



# LES MÉTIERS DE L'HABITAT SOCIAL EN PAYS DE LA LOIRE



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT  
DES *Pays de la Loire*

# Edito

## L'habitat social en Pays de la Loire : des métiers emprunts de valeurs, ancrés dans le présent et tournés vers l'avenir

Le secteur du logement social est issu de l'initiative des Habitations à Bon Marché chargées de répondre aux besoins de logement des salariés peu fortunés pour l'activité locative, et des Coopératives d'Habitation empruntées d'économie solidaire pour l'accession.

Les organismes d'habitat social tirent ainsi leur identité d'un siècle d'existence et de leurs valeurs fondatrices, avec l'habitant, locataire ou accédant, au cœur de leurs préoccupations.

Depuis, ce secteur d'activité en perpétuel mouvement a fait évoluer ses métiers et créé de nouvelles activités. Dans un environnement économique, financier et social de plus en plus exigeant, les organismes se sont adaptés, ont développé de nouveaux savoir-faire et renforcé en continu leur professionnalisme.

**Aujourd'hui, plus de 3 800 personnes composent ce mouvement professionnel régional utile, attachant, motivant, d'avenir, créateur d'emplois, composé de femmes et d'hommes impliqués, responsables, fiers de remplir leurs missions d'intérêt général.**

C'est pour leur rendre hommage et éveiller de nouvelles vocations que nous avons, dans cet ouvrage, retenu 34 métiers exercés par autant de collaborateurs travaillant dans les 50 organismes d'habitat social de la région.



**Georges Décréau**  
PRÉSIDENT DE L'USH DES PAYS DE LA LOIRE

## SOMMAIRE

<i>Edito - Sommaire</i>	p. 01-02
<i>Le mouvement HLM en Pays de la Loire</i>	p. 03-04
<i>Les métiers de la maîtrise d'ouvrage</i>	p. 05-10
<i>Les métiers de la maintenance et de l'entretien du patrimoine</i>	p. 11-16
<i>Les métiers de la gestion locative</i>	p. 17-26
<i>Les métiers de la proximité</i>	p. 27-34
<i>Les métiers de l'accession sociale et de la copropriété</i>	p. 35-38
<i>Les métiers support</i>	p. 39-52
<i>Les 50 organismes de la région</i>	p. 53-54

# Le mouvement HLM en Pays de la Loire

## LE LOGEMENT SOCIAL : UN SERVICE D'INTÉRÊT GÉNÉRAL AU SERVICE DES HABITANTS ET DES TERRITOIRES

**Le logement social a pour vocation d'accueillir les ménages qui ne peuvent se loger dans les conditions de marché. Il exerce ainsi une mission d'intérêt général.**

Depuis son origine, le mouvement Hlm cherche à offrir aux ménages une diversité de parcours résidentiels (en locatif et en accession).

Par ailleurs, dans un contexte de mondialisation, les organismes Hlm se revendiquent comme des acteurs de proximité. Présents dans la durée, ils assurent la pérennité du service auprès des territoires et de leurs habitants. Ils contribuent ainsi à l'économie locale.

## LE LOGEMENT SOCIAL EN PAYS DE LA LOIRE

Faire face à la demande croissante des ménages aux revenus modestes, s'adapter aux exigences du développement durable, promouvoir l'accession à la propriété, rénover les grands quartiers d'habitat social, œuvrer à la cohésion territoriale, améliorer la qualité des services rendus, répondre à l'urgence des besoins et contribuer à pallier le déficit de logements abordables : tels sont **les défis qui mobilisent le mouvement Hlm régional**, au service de plus de 11% de la population ligérienne.

## DES VALEURS FORTES, TRADUITES DANS LE QUOTIDIEN

**Humanisme, qualité, innovation : ces valeurs fondatrices du mouvement Hlm guident au quotidien l'action des 50 organismes Hlm de la région. Cette dynamique se concrétise dans les faits par plusieurs réalités :**

- plus de 200 000 logements sont proposés à la location soit 5% du parc national de logements sociaux répartis sur les 5 départements de la région,
- 387 000 personnes sont logées dans le parc locatif social,
- 30 000 ménages bénéficient d'une attribution de logement chaque année,
- plus de 7 logements sur 10 sont attribués à des ménages gagnant moins de 1 000 € par mois (pour une personne seule),
- entre 2005 et 2012, les organismes Hlm de la région ont construit chaque année en moyenne 4 200 logements locatifs sociaux et réhabilités 5 500 logements. Ils ont par ailleurs vendu 1 500 logements chaque année à des accédants,
- la contribution des organismes Hlm des Pays de la Loire à l'économie locale s'élève, en moyenne annuelle, à plus d'1 milliard d'euros d'investissement (construction, réhabilitation et accession sociale à la propriété compris).

## LE MOUVEMENT HLM EN PAYS DE LA LOIRE

**Le mouvement Hlm en Pays de la Loire est composé de 4 familles auxquelles s'ajoutent les EPL (Entreprise Publiques du Logement) ayant la compétence logement :**

Familles	Définitions	Missions
<b>OPH</b>	Les Offices Publics de l'Habitat sont des établissements publics locaux à caractère industriel et commercial rattachés à des collectivités territoriales (communes et départements).	Ils construisent, gèrent et améliorent les logements destinés à la location et à l'accession à la propriété, interviennent en matière d'aménagement et d'urbanisme pour les collectivités publiques.
<b>ESH</b>	Les Entreprises Sociales pour l'Habitat sont des entreprises privées avec un actionnariat représentant la diversité des acteurs socioéconomiques (action logement, établissements financiers, ...).	Elles construisent, gèrent et améliorent les logements destinés à la location et à l'accession à la propriété, interviennent en matière d'aménagement et d'urbanisme.
<b>Coopérative Hlm</b>	Les sociétés anonymes coopératives d'Hlm sont des sociétés à capital variable fondées sur les principes coopératifs de démocratie et de transparence.	Elles exercent principalement leurs compétences dans les champs de l'accession sociale à la propriété, la construction et la gestion immobilière (syndic de copropriété, ...).
<b>SACI CAP</b>	Les Sociétés Anonymes Coopératives d'Intérêt Collectif pour l'Accession à la Propriété sont les spécialistes du financement des dossiers d'accession sociale.	En lien avec les collectivités locales, elles proposent des financements pour permettre aux occupants très modestes de sortir de situations d'insalubrité ou d'adapter leur logement au handicap ou au vieillissement.

## DES MÉTIERS DIVERSIFIÉS PORTEURS DE SENS

**Pour tous les métiers, y compris ceux qui sont liés aux activités fonctionnelles de l'entreprise, la dimension sociale, les valeurs de solidarité, l'innovation, la qualité du logement et des services constituent les fondements du secteur.**

La formation, la mobilité interne, sont autant de leviers que mobilisent les employeurs de l'habitat social pour faciliter l'évolution de leur personnel dans des parcours professionnels valorisants et vers des fonctions à plus forte responsabilité.

**Au sein d'un organisme d'habitat social, il existe une grande diversité de métiers :**

- les métiers de la gestion locative : location, accueil, suivi social des familles, contentieux, syndic
- les métiers de la proximité : médiation ; gardiennage, nettoyage.
- les métiers de la fonction commerciale : commercialisation, marketing
- les métiers de la maîtrise d'ouvrage : maîtrise d'ouvrage locative ou en accession, aménagement-urbanisme, prospection foncière
- les métiers de la maintenance du patrimoine : réparation et maintenance, travaux d'entretien courant
- les métiers liés aux activités fonctionnelles ou fonctions support : administration-sécrétariat, communication, comptabilité-finance, droit, informatique, ressources humaines...

## L'ORGANISATION TYPE D'UN BAILLEUR SOCIAL



## Les métiers de la maîtrise d'ouvrage

La maîtrise d'ouvrage regroupe les activités qui concourent à la conception et au montage de programmes d'opérations immobilières. Elle s'exerce dans le domaine de la construction neuve en locatif ou en accession sociale, de l'acquisition améliorée, de la réhabilitation du patrimoine existant.

Les métiers correspondants recouvrent tout ou partie du processus de montage des opérations : recherche foncière, études préalables et marketing, définition du programme, montage financier, montage juridique et administratif, suivi de la réalisation jusqu'à la livraison du programme.

### Le chiffre

# 250

C'est le nombre de salariés qui travaillent dans les métiers de la maîtrise d'ouvrage en Pays de la Loire.

## Evolutions et enjeux

L'intégration du Grenelle de l'environnement et des enjeux liés au développement durable, le recours à de nouveaux modes de production et la généralisation des certifications remettent les enjeux techniques au premier plan dans la conception des programmes et en renforcent la complexité.

Les organismes doivent intégrer ces facteurs d'évolutions techniques, environnementaux et réglementaires dans leur activité, tout en développant la montée en compétences de leurs personnels, en management de projet notamment.

### LES MÉTIERS DE LA MAÎTRISE D'OUVRAGE

- CHARGÉ D'OPÉRATION
- CHEF DE PROJET AMÉNAGEMENT
- NÉGOCIATEUR FONCIER
- CHARGÉ D'ÉTUDE

#### Et aussi :

- Coordonnateur de programme
- Directeur de la construction
- Directeur de la promotion
- Directeur de programme
- Directeur du développement
- Responsable des investissements
- Monteur d'opération
- Responsable de projet



## CHARGE D'OPERATION

### + APPELLATIONS MÉTIERS

Responsable de programme  
Chargé d'ingénierie patrimoniale  
Chargé d'opération  
Monteur d'opération



**Le chargé d'opération peut assurer l'ensemble des activités de montage et de suivi d'opération jusqu'à la livraison, qu'il s'agisse de construction neuve, de réhabilitation ou de rénovation.**

« Je suis un peu le chef d'orchestre d'une opération. »

**David ORDRENEAU,**  
Chargé d'opération / Harmonie Habitat

### MISSIONS

#### Montage d'opération

- Étudier la faisabilité de l'opération
- Élaborer le programme du point de vue technique, architectural, urbanistique et environnemental
- Réaliser le montage financier de l'opération.

#### Conduite d'opération

- Élaborer le projet (budget, validation des dossiers, agréments, permis de construire)
- Préparer et suivre le chantier
- Coordonner les étapes de la construction
- Réceptionner les travaux
- Livrer l'opération au gestionnaire
- Effectuer le bilan financier.

#### Suivi réglementaire

- Assurer la consultation de la maîtrise d'œuvre et des bureaux d'études
- Élaborer les contrats de maîtrise d'œuvre
- Assurer la consultation des entreprises
- Préparer et s'assurer du bon déroulement de la Commission d'Appel d'Offres
- Effectuer la passation des marchés.

*Ce poste peut comporter une dimension management (responsable de programme).*

### COMPÉTENCES

- Connaissance en droit de l'urbanisme et de l'environnement, politiques locales de l'habitat, ingénierie financière
- Connaissance des techniques de construction
- Capacité d'adaptation en fonction des contraintes du projet

### FORMATION

- Bac +2 / +5 de type BTP, génie civil, urbanisme, aménagement
- Équivalence acquise par expérience

## CHEF DE PROJET AMENAGEMENT

### + APPELLATIONS MÉTIERS

Chargé d'opération d'aménagement  
Développeur urbain  
Directeur de l'aménagement



**Le chef de projet aménagement participe à la conception et coordonne la réalisation d'opérations d'aménagements et de projets urbains. Il peut être amené à participer avec les collectivités territoriales à définir leurs choix en matière d'aménagement, d'urbanisme et de développement local.**

« Participer à toutes les étapes du projet est très valorisant. »

**Catherine CADÉ,**  
Directeur de développement /  
Sèvre Loire Habitat

### MISSIONS

#### Conseil et coordination d'études

- Conseiller et assister les collectivités pour les opérations d'aménagement (ZAC, lotissement)
- Mener les études préalables et la négociation avec la collectivité.

#### Gestion du projet

- Définir le programme et les objectifs
- Définir le cadre financier et juridique de l'opération
- Réaliser le montage d'opération
- Réaliser le suivi financier.

#### Coordination de l'ensemble des intervenants et partenaires

- Consulter les entreprises et suivre les travaux d'aménagement
- Mener les négociations avec les concessionnaires
- Organiser la coordination de l'ensemble des intervenants et partenaires (bureaux d'études, prestataires, services de ville, entreprises, administrations...).

### COMPÉTENCES

- Connaissance des réglementations techniques des procédures de l'aménagement et de l'urbanisme opérationnel, de la fiscalité, des politiques locales de l'habitat, de l'ingénierie financière
- Capacité à travailler en transversal et en autonomie
- Sens du relationnel et de l'organisation

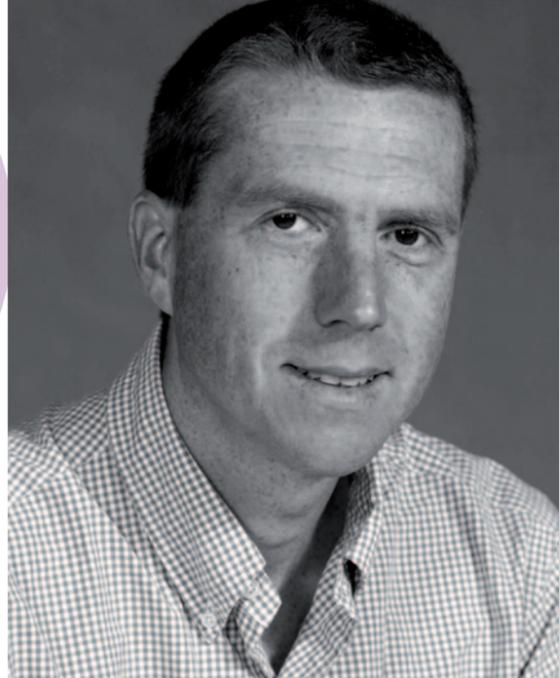
### FORMATION

- Bac +5 de type Master en Urbanisme, Ingénieur Travaux Publics
- Équivalence acquise par expérience

## NEGOCIATEUR FONCIER

### + APPELLATIONS MÉTIERS

Chargé d'affaires foncières  
Chargé de développement foncier  
Développeur foncier  
Prospecteur foncier  
Chargé de développement



« La diversité des partenaires côtoyés m'enrichissent un peu plus chaque jour. »

**Sébastien BENOIT,**  
Chargé de développement / Le Val de Loire

**Le négociateur foncier a pour mission de prospecter et d'acquérir des terrains et immeubles. Il mène les négociations foncières et les acquisitions sur la base des études d'opportunités.**

### MISSIONS

#### Recherche foncière

- Créer et développer un réseau de contacts
- Négocier avec les propriétaires fonciers l'achat des terrains jusqu'à la signature de la promesse de vente
- Effectuer les recherches pouvant grever la constructibilité du terrain, ainsi que les enquêtes concessionnaires
- Evaluer le foncier en fonction de la constructibilité du terrain et de ses caractéristiques environnementales.

#### Etude d'opportunité

- Réaliser les études prévisionnelles de faisabilité une fois l'opportunité foncière recensée
- Assurer le suivi du dossier jusqu'à la signature notariée et la préparation des actes.

### COMPÉTENCES

- Connaissances en droit des sols, urbanisme
- Maîtrise des outils d'acquisition foncière
- Capacités de négociation avec des partenaires multiples
- Sens du relationnel

### FORMATION

- Bac +5 de type Master en urbanisme, en immobilier
- Équivalence acquise par expérience

## CHARGE D'ETUDE

### + APPELLATIONS MÉTIERS

Responsable des études  
Chargé de mission étude



« J'apprécie particulièrement la pluridisciplinarité des métiers concernés par le champ des études. »

**Marianne RALAMBO,**  
Chargée de mission étude et projets urbains / Angers Loire Habitat

**Le chargé d'étude réalise, seul ou en collaboration, en appui aux différents services, toutes études relevant de son domaine de compétence.**

### MISSIONS

#### Réalisation d'études

- Réaliser des études dans son domaine de compétences (diagnostic, étude de faisabilité, évaluation...)
- Définir des méthodes et élaborer des outils d'analyse ou d'évaluation adaptés utilisables par les équipes en interne
- Préconiser des solutions adaptées (aide à la décision).

#### Conduite de projets

- Pilotage opérationnel et accompagnement de projets urbains
- Gestion des dispositifs partenariaux (CUCS, charte et diagnostics GUP...)
- Réponse aux appels à projets des communes, aménageurs ...

### COMPÉTENCES

- Connaissance de la réglementation du secteur de l'habitat social
- Capacité à traduire opérationnellement des données
- Qualités rédactionnelles, d'analyse et de synthèse
- Sens de l'organisation et respect des délais
- Autonomie

### FORMATION

- Bac +5 de type Master en Urbanisme, aménagement, sociologie
- Équivalence acquise par expérience

# Les métiers de la maintenance et de l'entretien du patrimoine

La maintenance du patrimoine regroupe l'ensemble des fonctions qui concourent à la mise en œuvre de la politique technique de maintien en état d'usage ou d'amélioration du patrimoine existant.

## Le chiffre

# 450

C'est le nombre de salariés qui travaillent dans les métiers de la maintenance et de l'entretien du patrimoine en Pays de la Loire.

## Evolutions et enjeux

Les enjeux liés à l'amélioration du cadre de vie et l'orientation « client » avec une dimension maîtrise des charges ont des conséquences sur le contenu des métiers techniques et impliquent le développement de la polycompétence des personnels.

Pour y répondre, les organismes Hlm développent de nouvelles méthodes de travail fondées sur une approche globale et transversale entre les services.

### LES MÉTIERS DE LA MAINTENANCE ET DE L'ENTRETIEN DU PATRIMOINE

- OUVRIER DE MAINTENANCE
- CHARGÉ DE MAINTENANCE DU PATRIMOINE
- INGÉNIEUR ÉNERGIE

#### Et aussi :

- Directeur du patrimoine
- Chargé d'ingénierie patrimoniale
- Chargé d'opération
- Chargé de patrimoine
- Directeur/responsable de la maintenance
- Responsable des services techniques
- Responsable entretien-maintenance



## OUVRIER DE MAINTENANCE

### + APPELLATIONS MÉTIERS

Ouvrier spécialisé  
Technicien du bâtiment  
Technicien de maintenance  
Technicien de patrimoine  
Agent d'entretien



**L'ouvrier de maintenance assure les menues réparations dans un ou plusieurs corps d'état (plomberie, électricité, serrurerie, menuiserie, ...). Il contribue ainsi à la sécurité et au bien-être des locataires.**

« J'aime la diversité de mes missions et mon rôle de conseil auprès des locataires pour l'entretien de leur logement. »

**Christian PERRIER,**  
Agent d'entretien / Logis Familial Mayennais

### MISSIONS

#### Gestion de l'entretien courant

- Planifier les interventions et assurer les petites réparations
- Participer aux travaux d'entretien courant et de remise en état des parties communes
- Assurer des interventions de premier niveau et de mise en sécurité des installations (chauffage, ascenseur) et signaler les dysfonctionnements
- Effectuer des travaux de remise en état dans les logements avant relocation.

#### Gestion de la veille technique

- Participer à la surveillance des installations (chauffage, ascenseur) et du bâti (vieillesse, dégradations).

### COMPÉTENCES

- Compétences techniques dans les différents domaines d'activités (plomberie, électricité, serrurerie, jardinage...)
- Capacité à travailler en équipe et avec des prestataires
- Sens de l'organisation

### FORMATION

- CAP, BEP, Bac professionnel de type plomberie, électricité ...
- Équivalence acquise par expérience

## CHARGE DE MAINTENANCE DU PATRIMOINE

### + APPELLATIONS MÉTIERS

Chargé d'ingénierie patrimoniale  
Chargé d'opération  
Responsable maintenance  
Responsable du patrimoine



**Le chargé de maintenance du patrimoine met en œuvre la politique technique de maintien en état d'usage ou d'amélioration du patrimoine existant. Pour cela, il assure la planification, la coordination et le suivi global de l'activité de maintenance du patrimoine.**

« Un travail de coordination pour satisfaire toutes les parties prenantes. »

**Guénohé COUERON,**  
Chargée d'opération / Espace Domicile

### MISSIONS

#### Contrôle et suivi des travaux

- Contrôler et suivre les programmations de travaux du plan pluriannuel
- Planifier et coordonner les travaux de maintenance et d'entretien du patrimoine
- Lancer et suivre les opérations de gros entretien
- Assurer la programmation et le suivi des travaux à la relocation
- Superviser la remise en état des logements.

#### Gestion de projet

- Elaborer le budget maintenance et le suivre
- Gérer le budget de chaque opération de travaux
- Préparer les dossiers de consultation des entreprises
- Négocier les contrats de maintenance.

#### Management et coordination

- Encadrer des techniciens de maintenance et des surveillants de secteurs
- Relayer l'information sur les travaux auprès des locataires.

*Ce poste peut comporter une dimension management (responsable du patrimoine).*

### COMPÉTENCES

- De solides connaissances des techniques et pratiques du bâtiment tout corps d'état
- Capacité à travailler en concertation avec les différents services internes
- Capacité de négociation
- Sens de l'organisation et du relationnel

### FORMATION

- Bac +2 de type DEUST Maintenance immobilière, BTS - DUT Génie civil, bâtiment
- Équivalence acquise par expérience

# INGENIEUR ENERGIE

## + APPELLATIONS MÉTIERS

Responsable de la mission énergétique  
Responsable énergie



**L'ingénieur énergie met en œuvre la politique énergétique du bailleur. Il intègre les aspects de développement durable appliqué à la construction (Bâtiment Basse Consommation, labels énergétiques, énergie renouvelable...)**

« J'apprécie l'aspect nouveau de ce métier qui se trouve au cœur des enjeux énergétiques. »

**David PAULET,**  
Ingénieur énergie / LNH

## MISSIONS

### Conduite de projets

- Elaborer et piloter le plan de stratégie énergétique du bailleur (en lien avec le Plan Stratégique de Patrimoine)
- Veiller au respect des normes et obligations environnementales
- Superviser les diagnostics énergétiques du patrimoine.

### Gestion des équipements

- Piloter la maintenance des équipements en lien avec les différents prestataires et fournisseurs
- Programmer et contrôler les travaux liés à l'énergie
- Négocier et actualiser les contrats de maintenance.

### Développement de réseaux

- Assurer les relations avec les institutionnels de l'énergie et les organismes spécialisés (ADEME, bureaux d'études techniques, réseaux d'experts...).

## COMPÉTENCES

- Compétences techniques sur les énergies, le domaine thermique et les énergies renouvelables
- Compétences en maîtrise d'ouvrage
- Capacités d'analyse et de diagnostic, d'animation d'équipe projet

## FORMATION

- Bac +4/+5 de type ingénieur en énergie, ou master énergétique et développement
- Équivalence acquise par expérience

# Les métiers de la gestion locative

La gestion locative regroupe toutes les activités liées à la location des logements, qu'elles soient commerciales (recherche de clients), administratives (gestion des rapports bailleurs-locataires), économiques (loyers et charges) ou sociales (suivi des ménages en difficulté).

## Evolutions et enjeux

Les organismes sont amenés à porter une attention accrue au bien vivre ensemble tout en prenant en compte les besoins individuels des locataires.

Pour répondre à ces enjeux, ils organisent une montée en compétence de l'ensemble des personnels et mettent en place de nouveaux métiers.

## Le chiffre

# 1050

C'est le nombre de salariés qui travaillent dans les métiers de la gestion locative en Pays de la Loire.

### LES MÉTIERS DE LA GESTION LOCATIVE

- CHARGÉ DE CLIENTÈLE
- CHARGÉ D'ACCUEIL
- CHARGÉ DE PARCOURS RÉSIDENTIEL
- CONSEILLER SOCIAL ET FAMILIAL
- CHARGÉ DE CONTENTIEUX
- CHARGÉ D'ACTION SOCIALE
- CHARGÉ DE MISSION DÉVELOPPEMENT SOCIAL ET URBAIN

#### Et aussi :

- Directeur de la gestion locative
- Analyste des charges
- Chargé d'attribution
- Gestionnaire des baux commerciaux
- Chargé de relogement



## CHARGÉ DE CLIENTÈLE

### + APPELLATIONS MÉTIERS

Chargé de clientèle locative  
Conseiller clientèle  
Gestionnaire de clientèle  
Responsable de clientèle  
Attaché de clientèle



**Le chargé de clientèle est l'interlocuteur privilégié des locataires, de leur entrée dans le logement jusqu'à leur sortie. Il assure tous les actes courants de la gestion locative et veille à la cohérence et à la qualité du service rendu aux locataires.**

« Je suis l'interlocuteur incontournable des nouveaux clients et j'accompagne le locataire dans son parcours résidentiel. »

**Bérengère CHOLLET,**  
Attachée de clientèle / Le Foyer Manceau

### MISSIONS

#### Gestion de la demande de logements

- Vérifier et enregistrer les demandes
- Rechercher les offres de logements
- Assurer les visites commerciales
- Instruire les demandes de changement de logement
- Participer à des actions commerciales.

#### Gestion du bail

- Constituer le dossier d'entrée
- Organiser la signature du contrat de location
- Réaliser les états des lieux et gérer les préavis de congé
- Informer les locataires sur les charges, les dispositifs d'aide, les règles de vie collective, les démarches en cas de difficulté de paiement
- Détecter les locataires en difficulté et les orienter vers les partenaires internes ou externes.

#### Gestion des réclamations

- Enregistrer les demandes d'intervention et les transférer vers les services techniques
- Informer les locataires sur les actions entreprises.

### COMPÉTENCES

- Connaissance de la réglementation relative aux baux et aux attributions de logements sociaux
- Connaissance des dispositifs d'aides financières et sociales
- Maîtrise des techniques de gestion des conflits
- Sens de l'anticipation et de l'organisation
- Capacité de négociation et diplomatie

### FORMATION

- Bac +2 de type BTS professions immobilières ou action commerciale
- Équivalence acquise par expérience

## CHARGÉ D'ACCUEIL

### + APPELLATIONS MÉTIERS

Agent d'accueil  
Agent de premier contact  
Hôtesse d'accueil  
Secrétaire d'antenne



**Le chargé d'accueil reçoit, informe et oriente les différents publics (locataires, prestataires, etc..). L'étendue de sa mission est très variable d'un organisme à l'autre, selon le niveau de répartition des tâches commerciales et administratives.**

« Sourire et rester disponible pour représenter l'image de la société. »

**Marlène BOURGEAIS,**  
Assistante de direction  
en charge de l'accueil / Vilogia

### MISSIONS

#### Information des publics

- Réceptionner les appels téléphoniques, renseigner son interlocuteur ou l'orienter vers les services adéquats
- Informer et orienter les professionnels ou les entreprises devant intervenir sur un site.

#### Traitement des réclamations

- Assurer leur enregistrement et apporter une réponse de premier niveau
- Transmettre l'information aux collaborateurs concernés
- Déclencher une intervention technique en contactant l'entreprise prestataire ou la régie.

#### Gestion des tâches administratives

- Réaliser des tâches courantes de secrétariat.

### COMPÉTENCES

- Maîtrise des outils bureautiques
- Sens de la relation client
- Aisance relationnelle, écoute, esprit d'équipe, diplomatie

### FORMATION

- CAP, BEP ou Bac Pro type Secrétariat - accueil
- Équivalence acquise par expérience

## CHARGE DU PARCOURS RESIDENTIEL

### + APPELLATIONS MÉTIERS

Chargé du relogement



« Accompagner les locataires dans toutes leurs démarches. »

**Jocelyne HUARD,**  
Chargée du parcours résidentiel /  
Habitat 44

**Le chargé du parcours résidentiel accompagne le relogement des locataires pour les opérations spécifiques. Il intervient également dans le cadre de l'accession à la propriété, la vente Hlm, la gestion des copropriétés.**

### MISSIONS

#### Favoriser le parcours résidentiel dans la gestion prioritaire des mutations

- Etudier et prioriser les demandes de mutation
- Accompagner les demandeurs dans leur projet de parcours résidentiel
- Gérer les situations sensibles en lien avec les travailleurs sociaux.

#### Gérer les copropriétés

- Rechercher les locataires susceptibles de correspondre aux caractéristiques du logement
- Réaliser l'état des lieux d'entrée et la signature du bail
- Assurer le suivi des locataires d'un point de vue administratif (loyer, assurance, ...) et technique (équipements, ...)
- Gérer le départ éventuel des locataires en place (congé de sortie, état des lieux).

#### Accompagner les projets de vente Hlm

- Rencontrer les locataires en place pour envisager ensemble un projet d'accession à la propriété
- Réaliser les études financières en association avec les partenaires concernés
- Accompagner et conseiller les futurs acquéreurs sur l'ensemble de la procédure (signature de l'acte de vente, ...).

### COMPÉTENCES

- Polyvalence et capacité à travailler en équipe
- Esprit d'analyse et de synthèse
- Capacité d'écoute et de communication interpersonnelle
- Sens du service rendu

### FORMATION

- Bac +2 / +3 de type carrières sociales, diplôme d'Etat en C.E.S.F
- Équivalence acquise par expérience

## CONSEILLER SOCIAL ET FAMILIAL

### + APPELLATIONS MÉTIERS

Agent de gestion sociale  
Chargé d'attribution  
Chargé des relations sociales



« Un travail d'équipe pluridisciplinaire pour apporter des solutions de logements. »

**Amélie CORDIER,**  
Conseillère sociale et familiale /  
Maine et Loire Habitat

**Le conseiller social et familial intervient pour résoudre les problèmes d'ordre social, administratif ou économique que rencontrent les ménages pour accéder à un logement ou s'y maintenir. Il étudie les situations d'impayés de loyers, les changements de situation des familles et recherche des solutions adaptées.**

### MISSIONS

#### Traitement des demandes

- Instruire les dossiers d'attribution en fonction des critères définis
- Recueillir les informations nécessaires pour gérer les demandes de logement
- Contrôler et suivre le dossier de candidature
- Traiter les demandes d'aide sociale pour les situations nouvelles
- Renseigner les différentes enquêtes (secteur professionnel, CAF, ...).

#### Gestion et prévention des impayés

- Assurer le suivi du pré-contentieux
- Évaluer les besoins d'assistance de personnes présentant des difficultés particulières et participer à la recherche de solutions avec les familles, les services de proximité et les institutions spécialisées
- Participer à l'évolution des procédures internes de traitement des problèmes sociaux.

#### Gestion des partenariats

- Développer des relations de collaboration avec les travailleurs sociaux de son secteur d'intervention
- Appuyer les équipes de terrain en leur apportant les outils et moyens nécessaires.

### COMPÉTENCES

- Connaissance des différents dispositifs financiers et sociaux permettant de solvabiliser les locataires
- Capacité à travailler en équipe
- Sens du relationnel et esprit d'initiative

### FORMATION

- Bac +2 / +3 de type BTS Economie Sociale et Familiale, diplôme de Conseillère en Economie Sociale et Familiale
- Équivalence acquise par expérience

## CHARGE DE CONTENTIEUX

### + APPELLATIONS MÉTIERS

Gestionnaire contentieux  
Juriste contentieux  
Assistant service contentieux  
Chargé de recouvrement



« Mon rôle social et l'aspect humain de mon métier sont très valorisants. »

**Julie SONNECK,**  
Chargée de recouvrement - contentieux /  
Mancelle d'Habitation

**Le chargé de contentieux est chargé de l'application de la politique de recouvrement et du suivi de la procédure contentieuse concernant aussi bien les locataires présents que ceux étant partis.**

### MISSIONS

#### Traitement des situations d'impayés

- Recevoir les locataires en procédure de recouvrement amiable ou contentieux
- Analyser les situations d'impayés afin de mettre en place des échéanciers
- Mettre en place les procédures civiles d'exécution et injonctions de payer
- Suivre les actions engagées par les différents partenaires sociaux
- Vérifier le respect des plans de surendettement
- S'assurer du bon déroulement de la procédure (vérification des actes de procédures) et de sa conformité auprès des intervenants extérieurs (huissiers, avocats).

#### Suivi et analyse des dossiers

- Mettre à jour les tableaux de bord de suivi et les bases de données informatiques
- S'assurer du traitement des affaires et des réponses aux courriers dans le délai imparti
- Assurer les relations avec les sociétés de recouvrement éventuelles
- Répondre aux sollicitations externes (Banque de France, organismes tutélaires, CAF...).

Ce poste peut comporter une dimension management (responsable contentieux).

### COMPÉTENCES

- Bonne connaissance du droit des contentieux
- Capacités d'organisation, de négociation et qualités rédactionnelles
- Sens de l'autonomie et de la réactivité
- Bon esprit d'équipe

### FORMATION

- Bac + 2 / + 3 de type droit des contentieux
- Équivalence acquise par expérience

## CHARGÉ D'ACTION SOCIALE

### + APPELLATIONS MÉTIERS

Chargé de la politique sociale  
Responsable de l'action sociale



« Etablir une veille constante auprès des partenaires pour faire émerger des idées et développer des projets en direction des locataires. »

**Pascal BOUCHER,**  
Chargé de l'action sociale / Le Toit Angevin

**Le chargé de l'action sociale met en place la politique d'action sociale de l'organisme en lien avec les acteurs du territoire. Il met également en œuvre les dispositifs en faveur des personnes défavorisées.**

### MISSIONS

#### Gestion des dispositifs d'action sociale

- Identifier les publics spécifiques relevant du cadre d'intervention de l'organisme
- Mettre à disposition des outils d'analyse et de synthèse
- Définir des procédures de traitement des situations.

#### Développement d'une offre de services spécifiques

- Proposer des cahiers des charges adaptés à la stratégie de l'organisme
- Formaliser une offre de logement adaptée en relation avec le service de maîtrise d'ouvrage.

#### Gestion des troubles de l'habitat

- Déterminer un accord formalisé des interventions avec les partenaires appropriés
- Être en soutien des personnels dans l'application des procédures.

### COMPÉTENCES

- Connaissance des acteurs et des dispositifs d'action sociale
- Esprit d'analyse et de synthèse
- Aisance relationnelle
- Capacité d'écoute et d'empathie
- Esprit d'initiative

### FORMATION

- BAC +2 / +4 en économie sociale et familiale
- Équivalence acquise par expérience

# CHARGE DE MISSION DEVELOPPEMENT SOCIAL ET URBAIN

## + APPELLATIONS MÉTIERS

Chargé développement social  
Chargé développement des quartiers  
Responsable développement social et urbain



**Le chargé de mission DSU intervient en appui aux équipes de proximité pour mettre en œuvre un programme d'actions adapté aux caractéristiques de chacun des territoires. Il vise par une approche transversale du social et de l'urbain, l'amélioration des quartiers et le mieux-être de ses habitants.**

« Mon métier m'amène à faire des rencontres passionnantes, riches, diversifiées notamment avec les habitants et les partenaires. »

**Madani BELKHEIR,**  
Chargé de mission DSU /  
Atlantique Habitations

## MISSIONS

### Accompagnement social

- Organiser des actions de proximité avec les associations et organismes sociaux
- Encourager la participation des habitants afin de développer le lien social
- Impulser des actions d'insertion avec les habitants.

### Pilotage des programmes d'actions

- Accompagner la réalisation de projets de quartiers (relogement, GUP, ...)
- Renforcer la concertation avec les locataires.

### Gestion des partenariats

- Accompagner des partenariats variés et multiples
- Réaliser les diagnostics de fonctionnement social et spatial en amont des projets de rénovation
- Organiser et animer des réunions de travail thématiques avec les autres professionnels de la fonction sociale.

## COMPÉTENCES

- Connaissance approfondie des différents dispositifs de la politique de la ville et des politiques locales de l'habitat
- Compétence en pilotage de projets
- Polyvalence et sens de l'initiative

## FORMATION

- Bac +4 / +5 de type Institut Études Politiques, Master en gestion des collectivités
- Équivalence acquise par expérience

## Les métiers de la proximité

La gestion de proximité réunit l'ensemble des services destinés directement aux locataires et qui sont, dans la plupart des organismes Hlm, décentralisés en agence. Elle comprend également tous les services quotidiens rendus par le bailleur aux locataires, comme le gardiennage et le nettoyage.

### Evolutions et enjeux

Les organismes développent des politiques de qualité de service dont la proximité constitue une composante centrale.

Le développement de la gestion de proximité permet d'adapter l'organisation aux spécificités de chaque site afin de garantir la réactivité et l'efficacité des actions menées.

### Le chiffre

# 1000

C'est le nombre de salariés qui travaillent dans les métiers de la proximité en Pays de la Loire.

### LES MÉTIERS DE LA PROXIMITÉ

- GARDIEN
- AGENT DE NETTOYAGE
- AGENT DE MÉDIATION
- RESPONSABLE D'AGENCE
- RESPONSABLE DE SITE
- CORRESPONDANT CADRE DE VIE ET PROPRIÉTÉ

#### Et aussi :

- Agent technique
- Chargé de vie collective
- Chargé d'accueil



## GARDIEN

### + APPELLATIONS MÉTIERS

- Employé d'immeubles
- Gérant d'immeubles
- Responsable d'immeubles
- Intendant
- Correspondant de site



« Un métier référent polyvalent et proche des gens. »

Anne-Sophie LABBÉ,  
Correspondante de site / Le Mans Habitat

**Le gardien est le premier interlocuteur des locataires et représente le bailleur social sur le terrain en étant le garant de la qualité du service rendu au quotidien. Compte tenu de la diversité des quartiers d'habitat et des modalités d'organisation du travail, les tâches qui lui sont confiées peuvent varier considérablement d'un site à l'autre.**

### MISSIONS

#### Nettoyage et propreté des parties communes et des abords

- Prendre en charge l'évacuation des ordures ménagères et le nettoyage des équipements
- Préparer et contrôler l'enlèvement des encombrants.

#### Entretien et maintenance courante

- Assurer la surveillance des bâtiments et des parties communes
- Recenser et signaler les besoins d'intervention technique
- Déclencher et assurer le suivi des interventions des entreprises.

#### Médiation et relation avec les locataires

- Renseigner et orienter les locataires
- Assurer l'enregistrement, l'information et le suivi des réclamations
- Prendre en charge le recouvrement des loyers et l'encaissement
- Assurer certaines tâches de gestion locative en relais des chargés de clientèle (état des lieux, ...)
- Intervenir en cas de conflit de voisinage et/ou faire appel aux services concernés
- Assurer une médiation de premier niveau.

### COMPÉTENCES

- Connaissance des droits et obligations des locataires
- Maîtrise des techniques de nettoyage et des petits travaux
- Sens de l'organisation et de l'autonomie
- Polyvalence et aisance relationnelle

### FORMATION

- CAP de type gardien d'immeubles
- Équivalence acquise par expérience

## AGENT DE NETTOYAGE

### + APPELLATIONS MÉTIERS

- Agent d'entretien
- Agent de propreté
- Employé d'immeubles



« Un métier en pleine évolution qui place le dialogue au cœur de mes missions. »

Béatrice LOUVEAU,  
Agent de nettoyage / OPH de la Ferté Bernard

**L'agent de nettoyage assure le maintien de la propreté des locaux et des parties communes du patrimoine dont il a la charge. Il participe à la politique qualité de l'organisme.**

### MISSIONS

#### Nettoyage et entretien

- Nettoyer les parties communes des immeubles
- Nettoyer les équipements
- Assurer l'entretien du petit matériel
- Veiller à la propreté des abords d'immeubles
- Alerter sur les désordres techniques ou sociaux.

#### Gestion des ordures ménagères

- Sortir et rentrer les containers d'ordures
- Veiller à l'élimination des encombrants.

Ce poste peut évoluer vers celui de gardien d'immeubles.

### COMPÉTENCES

- Connaissance des techniques de nettoyage et des différents produits d'entretien
- Connaissance des modes opératoires de tri
- Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité
- Organisation et autonomie
- Sens de la qualité de service et du contact.

### FORMATION

- CAP de type maintenance et hygiène des locaux
- Équivalence acquise par expérience

## AGENT DE MEDIATION

### + APPELLATIONS MÉTIERS

Chargé de vie résidentielle  
Médiateur  
Médiateur socioculturel  
Chargé de médiation



« Mon métier est concret et il aide surtout à apaiser les troubles de voisinage. »

Frédéric RÉTIVEAU,  
Chargé de médiation / Saumur Habitat

**Seul ou en équipe, l'agent de médiation assure la sécurité des biens et veille à la protection des personnes. Il prend en charge les actions relatives à la prévention et au traitement des troubles de voisinage au sein des résidences et cherche à créer, recréer ou maintenir les liens sociaux.**

### MISSIONS

#### Médiation auprès des locataires

- Être à l'écoute des locataires
- Susciter le dialogue dès l'apparition de tensions
- Régler les conflits de voisinage et faire respecter les règlements des résidences
- Rassurer sur les travaux et les projets de l'organisme pour les habitants.

#### Gestion des situations difficiles

- Intervenir en support auprès des personnels de proximité
- Anticiper et analyser les problèmes émergents, relevant du fonctionnement social et urbain, de la cohabitation intergénérationnelle, de l'évolution de la délinquance, etc
- Travailler en partenariat étroit avec tous les services de l'organisme (les personnels de proximité personnels de la gestion locative, du contentieux et du suivi social)
- Développer et entretenir les relations avec les partenaires.

### COMPÉTENCES

- Connaissance du cadre juridique et des pratiques sociales et culturelles
- Maîtrise des techniques de gestion des conflits
- Adaptabilité, capacité de négociation, sens de l'écoute et du dialogue

### FORMATION

- Bac+2 dans le domaine de la médiation
- Équivalence acquise par expérience

## RESPONSABLE D'AGENCE

### + APPELLATIONS MÉTIERS

Responsable de territoire  
Chef d'agence  
Responsable d'unité décentralisée



« Je suis le représentant de la société auprès des locataires et des collectivités en me rendant disponible et à l'écoute. »

Hervé AMOSSÉ,  
Responsable d'agence / Logi-Ouest

**Le responsable d'agence assure le management général d'une unité de gestion décentralisée au service des locataires sur un territoire donné. Il décline et définit les objectifs de ses équipes en adéquation avec les orientations stratégiques du bailleur.**

### MISSIONS

#### Gestion courante de l'agence

- Animer et manager une équipe de chargés de clientèle, chargés d'accueil et gardiens d'immeubles
- Recruter le personnel de proximité, négocier les contrats, définir les modalités d'intégration dans les postes (formation, tutorat)
- Élaborer le budget prévisionnel, assurer la gestion des missions, contrôler leurs réalisations, en relation avec la direction financière
- Assurer le suivi et le renouvellement des contrats avec les entreprises prestataires.

#### Coordination des différentes activités

- Organiser et superviser la gestion de la clientèle en cohérence avec la politique de l'organisme
- Définir une politique de commercialisation
- Coordonner la gestion locative
- Superviser et contrôler la maintenance et l'entretien courant d'un patrimoine de taille variable.

#### Coordination des différentes activités

- Animer les relations avec les locataires et leurs représentants
- Organiser et contrôler les prestations techniques et relationnelles de proximité
- Proposer des solutions pour optimiser les performances (qualité, coûts, délais)
- S'assurer de la satisfaction du service rendu aux habitants.

Ce poste comporte une importante dimension management.

### COMPÉTENCES

- Connaissances de la réglementation technique et locative et maîtrise des techniques comptables
- Compétence en animation d'équipes complétée par des capacités de conduite de projets transverses (rénovation urbaine, requalification de quartier, qualité de service), de pilotage et d'analyse de performances

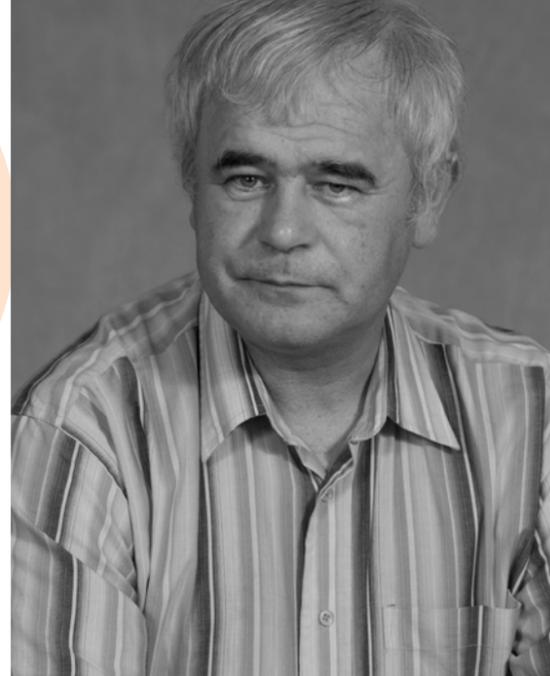
### FORMATION

- Bac+3 / +5 en gestion, droit, école de commerce
- Équivalence acquise par expérience

## RESPONSABLE DE SITE

### + APPELLATIONS MÉTIERS

- Responsable de secteur
- Responsable gestion du patrimoine
- Responsable d'antenne



« Polyvalence des tâches et autonomie caractérisent le mieux mon métier. »

**Philippe GUILLOT,**  
Chef de secteur / ICF Habitat Atlantique

**Le responsable de site a pour missions de valoriser le patrimoine et de garantir la qualité de service avec l'appui d'une équipe, selon un budget défini. Il est le relais de l'organisme auprès des partenaires et institutionnels du secteur.**

### MISSIONS

#### Animation de l'équipe de proximité

- Coordonner l'activité et accompagner les collaborateurs au quotidien
- Développer et animer la concertation de proximité.

#### Entretien et amélioration du patrimoine

- Garantir le respect des délais apportés aux traitements des réclamations techniques et vérifier la qualité de l'entretien des parties communes
- Coordonner les budgets d'entretien courant
- Mettre en place les contrats d'entretien et en contrôler leur exécution.

#### Recouvrement des impayés de loyer

- Définir et initier les démarches de recouvrement amiable visant à diminuer le taux d'impayé
- Alerter le responsable d'agence, chargé de recouvrement, chargé de développement social le cas échéant.

#### Commercialisation des logements

- Participer à la déclinaison de la politique de peuplement et à sa mise en application
- Coordonner l'activité commerciale des chargés de clientèle.

Ce poste comporte une dimension management.

## CORRESPONDANT CADRE DE VIE ET PROPRETÉ

### + APPELLATIONS MÉTIERS

- Référent propreté
- Référent cadre de de vie



« C'est ma présence sur le terrain qui m'apporte une forte crédibilité. »

**Lahouari MESSEGUEM,**  
Correspondant cadre de vie et propreté /  
Nantes Habitat

**Le correspondant cadre de vie et propreté sensibilise et informe les habitants sur les règles d'hygiène et les enjeux de la propreté. Il participe aux politiques de qualité de service et environnementale de l'organisme en associant les habitants pour les rendre acteurs de la démarche.**

### MISSIONS

#### Information

- Communiquer auprès des habitants des immeubles sur les enjeux du respect du cadre de vie et du règlement intérieur
- Informer sur les modalités de dépôts et de collecte des encombrants
- Sensibiliser les locataires au tri des emballages ménagers
- Assurer la bonne diffusion des outils d'information.

#### Médiation

- Veiller au respect du cadre de vie et à l'application du règlement intérieur
- Lutter contre la présence de dépôts sauvages dans les espaces communs
- Repérer les incivilités et engager des actions correctives
- Travailler en collaboration avec les personnels internes et externes.

### COMPÉTENCES

- Capacité à animer et à travailler en équipe
- Capacité d'adaptation en fonction des contraintes et des priorités
- Méthode et organisation
- Sens du relationnel

### FORMATION

- Bac + 2 de type BTS Professions Immobilières
- Équivalence acquise par expérience

### COMPÉTENCES

- Maîtrise des outils bureautiques
- Capacité d'organisation et d'initiative
- Qualité de négociation et de médiation

### FORMATION

- Bac Pro de type service de proximité et vie sociale
- Équivalence acquise par expérience

# Les métiers de l'accession sociale et de la copropriété

Les métiers de l'accession sociale regroupent des activités liées à la transaction immobilière (vente à des ménages de logements neufs ou anciens) mais aussi les activités de gestion des copropriétés mises en place à l'occasion de ces ventes. Ces métiers reposent sur de fortes compétences commerciale et de négociation mais aussi sur un véritable accompagnement destiné à sécuriser la démarche de l'accédant.

## Evolutions et enjeux

Pour les organismes Hlm, le développement de l'activité d'accession à la propriété permet de proposer à tous les ménages de véritables parcours résidentiels, du statut de locataire à celui de propriétaire.

Ils ont développé des pratiques singulières, innovantes et exemplaires en matière de maîtrise des prix de vente et de sécurisation.

Les métiers de l'accession à la propriété présentent un double enjeu : proposer des produits et services de qualité, tout en accompagnant et en sécurisant les ménages pour assurer au mieux la réussite de leur projet d'accession à la propriété.

## Le chiffre

# 120

C'est le nombre de salariés qui travaillent dans les métiers de l'accession sociale en Pays de la Loire.

### LES MÉTIERS DE L'ACCESSION SOCIALE ET DE LA COPROPRIÉTÉ

- CONSEILLER COMMERCIAL
- GESTIONNAIRE DE COPROPRIÉTÉ

#### Et aussi :

- Responsable service accession
- Responsable de la promotion
- Chargé d'opération accession
- Directeur de la commercialisation
- Technicien SAV



## CONSEILLER COMMERCIAL

### + APPELLATIONS MÉTIERS

Conseiller clientèle  
Chargé des ventes  
Attaché commercial  
Agent commercial



« Etre à l'écoute et accompagner mes clients dans leurs démarches pour concrétiser leur projet. »

Marie-Pierre TENEAU,  
Conseiller commercial / Silène

**Le conseiller a en charge la commercialisation des programmes d'accession à la propriété. Il peut s'agir de programmes d'accession en neuf ou de vente de logements anciens à des locataires.**

### MISSIONS

#### Commercialisation et accompagnement

- Prospecter et gérer un portefeuille clients
- Participer à l'élaboration du plan d'action commerciale
- Assurer les visites sur site
- Recevoir les acquéreurs, identifier leurs attentes et leurs besoins
- Evaluer leurs possibilités de financement et apporter des conseils
- Assurer l'information des clients tout au long de leur projet.

#### Gestion commerciale

- Préparer et accompagner la signature des contrats de réservation, compromis et actes de vente
- Etablir le reporting de l'activité commerciale
- Assurer le premier niveau du service après-vente.

#### Représentation

- Participer à des manifestations et actions commerciales, type journées portes ouvertes, salons...

Ce poste peut comporter une dimension management (responsable commercial).

## GESTIONNAIRE DE COPROPRIÉTÉS

### + APPELLATIONS MÉTIERS

Chargé de copropriétés  
Gérant de copropriétés  
Responsable syndic copropriétés



« Utiliser ses compétences pour préserver au mieux le patrimoine de ses copropriétaires. »

Frédérique GARCIA,  
Responsable syndic copropriétés /  
Procivis Ouest

**Le gestionnaire de copropriétés assure la gestion administrative, comptable, financière et technique d'un portefeuille d'immeubles en copropriété. Il a comme objectif de développer une relation de qualité avec le conseil syndical et les copropriétaires.**

### MISSIONS

#### Gestion technique

- Assurer la maintenance technique et le suivi des réclamations courantes
- Définir les travaux à engager
- Lancer les appels d'offres auprès des entreprises
- Souscrire les contrats d'entretien
- Assurer le suivi des prestations et la réalisation des travaux.

#### Gestion administrative

- Etablir et contrôler les budgets des immeubles
- Mettre en place et suivre les procédures de recouvrement
- Assurer l'organisation, la conduite et le suivi des assemblées générales
- Déclarer et suivre les sinistres.

### COMPÉTENCES

- Connaissance du cadre juridique des ventes immobilières
- Aisance verbale et relationnelle, sens commercial et force de conviction

### FORMATION

- Bac +2/3 type BTS action commerciale
- Équivalence acquise par expérience

### COMPÉTENCES

- Connaissance du droit de l'immobilier et du cadre juridique des copropriétés
- Connaissances techniques du bâtiment
- Sens du relationnel client/fournisseur
- Qualité rédactionnelle, aptitude à la négociation
- Disponibilité pour la tenue des assemblées générales

### FORMATION

- Bac +2 type BTS professions immobilières
- Équivalence acquise par expérience

## Les métiers support

Les métiers support regroupent l'ensemble des activités qui ont un rôle d'appui et d'expertise par rapport aux services opérationnels que sont la maîtrise d'ouvrage, le patrimoine, la gestion locative, la proximité, la commercialisation... On y trouve les métiers liés à la qualité, aux ressources humaines, à l'informatique, au contrôle de gestion, aux affaires juridiques, etc.

### Le chiffre

# 930

C'est le nombre de salariés qui travaillent dans les métiers support en Pays de la Loire.

## Evolutions et enjeux

Dans un contexte juridique, normatif et partenarial de l'habitat social toujours plus complexe, les organismes sont attentifs à la professionnalisation des équipes supports et au développement de leurs compétences et connaissances « techniques ».

La pression accrue sur l'équilibre de gestion des logements sociaux amène les gestionnaires à optimiser en permanence les moyens et process de l'organisme. Le travail en mode projet avec les autres services se développe, ainsi que la dématérialisation des procédures et de l'information.

### LES MÉTIERS SUPPORT

- DIRECTEUR GÉNÉRAL
- RESPONSABLE DE SERVICE
- ASSISTANT
- COMPTABLE
- GESTIONNAIRE DE MARCHÉ
- INFORMATICIEN
- GESTIONNAIRE RESSOURCES HUMAINES
- CHARGÉ DE COMMUNICATION
- CONTRÔLEUR DE GESTION
- CHARGÉ DE MISSION QUALITÉ
- CHARGÉ DE MISSION DÉVELOPPEMENT DURABLE
- RESPONSABLE DE CENTRE DE RELATION CLIENTS

### Et aussi :

- Responsable des affaires juridiques
- Juriste, documentaliste
- Trésorier
- Gestionnaire de financement
- Chargé de développement des compétences
- Responsable de formation
- Chargé de recrutement
- Chargé de la paie
- Gestionnaire des stocks
- Responsable téléphonie
- Webmaster



## DIRECTEUR GENERAL

### + APPELLATIONS MÉTIERS

Président Directeur Général  
Directeur



« Ce qui me motive, c'est la pluralité des missions à accomplir pour participer à l'épanouissement des familles par le logement. »

**Sylvie MEIGNEN,**  
Directrice générale / Groupe CIF

**En lien permanent avec le président, le directeur général assure le management général et le pilotage de l'organisme. Il est le garant de la mise en œuvre de la stratégie définie par le Conseil d'Administration.**

### MISSIONS

#### Stratégie et partenariat

- Piloter le développement de l'organisme et définir sa stratégie
- Engager l'organisme dans des partenariats locaux, au profit des habitants, développer des relations étroites avec les partenaires institutionnels
- Assurer la pérennité des décisions stratégiques
- Être responsable de l'image de l'organisme.

#### Management et coordination

- Fédérer le personnel autour des valeurs et du projet d'entreprise
- Assurer le management de l'équipe de direction
- Fixer les objectifs généraux par activité
- Favoriser la transversalité et la complémentarité entre les services
- Coordonner les démarches d'amélioration continue et les projets transverses.

### COMPÉTENCES

- Connaissance des enjeux du secteur de l'habitat social
- Expérience confirmée de management
- Rigueur, intelligence relationnelle, sens de l'intérêt général

### FORMATION

- Formation supérieure
- Équivalence acquise par expérience

## RESPONSABLE DE DÉPARTEMENT OU DE SERVICE

### + APPELLATIONS MÉTIERS

Directeur de département  
Directeur de service



« Je souhaite faire progresser mon équipe dans le sens de l'entreprise. »

**Ibrahima DIOP,**  
Directeur de la gestion locative et de la proximité / Méduane Habitat

**Le responsable de service pilote les activités de son département et contribue, en participant au comité de direction, à la définition des objectifs stratégiques de l'entreprise. Les départements ou services les plus courants : gestion locative, proximité, clientèle, patrimoine, maîtrise d'ouvrage.**

### MISSIONS

#### Stratégie et représentation

- Participer à la définition de la stratégie de l'entreprise
- Elaborer et mettre en œuvre la politique du service
- Représenter et engager l'entreprise dans le cadre de sa délégation
- Assurer la coordination avec les partenaires
- Conduire des projets spécifiques transverses.

#### Management

- Fixer les objectifs du service et mesurer la performance
- Définir, négocier et optimiser les ressources nécessaires à son activité
- Fédérer une équipe autour des valeurs et du projet d'entreprise, communiquer et motiver
- Garantir l'application des dispositions juridiques et techniques liées à l'activité du service
- Faciliter la formation du personnel du service
- Participer aux recrutements du personnel du service
- Apporter son expertise technique.

### COMPÉTENCES

- Connaissances du cadre juridique et/ou technique propre à l'activité
- Qualité de management et de conduite de projet
- Esprit d'analyse et de diagnostic
- Capacités de communication et de négociation

### FORMATION

- Bac +4 / +5 dans le domaine d'activité
- Équivalence acquise par expérience

## ASSISTANT

### + APPELLATIONS MÉTIERS

Secrétaire  
Secrétaire de direction  
Assistant de direction



« C'est la dimension sociale qui fait tout l'intérêt de ce métier. »

**Aline LE COGUIC,**  
Assistante / Oryon

**L'assistant a un rôle polyvalent, depuis la planification et l'organisation matérielle des réunions, déplacements d'un ou plusieurs responsables et/ou d'un service jusqu'à l'organisation et la diffusion des informations. Il est chargé de l'accueil et de répondre aux demandes des différents interlocuteurs de l'organisme.**

### MISSIONS

#### Accueil et information

- Assurer l'accueil physique et téléphonique de l'entité ou du responsable
- Répondre aux demandes, orienter les interlocuteurs, filtrer les appels
- Diffuser les informations en interne ou externe (auprès des entreprises, partenaires...).

#### Gestion administrative

- Rédiger, saisir et mettre en forme des courriers ou rapports
- Classer et archiver les documents du service
- Gérer le courrier entrant et sortant
- Gérer les commandes de fournitures
- Transmettre les factures pour règlement.

#### Organisation

- Gérer les agendas et organiser les aspects logistiques
- Organiser les réunions (convocation, ordre du jour, compte-rendu)
- Préparer les instances de l'entité (conseil d'administration, assemblée générale ...)
- Elaborer et mettre à jour des tableaux de bord et de suivi d'activité.

### COMPÉTENCES

- Maîtrise des outils informatiques
- Capacités rédactionnelles et sens du relationnel
- Gestion des priorités et des urgences
- Prise d'initiative
- Discrétion
- Sens de l'organisation

### FORMATION

- Bac pro à Bac +2 en secrétariat
- Équivalence acquise par expérience

## COMPTABLE

### + APPELLATIONS MÉTIERS

Assistant comptable  
Assistant comptable et budgétaire  
Technicien comptable  
Agent comptable



« J'aime l'autonomie de mon travail. »

**Pascal LEROUX,**  
Comptable de gestion locative /  
Mancelière Logement

**Le comptable réalise la tenue courante des comptes dans le respect des normes et des procédures en vigueur. Il assure, par un premier niveau de contrôle, la fiabilité des comptes dont il a la charge. Il peut être généraliste ou spécialiste.**

### MISSIONS

#### Traitement de la comptabilité client / fournisseur

- Enregistrer, contrôler et payer les factures
- Assurer les relations comptables avec les fournisseurs
- Assurer l'exécution financière des marchés
- Suivre et émettre les recettes (quittancement des loyers, régularisation de charges).

#### Gestion du budget et de la trésorerie

- Participer aux travaux de fin d'exercice
- Contrôler les engagements de dépenses
- Contribuer à la préparation et au suivi du budget
- Vérifier la trésorerie au quotidien
- Suivre les subventions et les emprunts.

#### Gestion du volet social et fiscal

- Gérer les activités de paie et de charges sociales
- Traiter les opérations en relation avec l'administration fiscale.

*Ce poste peut comporter une dimension management (responsable comptable).*

### COMPÉTENCES

- Maîtrise des techniques comptables, du cadre réglementaire et des procédures
- Maîtrise des outils informatiques
- Notions fiscales
- Connaissance des conditions d'exécution et de règlement des marchés des organismes Hlm
- Rigueur, confidentialité et sens de l'organisation

### FORMATION

- Bac +2 en comptabilité-gestion
- Équivalence acquise par expérience

## GESTIONNAIRE DES MARCHÉS

### + APPELLATIONS MÉTIERS

Acheteur  
Responsable de la commande  
Responsable des marchés  
Assistante achats



« J'aime l'autonomie de mon métier tout en étant constamment en relation avec l'ensemble des services. »

**Julie CHALLET,**  
Assistante achats / Vendée Logement

**Le gestionnaire des marchés assure la gestion administrative et le suivi de l'exécution des marchés. Il est le garant du respect de la réglementation en vigueur. Il conseille les services dans son domaine d'expertise.**

### MISSIONS

#### Conseil et accompagnement

- Accompagner les services dans la définition des besoins
- Conseiller sur la procédure de mise en concurrence à adopter en fonction de la nature et du montant du marché
- Planifier et programmer les passations des marchés
- Valider les procédures administratives
- Assurer une veille juridique et informer les services sur les évolutions.

#### Gestion administrative

- Valider les dossiers de consultation
- Veiller à la cohérence des pièces administratives et des pièces techniques
- Prendre en charge la publicité
- Préparer et assister aux commissions d'appels d'offres et aux réunions de négociation
- Gérer les éventuelles contestations sur les procédures
- Suivre l'exécution administrative et financière des marchés.

Ce poste peut comporter une dimension management (responsable des marchés).

### COMPÉTENCES

- Maîtrise du cadre réglementaire et des procédures des marchés des organismes Hlm
- Notions comptables
- Maîtrise informatique de la dématérialisation des marchés
- Rigueur et sens de l'organisation
- Techniques de négociation

### FORMATION

- Bac +3 / +5 en droit, droit public
- Équivalence acquise par expérience

## INFORMATICIEN

### + APPELLATIONS MÉTIERS

Chef de projet informatique  
Technicien de maintenance informatique  
Gestionnaire du parc informatique  
Responsable des systèmes d'informations



« La satisfaction de chercher et, surtout, trouver des solutions aux problèmes rencontrés. »

**Pablito CABELLO,**  
Responsable des systèmes d'informations / Soclova

**L'informaticien accompagne le développement de l'organisme en pilotant les projets informatiques et en veillant à ce que les outils répondent aux besoins des utilisateurs. En fonction de la taille et de l'organisation de l'entreprise, il peut être généraliste ou spécialiste.**

### MISSIONS

#### Gestion de projet

- Analyser les besoins, rédiger les cahiers des charges et élaborer les budgets
- Piloter l'exécution des projets par les prestataires
- Réaliser les tests de validation
- Assurer le déploiement des solutions et accompagner les utilisateurs dans leur prise en main.

#### Gestion du matériel informatique

- Réaliser, suivre et développer le parc informatique
- Assurer l'assistance technique des utilisateurs (aide personnalisée, formation...)
- Assurer une veille permanente des nouvelles versions, logiciels et systèmes.

#### Administration des bases de données, des réseaux, du multimédia

- Assurer la disponibilité, la sécurité et la qualité des bases de données
- Développer des requêtes sur les bases de données
- Gérer les équipements réseaux
- Assurer l'administration, le développement et la maintenance des outils web.

Ce poste peut comporter une dimension management (responsable informatique).

### COMPÉTENCES

- Compétence en conduite de projets informatiques et de développement
- Connaissance des outils de programmation
- Rigueur et organisation
- Sens du relationnel, de la pédagogie et du service client
- Capacité d'analyse

### FORMATION

- Bac +2/3 en informatique ou informatique de gestion
- Équivalence acquise par expérience

## GESTIONNAIRE RESSOURCES HUMAINES

### + APPELLATIONS MÉTIERS

Assistant RH  
Chargé de mission RH  
Responsable RH



« On doit bien comprendre les objectifs de la direction ainsi que les problématiques rencontrées au sein des équipes. »

**Patrice RIPOCHE,**  
Responsable ressources humaines / Samo

**Le gestionnaire ressources humaines participe à l'application des processus RH au sein de l'entreprise, dans un souci permanent de développement des compétences des équipes et de respect de la réglementation sociale. En fonction de la taille et de l'organisation de l'entreprise, il peut être polyvalent ou spécialisé.**

### MISSIONS

#### Gestion administrative des ressources humaines

- Assurer le suivi des dossiers administratifs des salariés et des intérimaires
- Assurer la gestion des temps et des absences
- Saisir les éléments de paie, préparer et contrôler les bulletins de salaire
- Assurer le suivi administratif des formations et des recrutements.

#### Gestion des compétences

- Mettre en œuvre la gestion prévisionnelle des emplois et compétences
- Suivre la masse salariale et la politique de rémunération
- Elaborer et mettre en œuvre le plan de formation et accompagner les mobilités internes
- Mettre en place les procédures de recrutement.

#### Information et dialogue social

- Organiser et participer aux instances de dialogue social
- Assurer une veille juridique dans le domaine des ressources humaines et du droit social
- Assurer le reporting de l'activité et participer à la réalisation des rapports RH.

Ce poste peut comporter une dimension management (responsable RH).

### COMPÉTENCES

- Solides connaissances en droit social
- Connaissance de l'environnement du logement social
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité d'analyse et sens du relationnel
- Discrétion et diplomatie

### FORMATION

- Bac +3 / +5 en ressources humaines, droit social
- Équivalence acquise par expérience

## CHARGÉ DE COMMUNICATION

### + APPELLATIONS MÉTIERS

Directeur de la communication  
Responsable de communication  
Chargé d'information et de communication  
Assistant de communication



« Gérer des problématiques innovantes et variées avec toujours une pointe de créativité. »

**Marie DEPREUX,**  
Directrice de la communication  
/ Groupe Gambetta

**Le chargé de communication conçoit, réalise et pilote des actions de communication interne et/ou externe dans le cadre du plan de communication de l'entreprise. Il contribue ainsi à développer et à valoriser l'image de l'entreprise.**

### MISSIONS

#### Stratégie de communication

- Participer à l'élaboration du plan de communication de l'entreprise et des actions de communication de crise
- Analyser les différents publics cibles, adapter les messages et les supports de communication
- Constituer, cultiver et animer un réseau relationnel et de fournisseurs
- Gérer le budget de communication.

#### Communication externe

- Participer à réalisation des supports d'information ou de commercialisation
- Organiser des événements institutionnels ou commerciaux
- Animer le site internet de l'entreprise et les outils de réseaux sociaux
- Assurer les relations presse.

#### Communication interne

- Participer à la réalisation des supports d'information interne et animer l'intranet
- Organiser des événements internes (journée des salariés, séminaires...)
- Participer à l'élaboration et à la mise en œuvre d'actions spécifiques en soutien à l'ensemble des services (soutien à la réalisation d'enquêtes, ...).

Ce poste peut comporter une dimension management (responsable communication).

### COMPÉTENCES

- Maîtrise des techniques de communication et des outils informatiques
- Sens du relationnel et créativité
- Qualités rédactionnelles et d'organisation
- Sens politique
- Réactivité

### FORMATION

- Bac +4 / +5 en communication
- Équivalence acquise par expérience

## CONTROLEUR DE GESTION

### + APPELLATIONS MÉTIERS

Contrôleur budgétaire  
Analyste de gestion



« Un poste transversal toujours en progression. »

**Sylvain PAVAGEAU,**  
Contrôleur de gestion / Vendée Habitat

**Le contrôleur de gestion élabore, coordonne et suit les outils de pilotage de l'activité, du budget et garantit la fiabilité des indicateurs qu'il construit et diffuse. Il a aussi un rôle d'alerte, de conseil et d'aide à la décision.**

### MISSIONS

#### Analyse et pilotage

- Elaborer, mettre en œuvre et suivre les tableaux de bord, outils de reporting, d'analyse et de mesure
- Collecter et organiser les informations
- Mettre en place et suivre la comptabilité analytique
- Analyser les différents indicateurs et les écarts, alerter sur les dérives et proposer des solutions
- Elaborer le budget et en assurer le contrôle.

#### Etudes

- Réaliser des études prospectives et des analyses ponctuelles, notamment des études de rentabilité des investissements
- Piloter et participer à des projets liés à l'organisation, aux systèmes d'information, aux changements de réglementation
- Participer à des groupes de travail sur des thématiques transverses.

#### Information

- Organiser et fiabiliser les informations en vue de leur diffusion
- Participer à la rédaction des documents financiers
- Répondre aux enquêtes de la profession.

*Ce poste peut comporter une dimension management (responsable contrôle de gestion).*

### COMPÉTENCES

- Connaissances techniques en contrôle de gestion, finance et comptabilité
- Connaissance des mécanismes financiers et de la réglementation du secteur de l'habitat social
- Capacité à traduire opérationnellement des données
- Capacités rédactionnelles
- Sens de l'organisation et respect des délais

### FORMATION

- Bac +4/+5 en contrôle de gestion, comptabilité, finance ou école de commerce
- Équivalence acquise par expérience

## CHARGE DE MISSION QUALITE

### + APPELLATIONS MÉTIERS

Chef de projet qualité  
Chargé de qualité  
Responsable qualité



« Echanger avec mes collaborateurs est ma source d'inspiration. »

**Anne BOURDAIS,**  
Responsable qualité / Aiguillon Construction

**Le chargé de mission qualité contribue à la définition, la mise en œuvre et à l'animation de la démarche qualité de l'organisme, en interface avec l'ensemble des services.**

### MISSIONS

#### Pilotage des actions qualité

- Elaborer, développer et faire évoluer le plan d'actions qualité
- Mettre en place et suivre le système de management de la qualité
- Détecter les dysfonctionnements, analyser les causes et proposer des améliorations

#### Animation et documentation

- Formaliser et assurer la diffusion de la documentation qualité
- Garantir la mise à jour régulière de la documentation qualité
- Contribuer à l'organisation informatique du système documentaire
- Réaliser des actions de sensibilisation à la démarche qualité
- Préparer et animer des formations.

#### Audit et évaluation

- Proposer et concevoir des outils de mesure et de suivi
- Mettre en œuvre et piloter les audits internes et externes
- Réaliser des visites / contrôles qualité sur sites
- Gérer les enquêtes de satisfaction auprès des clients
- Restituer les résultats.

### COMPÉTENCES

- Connaissances des normes de qualité et des principes d'audits qualité
- Connaissance des méthodes de conception et d'amélioration de processus
- Compétence en conduite de projet
- Ecoute et esprit de synthèse

### FORMATION

- Bac +4 /+5 dans les domaines de la qualité, de la gestion de projet
- Équivalence acquise par expérience

## CHARGÉ DE MISSION DEVELOPPEMENT DURABLE

### + APPELLATIONS MÉTIERS

Responsable développement durable  
Directeur de projet développement durable  
Chargé de projet développement durable



« Ce métier innovant est à construire et à enrichir quotidiennement. »

**Wandrille POIROT-BOURDAIN,**  
Référent fonctionnel PHARE /  
Sarthe Habitat

**Le chargé de mission développement durable coordonne et déploie la stratégie globale de développement durable de l'entreprise. Il assiste et conseille les services opérationnels, en particulier la maîtrise d'ouvrage et le service patrimoine.**

### MISSIONS

#### Activités stratégiques et fonctionnelles

- Elaborer la stratégie de l'entreprise en matière de développement durable en lien avec la direction
- Piloter le plan d'actions correspondant (en particulier au travers de démarches globales type agenda 21, RSE, ISO 14001, etc.)
- Communiquer en interne et en externe sur les actions mises en œuvre et les résultats
- Assurer un conseil méthodologique et technique aux services sur les questions de développement durable
- Assurer une veille réglementaire et technique sur les questions de développement durable.

#### Activités opérationnelles

- Accompagner les services maîtrise d'ouvrage et patrimoine dans les démarches de certification et labellisation des bâtiments (BBC, HQE, Habitat et Environnement, etc.)
- Analyser les dossiers d'opérations au regard des certifications environnementales
- Assurer un appui dans le suivi des chantiers certifiés.

### COMPÉTENCES

- Connaissance des systèmes de management environnemental, de certification et de labellisation
- Maîtrise des méthodes de conduite de projets
- Capacité d'analyse et de synthèse
- Capacité d'animation et de négociation
- Sens de la pédagogie
- Autonomie

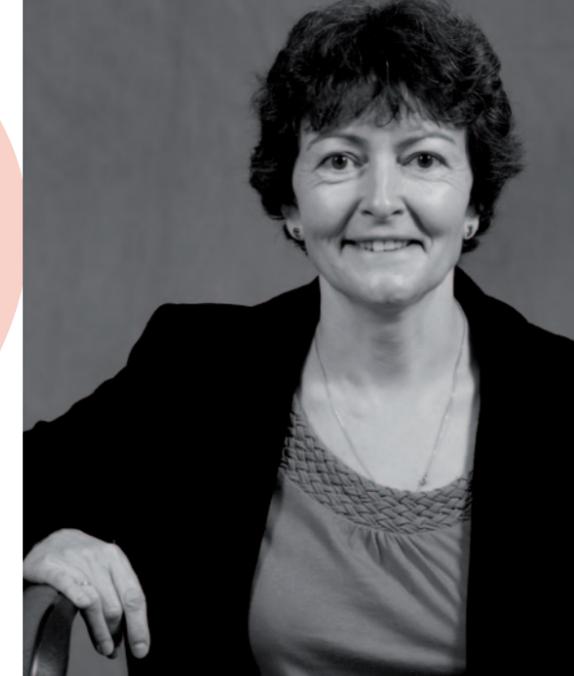
### FORMATION

- Bac +5 en gestion de projets / développement durable / environnement
- Équivalence acquise par expérience

## RESPONSABLE CENTRE DE RELATION CLIENTS

### + APPELLATIONS MÉTIERS

Responsable de la relation clients  
Chargé des relations clients  
Responsable de centre d'appels



« Veiller à la qualité du service rendu en managant une équipe terrain. »

**Laure MAZIER,**  
Responsable gestion clientèle /  
Mayenne Habitat

**Le responsable du centre de relation clients prend en charge l'encadrement du service dédié à l'enregistrement et au traitement des demandes des locataires et/ou accédants à la propriété. Il est le garant du respect des engagements de l'entreprise concernant le traitement des réclamations.**

### MISSIONS

#### Organisation de la relation client

- Assurer l'accueil des visiteurs et organiser le standard téléphonique
- Organiser et traiter l'enregistrement, le traitement et le suivi des réclamations
- Gérer les relances auprès des services techniques et/ou des fournisseurs
- Organiser et assurer l'information des clients sur les actions entreprises
- Elaborer et diffuser les statistiques concernant la qualité de service
- Ecrire et mettre à jour les procédures nécessaires à l'exercice des missions du centre de relation clients.

#### Management

- Superviser et animer l'équipe du centre de relation clients en planifiant l'affectation des ressources aux différents postes
- Fixer des objectifs, évaluer et adapter les moyens nécessaires à leur atteinte
- Développer les compétences et participer aux recrutements
- Assurer une bonne communication des informations en interne.

### COMPÉTENCES

- Connaissance des méthodes de conception et d'amélioration de processus
- Qualité de management
- Capacité d'écoute
- Sens commercial et du service
- Réactivité

### FORMATION

- Bac +2 / + 4 dans le domaine commercial et/ou technique
- Équivalence acquise par expérience

## LES 50 ORGANISMES DE LA RÉGION

### 44

#### **ABRI FAMILIAL**

26 & 30, avenue Léon Blum  
44 613 SAINT-NAZAIRE • 02 40 22 10 54  
www.groupe-cisn-atlantique.com

#### **AIGUILLON CONSTRUCTION**

21 mail Pablo Picasso  
44 000 NANTES • 02 40 94 44 87  
www.aiguillon-construction.fr

#### **ATLANTIQUE HABITATIONS**

Allée Jean Raulo  
44 803 SAINT-HERBLAIN • 02 51 80 67.67  
www.atlantique-habitations.fr

#### **ICF HABITAT ATLANTIQUE**

17 allée Baco  
44 000 NANTES • 02 40 89 03 89  
www.icfhabitat.fr/atlantique

#### **CISN ATLANTIQUE**

26 & 30 avenue Léon Blum  
44 613 SAINT-NAZAIRE • 02 40 22 98 76  
www.groupe-cisn-atlantique.com

#### **CIF COOPERATIVE**

10 rue de Bel Air  
44 032 NANTES • 02 40 99 40 99  
www.groupecif.com

#### **CIF NANTES**

10 rue de Bel Air  
44 032 NANTES • 02 40 99 40 99  
www.groupecif.com

#### **GHT**

Allée Jean Raulo  
44 803 SAINT-HERBLAIN • 02 51 80 67.67  
www.ghcoop.fr

#### **ESPACE DOMICILE**

13 avenue Barbara  
44 570 TRIGNAC • 02 40 22 95 50  
www.espace-domicile.fr

#### **HABITAT 44**

3 boulevard A. Millerand  
44 204 NANTES • 02 40 12 71 00  
www.habitat44.org

#### **HARMONIE HABITAT**

8 avenue des Thébaudières  
44 800 SAINT-HERBLAIN • 02 51 77 09 30  
www.harmoniehabitat.org

#### **LNH**

L'Atrium - 1 rue des Hélices  
44 202 NANTES • 02 40 14 52 25  
www.lnh-sa.fr

#### **NANTES HABITAT**

54 rue Félix Faure  
44 036 NANTES • 02 40 67 07 07  
www.nantes-habitat.fr

#### **S.A.M.O.**

1 rue des Sassafras  
44 301 NANTES • 02 51 89 86 00  
www.shsamo.com

#### **SILENE**

17 rue Pierre Mendès France  
44 602 SAINT-NAZAIRE • 02.53.48.44.44  
www.silene-habitat.com

#### **VILOGIA**

2 place Félix Fournier  
44 021 Nantes 02 40 35 84 40  
www.vilogia-horizon.fr

### 49

#### **ANGERS LOIRE HABITAT**

4 rue de la Rame  
49 022 ANGERS • 02 41 23 57 57  
www.angers-loire-habitat.fr

#### **ANJOU CASTORS**

16 rue de Bretagne  
49 055 ANGERS • 02 41 24 13 88  
www.castors-anjou.fr

#### **COOPERATIVE DES TROIS ROCHES**

7 rue de Beauval  
49 001 ANGERS • 02 41 79 62 82  
www.lestroisroches.com

#### **CREDIT IMMOBILIER DE LANJOU**

44 avenue Gambetta  
49 303 CHOLET • 02 41 71 33 59  
www.groupegambetta.fr

#### **COIN DE TERRE ET FOYER**

44 avenue Gambetta  
49 303 CHOLET • 02 41 71 33 59  
www.groupegambetta.fr

#### **GAMBETTA LOCATIF**

44 avenue Gambetta  
49 303 CHOLET • 02 41 71 33 59  
www.groupegambetta.fr

#### **LES CASTORS ANGEVINS**

16 rue de Bretagne  
49 055 ANGERS • 02 41 24 13 88  
www.castors-anjou.fr

#### **LE TOIT ANGEVIN**

7 rue de Beauval  
49 001 ANGERS • 02 41 79 62 62  
www.letoitangevin.com

#### **LE VAL DE LOIRE**

13 rue Bouché Thomas  
49 009 ANGERS • 02 41 68 77 22  
www.levaldeloire-immobilier.com

#### **LOGI OUEST**

13 boulevard des Deux Croix  
49 017 ANGERS • 02 41 33 73 73  
www.logi-ouest.fr

#### **MAINE ET LOIRE HABITAT**

11 rue du Clon  
49 001 ANGERS • 02 41 81 68 00  
www.maineetloire-habitat.fr

#### **PROCIVIS CIPA-CIV**

14-16 place Mendès France  
49 103 ANGERS • 02 41 23 52 52  
www.procivis-ouest.fr

#### **SAUMUR HABITAT**

34 rue du Temple  
49 401 SAUMUR • 02 41 83 48 10  
www.saumurhabitat.fr

#### **SEVRE LOIRE HABITAT**

34 rue St Christophe  
49 321 CHOLET • 02 41 75 25 25  
www.sevreloire-habitat.fr

#### **SOCLOVA**

43 avenue Yolande d'Aragon  
49 100 ANGERS • 02 41 31 13 77  
www.soclova.fr

#### **3F**

159 rue Nationale  
75 638 PARIS 01 55 26 11 90  
www.groupe3f.fr

### 53

#### **LOGIS FAMILIAL MAYENNAIS**

22 rue Royallieu  
53 009 LAVAL • 02 43 49 49 49  
www.groupecil.fr

#### **MAYENNE HABITAT**

10 rue Auguste Beuneux  
53 020 LAVAL • 02.53.54.55.56  
www.mayenne-habitat.fr

#### **MAYENNE LOGIS**

22 rue Royallieu  
53009 LAVAL • 02 43 49 49 49  
www.groupecil.fr

#### **MEDUANE HABITAT**

15 quai Gambetta  
53 007 LAVAL • 02 43 59 12 12  
www.meduane-habitat.fr

#### **PROCIVIS MAYENNE**

19 allée du Vieux St-Louis  
53 006 LAVAL • 02 43 59 45 45  
www.procivis-ouest.fr

#### **PROVIVA SCP HLM**

19 allée du Vieux St-Louis  
53 006 LAVAL • 02 43 59 45 45  
www.procivis-ouest.fr

### 72

#### **LE FOYER MANCEAU**

25 rue d'Arcole  
72 013 LE MANS • 02 43 39 56 66  
www.valloire-habitat.com

#### **LE MANS HABITAT**

2 rue de la Mariette  
72 055 LE MANS • 02 43 41 53 00  
www.lemanshabitat.com

#### **MANCELIERE LOGEMENT**

10 rue Hippolyte Lecornué  
72 015 LE MANS • 02 43 43 74 33  
www.manceliere-logement.fr

#### **MANCELLE D'HABITATION**

11 rue du Donjon  
72 055 LE MANS • 02 43 74 45 45  
www.mancelle-habitation.fr

#### **OPH DE LA FERTE BERNARD**

11 rue Viet  
72 402 LA FERTE BERNARD • 02 43 60 72 73  
www.la-ferte-bernard.fr/se-loger/office-public-de-lhabitat

#### **SARTHE HABITAT**

158 avenue Bollée  
72 079 LE MANS • 02 43 43 72 72  
www.sarthe-habitat.fr

#### **UNION & PROGRES**

11 rue du Donjon  
72 055 LE MANS • 02 43 74 45 45  
www.mancelle-habitation.fr

### 85

#### **COOPERATIVE VENDEENNE DU LOGEMENT**

6 rue du Maréchal Foch  
85 003 LA ROCHE-SUR-YON • 02 51 45 23 00  
www.la-compagnie-du-logement.fr

#### **PROCIVIS CIPA-CIV**

39 rue Pasteur  
85 001 LA ROCHE-SUR-YON • 02 51 47 80 40  
www.procivis-ouest.fr

#### **ORYON**

92 bd Gaston Deferre  
85 018 LA ROCHE-SUR-YON • 02 51 37 23 08  
www.oryon.fr

#### **VENDEE HABITAT**

28 rue Benjamin Franklin  
85 002 LA ROCHE-SUR-YON 02 51 09 85 85  
www.vendeehabitat.fr

#### **VENDEE LOGEMENT ESH**

6 rue du Maréchal Foch  
85 003 LA ROCHE-SUR-YON • 02 51 45 23 00  
www.la-compagnie-du-logement.fr



Avec le soutien financier de :



# LES MÉTIERS DE L'HABITAT SOCIAL EN PAYS DE LA LOIRE



CREDITS PHOTOS : ERWANN LE GAIS, CORINNE BARDOUX CONSULTANTE

