

Zeitschrift: Habitation : revue trimestrielle de la section romande de l'Association Suisse pour l'Habitat

Herausgeber: Société de communication de l'habitat social

Band: 79 (2007)

Heft: 4

Artikel: Formation : reflets du cours 6/07, conciergerie, gestion des conflits

Autor: Dubuis, Roger

DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-130118>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

Download PDF: 26.04.2026

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Formation: reflets du cours 6/07, conciergerie: gestion des conflits

Le cours conciergerie 2007, donné les 7 et 8 novembre 2007, a été organisé en collaboration avec le Pool SCHL/ Pro Habitat et LSR. En effet, sous la houlette de M. Grégoire Andenmaten, chef du service des constructions de la SCHL, ces trois membres ASH mettent traditionnellement sur pied des cours pour leurs propres concierges et ceci tous les 2 ans. Fort de notre succès de l'année passée, la section a décidé de reprendre le thème «gestion des conflits» pour le développer plus en profondeur. Quelle belle famille! Plus de 130 personnes ont participé à ces journées pour écouter, partager et s'exprimer. Nos concierges ont besoin de parler de leurs préoccupations, de leurs diffi-

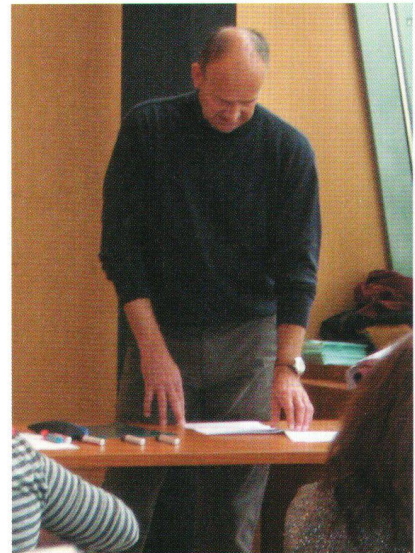
cultés et aussi du plaisir qu'ils ont à pratiquer ce métier. Ces cours permettent également d'échanger des expériences de vie dans un environnement réceptif et serein.

La session débute par une brève entrée en matière technique rappelant aux participants les règles administratives essentielles au bon fonctionnement d'un immeuble. Ces règles constituent un socle auquel le concierge peut ainsi se référer pour imposer des principes de comportement aux locataires.

La 2^e partie du cours est consacrée à la gestion des conflits. Comment rester calme face à des attitudes agressives, comment désamorcer une situation de conflits et initier dialogue et respect?

Les concierges peuvent, par l'apprentissage théorique et pratique, améliorer leur compétence et leur faculté face à ce type de problèmes.

*M. Philippe Beck, formateur d'adultes,
à l'écoute des participants.*



*M. Grégoire Andenmaten,
lors de son exposé.*

Cette deuxième édition «gestion des conflits» a permis aux participants d'approfondir leurs connaissances par l'analyse de cas et la mise en situation. Le concierge doit également, dans l'exercice de son métier, faire respecter un certain nombre de règles communautaires. Cela n'est pas toujours aisé. Ce cours «gestion des conflits» a dévoilé d'abord par l'analyse et ensuite par la pratique des stratégies comportementales générant respect et motivation.

Mais finalement sommes-nous capables d'imposer ou simplement de dire non, sans éveiller en nous culpabilité et compassion? Sommes-nous capables d'éviter le mode reptilien de réaction, la fuite ou l'attaque, et laisser la place au compromis ou à la collaboration? Après tout, ce cours ne serait-il pas aussi adapté à chacun d'entre nous qui vivons dans une société où la compétition, la recherche de la performance génèrent jalousie et frustration?

Bravo les concierges, vous nous donnez l'exemple!



Texte et photos: **Roger Dubuis**