



Gestion prévisionnelle des gardiens seniors

L'accompagnement formation

Café RH du Congrès du 28 septembre 2011



L'accompagnement formation : objectifs de la formation

- **Objectif de la formation :**
 - accompagner la réussite du déploiement du diagnostic de site
- **Le public ciblé :** les responsables de groupes immobiliers (managers des gardiens)
- **A l'issue de la formation, les managers seront en capacité de :**
 - s'approprier la démarche en s'impliquant dans le dispositif,
 - de mener les diagnostics de pénibilité en respectant les règles du jeu, les rôles de chacun,
 - d'apprécier le travail du gardien « in situ »,
 - d'identifier les activités prioritaires et facteurs clés qui impactent les conditions de travail et la pénibilité au travail,
 - d'élaborer un plan de préconisations hiérarchisé, objectif et réaliste,
 - enfin, seront sensibles à l'importance d'une communication basée sur l'écoute/reformulation.



- **Une formation-action d'un jour et demi qui s'organise en trois temps avec une pédagogie fondée sur l'action :**
 - 1^{ère} demi-journée : un temps de compréhension :
 - Ouverture par le DRH
 - Présentation de la démarche de diagnostic : les étapes/les rôles/les outils utilisés/les résultats/les pré-requis et les conditions de réussite
 - Présentation détaillée des outils (dans leur chronologie d'utilisation) : fiche patrimoine, fiche d'activités et plan de préconisations.
 - Tout au long de la matinée, le lien est fait avec les situations concrètes évoquées par les stagiaires.
- Débriefing en fin de matinée.



- 2ème demi-journée, l'après-midi : un temps d'apprentissage en situation réelle
 - Le groupe se retrouve sur un site et réalise le diagnostic
 - Expérimentation : chacun muni du guide complète les fiches et les remplit au fur et à mesure.
 - Le groupe se réunit avec le gardien et le gardien référent.
 - Moment d'échanges et de concertation animé par le formateur.



➤ 3ème demi-journée, le matin (2^{ème} jour) : un temps de débriefing et de consolidation

- En binôme, à partir de la situation telle qu'elle a été vécue par chacun
- Restitution en grand groupe => 2^{ème} moment de partage avec l'objectif de revisiter le déroulement opérationnel du diagnostic et la bonne utilisation des trois outils
- Débriefing collectif.



- ❑ « Suis-je légitime à mener le diagnostic , ai-je l'expertise pour le mener » ?
- ❑ « Comment faire en sorte que le diagnostic ne soit pas vécu comme un contrôle mais comme une opportunité ? »
- ❑ Le problème de la disponibilité a été évoqué
- ❑ Le problème de la motivation pour certains.



- ❑ Etre acteur et force de propositions sur les conditions de travail des gardiens,
- ❑ Porter un autre regard pas uniquement basé sur le patrimoine et le travail réalisé par le gardien mais sur le travail du gardien, la pénibilité du travail et ses difficultés,
- ❑ Avoir un regard croisé et dans la durée, ne pas uniquement observer le gardien durant la sortie du 1^{er} conteneur



- ❑ d'après la formatrice, les participants ont manifesté un intérêt grandissant sur le sujet au fur et à mesure de l'avancée de la session.

Pour la formatrice, les responsables ont compris :

- ❑ l'importance de l'écoute, de « trouver les bons mots », ne pas se sentir gêné d'être à côté du gardien et non à dix mètres,
- ❑ l'importance du temps d'observation en continu.



- **Une formation-action indispensable pour accompagner la démarche,**
- **Des remarques qui ont permis à la DRH de :**
 - modifier le contenu du document, sur le fond et sur la forme,
 - tenir compte des suggestions émises par les stagiaires notamment sur les EPI (équipements de protection individuelles) pour les gardiens,
 - poursuivre les efforts engagés sur les mutations et mobilités internes,
 - renforcer les échanges avec le CHSCT sur les conditions de travail,
 - s'assurer que tous les gardiens seniors aient suivi la formation « gestes et postures » d'ici fin 2012,
 - proposer une formation sur la gestion des situations conflictuelles,
 - améliorer le dispositif de suivi des agressions.