



Mouvement Pact Arim
pour l'Amélioration de l'Habitat

Les emplois / métiers repères

au sein du

Mouvement Pact Arim



- L'étude " Métiers " a été élaborée à l'initiative de la Fédération Nationale des Centres Pact Arim, et a donné lieu à l'édition d'une " collection Métiers " .

Celle-ci est destinée à faciliter la gestion des parcours professionnels au sein du Mouvement.

Au travers de descriptifs détaillés mais non normatifs elle s'efforce d'apporter aux salariés des Associations Pact Arim des références claires afin de les aider à se situer et à évaluer leurs perspectives de développement.

Elle peut apporter une aide précieuse aux dirigeants désireux de préciser les profils de poste au sein de leur Association, d'élaborer leur plan de formation et de préparer les entretiens individuels d'évaluation.

Enfin, elle jette les bases d'un vocabulaire cohérent au sein d'un mouvement appelé à mobiliser des individualités très diverses face à un environnement lui-même complexe et changeant.

Le présent document a été réalisé à partir de l'étude nationale Emplois/Métiers conduite en 1997-1998 par la FNC PACT ARIM avec le CNFAH et le CEREQ et financée par le *Fonds de Développement de la Formation d'Habitat-Formation*, qui a en outre apporté sa contribution méthodologique.

Pour tous renseignements :

**FÉDÉRATION NATIONALE
DES CENTRES PACT ARIM**
Daniel DUCHER

27 rue de la Rochefoucauld - 75009 Paris
Tél. 01 42 81 97 70 – Fax 01 40 23 93 06

SOMMAIRE

Carte des emplois / métiers

Agent social

Chargé d'opérations et d'études

Conseiller Habitat

Conseiller technique

Monteur d'opérations immobilières

Responsable de gestion immobilière

QU'EST-CE QU'UN AGENT SOCIAL ?

MISSIONS

Assurer l'accompagnement social lié au logement ou au maintien dans les lieux de personnes jusqu'à leur autonomie. Permettre leur insertion dans l'environnement.

Sur un secteur défini et dans un cadre administratif précis, **l'Agent Social intervient auprès de ménages défavorisés en difficulté.**

L'agent social **travaille à l'insertion sociale de ces familles.** Il participe aux réunions en mairie et s'entretient avec les travailleurs sociaux des secteurs de manière à mieux connaître son public.

Il rencontre et évalue les besoins et les capacités des familles en identifiant les problèmes sociaux, économiques, de santé. Après examen des situations des familles en attente de logement, en situation d'expulsion, ayant des difficultés financières ou sociales, **il dresse et présente un dossier auprès des commissions** afin d'obtenir la prise en charge de ces familles et de pouvoir entreprendre un accompagnement social. Celui-ci s'exerce à différents degrés selon les problèmes rencontrés par la famille. **Il établit un programme avec les familles et les services référents** de manière à travailler ensemble pour les accompagner vers une autonomie financière et sociale. Il leur fournit pour cela l'information et l'aide concernant les démarches administratives à accomplir. **Ils travaillent ensemble sur le budget familial. Il doit enfin permettre aux personnes d'être maintenues dans leur domicile ou à s'approprier leur logement** et les nouveaux équipements. Par ailleurs, en relation avec le service de gestion locative et de par sa connaissance des situations des familles, il travaille conjointement pour apurer leur dette et/ou assainir leur situation financière.

Il favorise et encourage les initiatives de quartier qui permettent de créer une dynamique. **Il veille aux problèmes de cohabitation ou de voisinage**, intervient en tant que médiateur sur des cas importants, alerte les services compétents si nécessaire.

En assurant le lien entre les bailleurs, l'équipe technique et les familles, **il organise et permet la réhabilitation de logements** voire de barres entières en milieu occupé. Il a un rôle fort d'information auprès des familles sur les travaux à réaliser, leur déroulement mais aussi sur les modifications financières et sociales induites. Il prend en charge l'organisation et la recherche de logement provisoire, attire l'attention des bailleurs ou des entrepreneurs sur les problèmes spécifiques des personnes (problèmes de santé, travailleurs de nuit...).

Il peut être amené à intervenir sur le champ de l'insertion économique des personnes. Il met alors les personnes en recherche d'emploi en relation avec les services de l'ANPE ou de centres de formation de manière à les insérer dans un plan de formation. Il peut négocier des contrats d'embauche sur les chantiers de réhabilitation ou les motiver dans l'auto-réhabilitation de leur logement.

LES SAVOIR REQUIS

TECHNICITE

Accompagnement social

- Evaluation concernant la famille et ses besoins, examen de son budget
- Recherche de logement
- Calcul du loyer futur et des aides au logement
- Calcul de l'APL
- Préparation de l'entrée dans le logement

Réhabilitation

- Etude de peuplement
- Etude des besoins
- Présentation de l'étude

RELATION COMMUNICATION

Bénéficiaires

- Orientation
- Information
- Identification des besoins et des problèmes spécifiques

Bailleurs et financeurs

- Examen du projet de réhabilitation ou du problème posé par les familles
- Remontée des données de terrain

Entreprises

- Connaissance du calendrier des travaux
- Alerte sur des cas particuliers

Collaboration interne

- Visite commune des logements
- Alerte des services de gestion locative
- Réponse à la sollicitation des services

Collaboration externe

- Idem ci-dessus

ORGANISATION / GESTION

Gestion des moyens

- Organisation de la mise en oeuvre de la réhabilitation (déménagement, planning travaux...)
- Rassemblement des pièces
- Demande et suivi d'APL

Suivi administratif

- Suivi des dossiers en cours
- Suivi du paiement des loyers
- Respect des échéances

QU'EST-CE QU'UN CHARGE D'OPERATIONS ET D'ETUDES ?

MISSIONS

Susciter des opérations d'amélioration de l'habitat dans un rôle de médiateur et de conseil auprès des collectivités territoriales. Fournir les éléments nécessaires à la prise de décision et monter les opérations.

Dans un secteur géographique d'intervention défini et dans le cadre de conventions passées avec les collectivités locales, **le Chargé d'opérations et d'études réalise des études, des diagnostics sociaux-urbains et techniques**. Il récolte les données, analyse les besoins d'amélioration de l'habitat ou de l'environnement. **Il fournit tous les éléments nécessaires aux commanditaires permettant une décision** en décodant les enjeux et en analysant les spécificités locales (territoire, bassin d'emploi, de logement, partenaires et peuplement...). **Il présente ainsi des préconisations d'intervention ou des rapports de synthèse** lors des réunions rassemblant les partenaires. Par sa connaissance du bassin d'habitat et des potentialités, il est également force de propositions.

Après accord des collectivités locales, **il prend en charge la mise en place des opérations** (OPAH...) en mobilisant les partenaires, les financeurs et les futurs bénéficiaires par des actions de communication (réunions, articles de presse, présentation de stands...).

Durant la phase opérationnelle **le Chargé d'opérations et d'études offre son assistance aux élus en matière de maîtrise d'ouvrage**. Il monte les dossiers d'opérations complexes, recherche les plans de financements adéquats ainsi que les outils adaptés aux besoins des communes.

Il suit de manière régulière la ou les opérations dont il est responsable. Dans ce cadre, il peut être amené à encadrer une ou plusieurs équipes (composée d'un ou plusieurs Chargés d'opérations, Conseillers Habitat et Conseillers Techniques) réparties par secteurs d'interventions. Dans les communes concernées, **il mène toutes actions pour mobiliser les acteurs** susceptibles d'engager des opérations d'améliorations de l'habitat (permanences, enquêtes, recherches d'investissement...) **et réalise les dossiers de subventions et d'aides pour les particuliers**.

Il produit régulièrement des états concernant la ou les opérations **et rédige les bilans** destinés aux partenaires et financeurs.

SAVOIR REQUIS

TECHNICITÉ

Etudes - diagnostic

- Connaissance du bassin d'habitat
- Etude projet
- Etude pré-opérationnelle
- Recueil de données, passation d'entretiens ou de questionnaires
- Dépouillement
- Analyse des spécificités locales

Phase opérationnelle

- Préparation de réunions d'information et d'animation
- Permanences (OPAH...)
- Instruction de dossiers
- Conception et préparation de supports d'information (lettres, affiches, articles, stands...)
- Visite

RELATION COMMUNICATION

Particuliers (propriétaires, locataires...)

- Accueil et information sur les dispositifs (ANAH, PAH...)
- Conseil aux particuliers

Elus

- Analyse de la demande
- Construction et entretien de réseaux de relations
- Sensibilisation aux financements et procédures à mettre en oeuvre
- Remontée d'information

Partenaires

- Mobilisation lors de la mise en place de dispositifs
- Contact avec les partenaires potentiels

Collègues

- Transmission de données

ORGANISATION / GESTION

- Présentation et suivi administratif des dossiers de financements
- Respect des procédures et échéances

Portrait d'un " chargé d'opération "

*Agnès Bajou, responsable d'opérations et d'études
au Pact des Landes CESA 40*

Dans les pas du premier serviteur de l'OPAH

*Agée de 36 ans, Agnès Bajou partage son temps
au Pact des Landes CESA 40, entre la
réalisation d'études et l'animation d'opérations.*

*Entrée dans l'association en 1988, elle est
titulaire d'une maîtrise d'aménagement du
territoire et d'un DESS de gestion des
entreprises.*

*Près de 500 personnes occupent actuellement la
fonction de chargé d'opérations et/ou d'études, ou
d'assistant, au sein du Mouvement Pact Arim.*

(Texte publié initialement dans " 20 ans d'OPAH - 20 ans d'action dans les quartiers et les bourgs ", FNC PACT ARIM, octobre 1997)

A l'occasion de ce 20ème anniversaire, en forme de bilan d'une certaine manière, nous voudrions faire une place aux " faiseurs des OPAH " que sont les Chargés d'opération.

Un travail opiniâtre vient à bout de tout

Leur rôle, essentiellement technique et administratif, à l'origine, a progressivement évolué vers un réel métier qui recouvre aujourd'hui de multiples tâches. **Les chargés d'opérations sont devenus des " hommes orches-tres " de l'amélioration de orchestres " de l'amélioration de l'habitat.**

On peut attester que la procédure, tenue pour avant-gardiste en son temps et toujours exemplaire, a créé le métier. Elle a servi de modèle à plusieurs autres dispositifs, pour lesquels le savoir-faire des animateurs s'est trouvé particulièrement adapté.

Tout chemin mène à Rome

La description de l'activité du chargé d'opération est un exercice subtil du fait de la diversité des tâches accomplies. Sa mission première est d'assurer la consommation des crédits qui ont été réservés pour l'opération ; c'est à dire permettre une bonne distribution des subventions de l'Etat pour les propriétaires occupants et celles de l'Anah pour l'amélioration du parc locatif.

Les subventions étant attribuées à des propriétaires privés, ils convient d'entrer en contact avec le plus grand nombre de propriétaires du secteur opérationnel. En cela, on comprend bien que la communication, dans son sens le plus large, constitue une des tâches essentielles de l'animateur. Tous les moyens sont bons pour améliorer le faire-savoir.

ETRE CHARGE D'UNE OPAH REQUIERT DES APTITUDES :

Le sens du contact est indispensable dans ce métier de relations puisqu'il s'agit de faciliter le rapprochement de compétences pour un objectif commun. Avec opiniâtreté, le chargé d'opérations cherche à connaître sur son territoire les personnes susceptibles de bénéficier des prestations proposées.

C'est une inlassable application qui guide ses pas pour pouvoir pratiquer une information directe et apporter ensuite tous les éléments nécessaires au montage des projets individuels. Repérages directs d'immeubles, correspondances et entretiens téléphoniques personnalisés, réunions publiques d'information, réunions spécifiques dans le secteur associatif, identification des projets par réseaux interposés (sociaux, municipaux, professionnels immobiliers, du bâtiment,...)

Capacité d'analyse, perspicacité et intuition lui seront nécessaires pour analyser chacune des situations individuelles rencontrées : comprendre un projet, c'est comprendre les motivations de celui qui le conduit, la finalité recherchée et identifier les zones d'incertitude dans la vision d'ensemble.

Il faut donc comprendre globalement pour apporter dans le détail les réponses aux interrogations du propriétaire (que celles-ci soient formulées ou non). Sagacité, pragmatisme et ouverture d'esprit. En bref, le chargé d'opérations doit être empreint d'un bon sens à toute épreuve !

ETRE CHARGE D'UNE OPAH REQUIERT DES CONNAISSANCES :

C'est en forgeant qu'on devient forgeron

Les compétences nécessaires pour mener à bien la mission d'animation n'ont cessé d'évoluer dans le temps. Le champ s'est élargi, diversifié, complété.

A la base, le chargé d'opérations reçoit des propriétaires, des locataires... Ils ont des intentions souvent, des projets parfois, concernant l'amélioration d'un ou plusieurs logements et souhaitent bénéficier de subventions pour le mener à bien. La collectivité locale (ou le regroupement de collectivités) lui laisse le soin d'apporter un conseil technique sur les travaux à engager dans l'immeuble concerné, administratif sur le montage des dossiers de subvention et financier pour la mise en place du financement global de l'opération (prêts et aides au logement).

Vouloir, c'est pouvoir

Les compétences premières sont du domaine du financement du logement (politique publique, aides à la pierre et à la personne, aides directes et indirectes, financement non aidé par l'Etat et système bancaire, financements sociaux). Les circuits du financement du logement sont complexes et représentent pour les particuliers un dédale obscur. De plus, le sujet ouvre directement sur les questions de fiscalité qui font partie intégrante des processus d'incitation à l'investissement immobilier.

Qui ne risque rien, n'a rien

Le second grand domaine de connaissance est bien sûr celui des travaux, c'est à dire le bâtiment. Autre vaste chapitre, puisqu'il faut fournir des éléments d'appréciation de l'état des immeubles, définir des recommandations d'intervention et travailler étroitement avec les architectes, maîtres d'œuvre et artisans qui seront les acteurs de la réhabilitation. Les relations avec le monde professionnel du bâtiment sont indispensables pour obtenir des résultats satisfaisants sur le plan économique. Les Chambres Consulaires, les Syndicats du Bâtiment comme les Services Départementaux de l'Architecture sont des partenaires réguliers dans les OPAH.

Le troisième domaine de compétence est plus proche de l'aménagement du territoire et de l'urbanisme. Les chargés d'opération sont en étroite relation avec les collectivités locales, maîtres d'ouvrage. Les OPAH, voulues par elles, constituent fréquemment un des volets de leur politique de développement. Le chargé d'opération doit être en mesure d'intégrer l'opération dans la démarche générale de la collectivité. Il s'agit de répondre aux attentes des communes pour leurs propres opérations d'habitat et pour la mise en œuvre des actions d'accompagnement qui contribueront à la dynamisation du secteur : services à la population, réhabilitation de patrimoine communal, aménagement d'espaces publics, etc.

On le voit bien, le métier de chargé d'opérations a une portée qui va de l'individuel au collectif et du général au particulier. C'est la richesse et la diversité des approches qui en font son intérêt. Et s'il n'est pas possible d'accumuler des savoirs aussi approfondis dans tous les domaines d'intervention du chargé d'opérations, son rôle consistera à rapprocher les spécialistes idoines qui apporteront les réponses aux questions les plus pointues.

ETRE CHARGE D'UNE OPAH CONSISTE A :

Concrètement, le quotidien de l'opérateur est fait de permanences, d'entretiens téléphoniques, de correspondances et de visites d'immeubles, de plans de communication. Et puis, d'études techniques, financières, fiscales, sociales....

Et enfin de réunions, de comptes-rendus, de présentation et d'analyse de résultats. Sans oublier l'évaluation et la recherche permanente de moyens pour améliorer l'efficacité du dispositif. Et enfin, faire savoir ce qui a été fait et ce qu'il est possible de faire.

Rome ne s'est pas fait en un jour

En 1977, lorsque la procédure a été instituée, il n'existait aucune formation adaptée à cette nouvelle pratique. Les chargés d'opération se sont donc formés " sur le tas ", à partir d'expériences professionnelles variées, plutôt orientées sur l'aspect technique de la mission.

En 20 ans, les chargés d'opérations ont acquis une réelle stature de " développeur ". Ils sont et seront, toujours davantage, des animateurs de territoire. Pour imaginer leur rôle, on pourrait le comparer à celui de l'homme orchestre, toujours à la recherche du meilleur moyen pour arriver à ses fins, à savoir guider les projets vers leur aboutissement.

Paroles d'animateurs...

La pratique du terrain a permis, grâce à son évolution permanente, à de nombreux animateurs d'évoluer vers

des métiers d'études par l'acquisition de capacités d'analyse du fonctionnement du territoire. En ce sens, l'expérience d'agent de développement peut être une voie d'évolution de la profession.

De même, la décentralisation a suscité l'apparition de nouveaux métiers locaux dans l'aménagement et l'urbanisme. Les formations de chargés d'études se sont mises en place et les années 80 ont été une phase importante de transformation des métiers pratiqués dans le réseau des PACT-ARIM.

En milieu rural, les chargés d'études sont généralement les opérateurs de terrain. Ils réalisent les études pré-opérationnelles puis animent les opérations elles-mêmes. C'est ce qui fait la spécificité du réseau PACT-ARIM, réseau de proximité au service des collectivités locales, qui peut se prévaloir d'une connaissance approfondie des territoires d'intervention.

...et de leur partenaires

Ceux qui assistent les collectivités dans leur définition de politique globale connaissent incontestablement la réalité locale par l'approche directe. Y a-t-il une meilleure façon d'étudier le fonctionnement du marché du logement que de s'en imprégner par une action directe ? Tous les chargés d'études devraient conserver une partie opérationnelle dans leur activité, pour se garder des risques d'une vision technocratique des problèmes locaux, éloignée des préoccupations quotidiennes des élus et des habitants.

Les chargés d'opérations vus par eux-mêmes et leurs partenaires :

- **Le vrai chargé d'opération** doit arriver à rendre un vrai service au propriétaire et à son maître d'ouvrage, au delà du montage de dossier de subvention.
- **L'intérêt du métier de chargé d'opération** est de pouvoir travailler avec tout le monde.
- **Etre chargé d'opération**, c'est aider à définir un projet pour apporter des solutions adaptées aux problèmes rencontrés pour accompagner vers la décision.
- **Le chargé d'opération** est en fait un chargé de relations publiques. Il a une faculté d'adaptation importante, il maîtrise des sujets vastes et variés : enrichissant et passionnant, n'est-il pas ?
- **Pour l' élu maire**, le chargé d'opération doit être compétent mais surtout avoir, en première qualité, le sens du contact humain. Il doit être très présent sur le territoire, c'est la proximité qui favorise la dynamique locale. En fait, l'animation s'avère indispensable et permanente même hors du cadre de l'OPAH.

- **Pour le représentant local de l'Etat et de l'Anah**, le chargé d'opération doit mettre en œuvre son savoir faire dans la mobilisation du parc en communiquant, conseillant et assistant.
- **Pour l'artisan**, c'est la proximité, le contact direct avec les professionnels qui s'avèrent déterminants. Le chargé d'opération doit savoir faire passer les dossiers aux hommes de l'art et pour cela aider les propriétaires à se décider.
- **Pour l'employé de la collectivité**, l'animation de l'OPAH doit consister en une forte promotion de l'action, faire connaître, aider les gens dans leurs démarches et leur prise de décision. Le succès de l'opération dépend également du contexte local, parallèlement à l'effet suffisamment incitatif des subventions. " Les conseillers ne sont pas les payeurs ! "
- **Pour le travailleur social de secteur**, le chargé d'opération met en synergie le réseau des intervenants locaux. Au lieu de laisser faire, il fait émerger les besoins et les projets et met les partenaires en relations. Il a une vue globale du territoire, plus large que l'habitat. L'animateur est également dynamique, son rôle nécessite un niveau culturel élevé. Il faut un langage pour chaque spécialité, savoir écouter, faire

QU'EST-CE QU'UN CONSEILLER HABITAT ?

MISSIONS

Dans un rôle de conseil aux personnes, instruire et monter les dossiers de demande de financements de façon fiable et aboutie.

Lors de permanence (physique et téléphonique) au siège et sur le secteur géographique qui lui est attribué, **il accueille et oriente les particuliers, propriétaires occupants, bailleurs ou syndic** dans leur demande de renseignements, de travaux ou de logement.

Il apprécie les besoins de la personne, vérifie la recevabilité de leur demande de réhabilitation ou d'amélioration (conformité aux règles d'attribution des organismes : revenus, fiabilité des ressources, non exécution préalable des travaux...). Il expose la démarche à suivre en fonction du cas, son déroulement et ses exigences (montant de l'apport personnel, délais d'octroi de la /des subventions...).

Il instruit le dossier de demande de subventions en récupérant les pièces justificatives. Pour ce faire il sollicite la visite d'un expert interne ou externe ou *effectue lui-même cette visite et oriente éventuellement les personnes vers des artisans afin d'obtenir un chiffrage des travaux (devis comparatifs) et de vérifier qu'ils soient subventionnables et opportuns*. Une fois la partie technique réalisée et les devis obtenus, il procède **au montage du dossier** : il s'assure de **l'équilibre** entre le projet et les ressources et caractéristiques des occupants, **il calcule le montant des subventions, établit un plan de financement prévisionnel**.

Il saisit le dossier, s'assure du respect des normes et procédures, le transmet aux organismes financeurs. Il tient compte des échéances (commissions, autorisation de travaux...). A réception de la décision positive des organismes financeurs, il fait connaître au demandeur ou aux entreprises la possibilité de lancer les travaux. Il assure les relations entre l'organisme financeur et le demandeur et le suivi des dossiers jusqu'à la clôture (de l'obtention de l'accord des organismes jusqu'à la mise en paiement des travaux).

Ce faisant **il assure un rôle d'interface** entre les organismes financeurs, les services sociaux et autres spécialistes et les demandeurs. Il gère un ensemble de dossiers à différents stades d'avancement et en dresse régulièrement des bilans.

Par sa connaissance des prestations, des conditions d'octroi et des partenaires, il peut être amené à jouer un rôle de **personne ressource** vis à vis de collègues, de stagiaires, de CES...

SAVOIR REQUIS

TECHNICITÉ

Appréciation logique et opportunités des travaux

- Lecture des devis

Subventions -

aides à la personne

- Auto-contrôle fiabilité des dossiers
- Instruction de dossiers (ANAH, PAH OU CRAM et suivi)

Informatique

- Saisie et édition de courrier
- Utilisation de lettre type

RELATION COMMUNICATION

Demandeurs

- Accueil, information, explication sur procédures appliquées (ANAH, PAH)

Organismes financeurs et établissements financiers

- Transmission des dossiers

Collègues

- Transmettre aux collègues des services concernés les informations attendues

ORGANISATION / GESTION

Gestion des moyens internes

- Organisation de son planning avec les moyens habituels

Gestion de la masse des dossiers

- Organisation de son travail, se doter d'outils simples de suivi (échancier)

Gestion aboutie du dossier client

- Suivi de procédure

QU'EST-CE QU'UN CONSEILLER TECHNIQUE ?

MISSIONS

Examiner la faisabilité technique du projet d'amélioration de l'habitat. Suivre et piloter sa réalisation. Contrôler la qualité et la conformité des travaux effectués

Sur la zone géographique qui lui est attribuée (quartier, partie du département), **il assure la facette technique des dossiers** traités par le Conseiller Habitat ou le Chargé d'opérations et d'études.

Il assure les visites techniques permettant de compléter les dossiers de demande de financement instruits par le Conseiller Habitat ou le Chargé d'opérations et d'études. **Il effectue les relevés avant travaux, examine la faisabilité technique du projet** en tenant compte du budget des personnes, du montant des aides potentielles et de la situation physique des personnes. Il peut être amené à développer une spécialisation dans le domaine du handicap. **Il récupère en outre les devis ou conseille le propriétaire sur le choix des artisans** afin de les faire établir. **Il produit le document technique** (plan du projet, estimation des travaux) nécessaire à la demande de financement qu'il remet au Conseiller Habitat et/ou Chargé d'opérations et d'études.

Il peut tenir des permanences (OPAH, PST...), il informe les personnes sur les activités du PACT ARIM et les principales sources de financement des travaux d'amélioration de l'habitat ou de réhabilitation. Il peut développer une spécialisation dans le domaine de l'adaptation au handicap et recourir au diagnostic d'un ergothérapeute. Il est par ailleurs amené à **produire des expertises** : diagnostic d'immeuble, estimation du bâti... (ex : Domobilan).

Il suit les travaux d'amélioration de l'habitat ou de maintien à domiciles simples (chauffage, couverture, salle d'eau...) en facilitant la relation avec les entreprises et en conseillant les propriétaires. **Il examine et conseille les élus sur les projets communaux** (opérations façades, aménagements de locaux désaffectés...) d'un point de vue technique et financier. **Il produit un devis descriptif et quantitatif.** A l'approbation du projet et lorsque les financements sont obtenus, **il peut conseiller le propriétaire sur la consultation des entreprises ou lancer les appels d'offre** pour les travaux du domaine public. Il peut lancer l'ordre de service auprès des entreprises. Il peut établir le calendrier des travaux, participer aux réunions de chantier et **suivre l'avancée des travaux.** A leur achèvement, il peut être amené à vérifier leur conformité et à signer le certificat d'achèvement de travaux qui, avec la réception des factures, permettra la clôture comptable des dossiers. Il peut être amené à régler le cas échéant certains différents entre le propriétaire et les artisans (malfaçons, factures impayées...).

Il assure la liaison entre le demandeur et le Conseiller Habitat ou le Chargé d'opérations et d'études et facilite éventuellement les contacts avec les artisans et les entreprises du bâtiment.

SAVOIR REQUIS

TECHNICITÉ

Subventions de travaux et aides à la personne

- Récupération et contrôle des pièces

Suivi de chantiers

- Contrôle de la réalisation des travaux

Diagnostic et expertises

- Examen du projet
- Etat des lieux, métré
- Recueil des pièces (devis)

RELATION COMMUNICATION

Demandeurs (propriétaires occupants, bailleurs, locataires, personnes handicapées, élus)

- Accueil, permanence, orientation
- Prise de rendez-vous, visite conseil
- Aide aux relations avec les artisans et les entreprises

Collaboration interne

- Transmission des dossiers
- Echange d'information

Collaboration externe

- Choix des artisans
- Contrôle des travaux
- Relance des artisans

ORGANISATION / GESTION

Suivi de dossier

- Respect des procédures

Gestion de l'activité

- Gestion de son temps
- Transmission des pièces comptables

Portrait d'un " conseiller technique "

Chronique d'une semaine ordinaire

Texte paru dans " Habiter " n° 28, Pact de L'Isère, décembre 1996

Lundi 8h30

Régis Soulier arrive au Pact. Diplômé de l'institut de Formation aux Professions du Bâtiment, il est technicien dans l'équipe du Bureau d'Etudes depuis l'été 1991.

Bonjour général, "comment s'est passé le week-end ?", c'est le début de la semaine... Il ouvre son agenda et établit son programme, réserve une voiture, note les horaires des réunions de la semaine, programme ses rendez-vous et fait le point avec Patricia, la secrétaire du Bureau d'études, sur l'appel d'offres à lancer sur le chantier Bertrand.

10h - Réunion du Bureau d'Etudes. Bruno Virot, architecte, fait le point sur les affaires en cours, précise le rôle de chacun dans ces dossiers et établit les priorités de la semaine.

13h30 - Rendez-vous en Chartreuse, avec Mr Martin, qui souhaite réhabiliter un immeuble en centre-bourg. Il interroge le Pact sur la faisabilité de son projet. Régis lui présente sur plan l'avant-projet sommaire qu'il a établi et lui fait part des différentes contraintes techniques de l'opération.

16h30 - Retour au Pact. Calcul sur informatique du nouveau coût du projet de M. Martin, avec la prise en compte des éléments discutés un peu plus tôt. Un fax au propriétaire, et rendez-vous est pris pour une nouvelle rencontre, la semaine suivante.

Mardi 8h

Aujourd'hui, c'est le jour des visites chez les personnes retraitées qui ont fait une demande de subvention auprès du Pact pour améliorer leur logement.

Le technicien discute avec la personne de son projet de travaux, recherche la solution technique la plus adaptée à ses besoins, l'oriente dans ses choix, la conseille sur les entreprises et lui explique quelle est la marche à suivre.

17h - Régis transmet les compte-rendus d'enquêtes à Anne-Sophie Amblard, chargée du montage administratif des dossiers de subvention sur le secteur du Centre Isère. Aujourd'hui, il a effectué 8 visites à domicile, entre Chartreuse et Pays de Saint Marcellin.

Mercredi 8h30

Réunion de chantier à Moirans, pour la réhabilitation et la restructuration complète d'un bâtiment pour l'Association Culturelle Moirannaise (Habiter 25), bâtiment dans lequel est prévue la création de plusieurs logements pour des familles défavorisées. Deux membres de l'association sont présents pour faire le point sur l'avancement des travaux. Au menu, la question des menuiseries extérieures et la coordination entre le plâtrier et le menuisier, la pose des branchements électriques et l'avancement global du chantier. "La réussite d'un chantier, est due en grande partie à de bonnes relations entre les intervenants. Les rapports humains conditionnent la façon de travailler et donc, le résultat final", insiste Régis.

13h30 - L'après-midi est consacré au compte-rendu de la réunion du matin. Rédaction du procès-verbal qui entérine les décisions prises et permet à chaque intervenant de savoir où en est l'opération, coups de téléphone aux entreprises absentes pour un détail technique, point sur la facturation avec l'association. Sur un chantier qui va durer 8 mois, comme à Moirans, il est important de faire un point précis chaque semaine. "A chaque opération, nous travaillons avec de nouveaux partenaires, que ce soient le maître d'ouvrage ou les entreprises. Il faut donc s'adapter à une nouvelle situation. C'est là tout l'intérêt de notre travail" commente Régis Soulier.

Jeudi 8h30

Départ pour Chabons avec Marie Thérèse Courant, Conseillère en Economie Sociale et Familiale au Pact. Ils ont rendez-vous à 9h30 avec Mme Durand, qui habite une petite maison de village dont elle est propriétaire. Elle voudrait installer un chauffage central et créer des sanitaires. Ce dossier, suivi par Marie-Thérèse Courant, entre dans le cadre du PIG Habitat Précaire (Habiter 27). Le double aspect technique et social de ce projet conduit à associer des compétences et des approches différentes. Au Pact, ce type de démarche est solidement ancré dans les pratiques. "Pour ces opérations en milieu occupé, des précautions supplémentaires sont à prendre. Avec le temps, nous maîtrisons bien ces interventions, qui exigent des capacités d'écoute et d'adaptation."

14h - Réunion de secteur au Pact. Sont évoqués les différents projets en cours sur le Centre Isère et la participation de chacun. Sur l'OPAH du Voironnais, plusieurs études de faisabilité pourraient ainsi déboucher sur des réalisations. Les chargés d'opération, les techniciens et les conseillers habitat en charge du suivi des dossiers se partagent les rôles pour un maximum d'efficacité.

16h - Régis Soulier évoque avec Bruno Virot un problème rencontré sur un chantier : au cours des travaux de réfection des façades, des maçonneries en pierre sont apparues. Il serait intéressant de les préserver et de les mettre en valeur. Cela aura vraisemblablement une incidence sur le coût des travaux. S'ensuit un coup de téléphone au Maître d'Ouvrage et aux entreprises pour une concertation.

Vendredi 8h

Table à dessin, porte-mines, Rotring. Il faut transposer sur le calque le relevé pris sur le terrain et dessiner un état des lieux au 1/100e de la maison de Mme Durand. Cet état des lieux contribuera à définir une enveloppe financière pour ensuite monter les dossiers de subventions.

12h - Panique au secrétariat : un ordinateur vient de tomber en panne. Régis est appelé au secours pour savoir s'il est possible de récupérer le texte sur un autre poste, le document étant à envoyer impérativement avant 16h, passage du facteur oblige. "Cela fait partie des imprévus, mais c'est aussi dans ces moments-là que l'on se rend mieux compte que l'on fait partie d'une équipe, et que nous avons besoin de tout le monde".

14h30 - Le document est prêt à partir.

Coup de téléphone de M. Meunier, qui souhaiterait avoir un conseil d'ordre technique : faut-il choisir un chauffage au gaz ou électrique, quel est le plus économique ? Difficile de répondre par téléphone, rendez-vous est pris sur place.

Un peu plus tard, c'est au tour de Régis de questionner Philippe Riboulleau, le coordonateur de secteur sur les différentes aides possibles sur l'OPAH de Saint Marcellin, pour une étude de faisabilité.

17h30 - "Bon week-end, à lundi".

QU'EST-CE QU'UN MONTEUR D'OPERATIONS IMMOBILIERES ?

MISSIONS

*Produire une offre de logements destinés aux familles en difficulté.
Négocier les opérations immobilières en s'assurant de leur rentabilité
et de la qualité des travaux entrepris*

Le Monteur d'opérations immobilières **réalise des études financières** en vue, soit d'opérations locatives complexes dont le maître d'ouvrage est un tiers (collectivité, organisme, bailleur privé), soit de l'acquisition par le PACT ARIM de logements (logements individuels ou immeubles) destinés à la gestion locative.

Il connaît les besoins (demandes) en logement du service de gestion locative ainsi que les caractéristiques des familles en attente de logement.

Il prospecte les opportunités, examine les logements et les travaux nécessaires afin d'estimer les engagements financiers nécessaires.

Il monte les dossiers d'acquisitions immobilières en tenant compte des charges d'acquisition et de fonctionnement. Pour ce faire, il maîtrise l'ensemble des réglementations relatives au financement du logement, à la gestion patrimoniale. Il doit par ailleurs intégrer la dimension sociale et technique dans son montage d'opération et dans son calcul des loyers futurs. Il maîtrise ainsi les montages d'opérations complexes en recherchant éventuellement des articulations de financements.

Après s'être assuré de la faisabilité et de la rentabilité (vérification des marges et simulation de rentabilité) de l'opération, **il présente un projet** et déclenche, après accord de sa hiérarchie et des partenaires, la procédure d'acquisition et le démarrage des travaux si besoin est. **Il gère alors l'ensemble du dossier** jusqu'à l'attribution des logements.

Pour mener à bien ces opérations, **il est en constante relation** avec les services sociaux, techniques, de gestion locative adaptée et de comptabilité du PACT ARIM. Il assure également les relations avec les services municipaux, les entreprises et les architectes, organismes financeurs et les agences immobilières.

SAVOIR REQUIS

TECHNICITÉ

_Montage financier

- Estimation des frais d'opération, du coût des travaux
- Prise en compte des subventions
- Calcul des charges et loyers futurs
- Détermination des besoins de financement
- Aides à la décision

Assistance à maîtrise d'ouvrage, maîtrise d'ouvrage

- Prospection, recherche d'opportunités
- Etude du projet et visite du ou des immeubles repérés
- Recherche de propriétaires
- Prise en compte du cahier des charges

RELATION COMMUNICATION

Financeurs et propriétaires

- Connaissance du cahier des charges, des conventions

Entreprises

- Vérification des pièces de marché

Agence immobilière

- Prospection

Collaborateurs

- Connaissance des besoins en logements et profil des familles
- Echange de données technico-financières

ORGANISATION / GESTION

Coordination et suivi d'opérations immobilières

- Respect des procédures
- Respect des délais

Comptabilité, facturation

- Contrôle des pièces comptables
- Suivi des financements
- Respect des échéances

QU'EST-CE QU'UN RESPONSABLE DE GESTION IMMOBILIERE ?

MISSIONS ET RELATIONS AVEC D'AUTRES ACTIVITÉS

Veiller à l'entretien du parc locatif (patrimoine en propre ou en gestion), développer l'offre de logement et suivre la gestion locative de ces logements ou immeubles

Le Responsable de gestion immobilière **assure la gestion du parc immobilier du PACT ARIM** (patrimoine propre ou en gestion).

En lien avec le service social, **il informe le monteur d'opération ou le service technique, des besoins** et des particularités des futurs locataires. Il peut participer à la recherche de financements nécessaires au portage financier des opérations immobilières. **Il émet des propositions en matière de production et de gestion** de logements d'insertion ou sociaux (logement temporaire, centre d'hébergement...). Il participe notamment à la définition des conventions qui vont régir la location de ces logements. Il assure les relations avec les propriétaires des logements soumis aux baux emphytéotiques et à réhabilitation et arbitre les contentieux qui peuvent survenir.

En lien avec le service technique **il veille à l'entretien** du parc locatif. Il procède ou fait réaliser des diagnostics réguliers sur l'état des logements en vue d'établir une prévision des travaux nécessaires (nature et calendrier). Il tient compte éventuellement des demandes émises par les locataires ainsi que de la vacance des logements pour les entreprendre.

Il réceptionne et attribue les logements en fonction des dossiers de demande de logement (personne seule ou famille, ressources, premier logement, scolarisation...). **Il reçoit les familles** afin de conclure un contrat de location. Après avoir informé le bénéficiaire de ses droits et devoirs, il procède à l'état des lieux du logement puis à la remise des clefs.

En lien avec les gestionnaires de son service, il veille au bon déroulement du quittancement et de l'encaissement des loyers. Il est attentif à tout contentieux important et intervient directement auprès des locataires ou mobilise le service social afin de le résoudre avant de devoir engager une procédure d'assignation ou d'expulsion.

Ce faisant **il anime une équipe** ou assure la responsabilité d'un service **et assure l'interface** nécessaire à une gestion locative adaptée cohérente :

- avec le service social afin de connaître le profil des demandeurs, attribuer les logements, régler les contentieux;
- avec le service technique ou la maîtrise d'ouvrage pour réceptionner les logements à la livraison, établir un calendrier des réparations nécessaires.

Nota : Cet emploi / métier a seulement été esquissé dans l'étude source. Les salariés interviewés étaient en situation de polyvalence, exerçant avant tout en qualité de comptable dans les associations de l'échantillon étudié.