



Nouveaux métiers HLM? Plutôt nouveaux services et adaptation des métiers de base

Le dispositif emplois-jeunes semble mettre à jour des « nouveaux » métiers liés à la gestion de proximité des organismes HLM. La création, déjà ancienne en Rhône-Alpes, d'une filière professionnelle autour de la gestion locative donne une perception nuancée de la nouveauté du métier : on avance plutôt l'idée d'une évolution de ce métier vers plus de proximité avec les locataires. Dans ce cas, le dispositif « nouveaux services, nouveaux emplois » vient conforter des démarches engagées et en spécialiser certains aspects. C'est le propos que défend Charles Romieux, directeur adjoint de l'ARRADEP, association régionale pour le développement des emplois de proximité.

Aujourd'hui le logement social doit répondre à une demande de services de plus en plus forte pour aider ses clients à bien vivre malgré la crise de société qui les touche en premier lieu. Qui dit service, dit personnels, ressources humaines, la mutation professionnelle est donc profonde. En mettant en œuvre une forte décentralisation, les organismes HLM se sont adaptés plutôt bien aux nouvelles exigences professionnelles.

SPÉCIFIER ET QUALIFIER DES MÉTIERS DE BASE

L'Association régionale Rhône-Alpes des organismes d'HLM (ARRAHLM) a été motrice pour accompagner ses adhérents dans cette démarche. C'est pourquoi lors de la préparation du contrat de plan État-Région en 1994, elle a défendu la nécessité – et obtenu en partie satisfaction – d'aider les organismes de logement social à renforcer leurs équipes de proximité en particulier dans les quartiers bénéficiant d'un contrat de ville.

Il s'agissait d'impulser une action pour l'insertion des publics en difficulté et de définir la nature des services à rendre aux locataires de ces quartiers. D'où la création de l'ARRADEP, structure régionale ayant pour mission de formaliser et mettre en œuvre cette politique de professionnalisation tout en donnant la priorité aux personnes en difficulté d'emploi (embauche de 300 jeunes en cinq ans en contrat de qualification). L'ARRADEP a alors écrit et fait valider par ses instances des référentiels d'emplois et de formation de trois métiers de base : agents de gestion locative, ouvrier de maintenance, surveillant d'immeubles. Le choix d'organismes de formation capables d'apporter la formation théorique et d'assurer la préparation d'un diplôme, la constitution d'un jury professionnel pour délivrer les qualifications professionnelles reconnaissant aux formés l'aptitude à exercer nos métiers

ont complété la démarche. Depuis 1996, les organismes HLM rhônalpins disposent ainsi d'un outil capable de les aider à mettre en place une politique de branche en matière de ressources humaines.

L'arrivée des emplois-jeunes et la notion de « nouveaux services » a paru à un moment fragiliser cette recherche d'installation d'une filière : effets d'aubaine ; risque de retour à un mécanisme bien connu : face à un service non ou mal satisfait, embauche de nouvelles personnes sur de nouveaux postes – avec effets de stratification multiples – plutôt que de raisonner en termes de renouvellement progressif et d'adaptation des métiers de base.

Prenons l'exemple du métier central d'agent de gestion locative. L'action de l'agent de gestion locative est orientée dans trois grandes directions (voir page suivante) : la connaissance exhaustive du patrimoine et sa maintenance pour mieux y intégrer le locataire, tout en prenant en compte les nécessités économiques de l'organisme HLM ; l'accueil et la prise en compte des aspirations du locataire tout en respectant le cadre d'action de l'entreprise ; la liaison avec les partenaires, l'organisme HLM se devant d'être un intermédiaire entre son client locataire et les institutions. Les options – commercialisation, maintenance, contentieux – sont prévues pour s'adapter aux besoins des organismes en fonction des situations. Les « nouveaux services » concrétisés par de « nouveaux métiers » sont souvent l'approfondissement d'une facette du métier d'agent de gestion locative, ou bien alors la nouveauté tient à son intégration dans une organisation différente.

DE NOUVEAUX SERVICES INSCRITS DANS UN RÉFÉRENTIEL DE MÉTIER PRÉALABLE

À l'analyse, il apparaît que les nouveaux services mis en œuvre par les organismes HLM dans le cadre des emplois-jeunes renforcent certaines fonctions déjà comprises dans celle d'agent de gestion locative. Illustration à partir de l'étude des fonctions de trois « nouveaux emplois ».

Agent de résorption de la vacance. Cet emploi reprend les fonctions du référentiel de base - préparer les attributions de logements, représenter l'organisme - avec l'option commercialisation. L'apport nouveau réside dans la professionnalisation de la démarche (réalisation de fiches argumentaires, tableaux de bord, suivi par la même personne) et le suivi de l'intégration dans le logement (traitement des difficultés rencontrées par le locataire dans la jouissance de son logement).

► **Agent de maintenance qualité, agent de patrimoine ou de cité.** Ces emplois reprennent les fonctions du référentiel de base - s'intégrer dans la politique de maintenance du patrimoine - avec l'option contentieux. L'apport nouveau réside dans la professionnalisation de la démarche (fiches résidences avec descriptif des équipements techniques, leur état et les contrats de maintenance) avec une stratégie de traitement rapide, la vérification de la satisfaction du locataire et de la qualité des prestations.

Agent de vie sociale ou agent de médiation. Ces emplois reprennent les fonctions du référentiel de base - représenter l'organisme - avec l'option contentieux. L'apport nouveau réside dans la professionnalisation de la fonction, la mise en place d'une stratégie au sein de l'organisme pour traiter les dysfonctionnements sociaux et la disponibilité en temps.

Ainsi, il n'y a pas de rupture avec la logique antérieure, malgré le séisme qu'aurait pu provoquer la venue de personnels largement subventionnés et les latitudes données à des recrutements de haut niveau de formation initiale. Cette lisibilité de nouvelles fonctions est historiquement à rapprocher de l'introduction de la fonction de conseil social auprès des locataires en difficulté. L'arrivée de spécialistes hautement qualifiés dans ce domaine n'a pas conduit à appauvrir l'exercice du métier d'agent de gestion locative. Au contraire. En développant des procédures adaptées à un problème spécifique, elle a permis aux agents de gestion locative de professionnaliser leur intervention. Si les organismes HLM et leurs institutions fédératives se saisissent de l'opportunité des emplois-jeunes pour améliorer leur professionnalisme et celui de leurs personnels, c'est une augmentation du champ de compétence des agents de gestion locative qui en découlera d'ici quelques années, améliorant encore la gestion de proximité. ■

Charles ROMIEUX, directeur adjoint, ARRADEP

AGENT DE GESTION LOCATIVE

profil de poste défini par le jury professionnel d'ARRADEP

1. Préparer les attributions de logements

Connaître le patrimoine (localisation, état technique, environnement de services).

Connaître les modalités d'attribution de son secteur.

Argumenter un dossier en commission.

Mettre en œuvre l'ensemble des procédures administratives d'attribution.

Participer à la politique de résorption de la vacance.

2. S'intégrer dans la politique de maintenance du patrimoine

Connaître les équipements techniques du patrimoine et les modalités de maintenance (contrats d'entretien).

Enregistrer la demande des locataires et mettre en œuvre les procédures de traitement.

Suivre les engagements budgétaires.

3. Prévenir les impayés

Proposer au locataire des solutions adaptées à sa situation, contractualiser les engagements et suivre leur mise en œuvre.

4. Représenter l'organisme

Accueillir le locataire, prendre en compte sa demande.

Savoir identifier les partenaires externes à l'organisme et les solliciter dans l'intérêt du locataire.

5. Option commercialisation

Surveiller la vacance, identifier les causes et participer à une politique active de résorption.

6. Option maintenance

Prendre en charge la politique de maintenance.

7. Option contentieux

Participer à une politique de suivi des locataires en difficultés.

Maîtriser les outils administratifs.

Mettre en œuvre les procédures administratives.