LETTRE D'INFORMATION

USH CENTRE-VAL DE LOIRE - 34 ORGANISMES AU SERVICE DU TERRITOIRE

N°14
JUIN 2021

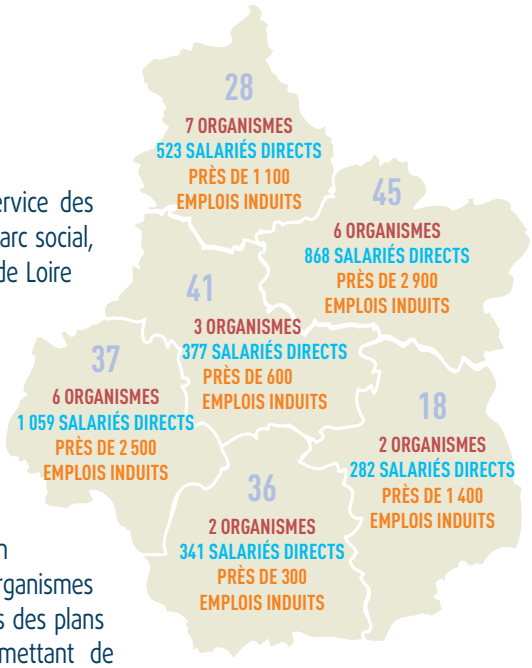
LES ORGANISMES ACTEURS DE L'EMPLOI EN RÉGION CENTRE-VAL DE LOIRE

Edito

Employant près de 3 500 personnes au service des quelques 302 000 occupants logés dans le parc social, les organismes Hlm de la région Centre-Val de Loire proposent de multiples métiers impliquant des compétences très diverses. Pour répondre à leurs besoins en recrutement, les organismes développent et participent à de nombreuses initiatives locales afin d'attirer de nouveaux talents au service de ce secteur d'activité mal connu du grand public. Parallèlement, la professionnalisation des équipes est un enjeu majeur pour les organismes qui mobilisent d'importantes ressources dans des plans de développement des compétences permettant de sécuriser les activités et de fidéliser les collaborateurs. Cette lettre d'information présente les différents métiers proposés dans les organismes Hlm et donne la parole aux professionnels qui ont souhaité exposer leurs missions au quotidien.

Je vous en souhaite une bonne lecture !

Jean Luc TRIOLLET,
Président de l'Union Sociale pour l'Habitat Centre-Val de Loire



3 450 salariés travaillent dans les organismes Hlm en région Centre-Val de Loire.
8 760 emplois indirects sont générés par les actions des organismes.
Plus de 141 000 heures d'insertion sont créées par les chantiers de travaux lancés par les organismes.

LES ORGANISMES CRÉATEURS D'EMPLOI p. 2

L'ACCOMPAGNEMENT ET LA PROFESSIONNALISATION DES COLLABORATEURS p. 6

USH Centre-Val de Loire
Association régionale Hlm

Les organismes créateurs d'emploi

LES MÉTIERS DANS LES ORGANISMES :

Le secteur du logement social recouvre une grande diversité de métiers et de compétences. Pour être au plus près des besoins des locataires, les bailleurs sociaux organisent leurs équipes au sein d'un siège et de plusieurs agences réparties sur les territoires couverts par le patrimoine.
Les métiers se structurent autour de 3 pôles principaux d'activité.

1 - LE DÉVELOPPEMENT ET LA GESTION DU PATRIMOINE

LA MAÎTRISE D'OUVRAGE ET LA PROMOTION IMMOBILIÈRE

La prospection foncière, le montage d'opérations immobilières et la maîtrise d'ouvrage sont les 3 principaux corps de métiers intégrés à ce pôle d'activités rattaché au siège de l'organisme. Les organismes Hlm produisent du logement social bien-sûr, mais ils conduisent aussi des opérations d'aménagement plus globales auprès des collectivités locales. Ils doivent faire face à de nombreux enjeux, que ce soit en termes d'équilibre financier des opérations, d'exigences environnementales et techniques, de prise en compte des évolutions législatives et réglementaires ou d'inscription dans des logiques de territoires (opérations de rénovation urbaine, écoquartiers...). Ce pôle d'activité assure également la conduite d'opérations lourdes de rénovation et de restructuration du patrimoine existant. Les professionnel.le.s en charge de ces activités sont titulaires de formations allant généralement du BAC+2 à BAC+5 dans les domaines de l'urbanisme et de l'aménagement, ainsi qu'en ingénierie du bâtiment.

Pierre, conducteur d'opérations au service constructions neuves, Val Touraine Habitat (37)

Pouvez-vous présenter vos missions et la contribution principale de votre métier ?

"Conducteur d'opérations au service constructions neuves de la direction du développement et de l'aménagement depuis mars 2019, je suis actuellement en charge du suivi d'opérations de constructions (logements collectifs, intermédiaires et individuels) ; depuis le début de la phase chantier jusqu'à la livraison des ouvrages."

Un mot sur votre parcours antérieur ?

"Militaire pendant 6 ans dans l'armée de l'air jusqu'en 2015, je me suis reconverti dans le domaine de la construction avec un BTS en études et économie de la construction, ce qui m'a permis d'intégrer un cabinet d'architecture et de maîtrise d'œuvre. Après 3 années d'études et de suivi de chantier dans le domaine industriel et commercial, j'ai candidaté chez Val Touraine Habitat pour un poste au service constructions neuves."

Qu'est-ce qui vous plaît le plus dans votre métier ?

"Le métier de conducteur d'opérations est un métier complet. Très actif sur le terrain, il nécessite beaucoup de réflexion sur tous les aspects qui gravitent autour d'un chantier (moyens économiques, humains, planning...). Le contact avec de nombreux acteurs de la construction pour travailler sur un même projet est enrichissant que cela soit d'un point de vue technique et humain, ce sont pour moi les points forts de ce métier.
Et c'est sans oublier, bien évidemment le soutien de mes collègues. Forces de propositions et partage des divers domaines et aspects de la construction, c'est un réel plaisir d'échanger et de progresser avec eux."

LA GESTION PATRIMONIALE

Intégrée aussi bien au siège que dans les agences, l'activité de gestion patrimoniale représente près d'un emploi sur 10 dans les organismes. Ce pôle d'activités comprend l'entretien et la maintenance du parc, la gestion des assurances et des sinistres, mais aussi la gestion et l'optimisation des charges locatives.
Le développement de la vente de logements sociaux a par ailleurs amené les organismes à se doter de compétences en gestion de syndics de copropriété et en commercialisation.

Si l'ensemble de ces missions est assuré par tous les organismes, leur organisation peut varier d'un bailleur à un autre, avec des activités plus ou moins centralisées au siège ou décentralisées en agences.
Les métiers de la gestion patrimoniale requièrent des compétences techniques importantes, liées aux nombreuses problématiques rencontrées (amiante, accessibilité, sécurité, maîtrise des charges...), mais aussi juridiques et administratives. Des aptitudes au dialogue et à la communication sont également très utiles pour assurer le lien avec les entreprises et les locataires.

Mathieu, analyste économies de charges, France Loire (45)

« Depuis 2008, j'exerce le métier d'analyste économies de charges pour France Loire, une expression de notre engagement société visant à proposer un habitat de qualité et une quittance maîtrisée. Mes missions consistent à assurer la tenue d'un observatoire visant à analyser les dépenses récupérables, à identifier les programmes dont le niveau de dépense ressort comme « déviant », à suivre l'évolution des charges et la concrétisation de nos plans d'action.

Depuis 2011, nous utilisons Webcharges développé par l'USH pour partager et comparer nos résultats avec ceux de nos homologues.
J'accompagne également nos locataires dans la maîtrise de leurs charges et les aide à réduire leurs consommations d'énergie ou d'eau, en favorisant notamment le déploiement de la télérelève sur l'ensemble de notre parc.

Enfin, je conduis des campagnes de sensibilisation à l'attention des ménages présentant des consommations d'eau préoccupantes.
Je suis fier de contribuer à la mise en œuvre de solutions innovantes, répondant aux défis majeurs imposés par le changement climatique et la préservation des ressources énergétiques de notre planète et adaptées aux attentes et à la situation de nos habitants dont une frange a été particulièrement fragilisée par la crise sanitaire. »

Victorien, chargé de travaux, LogemLoiret (45)

"Après un DUT génie civil et une licence professionnelle conduite de travaux à l'IUT de Bourges, j'ai obtenu un master conduite de travaux à l'École Supérieure de Conduite de Travaux de Vincennes. C'est lors de ces études effectuées en alternance que j'ai intégré la direction technique de LogemLoiret avant d'y être embauché en CDI.
Aujourd'hui, je suis chargé de travaux TCE (tous corps d'état). Je prépare les pièces techniques du DCE (dossier de consultation des entreprises), étudie les offres des entreprises, coordonne tous les intervenants, contrôle l'avancement des travaux et trouve des solutions techniques aux différents problèmes tout en veillant au respect du budget, du délai et de la sécurité. Je gère également la partie technique de nos ERP (établissement recevant du public) où je contrôle les rapports de vérification obligatoire, établis le plan pluriannuel de travaux avec les gestionnaires, prépare et suis les travaux et élabore des déclarations de dommage ouvrage.
En résumé, je suis de nombreux projets techniques, de la préparation à la réception, tout en accompagnant nos collaborateurs et entreprises avec lesquelles nous avons dû nous adapter rapidement pour faire face à la crise sanitaire."

LES MÉTIERS DE LA PROXIMITÉ

Femmes et hommes de terrain, les professionnel.le.s de la proximité exercent leurs missions au plus près du patrimoine et des locataires. Garants de la qualité de service rendue aux locataires, les équipes de proximité représentent toute une chaîne d'interventions, du métier de gardien, en passant par la médiation, la gestion technique et l'entretien, jusqu'aux chargé.e.s et responsables de secteur et d'agence. Au cœur des enjeux humains et techniques, ces professionnel.le.s présentent des compétences techniques mais aussi de fortes aptitudes à l'écoute et au dialogue pour répondre aux attentes des locataires. Les équipes de proximité représentent entre 20 et plus de 50% des effectifs de l'organisme selon les organisations mises en place. La diversité des métiers proposés permet d'intégrer des professionnel.le.s de tous niveaux et horizons, qui peuvent intégrer des parcours de formation de professionnalisation proposés par les organismes.

Karine, responsable du service prévention sociale, Scalis (36)

"Chez Scalis, le service prévention sociale est composé de 7 collaboratrices dont Karine, sa responsable, 4 chargées de recouvrement amiable, 1 assistante et une 1 alternante. Si l'objectif principal de ce service est évidemment de recouvrer les loyers, il n'en reste pas moins, comme son nom l'indique, un service de prévention sociale qui apporte des réponses et des solutions adaptées et personnalisées à chaque situation afin d'éviter les expulsions locatives. C'est au travers d'échanges privilégiés et individualisés que nos collaboratrices proposent des aides, souvent via des plans d'apurement, en lien avec les capacités financières des locataires. Elles peuvent également proposer, par le biais de leur réseau professionnel (partenaires sociaux et organismes), des dispositifs financiers existants ou encore des aides à la gestion du budget pour assainir leurs comptes et ainsi pérenniser le paiement du loyer et respecter les accords de paiement. Pour cela, elles se doivent d'être toujours au fait des dispositifs en vigueur, et ce, quel que soit le département ou territoire sur lequel elles interviennent ; et c'est encore plus vrai en cette période de crise où cela évolue vite et régulièrement ! Elles ont également la possibilité de travailler sur des mutations de logements afin d'adapter le loyer et les charges aux capacités des clients. Les qualités essentielles de nos collègues pour mener à bien ces missions au service de nos clients sont : une bonne connaissance des dispositifs et de la législation en vigueur, une forte autonomie, une rigueur administrative, de la bienveillance et l'absence de jugement, en sachant néanmoins faire respecter les engagements. Et pour cela, nous les félicitons !"

Jean-Philippe, service gardiennage chargé de missions "troubles de voisinage", Tours Habitat (37)

"Les mutations socio-économiques des dernières décennies, l'atténuation des solidarités de voisinage, l'éloignement des sphères familiales ont favorisé l'isolement et le repli sur soi. En corollaire, on observe une rupture de la communication, du dialogue et de la négociation, favorisant ainsi un fort sentiment général d'insécurité et l'émergence de nombreuses situations de conflits de voisinage. A cet effet, et parce qu'il ne suffit plus de mettre des personnes ensemble pour qu'elles vivent ensemble, ce postulat de départ donne sens aux missions principales du Chargé de mission « Troubles de voisinage » de Tours Habitat. Outre le déroulé classique du traitement d'un « trouble de voisinage » entre la prise en compte des doléances du requérant, le travail d'enquête et d'analyse, le contrôle de la bonne application procédurale et la rédaction des correspondances aux parties prenantes, il est nécessaire, selon les cas, d'introduire des phases de médiation sociale, individuelles ou collectives afin de lever les incompréhensions entre les locataires, personnes et institutions. L'objectif général de l'ensemble est de favoriser la cohésion sociale, de traduire le besoin vital de dignité et de considération et de réaliser des économies d'échelle (coûts d'évitements, tribunaux...), ce qui correspond à mon engagement quotidien."

Vanessa, responsable du service employés d'immeubles (22 pers.), Chartres Métropole Habitat (28)

"Mes tâches sont très diversifiées. En tant que responsable d'un service d'employés d'immeubles, j'exerce à la fois un emploi administratif et de terrain. Il faut savoir manager, organiser le travail, faire remonter les problématiques auprès des services et de sa hiérarchie. Il n'y a pas deux journées qui se ressemblent. Les employés d'immeubles doivent traiter des problématiques très diverses, qu'elles soient techniques ou qu'elles concernent les relations locataires ou bien des manquements au règlement intérieur d'immeuble."

Mickaël et Meriem, gardiens, CDC Habitat Tours et Orléans (37-45)

Mickaël : *"Il y a une phase sociale dans notre métier quand il s'agit d'aller rencontrer les locataires et leur demander s'ils vont bien. Nous n'avons pas qu'un rôle d'entretien ménager."*

Meriem : *Elaboration des états des lieux sur tablette - "Je travaille au sein du Groupe depuis près de 30 ans et j'attendais cette évolution avec impatience. Cela facilite vraiment la gestion avec les locataires, on complète l'état des lieux devant eux, on prend des photos si nécessaire et on leur envoie le document par mail. La préparation avant la visite et la saisie demandent du temps mais cela reste un outil quand même beaucoup plus pratique que le papier. En cas de bugs techniques, on peut encore y avoir recours mais c'est de plus en plus rare."*

2 - LA GESTION LOCATIVE ET L'ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES

LA GESTION LOCATIVE

Les professionnel.le.s de la gestion locative sont les interlocuteurs privilégiés des locataires, et assurent toute la chaîne de la vie locative, de l'accès au logement du locataire jusqu'à son départ. Cette activité recouvre là encore de nombreux métiers et compétences liés à toutes les étapes du parcours résidentiel des locataires.

Les agents d'accueil et les chargé.e.s de clientèle sont les premiers visages de l'organisme en accompagnant les demandeurs dans l'accès à un logement, de la formalisation de la demande, en passant par l'attribution du logement par la Commission d'attribution des Logements, jusqu'à la rédaction et la signature du contrat de location. Le service quittancement prend ensuite le relais et va gérer les appels de loyers et charges en lien avec l'ensemble des services du bailleurs concernés. Les services recouvrement et contentieux vont prendre en charge le suivi des locataires en situation d'impayés de loyer et le traitement de leur situation au cas par cas. Ces missions sont assurées en lien étroit avec les équipes sociales des organismes.

L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Représentant près de 5% des effectifs salariés des organismes, les métiers de l'accompagnement social se sont fortement développés pour faire face aux situations de plus en plus précaires des locataires.

Titulaires du diplôme de CESF (conseille.ères en économie sociale et familiale) ou d'assistant.e social.e, ces professionnel.le.s se déplacent régulièrement au domicile des locataires pour assurer un accompagnement de proximité et personnalisé.

Afin de répondre aux besoins de tous les publics accueillis, de nouveaux métiers se sont développés tels que les référent.e.s seniors ou les chargé.e.s de mission action sociale.

Céline, C.E.S.F, Habitat Eurélien (28)

"On pourrait penser qu'être CESF chez un bailleur social consiste essentiellement à résoudre l'impayé de loyer ; or la réalité est tout autre. Nous accompagnons les locataires dans leur quotidien. Certes, l'impayé de loyer est l'objet principal de nos rendez-vous, de nos visites à domicile mais il est aussi, souvent, la porte d'entrée dans des situations bien plus complexes qu'une problématique budgétaire. En effet, au-delà du versant financier, nous sommes régulièrement confrontés à des situations humainement difficiles, des personnes qui se sont peu à peu isolées et qui vivent dans des conditions parfois déplorables. Notre mission est alors d'évaluer leur situation familiale, sociale, budgétaire et administrative afin de proposer un accompagnement en adéquation avec les aptitudes de chacun. Pour ce faire, nous travaillons conjointement avec de nombreux services, ceux du Conseil départemental, de la CPAM, des hôpitaux, des caisses de retraite, des associations tutélaires, et c'est un réel challenge d'allier nos compétences dans différents domaines et ainsi répondre au mieux aux besoins des locataires. Ce métier est une réelle ouverture vers l'extérieur mais nécessite empathie, écoute et adaptation, car derrière chaque situation, il y a un parcours de vie avec des locataires issus d'horizons socio-culturels très variés, sur des territoires tout autant hétérogènes. »

Marie, référente Seniors, OPAC 36

Quel est votre rôle ?

"Nous faisons beaucoup d'accompagnement auprès des seniors, notamment au travers du label Habitat Senior Services (HSS), lors de demandes de travaux d'adaptations. Nous allons plus loin avec eux en les intégrant complètement dans cette démarche ! Nous savons que ce public souhaite rester dans son logement le plus longtemps possible. Notre rôle de Référente Senior est donc de favoriser ce maintien à domicile. Nous sommes amenées à repérer des situations plus complexes pour certains seniors, à trouver des solutions ensemble."

Quels aspects de ce métier vous animent au quotidien ?

"Le relationnel et les animations ! J'adore les rencontrer. Aujourd'hui avec la crise sanitaire, c'est devenu plus compliqué. Il est plus difficile de se comprendre au téléphone et l'accès au numérique pour les personnes âgées reste limité."

Avoir des référentes Seniors à l'OPAC 36 est un véritable atout, comment le perçoivent les seniors ?

"Nous avons beaucoup de retours positifs, surtout pendant le confinement ! Nous nous sommes énormément mobilisées dans le phoning. Nous avons tenté de faire au mieux pour être présentes durant ce moment et nos seniors ont été ravis de cette démarche ! Ils sont également ravis de nous recevoir lors de visites. La crise sanitaire nous a tout de même permis de créer un véritable fichier afin d'être plus réactives et de cibler plus facilement les personnes âgées dans le besoin et plus isolées."

3 - LES FONCTIONS SUPPORTS DE L'ORGANISME

Rattachées au siège de l'organisme, les fonctions supports interviennent au service de l'ensemble des pôles d'activités afin de sécuriser leurs missions. Ces fonctions comprennent :

- Les Ressources Humaines
- La Direction Financière
- Les Services Informatiques
- La Direction de la Communication

L'accompagnement et la professionnalisation des collaborateurs

LA FORMATION ET L'APPRENTISSAGE :

Le secteur du logement social est mal connu du grand public, et les organismes rencontrent souvent des difficultés de recrutement sur de nombreux métiers. C'est pourquoi la formation professionnelle et l'apprentissage sont des enjeux importants.

1 - LA FORMATION DES COLLABORATEURS

Souvent inscrits dans les objectifs de qualité visés par les différents labels (certification ISO 9001 notamment), les stratégies de professionnalisation des équipes se formalisent dans des Plans de développement des compétences. Les principaux axes développés sont les suivants :

Adapter les connaissances et les compétences des salariés afin de se conformer aux évolutions réglementaires

- Former les équipes au passage en comptabilité privée : faire évoluer les techniques de recouvrement, former les salariés aux nouvelles exigences et pratiques.
- Maîtriser la protection des données personnelles dans l'activité des différents services (RGPD...).
- Former les équipes aux possibles évolutions du fichier de la demande (cotation) et aux nouvelles contraintes ou opportunités des lois ELAN et Égalité Citoyenneté.
- Maîtriser et s'adapter aux évolutions réglementaires (accessibilité, sécurité incendie...).
- Optimiser les équilibres financiers des opérations et s'adapter aux enjeux des opérations spécifiques (EHPAD, pensions de famille...).

Assurer la sécurité au travail et la prévention des risques professionnels

- Former les salariés à la sécurité relative à leur domaine d'activité afin de prévenir les risques professionnels.
- Prévenir les troubles musculo-squelettiques et accidents de travail.
- Renouveler les habilitations existantes en matière de sécurité.

Renforcer les compétences professionnelles des salariés

- Maintenir et développer la qualité des relations clients/partenaires.
- Développer les modes de communication, de concertation et le lien avec les locataires.
- Apprendre ou approfondir l'utilisation des outils informatiques (progiciels...) et bureautiques, plus particulièrement le personnel de proximité.
- Approfondir les connaissances métiers.
- Faire acquérir aux nouveaux salariés une vision globale sur l'organisation et le fonctionnement de l'habitat social.

Harmoniser les pratiques managériales

- Aider l'encadrement à utiliser les outils du management en vue de maintenir une cohérence managériale (parcours de formation).

Favoriser la mobilité interne

- Organiser des formations de perfectionnement, de connaissances et, si besoin, de mise à niveau.

Dans le cadre des objectifs de digitalisation et en lien avec la crise sanitaire, les organismes ont développé la formation en visioconférences et les outils de e-learning.

LA FORMATION DIGITALE AUX RÉSIDENCES DE L'ORLÉANAIS !

Les résidences de l'Orléanais
OPH d'Orléans Métropole

En 2019, les résidences de l'Orléanais ont ajouté un nouveau volet au programme de formation, le e-learning. De quoi s'agit-il ? D'un dispositif d'apprentissage qui est organisé à distance et en ligne, à partir de l'outil informatique (ordinateur, tablette, smartphone...). Cette formation tire son attrait du fait de pouvoir apprendre à son rythme, sur son ordinateur, des contenus sur des sujets variés. La 1ère édition en chiffres : 4 formations digitales sur les thématiques du bâtiment, du logement, Tremplin CléA et sa certification suivies par 8 collaborateurs pour une durée globale de 75 heures. En choisissant la formation digitale, les résidences de l'Orléanais redonnent à ceux qui le souhaitent les moyens d'être de vrais acteurs de leur parcours de formation.

INNOVATION POUR LES SALARIÉS.ES VALLOIRE HABITAT : FORMATION À LA GESTION DES CONFLITS EN RÉALITÉ VIRTUELLE !

Notre environnement évolue et le contenu et nos techniques de formation aussi. Pour les collaborateurs.trices en situation de risque d'agression verbale ou physique, la Direction du Développement Humain de Valloire Habitat a co-construit avec une start up spécialisée en réalité virtuelle, un programme de formation à la gestion des conflits. Cette dernière permet une immersion totale dans un monde fictif reproduisant l'environnement de travail réel. Grâce à ce système, nos collaborateurs.trices sont immergés.es dans un environnement professionnel connu ou à venir qui leur permet **de recréer de situations** hyper-réalistes et spécifiques **à des buts d'entraînement** et de s'entraîner et **se confronter** aux situations réelles, d'**expérimenter** et d'**apprendre** de leurs erreurs. Les formateurs.trices disposent de nouvelles fonctionnalités pédagogiques très innovantes comme la possibilité de déclencher en temps réel des événements dans la simulation pour une formation vivante, qui évolue en temps réel, en fonction de l'apprenant et à la discrétion de l'intervenant. Les premières formations se sont déroulées les 1er, 2 et 16 février 2021 pour l'équipe prévention et recouvrement. Une première expérience qui sera reconduite.

Pour répondre aux enjeux liés à la spécificité ou à l'évolution de certains métiers, les organismes peuvent également organiser des parcours certifiants destinés à leurs collaborateurs.

Zoom sur l'action mutualisée de l'USH Centre-Val de Loire en partenariat avec l'AFPOLS pour la formation des collaborateurs

L'USH Centre-Val de Loire a signé une convention avec l'AFPOLS en avril 2021, au service de ses 34 adhérents. Cette convention propose deux axes d'intervention :

➔ **Le développement d'un programme annuel de formations mutualisées** répondant aux besoins exprimés par les organismes. Les formations dispensées auprès d'un collectif de collaborateurs touchent de nombreux domaines (gestion patrimoniale, attributions de logement, gestion locative adaptée, mises en conformité réglementaires...) et offrent des espaces d'échanges de pratiques entre professionnels d'organismes différents.

➔ **L'identification et la construction de parcours certifiants** pour certains métiers, notamment au sein de la proximité (gardiens, responsables de sites...). Pour certaines professions qui nécessitent des compétences très spécifiques, et où les organismes peinent à recruter, des parcours « métiers » proposeront des accompagnements de collaborateurs vers l'acquisition de nouvelles compétences pour leur permettre d'accéder à de nouvelles fonctions.

2 - L'APPRENTISSAGE

En matière d'apprentissage, le mouvement Hlm régional est actif avec près d'une cinquantaine d'apprentis accueillis dans les organismes. De nombreux métiers sont concernés.

Amélie, 19 ans, étudiante en apprentissage étude et économie de la construction, Habitat Eurélien (28)

"Je suis actuellement en deuxième année d'un BTS étude et économie de la construction en alternance au CFA Saint Lambert à Paris. La formation en alternance représente selon moi les moyens les plus performants pour mettre à profit mes connaissances et d'acquérir les savoirs pratiques nécessaires à l'obtention d'un diplôme. Ce BTS représente donc une réelle opportunité de m'ouvrir au secteur du bâtiment et d'en découvrir les divers métiers et activités. Mon entreprise d'accueil Habitat Eurélien me permet de mettre en application, dans des cas concrets l'attention que je porte au bâtiment et aux engagements techniques, architecturaux et financiers concernant les études et la réalisation de projets. Mais également de découvrir les différents aspects et le métier de chargée d'opération au sein de la direction patrimoine qui assure les montages et suivis de travaux sur les bâtiments existants (réhabilitations et gros travaux d'entretien). Je possède désormais une expérience du terrain qui me donne des pistes pour m'améliorer. Cette première expérience d'apprentissage est très importante pour ma carrière et les tâches auxquelles je suis associée me permettent de consolider mes connaissances et d'en développer des nouvelles. Grâce à cela je profite d'une insertion effective dans ce milieu : je partage mon emploi du temps entre l'école et l'entreprise. Cette formation en alternance représente un atout important pour mon avenir professionnel car il me permet de me familiariser progressivement avec le monde du travail et d'acquérir de l'expérience."

Othilie, chargée de communication en alternance, LogemLoiret (45)

"J'ai découvert l'alternance l'année dernière, pendant mon bachelor marketing opérationnel. Grâce à cette expérience enrichissante, j'ai souhaité poursuivre mon master management du marketing, de la communication et de l'E-business en alternance. Dans ce cadre, j'ai intégré le service marketing et communication de LogemLoiret depuis septembre 2020 suite à une candidature spontanée. En tant que chargée de communication, je réalise des supports de communication destinés à l'interne et à l'externe, je rédige également des publications pour notre page Facebook ainsi que des annonces pour la location et la vente de nos logements.
Travailler dans le domaine du logement social est très instructif et présente des valeurs fortes : la proximité, la solidarité et l'humain. Se former dans une entreprise responsable et engagée permet d'enrichir mon parcours professionnel et de me sentir utile au quotidien. Ce que j'aime le plus dans cette expérience, c'est de pouvoir allier les études et la pratique en entreprise afin d'acquérir une solide expérience professionnelle ce qui me permet de faire mes preuves comme n'importe quel autre salarié de l'organisme. L'alternance est, avant tout, une opportunité que je recommande vivement pour les étudiants qui souhaitent acquérir une bonne connaissance du terrain et s'impliquer dans le monde professionnel : un réel plus pour valoriser son CV ! Cependant, il ne faut pas oublier qu'il est indispensable d'être motivé, curieux et impliqué mais aussi de gérer son temps et son organisation personnelle avec rigueur pour jongler entre les journées en entreprise, les cours théoriques et le travail à la maison."

Bathilde, alternante au service construction neuve, Léandre, alternant au service réhabilitation et Astrid, alternante au service social, Val Touraine Habitat (37)

Bathilde : *"La découverte du métier de chargée d'opérations auprès de toute l'équipe de la DDA est une chance. L'expérience d'apprentissage en alternance, c'est l'occasion de rapprocher une véritable expérience professionnelle avec des cours plus « théoriques ». Responsable de programmes est un métier complexe et humainement très enrichissant qui m'attire vraiment, j'aimerai bien débuter ma future carrière dans un office Hlm. Val Touraine Habitat est un bailleur social important, dont les valeurs et les missions correspondent à mes aspirations personnelles."*

Léandre : *"J'ai la chance de participer à la fois à la conception des opérations de réhabilitation et au suivi des chantiers. C'est une belle entreprise qui permet une approche très pratique, ainsi qu'une immersion professionnelle concrète. Étant en première année de BTS, dans l'idéal je rêve de poursuivre l'aventure chez VTH."*

Astrid : *"J'ai vraiment été bien accueillie par toute l'équipe du service social. Je prépare mon diplôme de Conseillère en économie sociale et familiale (CESF) et ma responsable m'aide et m'encourage, ça donne confiance. La diversité des missions qui me sont attribuées est une grande richesse et cela donne envie de partager, d'échanger avec mes collègues. Par-dessus tout, j'espère à l'avenir pouvoir faire correspondre mes aspirations personnelles et professionnelles."*

Victor, chargé d'animation sociale en alternance, CDC Habitat (37)

"Je suis en contrat d'alternance depuis octobre 2020 en tant que chargé de mission animation sociale. A l'arrivée dans l'entreprise, on se sent un peu perdu et un peu petit dans cette grande organisation. Mais tous les collaborateurs ont su très bien m'accompagner, me transmettre les codes et les valeurs de l'entreprise.
Ils m'ont très bien accompagné dans mes premiers pas dans le monde du travail."

Sabri Mlayeh, volontaire en service civique en tant qu'animateur qualité de vie résidentielle, France Loire (18)

"J'ai 21 ans et après quelques difficultés à trouver des entreprises dans le cadre de mon BTS en alternance, ce service civique a été une belle opportunité de découvrir un métier : animateur qualité de vie résidentielle. C'est Mounire Lyame, le responsable du Pôle qui en a parlé à mon père. Je connaissais le service civique, mais je n'avais jamais pensé à chercher une mission. J'ai accepté le poste, car je trouvais les missions très enrichissantes : aller sur le terrain pour observer les sites, gérer les troubles et les incivilités, contribuer au lien social, traiter les réclamations, ... De plus, j'adore la relation à l'autre ! Je suis monté en compétences rapidement. Au début, j'étais en agence, en appui administratif des animateurs du Pôle. Puis, je les ai accompagnés sur le terrain. Ce n'était pas facile, car le métier implique qu'on aille vers les locataires et, les premiers temps, je n'osais pas parler. Maintenant, je vais facilement vers eux, je suis autonome et j'ai même mes secteurs. C'est vraiment une expérience enrichissante. J'apprends beaucoup et c'est aussi grâce à la bonne intégration de l'équipe. Cette mission me donne confiance pour la suite. Je vais soit reprendre mes études, soit chercher un poste où j'utiliserai mes nouveaux talents."

LES ACTIONS SPÉCIFIQUES DES ORGANISMES EN MATIÈRE D'EMPLOI :

Recruter, former, accompagner, promouvoir les métiers sont des priorités pour les services RH des organismes. Pour y parvenir, les organismes s'impliquent fortement dans les actions locales en faveur de l'emploi. Ils inscrivent également dans leurs stratégies internes, des politiques de sécurisation et de valorisation des collaborateurs qui répondent aux obligations réglementaires et améliorent la qualité de vie au travail des équipes.

1 - LES POLITIQUES INTERNES

Engagés dans des démarches RSE, les organismes développent de nombreuses initiatives à destination de leurs salariés.

ENGAGEMENTS DE VALLOIRE HABITAT EN FAVEUR DE L'ÉGALITÉ FEMMES HOMMES

Un accord d'entreprise sur « l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes et la conciliation vie professionnelle/vie personnelle » a été signé en juin 2020, avec en synthèse les points concernant l'emploi ci-dessous :

- **Descriptions de fonction, offres d'emploi, de contrats d'alternance et de stages :** Elles sont rédigées de manière non sexuée. Les postes et fonctions concernés dans les offres d'emploi sont accessibles et attractifs de manière égale tant pour les femmes que pour les hommes. Lorsque la dénomination de l'emploi est spécifiquement masculine ou féminine, le libellé est explicitement proposé aux deux sexes (ex : Responsable gestion locative H/F).
- **Mobilité interne :** Les demandes de mobilité sont traitées par la DDH de manière objective. Le salarié fait acte de candidature et est reçu en entretien. Des évaluations sont régulièrement organisées pour valider les compétences du collaborateur homme ou femme pour une mobilité professionnelle.
- **Processus de recrutement :** Les recrutements sont fondés sur les seules compétences, expériences professionnelles, formations et qualifications des candidats. Les processus de recrutements internes et externes sont identiques et appliqués de la même manière en dehors de toute considération liée au sexe, à la situation familiale ou personnelle. L'entreprise étudiera la candidature des femmes et des hommes, en interne comme en externe, sur tous les postes sans distinction, notamment les postes traditionnellement occupés par un seul sexe ou ceux dont les conditions visent un sexe plutôt qu'un autre. Les dossiers de candidature complétés par les candidats reçus en entretien d'embauche ne mentionnent aucune demande d'information qui pourrait être discriminatoire ou fondée notamment sur le sexe, la situation personnelle ou familiale de la personne. Concernant le recrutement, notre outil informatique de GPEC permet à la DDH et aux managers une sélection objective et non discriminante des candidats selon la réglementation en vigueur.
- **Promouvoir les métiers de VALLOIRE HABITAT :** Des actions de promotion seront menées au sein des établissements du secondaire (collèges et lycées), des grandes écoles (ESTP, ESPI...), des universités et des CFA (CFA Orléans Métropole), permettant de faire connaître à tous, les métiers d'un bailleur social. Au cours des prochaines années, VALLOIRE HABITAT s'engage à recruter d'avantages d'alternants avec pour objectif de participer activement au développement de leurs compétences, de leur potentiel et de valoriser nos métiers.
- **Garantie d'une rémunération équivalente à l'embauche :** L'entreprise continuera à garantir un niveau de salaire à l'embauche identique entre les femmes et les hommes pour l'ensemble des catégories socioprofessionnelles à poste identique et fonction égale.

ENGAGEMENTS DE FRANCE LOIRE EN FAVEUR DE L'EMPLOI DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

L'UES France Loire a une politique engagée sur le handicap, de l'intégration au maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.

La Société a désigné et formé une référente handicap qui intervient et accompagne ses collaborateurs pour :

- la constitution de dossier en lien avec des partenaires : médecine du travail, Agefiph, ergonome, Cap Emploi...
- l'aménagement du poste de travail.

Un plan d'actions a également été mis en place avec l'aide de l'Agefiph, afin de sensibiliser, apporter de l'information sur le handicap, sur les différentes démarches existantes, mais également pour porter un regard différent sur le handicap via différentes communications et actions comme par exemple :

- Fiche pratique sur la reconnaissance en qualité de travailleur handicapé (sensibiliser, informer sur le handicap et les possibilités qui s'offrent à eux)
- Fiche pratique sur les TSA et des témoignages.

La société s'est également mobilisée lors de la semaine du handicap en proposant une boîte à idée sur le handicap et en mettant à disposition un jeu de société « Handipoursuite », à l'ensemble des salariés.

Fiche pratique sur les troubles du spectre autistique (TSA)

DÉVELOPPEMENT D'UN PROGRAMME DE FORMATION POUR LES PERSONNELS DE PROXIMITÉ CHEZ SCALIS

"Scalis a mis l'accent sur le développement des compétences techniques de ses personnels de proximité et techniciens, notamment via le dispositif CléA.

Ce programme de formation porte sur différentes thématiques comme le français, le calcul, l'utilisation des outils bureautiques, la maîtrise des gestes et postures, ou encore le respect des règles d'hygiène, de sécurité et environnementales élémentaires. A l'issue, il permet d'obtenir une certification pour les salariés qui sont concernés par l'ensemble des thématiques de ce programme. Ce plan de formation demandait un effort financier important au regard de notre budget annuel, aussi, dans notre recherche de financement, la fédération des ESH nous a proposé d'intégrer un nouveau programme de financement sur ce dispositif spécifique CléA.

La fédération des ESH a réalisé un reportage vidéo au sein de l'entreprise, support visuel qui sera disponible sur leur site et mettra en avant nos collaborateurs et notre société. Ce plan de formation s'intègre dans un projet global du développement des compétences techniques voulu par la Direction Générale, afin que nos personnels de proximité puissent répondre aux évolutions permanentes dans leur métier."

2 - L'INSERTION PAR L'EMPLOI

Au cœur de leurs territoires, les organismes participent activement à l'insertion professionnelle des publics éloignés de l'emploi. A ce titre, ils incluent dans l'ensemble de leurs marchés de travaux, des clauses d'insertion permettant de recruter et de professionnaliser au sein des entreprises, des demandeurs d'emploi.
Chaque année, ce sont près de 140 000 heures d'insertion qui sont réalisées sur le territoire régional.

L'INSERTION PROFESSIONNELLE POSSIBLE GRÂCE AUX CHANTIERS CHEZ LOGEMLOIRET !

Selon la réglementation, LogemLoiret a toujours mis en place des chantiers avec des clauses d'insertion et, depuis 2008, des chantiers de formation professionnelle en partenariat avec la Région Centre-Val de Loire afin de favoriser l'accès à l'emploi.

Aujourd'hui, ces clauses d'insertion sont déployées sur divers chantiers de réhabilitation, de résidentialisation, de construction, de marchés avec des contrats de Vente à l'Etat de Futur Achèvement (VEFA) et de démolition du bailleur. Dans ce cadre, lorsqu'un nouveau marché public est lancé, LogemLoiret demande aux entreprises du BTP d'intégrer, dans les heures de travaux à réaliser, une part de 5 à 10 % dédiée à l'insertion.

Le pôle Prévention et Sécurité de LogemLoiret a donc pour mission de repérer les candidats motivés qui intégreront ces chantiers avec l'aide de structures spécialisées dans l'emploi et l'insertion. Les candidats, qui peuvent être des locataires mais aussi des demandeurs d'emploi extérieurs à son parc social, sont ensuite mis en relation avec les entreprises qui réaliseront les travaux des divers projets immobiliers.

Chaque année, 100 à 150 personnes bénéficient de ce dispositif pour intégrer les chantiers de LogemLoiret. L'objectif est de mettre les demandeurs d'emploi et les stagiaires de la formation professionnelle en activité et leur faire acquérir un savoir-faire dans le secteur du bâtiment.
Les stagiaires en formation travaillent sur leur projet professionnel avec des formateurs techniques et sont guidés pour favoriser leur insertion socioprofessionnelle. L'intégration de chacun d'entre eux dans ces chantiers formation, est suivie et contrôlée par le Chargé de prévention d'insertion de LogemLoiret. Les stagiaires ont donc un accompagnement tout au long de leur projet.

Les travaux réalisés sur le chantier servent donc de fil conducteur pour aider les demandeurs d'emploi à se réaliser, se redynamiser, et rebondir en exerçant une activité manuelle, utile. **"Je rénove pour vous, je travaille pour moi."**

MISE À DISPOSITION DE LOCAUX PAR L'OPAC 36

Acteur majeur du territoire de l'Indre, l'OPAC 36 met plusieurs locaux à disposition de ses différents partenaires d'actions sociales de tout horizon. Nos partenaires agissent, entre autres, en faveur de la médiation, de la solidarité, de l'insertion et de l'emploi.

Visite de Pascal Longein, Directeur Général de l'OPAC 36 lors d'une permanence du PIM

Plusieurs partenaires effectuent des permanences au cœur du quartier Beaulieu (loge ou en extérieur) à Châteauroux :

- La Boutique de Gestion des Entreprises (BGE) qui permet de sensibiliser les habitants sur l'émergence et l'accompagnement à la création d'entreprises (entreprenariat). L'an dernier, une locataire de l'OPAC 36 de Beaulieu a participé au concours « Talents des cités » dans la catégorie émergence. Depuis, elle a pu créer son entreprise de friperie sous le nom d'Unique et Chic, située au 14 rue Molière, 36000 Châteauroux.
- Le Pôle Insertion Médiation (PIM) a accompagné, en 2020, 19 personnes vers l'insertion et l'emploi. Ces accompagnements ont abouti sur l'emploi pour 12 personnes et sur la formation pour quatre.
- Intermaide, accompagne l'inclusion sociale et professionnelle des demandeurs d'emploi grâce à des missions de travail ponctuelles ou régulières. Les sujets traités durant les différentes interventions ont été, pour la plupart, des démarches de la valorisation de soi, d'orientation, de la prospection, etc. Deux personnes ont pu trouver un contrat de travail de longue durée.

L'ouverture de la loge aux partenaires est une véritable passerelle vers l'emploi pour nos locataires au cœur de leur quartier.

3 - LES ACTIONS LOCALES EN FAVEUR DE L'EMPLOI

Afin de mieux faire connaître les métiers du logement social et d'intégrer de nouveaux collaborateurs ou apprentis, les organismes sont nombreux à participer, voire à co-organiser des initiatives locales en faveur de l'emploi, telles que des Salons et des Forums.

"TOUS MOBILISÉS POUR L'EMPLOI #1" AVEC VAL TOURAINE HABITAT

Le mercredi 14 avril 2021, Val Touraine Habitat mettait en relation les locataires de son parc et les entreprises des secteurs du BTP, l'entretien maintenance et du logement social lors d'un forum de l'emploi digital. Pour la première fois et en ce contexte particulièrement difficile de crise sanitaire, Val Touraine Habitat a souhaité renforcer son accompagnement auprès de ses locataires en recherche d'emploi, d'apprentissage ou de formation professionnelle.

L'événement mettait en lumière les métiers et les entreprises des secteurs du BTP, l'entretien-maintenance et du logement social.

L'objectif : faire connaître les opportunités de carrières à nos locataires à travers un « forum des métiers » numérique. Des vidéos de présentation des entreprises, des organismes et de leurs offres, étaient accessibles sur une page web liée au site internet de Val Touraine Habitat. Les locataires participants pouvaient ensuite entrer directement en contact avec ces entreprises ou se faire aider à mieux définir leurs parcours professionnels grâce à des structures spécialisées de l'insertion et de l'accompagnement.

Parmi les 11 structures représentées : Eurovia Centre-Val de Loire, Proxiserve, Peintex-Daoudal, Val Touraine Habitat, AFPA, Touraine insertion... Une première réussie, avec plus de 60 participants et des retours encourageants !

"LES RENDEZ-VOUS DE L'EMPLOI" AVEC LES RÉSIDENCES DE L'ORLÉANAIS

Dans le cadre de sa politique pour l'Emploi, Orléans Métropole en collaboration avec Les résidences de l'Orléanais a mis en place des rendez-vous pour l'Emploi, afin de booster les rencontres entre les chercheurs d'emploi et les entreprises qui embauchent. Une journée de Rendez-vous pour l'Emploi dédiée aux agences de travail temporaire a été organisée, au cœur des quartiers, simultanément à l'ASELQO Saint-Marceau et à l'ASELQO Gare.

Les résidences de l'Orléanais ont invité les locataires intéressés à rencontrer sur chaque site, une quinzaine d'agences de travail temporaire leur proposant des postes dans différents secteurs.

ORGANISMES ADHÉRENTS À L'USH CENTRE-VAL DE LOIRE

Offices Publics de l'Habitat (OPH)

Chartres Habitat Métropole, Habitat Drouais, Habitat Eurélien, Le Logement Dunois, Les résidences de l'Orléanais, LogemLoiret, Nogent Perche Habitat, Tours Habitat, OPAC 36, Terres de Loire Habitat, Val de Berry, Val Touraine Habitat

Entreprises Sociales de l'Habitat (ESH)

Eure-et-Loir Habitat, France Loire, ICF Habitat, 3F Centre-Val de Loire, La Roseraie, Loir&Cher Logement, CDC Habitat Social, Pierres et Lumières, Scalis, SIAP, Touraine Logement, Valloire Habitat

Sociétés Coopératives

Cogeco, Coopéa, La Ruche Habitat, Le Foyer d'Eure-et-Loir, SCP d'Hlm d'Indre-et-Loire, Vie & Lumière

Sociétés Anonymes Coopérative d'Intérêt Collectif pour l'Accession à la Propriété (SACICAP)

Procivis Berry, Procivis Eure-et-Loir

Autres adhérents

Ligéris, Ficosil

USH Centre-Val de Loire
Association régionale Hlm

22, rue du Pot de Fer - 45000 ORLÉANS
Tél : 02 188 45 000
arhlmce@union-habitat.org
WWW.USH-CENTRE.ORG
@ush_cvdl

L'USH Centre-Val de Loire a trois missions principales :
- La représentation du mouvement Hlm,
- L'animation professionnelle et la production d'informations,
- L'interface entre les instances nationales du mouvement professionnel (USH et fédérations) et les organismes.

WWW.FORCEMOTRICE.COM - 06-2021