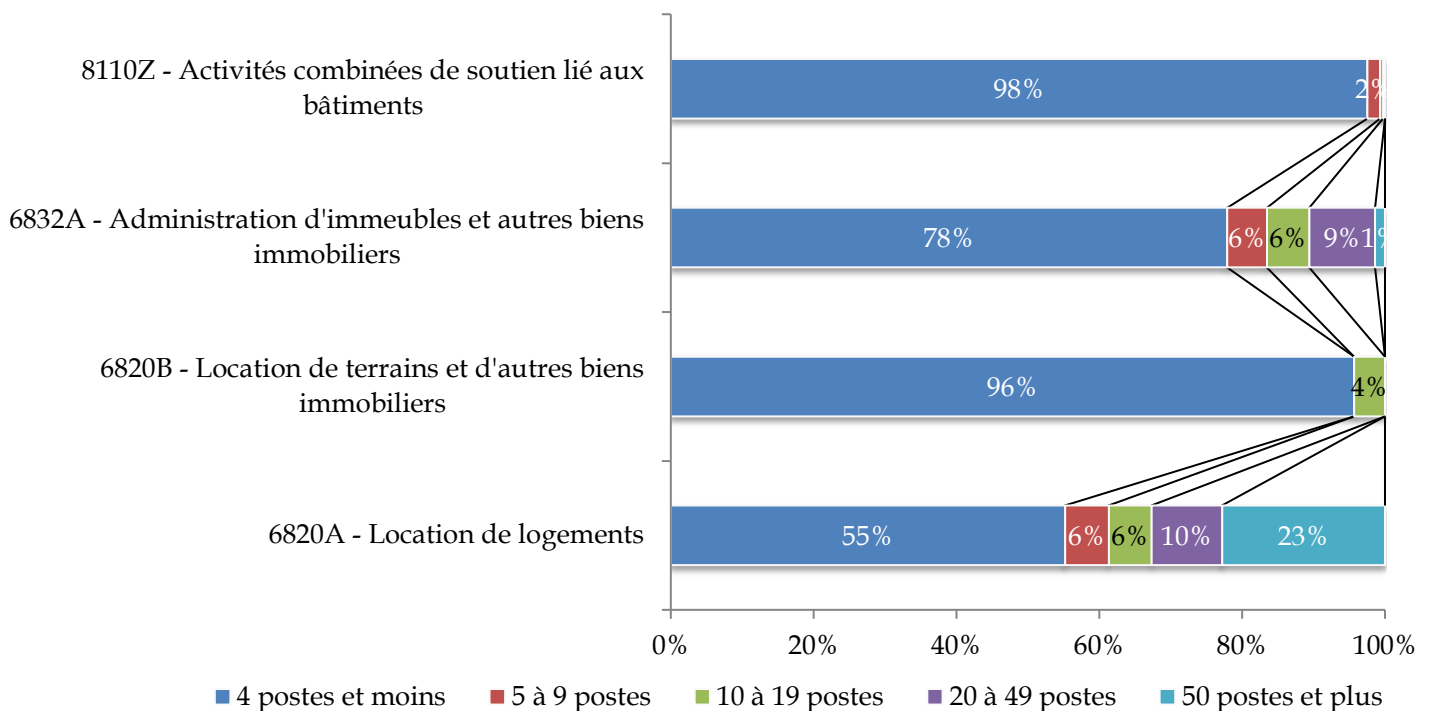
- la prestation d'un seul des services, par exemple nettoyage intérieur courant (cf. sous-classe correspondante en fonction du service fourni)
- la mise à disposition de personnel d'encadrement et d'exploitation pour assurer le fonctionnement complet de l'établissement du client, comme un hôtel, un restaurant, une mine ou un hôpital (cf. sous-classe de l'unité exploitée)
- la prestation de services de gestion et d'exploitation sur site des systèmes informatiques et/ou de traitement des données du client (cf. 62.03Z)

- et 2% chez des employeurs de code NAF 702C - Location d'autres biens immobiliers

Or, le code 703C de la nomenclature 2003 s'est transformé en 2 codes NAF REV.2 (2008) : 68.32A Administration d'immeubles et autres biens immobiliers et 81.10Z Activités combinées de soutien lié aux bâtiments.

■ *Le nombre de contrats par employeurs est nettement plus faible dans les établissements des Activités combinées de soutien lié aux bâtiments que dans l'administration de biens ou la location de logements*

### La répartition des salariés par secteurs et tailles des organismes employeurs



Source : DADS, 2009

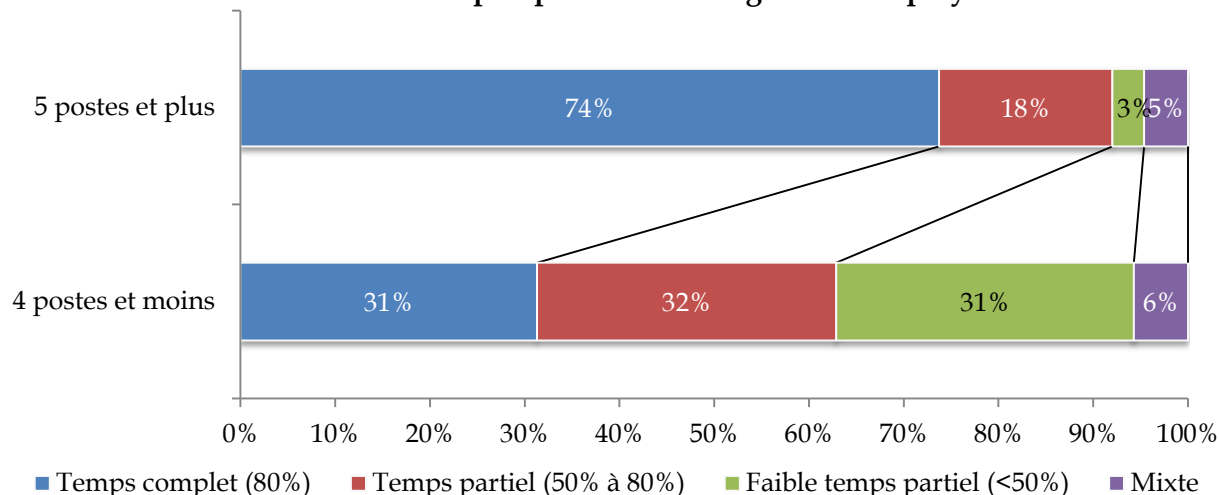
Pour l'indicateur **Activité de l'employeur**, nous suggérons d'utiliser la base **DADS**, seule base de données à fournir cette indicateur.

## Le temps de travail : partiel ou complet

### ■ Le temps complet progresse à mesure que la taille de l'établissement croît

Les plus petits employeurs ont davantage recours au faible temps partiel

Les conditions d'emploi par taille de l'organisme employeur

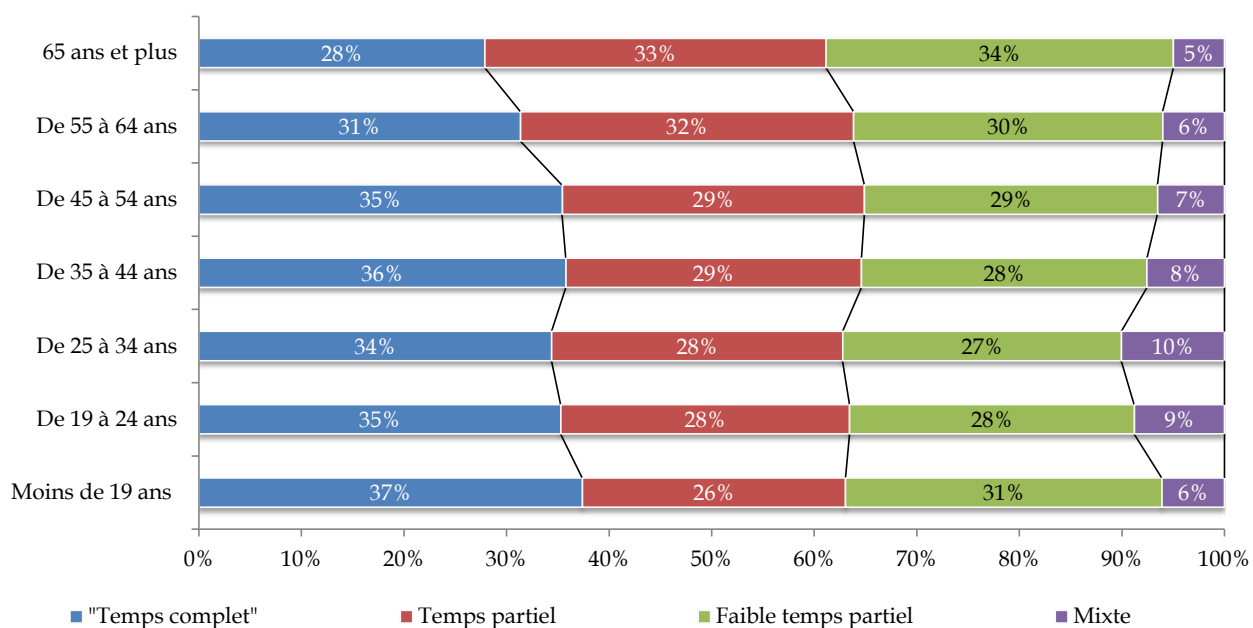


Source : DADS, 2009

### ■ Le « temps complet » diminue à mesure que l'âge augmente

La proportion plus forte de femmes dans les tranches d'âge élevé pourrait expliquer en partie ce phénomène.

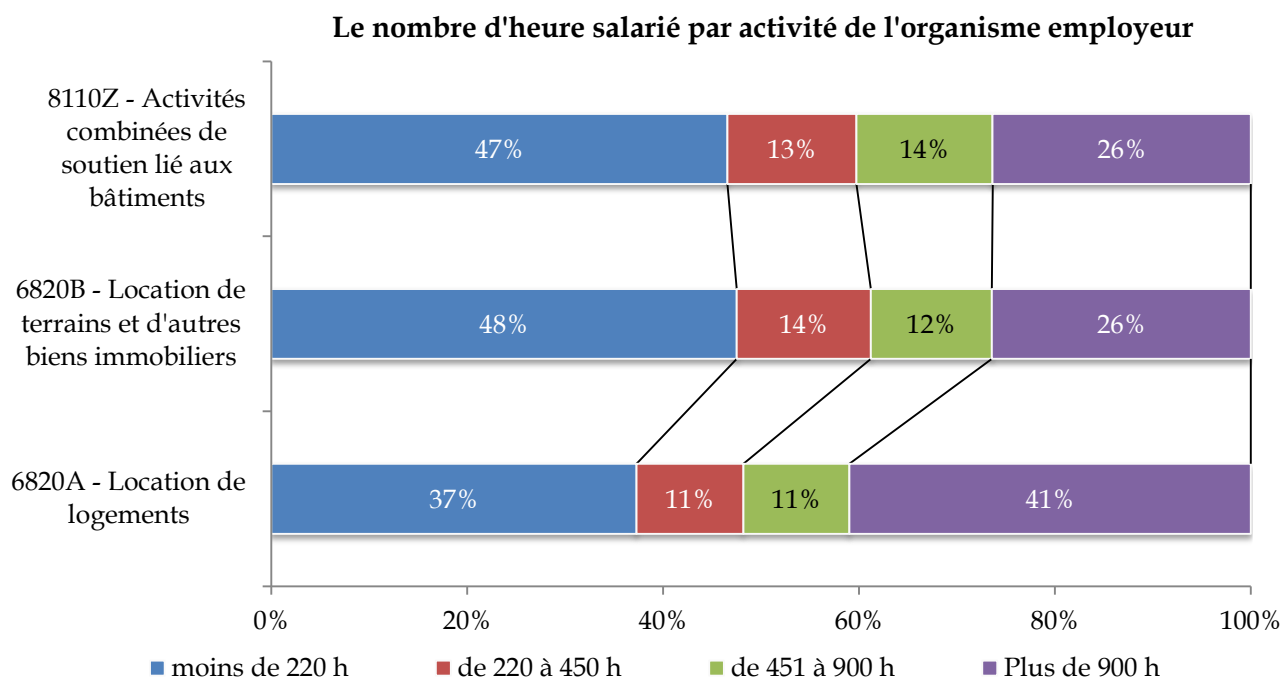
Les conditions d'emploi par taille de l'organisme employeur



Source : DADS, 2009

## La durée du temps de travail

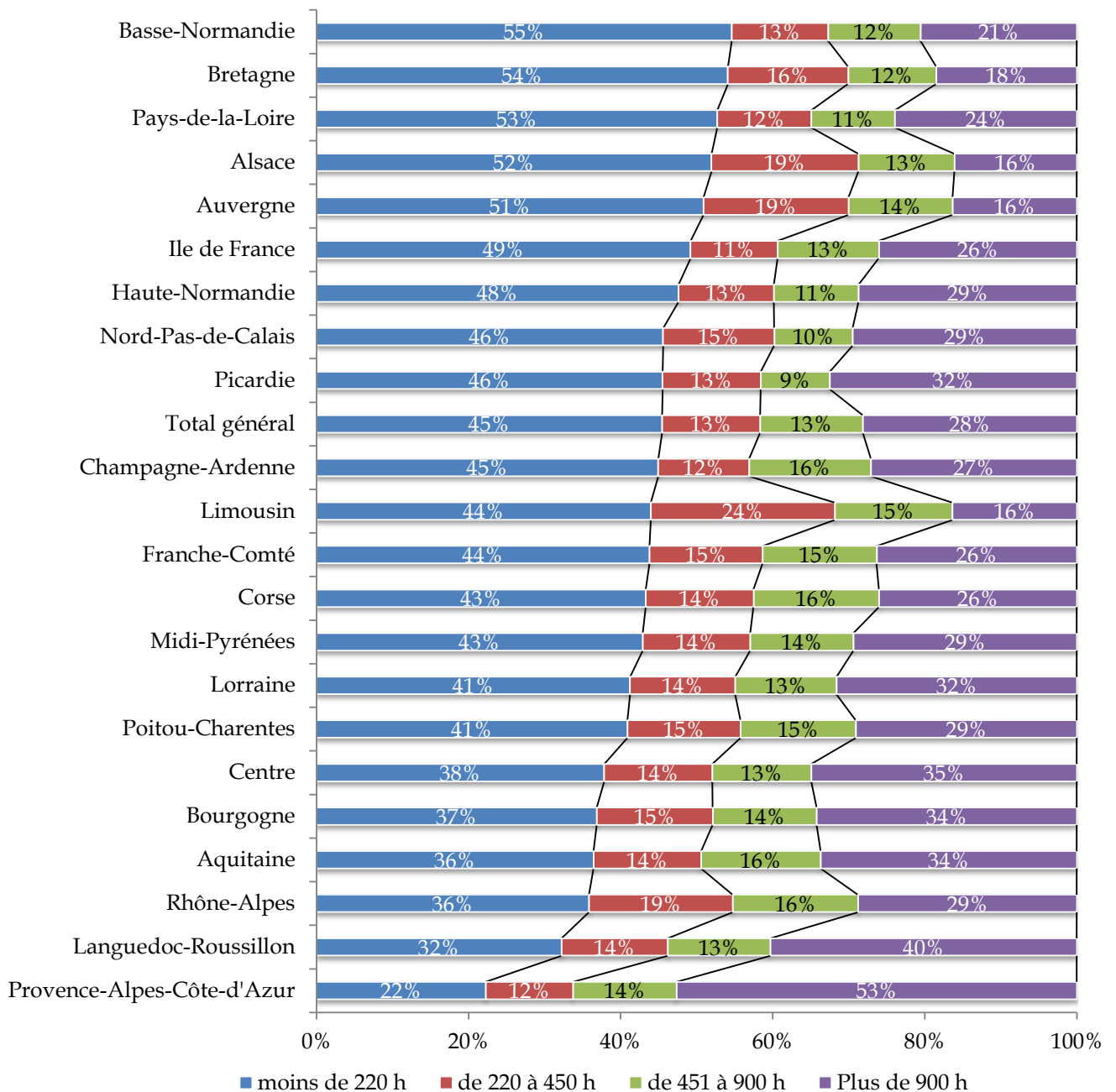
- *Les salariés dont le secteur d'activité de l'employeur est la location de logements ont une durée de travail supérieure par employeur*



Source : DADS, 2009

■ *Les salariés dont l'employeur est localisé en région PACA ou Languedoc-Roussillon ont une durée de travail plus importante par employeur*

Le nombre d'heure salarié par région



Source : DADS, 2009