



Guide de la classification des emplois pour les Offices Publics de l'Habitat

Introduction

Ce guide méthodologique a été élaboré par le groupe de travail paritaire constitué au sein de l'observatoire de la négociation collective de branche.

Il a pour objectif d'aider dans chaque OPH l'employeur et les organisations syndicales représentatives à négocier et appliquer un accord collectif local portant sur la classification des emplois et les rémunérations de base qui respectent les principes et dispositions contenus dans l'accord national de branche portant sur la classification des emplois et les rémunérations de base.

Les partenaires sociaux rappellent que la classification des emplois vise à coter chaque emploi afin de définir son positionnement sur un niveau de classification et donc sur le niveau correspondant dans le barème national des rémunérations de base.

Cet exercice concourt à la mise en place d'une politique de rémunération de base équitable et cohérente. Il est rappelé que la démarche de classification vise à coter des emplois repères et non des personnes, ni des postes de travail.

Le guide décrit les étapes de la démarche et les partenaires sociaux préconisent le respect de chaque étape et rappelle que chacune des étapes fait partie de la négociation collective locale aboutissant à un accord collectif valide. En conséquence, la description des emplois repères et leur cotation doivent être négociées avec les organisations syndicales représentatives. La procédure de cotation est un facteur de réussite de la mise en place d'une classification équitable et acceptée par tous, tel que le prévoit l'accord du 24 novembre 2010.

1^{ère} étape - L'identification des filières :

Cette phase permet de différencier les différentes filières métiers présentes dans l'OPH pour une meilleure appropriation de la démarche de classification.

2^{ème} étape - L'identification des postes présents dans l'OPH et le regroupement par emplois repères en l'adaptant au modèle de description d'emplois repères :

Cette phase essentielle consiste à recenser et regrouper des emplois repères par filière pour peser des compétences et non des personnes.

3^{ème} étape – La description complète de chaque emploi repère en utilisant le modèle de description proposé.

4^{ème} étape - L'évaluation et la cotation des emplois repères par filière :

Pendant cette phase, chaque description d'emploi repère est évaluée et cotée avec la méthode critérielle de classification définie dans l'accord national.

5^{ème} étape – La formalisation de la classification :

Phase de synthèse de la cotation des emplois repères, regroupés par niveau de classification dans un tableau de classification de l'Office Public de l'Habitat.

I. Identification des filières et des emplois (art. 7)

I.1 L'identification des filières

La définition préalable des filières facilite l'identification des emplois repères.

Chaque filière forme un ensemble d'emplois qui concourent à la même finalité, l'ensemble des filières contribuant à la réalisation des missions de l'entreprise. Ainsi une nomenclature se dessine : les filières représentent le niveau supérieur de l'arborescence, les emplois constituent une maille intermédiaire, les postes constituent quant à eux la base.

Cette répartition des emplois par filière d'activité permet une plus grande appropriation du système de cotation des emplois repères.

Dans le cadre de cette démarche de classification, il est recommandé de répartir dès à présent les fiches existantes de postes par filière pour ensuite regrouper ces dernières par emplois repères cohérents, dans l'étape suivante.

Proposition d'identification de filière pour les Offices Publics de l'Habitat :

Définition : la filière représente l'ensemble des emplois repères qui concourent aux mêmes objectifs.

Exemples de filières :

Filière Gestion Technique

Filière Gestion de proximité (des demandeurs de logement et des locataires)

Filière Gestion Locative (des baux)

Filière Maîtrise d'ouvrage

Filière Supports fonctionnels

I.2 L'identification des emplois repères

La démarche de classification est basée sur l'identification d'emplois repères.

L'emploi est un regroupement de postes et d'emplois suffisamment proches (dans leur nature de tâches).

Concrètement, l'emploi repère est obtenu en agrégeant des définitions de postes pour lesquels une proximité de finalité, de nature d'activité et de compétences requises sont identifiées. Cette proximité ne signifie pas une identité parfaite.

Il est donc nécessaire, avant toute mise en oeuvre de la grille, de réaliser des descriptifs des emplois repères (cf. descriptif d'emploi repère).

Ce sont ces emplois repères qui seront soumis à négociation avec les organisations syndicales représentatives dans le cadre de la démarche de classification avant l'étape d'évaluation et de cotation des emplois repères proprement dite.

La grille de classification doit permettre de classer les emplois repères de la structure et non les personnes.

Pour plus de cohérence, il est recommandé d'utiliser le même vocable par catégorie, notamment concernant les verbes d'action contenus dans la description des emplois repères et de la fiche de poste.

Enfin, concernant la dénomination des emplois repères, il est conseillé, d'une part, de ne pas reprendre les mêmes dénominations d'emplois repères dans les différentes filières car ceux-ci pourraient faire l'objet d'un classement différent qui entraînerait une confusion et un sentiment d'iniquité.

D'autre part, il est conseillé de ne pas reprendre la même dénomination entre un emploi repère et une fiche de poste.

1.3. Contenu de la description d'un emploi repère

La description d'emploi repère peut comprendre les rubriques suivantes :

- ☐ le rattachement à la filière métier
- ☐ la liste des intitulés d'emplois et postes regroupés sous l'emploi repère
- ☐ l'intitulé de l'emploi repère et les effectifs concernés
- ☐ la mission générale de l'emploi repère et la place dans l'organigramme
- ☐ les informations relatives au contenu et les niveaux de responsabilité
- ☐ les activités principales de l'emploi repère en mettant en évidence pour chacune d'entre elles le degré d'autonomie et la dimension relationnelle
- ☐ les connaissances et les compétences nécessaires pour assumer les activités principales de l'emploi repère ainsi que les éventuels diplômes exigés ou recommandés pour l'exercice de l'emploi repère
- ☐ la cotation (catégorie / niveau)

Il convient également, dans le descriptif, de se centrer sur les aspects permanents de l'emploi et non sur ce qui peut arriver de façon exceptionnelle.

Les projets d'emplois repères peuvent être rédigés selon plusieurs modes (ex : groupe de travail) avec la participation d'un plus ou moins grand nombre d'acteurs (direction, encadrement, titulaires, représentants du personnel) sous la responsabilité de la direction qui représente l'employeur et des instances représentatives du personnel.

2. Cotation des emplois et répartition dans la grille de classification

La grille de classification comporte 4 catégories divisées en 2 niveaux. La grille comporte donc 8 positionnements possibles.

Le classement de chaque emploi est établi à partir de 5 critères divisés en 6 sous-critères. Chaque emploi pourra être pesé selon un système de points qui varie entre 5 et 30 points.

Catégories		Niveau	Total points
1	Employés, Ouvriers	1	5-8
		2	9-12
2	Techniciens, Agents de maîtrise et assimilés	1	13-16
		2	17-19
3	Cadres	1	20-22
		2	23-25
4	Cadres de direction	1	26-28
		2	29-30

2.1 Les 5 critères (art. 9)

La démarche de classification vise à la cotation des emplois et non des personnes, ni des postes de travail.

Cette cotation se fait au travers de critères qui sont énumérés dans l'accord de classification de branche du 24 Novembre 2010.

1. L'autonomie
2. La responsabilité
3. La dimension relationnelle
4. La technicité
5. Les connaissances requises

Pour des questions de cohérence, il semble plus judicieux de travailler critère après critère plutôt qu'emplois repères après emplois repères.

Exemple grille de positionnement du critère autonomie :

Emplois repères par filière	Grille de positionnement critère Autonomie					
	1	2	3	4	5	6

2.1.1 L'autonomie

Définition : L'autonomie est appréciée en fonction de la latitude, caractérisant l'emploi, pour décider et agir (initiative, nature des contrôles ou instructions reçues).

Quelques exemples de questions à se poser :

De qui viennent les instructions et le contrôle ? Délégations ?

Est-il libre d'arbitrer dans l'organisation de son activité ?

En terme méthodologique, pour assurer une cohérence, la procédure invite à poser les mêmes questions pour l'ensemble des emplois.

Grille du critère autonomie de 1 à 6

Qualification requise	Nombre de points
Agit selon les consignes précises.	1
Applique des instructions et dispose du choix d'exécution. Organise son travail au quotidien.	2
Agit dans le cadre de programmes fixant des objectifs précis et de court terme. Choisit parmi les moyens d'action à sa disposition en fonction de la situation.	3
Agit dans le cadre de programmes. Il est associé à l'élaboration de celui-ci. Peut adapter les modes opératoires en fonction des situations. Fait preuve d'anticipation dans son domaine d'activité en prenant en compte les interactions avec les autres activités.	4
Optimise les ressources qui lui sont allouées pour atteindre les objectifs de son activité. Définit les moyens et les méthodes à mettre en œuvre pour faire face à des situations nouvelles. Anticipe les conséquences possibles des nouvelles méthodes à mettre en place et identifie les risques correspondants.	5
Dispose d'une délégation importante pour engager et représenter l'organisme en interne et en externe.	6

Cette grille est un outil de cohérence de positionnement de chaque emploi aux fins de s'assurer de la cohérence du système de façon progressive. Elle est à reprendre pour l'ensemble des critères.

Grille de positionnement Dynamique						
Intitulé de l'emploi repère	1	2	3	4	5	6

2.1.2 Critère de responsabilité

Définition : La responsabilité est appréciée en fonction de l'impact de la portée et des conséquences des activités et décisions sur le fonctionnement, les résultats et l'image de l'entreprise.

Quelques exemples de questions à se poser :

L'emploi bénéficie-t-il d'un budget propre (dépenser ou récupérer) ?

Participe-t-il à la construction ou élabore-t-il son budget ?

L'emploi dispose-t-il de budget pluridisciplinaire ?

L'emploi est-il en charge de management ? Equipe pluridisciplinaire ?

Qualification requise	Nombre de points
Est responsable de réaliser l'autocontrôle de son travail prévu dans les procédures et d'alerter en cas de dysfonctionnement.	1
Est responsable de réaliser l'autocontrôle de son travail et de mener les actions correctives si besoin en fonction des résultats attendus.	2
<u>Sans encadrement</u> : Est responsable de l'atteinte des objectifs qui lui sont fixés. Est responsable de la fiabilité et du suivi des résultats. <u>Encadrement</u> : A la responsabilité d'une équipe dont il organise le travail et contrôle les résultats. Il met en œuvre les actions nécessaires à l'obtention de ceux-ci.	3
<u>Sans encadrement</u> : Est responsable de la performance de son activité. Participe aux prévisions de gestion. Rend compte de ses résultats. <u>Encadrement</u> : Est responsable des résultats de son équipe au titre de son activité dans le cadre des objectifs généraux de l'entreprise. A la responsabilité du développement des compétences des membres de son équipe en liaison avec son supérieur hiérarchique.	4
<u>Sans encadrement</u> : Est responsable du développement de la performance de son activité. Elabore des prévisions de gestion. Rend compte des résultats. <u>Encadrement</u> : Est responsable de la progression de son équipe. Définit les référentiels et procédures internes dans son domaine. Contribue étroitement aux différents processus de gestion du personnel.	5
Est responsable de la performance de l'organisme dans son domaine. Contribue à la définition de la stratégie de l'organisme.	6

Grille de Positionnement Dynamique à appliquer pour chaque emploi repère.

2.1.3 Critère de la dimension relationnelle

Définition : la dimension relationnelle est appréciée en fonction des échanges, de la communication, de la négociation, de l'animation et de l'encadrement dans un environnement interne ou externe.

Quelques exemples de questions à se poser :

L'emploi a-t-il autant de relation interne qu'externe ?

L'emploi a-t-il un relationnel hiérarchique ou fonctionnel ?

Diversité des liens hiérarchiques ?

L'emploi véhicule-t-il l'image de son Office ? Quel impact potentiel ?

Qualification requise	Nombre de points
Fournit les informations demandées. Rend compte de son activité.	1
Explique à son interlocuteur les informations qu'il est chargé de transmettre et doit comprendre les informations qui lui sont transmises afin de les communiquer éventuellement à un tiers.	2
<u>Sans encadrement</u> : Explique des situations ou des décisions en s'appuyant sur ses connaissances dans son domaine. Met en place des coopérations avec d'autres domaines. <u>Encadrement</u> : Anime une équipe et régule les relations entre collaborateurs. Forme aux activités de base du domaine.	3
<u>Sans encadrement</u> : Diffuse ses connaissances dans son domaine et forme à des procédures ou des activités complexes. Réalise des négociations simples dans son domaine. <u>Encadrement</u> : Mobilise son équipe autour des objectifs de son activité. Forme à des procédures ou des activités complexes.	4
Réalise des négociations complexes dans son domaine. Prend en charge la relation avec les partenaires décideurs en interne et en externe.	5
Réalise des négociations sociales et/ou politiques pour l'organisme.	6

Grille de Positionnement Dynamique à appliquer pour chaque emploi repère.

2.1.4 Critère de la technicité

Définition : La technicité est appréciée en fonction de la difficulté et la diversité des situations rencontrées dans l'emploi et le niveau nécessaire pour effectuer des tâches ou prendre des décisions.

Qualification requise	Nombre de points
Réalise des tâches simples demandant un apprentissage court.	1
Réalise des tâches simples en combinant des opérations propres à son métier ou réalise des opérations qualifiées nécessitant une attention et une dextérité spécifiques.	2
Applique une ou plusieurs techniques professionnelles et le cas échéant des techniques connexes. Interprète les informations complémentaires qu'il réunit en vue d'opérer les adaptations nécessaires.	3
Tient compte des contraintes d'ordre technique, administratif, économique et financier pour adapter les instructions reçues aux situations. Détermine les moyens d'actions intégrant les données observées.	4
Conduit des études ou des projets transversaux en intégrant les contraintes techniques, administratives, économiques et financières.	5
Supervise des études ou projets transversaux en intégrant les contraintes techniques, administratives, économiques et financières. Elabore des solutions en réponse à des problèmes complexes transversaux et impactant la marche globale de l'organisme.	6

Grille de Positionnement Dynamique à appliquer pour chaque emploi repère.

2.1.5 Critère de la connaissance requise

Définition : Les connaissances requises sont appréciées en fonction de l'ensemble des savoirs, des compétences et aptitudes requis pour occuper l'emploi et non ceux détenus par l'individu, quelque soit leur mode d'acquisition : formation initiale, formation continue ou expérience professionnelle, que ceux-ci aient été sanctionnés ou non par un diplôme, un titre homologué ou un certificat de qualification professionnelle (CQP).

Qualification requise	Nombre de points
Niveau de scolarité obligatoire ou pratique suffisante.	1
CAP ou BEP ou CQP ou diplôme équivalent ou niveau de connaissances équivalent acquis par l'expérience.	2
Bac ou BT ou diplôme équivalent ou niveau de connaissance acquis par l'expérience. Connaissance d'une ou plusieurs techniques et connaissance fragmentaire de techniques connexes.	3
Bac + 2 ou diplôme équivalent ou niveau de connaissance équivalent acquis par l'expérience. Connaissances approfondies et larges expériences recouvrant plusieurs techniques.	4
Bac + 4 ou diplôme équivalent ou niveau de connaissance équivalent acquis par l'expérience.	5
Bac + 5 ou diplôme équivalent ou niveau de connaissance équivalent acquis par l'expérience.	6

Grille de Positionnement Dynamique à appliquer pour chaque emploi repère.

2.2 Synthèse du travail de classification

Regroupement de la cotation * des emplois repères par filière :

		Autonomie	Responsabilité	Dimension relationnelle	Technicité	Connaissances requises	Total points
filière Technique	Intitulé de l'emploi repère						
	Intitulé de l'emploi repère						
	Intitulé de l'emploi repère						
filière Locative	Intitulé de l'emploi repère						
	Intitulé de l'emploi repère						
	Intitulé de l'emploi repère						
filière Support	Intitulé de l'emploi repère						
	Intitulé de l'emploi repère						
	Intitulé de l'emploi repère						

* Il est rappelé que, conformément aux textes conventionnels en vigueur dans la branche des OPH, une cotation totalisant les points attribués sur chaque critère détermine, pour chaque emploi, sa classification sur un seul niveau d'une catégorie qui lui garantit le salaire brut de base correspondant dans l'Office.

Classement de l'ensemble des emplois repères en fonction des points obtenus :

Catégories		Niveau	Total points	Classement des Emplois repères par filière Technique	Classement des Emplois repères par filière Locative	Classement des Emplois repères par filière Support
1	Employés, Ouvriers	1	5-8			
		2	9-12			
2	Techniciens, Agents de maîtrise et assimilés	1	13-16			
		2	17-19			
3	Cadres	1	20-22			
		2	23-25			
4	Cadres de direction	1	26-28			
		2	29-30			

Rapprochement entre la grille de classification et le barème des rémunérations de base de la branche selon le barème en vigueur au moment du travail de classification effectué dans l'Office.

Catégories		Niveau	Total points	Classement des Emplois repères filière Technique	Classement des Emplois repères filière Locative	Classement des Emplois repères filière Support	Grille de rémunération de base en euros brut (mensuel) *
1	Employés, Ouvriers	1	5-8				1457,69
		2	9-12				1497,16
2	Techniciens, Agents de maîtrise et assimilés	1	13-16				1587,36
		2	17-19				1717,40
3	Cadres	1	20-22				2111,70
		2	23-25				2568,38
4	Cadres de direction	1	26-28				3543,75
		2	29-30				4981,44

* Barème national en vigueur à la date d'édition du présent guide. Ce barème est susceptible d'être modifié tous les ans conformément aux articles L 2261-15, L 2241-1 et L 2241-7 du Code du Travail.

Glossaire

Classification des emplois : grille permettant de positionner l'ensemble des emplois de l'OPH selon un certain nombre de critères. La classification des emplois est prévue par chaque accord d'entreprise en fonction de l'OPH. Cette grille permet de voir l'évolution pour un salarié dans un métier et dans une même filière et les éventuelles évolutions ou parcours professionnels envisageables entre les emplois repères et les filières. La grille de classification assure une rigueur dans la hiérarchie des salaires (salaire d'embauche et augmentation).

Emploi : un emploi est un ensemble d'un ou plusieurs postes de travail mobilisant des activités et des compétences de même nature et suffisamment proches pour pouvoir être exercées par les mêmes personnes, moyennant une adaptation ou formation.

Critères classant : ensemble de références permettant de définir le positionnement des emplois les uns par rapport aux autres sur la base des critères définis.

Cotation : processus par lequel l'OPH utilise des critères classant pour peser un emploi et le positionner par rapport aux autres. Ce positionnement permet de voir où se situe l'emploi dans la grille de classification de l'office et de valider son positionnement et son niveau par rapport aux autres emplois. Il permet également de s'assurer de la cohérence de l'emploi occupé par rapport aux autres emplois, avec validation du respect du salaire minimum correspondant.

Filière : une filière est un regroupement d'emplois ayant des finalités proches et s'articulant autour des mêmes domaines de compétences.

Emploi repère : l'emploi repère est obtenu par regroupement de plusieurs emplois présentant des finalités, des activités principales et des compétences proches ou similaires. A un même emploi repère peuvent se rattacher plusieurs salariés.

Métier : ensemble homogène d'emplois ayant une finalité générale commune et au sein duquel il est possible de réaliser une carrière professionnelle. Deux emplois différents peuvent relever d'un même métier.

Fonction : rattachée à un salarié et non à un emploi, la fonction comporte les activités à exercer et l'ensemble des compétences requises à cette fin. Elle peut être traduite dans une fiche de fonction ou une fiche de poste.

Activité : ensemble d'actions et d'opérations correspondant à plusieurs tâches à exécuter dans le cadre d'une situation de travail, dirigées dans un but déterminé.

Compétences : ensemble des ressources (connaissances, savoir-faire) mobilisées pour réussir une activité dans un contexte donné, pour répondre aux exigences de l'organisation.

Parcours professionnel : est l'ensemble des séquences qu'une personne connaît tout au long de sa vie professionnelle, depuis le premier jour de sa première activité au dernier jour de la dernière activité.

Passerelles : consistent à repérer des indicateurs d'accessibilité d'un emploi vers un autre ou d'une filière vers une autre.

Il s'agit d'identifier les compétences communes et transférables entre l'un et l'autre pour déterminer la distance et les niveaux d'accès de l'un à l'autre.

Fiches emploi

AVERTISSEMENT AU LECTEUR

- **L'Observatoire prospectif des métiers et qualifications a proposé de mettre en place pour accompagner les Offices de l'habitat dans leurs démarches de gestion des ressources humaines un référentiel des métiers.**
- **La Commission paritaire nationale emploi formation (CPNEF) a validé cette démarche et commandé au Cabinet BPI la réalisation de ce référentiel. La première étude a porté sur 12 emplois repères et s'est poursuivie par l'étude de 9 autres emplois repères. La CPNEF du 13 mai 2009 a approuvé le résultat de cette étude.**
- **La méthode de travail qui a consisté en entretiens individuels avec des titulaires d'emplois et en réunions de travail avec des responsables Ressources humaines et responsables des filières concernées, a montré la diversité des organisations des Offices.**
- **Les fiches métiers qui en résultent sont une mise en commun des différentes tâches exécutées dans les organismes rencontrés, et ne représentent pas le modèle type d'un métier. Pour tenir compte de la variété des réalités, la fiche distingue d'ailleurs les activités communes, cœur de métier, et les activités dites spécifiques qui ont été indiquées par l'un ou l'autre des organismes rencontrés.**
- **Lors de la classification des emplois, les responsables de la gestion des ressources humaines pourront s'aider des fiches contenues dans ce document pour aborder l'étape de description des emplois prévue par la méthode de classification. Toutefois, le contenu sera adapté en fonction de l'organisation propre à l'office.**

Présentation des fiches emplois

L'objectif des fiches emplois est à la fois de mettre en évidence les points de convergence entre les Offices dans leur définition des emplois, mais aussi d'identifier les éléments de différenciation qui correspondent à certaines spécificités des organismes.

☒ **Donner des repères aux Offices en présentant les points communs et en éclairant les évolutions en cours sur les métiers...**

☒ Il s'agit de proposer une description des emplois suffisamment juste et précise pour donner du sens et des repères communs aux dirigeants des Offices amenés à travailler sur le contenu des emplois (définition des profils pour le recrutement, éléments qualitatifs à prendre en compte dans le cadre d'une démarche de GPEC, orientation de la formation, mise en place d'un référentiel métier, ...).

☒ Les rubriques « mission », « activités communes », « compétences transverses » et « compétences techniques » des fiches emplois correspondent à cet objectif.

☒ **... Tout en illustrant la diversité des situations**

☒ La prise en compte de la diversité des Offices a permis d'enrichir les descriptions et de montrer qu'il n'existe pas une façon unique d'envisager le contenu des emplois.

☒ Cette diversité est liée à plusieurs facteurs qui font peser des contraintes plus ou moins importantes sur les Offices :

- La taille de l'Office
- Le patrimoine de l'Office (son état, son ancienneté, ...)
- Les populations logées
- Les choix organisationnels
- Les compétences disponibles

☒ Les rubriques « évolution » et « compétences à développer » de certaines fiches emplois ont pour objectif d'approfondir les situations des métiers dont l'évolution est la plus forte.

Les éléments d'évolution complètent ce qui a été noté de manière plus générale pour l'ensemble de la filière.

Fiches emploi : contenu

MISSION

La mission correspond à la raison d'être, à la finalité de l'emploi. C'est le résumé en une phrase ou deux des grands domaines d'activités.

EVOLUTION

Les évolutions peuvent être liées :

- ❖ au contexte législatif
- ❖ à des facteurs externes, y compris locaux
- ❖ à la stratégie des Offices

Définition de l'activité

Une activité correspond à une action que je peux noter dans mon agenda

ACTIVITES COMMUNES

Activités généralement communes aux Offices

ACTIVITES SPECIFIQUES

Activités spécifiques à certains Offices

NOUVELLES ACTIVITES

Activités liées aux évolutions du métier

Définition de la compétence

Savoir faire, savoir être et connaissance qui structurent le métier

COMPETENCES TECHNIQUES

Savoirs théoriques mis en œuvre dans le cadre de l'activité

COMPETENCES TRANSVERSES

Savoir faire et savoir être (compétences comportementales)

COMPETENCES A DEVELOPPER

Liées aux évolutions du métier

AGENT DE NETTOYAGE

 **Autres appellations existantes :** Agent d'entretien, Ouvrier nettoyeur de locaux, Employé d'immeuble

MISSION

L'agent de nettoyage assure le maintien de la propreté des locaux communs et des parties communes du patrimoine dont il a la charge.

EVOLUTION

Aujourd'hui, les Offices remplacent de moins en moins les départs des agents de nettoyage. Les missions inhérentes à cet emploi sont alors, soit confiées à des prestataires externes, soit intégrées dans les missions du gardien. Cette dernière tendance résulte notamment de l'évolution de la réglementation relative à la récupération des charges.

ACTIVITES COMMUNES

- ❖ Nettoie les parties communes
- ❖ Nettoie les équipements
- ❖ Assure l'entretien du petit matériel
- ❖ Veille à l'élimination des encombrants
- ❖ Sort et rentre les containers d'ordures
- ❖ Veille à la propreté des abords des bâtiments

ACTIVITES SPÉCIFIQUES

- ❖ Alerte sur les désordres (techniques ou sociaux)
- ❖ Peut assurer l'affichage des informations en provenance du bailleur

COMPETENCES TECHNIQUES

- ❖ Connaissance des différents produits d'entretien
- ❖ Techniques de nettoyage
- ❖ Connaissance des modes opératoires de tri

COMPETENCES TRANSVERSES

- ❖ Organisation
- ❖ Adaptabilité
- ❖ Sens du contact
- ❖ Courtoisie
- ❖ Sens de la qualité de service (y.c. présentation et tenue vestimentaire)
- ❖ Autonomie
- ❖ Discrétion

COMPETENCES A DEVELOPPER

- ❖ Connaissance des différences culturelles clés
- ❖ Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité

GARDIEN-NE

 **Autres appellations existantes :** Gérant d'immeuble, Responsable d'immeuble, Intendant, Assistant de résidence

MISSION

Le gardien, premier interlocuteur des locataires, représente quotidiennement l'Office. Il est le garant de la qualité de service au quotidien, notamment de l'entretien et de la sécurité des immeubles dont il a la charge.

EVOLUTION

Ces dernières années, le gardien a vu ses activités se diversifier. Cependant l'attente des locataires reste avant tout portée sur la propreté et la disponibilité et le traitement des réclamations. En outre, l'évolution de la jurisprudence relative à la récupération des charges peut amener certains Offices à recentrer les activités du gardien sur les tâches d'entretien des parties communes et le traitement des ordures ménagères.

ACTIVITES COMMUNES

- ❖ Accueille et oriente les visiteurs, locataires, partenaires et prestataires de l'Office
- ❖ Contrôle le fonctionnement des équipements des parties communes et signale les anomalies
- ❖ Participe à la communication, à l'affichage
- ❖ Réalise et/ou organise et contrôle le nettoyage des parties communes et le traitement des déchets ménagers
- ❖ Veille au respect du règlement intérieur des immeubles
- ❖ Enregistre les demandes d'interventions techniques et détermine si elles sont ou non locatives
- ❖ Contribue à la veille sociale (observation et remontée d'informations)

COMPETENCES TECHNIQUES

- ❖ Connaissance des droits et obligations des locataires
- ❖ Maîtrise des techniques de nettoyage et des menus travaux
- ❖ Capacités rédactionnelles

COMPETENCES A DEVELOPPER

- ❖ Maîtrise des outils bureautiques et de communication
- ❖ Connaissance des pratiques favorisant le développement durable
- ❖ Connaissance des différences culturelles clés
- ❖ Connaissance des règles hygiène et sécurité

ACTIVITES SPÉCIFIQUES

- ❖ Distribue les avis d'échéance, encaisse les loyers et établit un bilan mensuel des encaissements le cas échéant.
- ❖ Effectue les petits travaux de maintenance dans les parties communes
- ❖ Assure un premier suivi des ordres de service en contrôlant l'exécution des travaux prévus
- ❖ Entretien les espaces extérieurs (espaces verts, parkings...)
- ❖ Encadre une équipe d'agents de nettoyage
- ❖ Reçoit les candidats locataires et leur fait visiter les logements disponibles
- ❖ Effectue les états des lieux entrant et sortant ainsi que les pré états des lieux afin de déterminer les travaux à réaliser
- ❖ Participe au recouvrement des loyers
- ❖ Utilise les outils informatiques

COMPETENCES TRANSVERSES

- ❖ Autonomie
- ❖ Sens de l'organisation
- ❖ Discrétion
- ❖ Polyvalence
- ❖ Écoute
- ❖ Sens de l'observation
- ❖ Aisance relationnelle
- ❖ Anticipation et réactivité

RESPONSABLE DE SECTEUR **Autres appellations existantes : Responsable de site, Gérant de secteur, Chargé de secteur****MISSION**

Le responsable de secteur est le garant de la qualité de l'entretien, de la maintenance courante, de l'hygiène et la sécurité de son patrimoine.

EVOLUTION

Il est de plus en plus demandé aux responsables de secteur de contribuer aux résultats commerciaux de leurs secteurs, notamment en mettant en place des actions permettant de faire diminuer le taux de vacance des logements dont ils ont la charge.

En parallèle, les responsables de secteur doivent être partie prenante dans la mise en place d'actions de développement durable, à savoir, intégrer ces enjeux dans les commandes de travaux qu'ils effectuent.

Enfin, la profession connaît également une évolution technologique avec une forte informatisation de la fonction, qui permet une transmission des informations en temps réel (grâce à l'utilisation de PDA par exemple).

ACTIVITES COMMUNES

- ❖ Gère les réclamations des clients
- ❖ Contrôle les prestations de service internes et externes (nettoyage, ...)
- ❖ Gère les sinistres (déclarations aux assurances, demandes de devis auprès des prestataires, suivi, ...)
- ❖ Coordonne les différentes interventions techniques et de sécurité des biens et du patrimoine dont il a la charge
- ❖ Gère le budget d'entretien courant qui lui est confié
- ❖ Commande et s'assure de la bonne exécution des travaux d'entretien courant
- ❖ Assure une veille de l'hygiène et la sécurité du patrimoine

ACTIVITES SPÉCIFIQUES

- ❖ Manage une équipe de proximité
- ❖ Anime des réunions avec les locataires et les associations
- ❖ Peut participer aux réunions avec les partenaires locaux
- ❖ Réalise les visites conseils (pré état des lieux)
- ❖ Réalise les états des lieux (entrants et sortants)
- ❖ Gère les stocks de fourniture / matériel pour l'entretien courant (ampoules, ...)
- ❖ Crée du lien social via des manifestations
- ❖ Participe à l'élaboration du budget
- ❖ Peut être amené à gérer des immeubles en copropriété

COMPETENCES TECHNIQUES

- ❖ Capacités rédactionnelles
- ❖ Connaissances techniques du bâti et de sa réglementation
- ❖ Connaissance des règles de gestion immobilière
- ❖ Connaissance des règles Hygiène et sécurité
- ❖ Maîtrise des outils bureautiques

COMPETENCES A DEVELOPPER

- ❖ Gestion et élaboration de budget
- ❖ Techniques d'animation de réunions
- ❖ Gestion des priorités
- ❖ Maîtrise des nouvelles technologies d'information
- ❖ Approche de la démarche de développement durable
- ❖ Connaissance des différences culturelles clés

COMPETENCES TRANSVERSES

- ❖ Aisance relationnelle
- ❖ Prise de décision
- ❖ Probité, sens de l'équité
- ❖ Transversalité
- ❖ Animation d'équipe
- ❖ Sens de l'organisation
- ❖ Aptitude à la négociation
- ❖ Capacités d'analyse et de diagnostic
- ❖ Autonomie

CHARGE-E D'ACCUEIL **Autres appellations existantes : Secrétaire d'accueil, Hôte(sse) d'accueil****MISSION**

Le chargé d'accueil est le premier interlocuteur au sein de l'organisme. Il participe à promouvoir l'image de marque de ce dernier en apportant un premier niveau de réponse et/ ou en orientant les visiteurs vers les services compétents.

EVOLUTION

On assiste actuellement à l'accroissement de l'exigence et au développement des comportements agressifs de la part des personnes accueillies. Afin de diminuer la pression qui peut être ressentie par les chargés d'accueil, le métier évolue vers une diversification des tâches, qui ne sont plus totalement centrées sur les missions d'accueil du public (physique ou téléphonique). Ainsi, dans certains Offices, le chargé d'accueil assure déjà l'appui administratif auprès des chargés de gestion locative. Enfin, certains Offices développent des centres d'appels sans qu'il soit possible aujourd'hui d'évaluer s'il s'agit ou non d'une tendance globale à développer.

ACTIVITES COMMUNES

- ❖ Accueille, informe et oriente les visiteurs de l'Office
- ❖ Gere le standard téléphonique
- ❖ Prend en charge et alerte en cas d'incidents survenant à l'accueil
- ❖ Enregistre et transmet toutes demandes nécessitant une intervention et/ ou une réponse de l'Office (réclamation)
- ❖ Organise et actualise la documentation en libre service
- ❖ Assure un appui administratif à l'agence (rédaction de courriers, prise de rendez-vous, ...)

COMPETENCES TECHNIQUES

- ❖ Techniques de gestion de conflits
- ❖ Maîtrise de soi face à une attitude agressive
- ❖ Maîtrise la communication écrite et orale
- ❖ Connaissance du fonctionnement interne de l'Office
- ❖ Connaissance des normes et procédures liées à son domaine d'activité

ACTIVITES SPECIFIQUES

- ❖ Met à jour la base de données locataires
- ❖ Assiste le locataire dans certaines opérations administratives et rédactionnelles
- ❖ Met à jour la documentation interne

COMPETENCES TRANSVERSES

- ❖ Aisance relationnelle
- ❖ Sens de l'organisation
- ❖ Adaptabilité du discours à son interlocuteur
- ❖ Devoir de réserve
- ❖ Réactivité
- ❖ Sens du service client
- ❖ Écoute et analyse
- ❖ Esprit d'équipe

COMPETENCES A DEVELOPPER

- ❖ Connaissance des différences culturelles clés
- ❖ Connaissance du patrimoine
- ❖ Autonomie
- ❖ Maîtrise des outils bureautiques

CHARGE-E DE GESTION LOCATIVE

 **Autres appellations existantes :** *Chargé de clientèle, Responsable clientèle*

MISSION

Le chargé de gestion locative assure tous les actes courants de la gestion locative : de la signature du bail jusqu'au congé du locataire. Il veille à la cohérence et à la qualité de service rendu aux clients.

EVOLUTION

Pour faire face à l'évolution de la population cliente (accroissement de l'exigence, paupérisation, vieillissement, conflits de voisinage...) et s'en rapprocher, les Offices décentralisent les activités de gestion locative. Cette décentralisation conduit à une plus forte polyvalence et à une professionnalisation des chargés de gestion locative : on observe ainsi que certains Offices encouragent et aménagent la polyvalence entre le chargé de gestion locative et le responsable de secteur. Par ailleurs, le rôle de médiation des chargés de gestion locative a tendance à se développer et ils doivent de plus en plus être préparés à la gestion des conflits de voisinage et des situations relationnelles difficiles.

ACTIVITES COMMUNES

- ❖ Organise la signature du contrat de location et informe le locataire sur ses droits et devoirs
- ❖ Instruit les demandes de changement de logement
- ❖ Enregistre et traite les réclamations des locataires, dans son domaine d'activité
- ❖ Enregistre la demande de congé du locataire et clôture le bail
- ❖ Contribue (par son activité) à l'atteinte des objectifs en terme de taux d'impayés et de vacance

ACTIVITES SPÉCIFIQUES

- ❖ Instruit les demandes de logement et participe à leur affectation
- ❖ Assure une permanence délocalisée
- ❖ Détecte les locataires en difficulté et les oriente vers les partenaires internes ou externes
- ❖ Suit l'encaissement des loyers, assure les premières relances en cas d'impayés et transfère au contentieux, le cas échéant
- ❖ Participe à des actions commerciales
- ❖ Peut gérer des conflits de voisinage
- ❖ Prépare le quittancement des loyers et la régularisation de charges
- ❖ Prépare la commission d'attribution des logements

COMPETENCES TECHNIQUES

- ❖ Connaissance de la réglementation de la gestion locative (loyers, charges...)
- ❖ Connaissance des dispositifs d'aides financières et sociales
- ❖ Connaissances juridiques liées à son activité
- ❖ Connaissance du secteur du logement social
- ❖ Maîtrise des techniques de gestion de conflits

COMPETENCES TRANSVERSES

- ❖ Rigueur
- ❖ Sens de l'organisation
- ❖ Écoute
- ❖ Travail en équipe
- ❖ Sens de la relation client
- ❖ Négociation
- ❖ Communication adaptée à l'interlocuteur
- ❖ Capacités rédactionnelles
- ❖ Autonomie

COMPETENCES A DEVELOPPER

- ❖ Connaissance des différences culturelles clés
- ❖ Gestion des priorités

CHARGE-E DE CONTENTIEUX

 **Autres appellations existantes : Chargé de recouvrement, Assistant de contentieux**

MISSION

Le chargé de contentieux met en œuvre les procédures juridiques visant au recouvrement des loyers et à la résolution des divers contentieux locatifs.

EVOLUTION

Suite au phénomène de judiciarisation, le chargé de contentieux étend ses interventions au delà du recouvrement de la dette locative (ex : troubles de jouissance, occupation sans titre, ...).

ACTIVITES COMMUNES

- ❖ Reçoit les locataires en impayés (en place et partis) et les informe sur les procédures et les dispositifs d'aides possibles
- ❖ Analyse le dossier et détermine la procédure adaptée (en lien avec les services du Trésor en cas de comptabilité publique)
- ❖ Prépare, programme et suit les actes de procédure établis par les huissiers (commandement à payer, assignation,...)
- ❖ Assure un partenariat avec les membres de la profession juridique (avocats, huissiers...) et les services de police
- ❖ Exécute les décisions de justice

ACTIVITES SPÉCIFIQUES

- ❖ Établit et suit le plan d'apurement de la dette locative
- ❖ Prépare et participe aux commissions CDAPL et aux instances de conciliation
- ❖ Vérifie les règlements des frais de justice
- ❖ Travaille en binôme avec le conseiller social
- ❖ Représente l'organisme auprès du tribunal. Peut être amené à conseiller les chargés de gestion locative en amont de la procédure judiciaire, pendant la phase amiable
- ❖ Peut assurer la phase précontentieuse

COMPETENCES TECHNIQUES

- ❖ Capacités rédactionnelles
- ❖ Maîtrise des procédures contentieuses et juridiques
- ❖ Connaissance des dispositifs d'accompagnements sociaux

COMPETENCES TRANSVERSES

- ❖ Rigueur
- ❖ Organisation
- ❖ Confidentialité
- ❖ Capacité d'analyse et de synthèse
- ❖ Capacité de négociation
- ❖ Gestion des conflits

COMPETENCES A DEVELOPPER

- ❖ Relationnel (interne et externe)
- ❖ Connaissance des différences culturelles clés

CONSEILLER-E SOCIAL-E **Autres appellations existantes : Conseiller en économie sociale et familiale****MISSION**

Le conseiller social oriente, informe et conseille les résidents rencontrant des difficultés économiques et sociales et réalise des actions de prévention et de traitement des impayés de loyers. Il contribue ainsi à la prise en compte de la dimension sociale dans la gestion locative en veillant à la solvabilisation des locataires

EVOLUTION

La dégradation des revenus des ménages est le principal facteur d'évolution de la mission sociale du conseiller. Dans une logique de développement des interventions préventives, le conseiller social va être amené à intervenir plus en amont.

ACTIVITES COMMUNES

- ❖ Contacte, reçoit et informe les locataires débiteurs sur leur situation et leurs droits
- ❖ Évalue la capacité de remboursement et propose un échéancier et/ou un plan d'apurement adapté
- ❖ Facilite le montage et l'aboutissement des dossiers en vue de l'apurement de la dette et la reprise des loyers
- ❖ Assure le suivi des actions dans le cadre de l'accompagnement social
- ❖ Recherche les mesures de soutien auprès des intervenants sociaux extérieurs
- ❖ Établit les tableaux de bord de son activité
- ❖ Assure une veille juridique sur le logement et les aides sociales
- ❖ Représente l'office dans les différents dispositifs partenariaux : FSL, CDAPL...

ACTIVITES SPÉCIFIQUES

- ❖ Développe des partenariats et contribue à des actions sociales
- ❖ Propose et assure une aide éducative budgétaire (AEB)
- ❖ Contribue à des enquêtes sociales
- ❖ Participe à des opérations de relogement
- ❖ Alerte et soutient les locataires en cas de difficultés sociales
- ❖ Travaille en binôme avec le chargé de contentieux
- ❖ Participe aux différents projets mis en place dans le cadre de la politique de la ville

COMPETENCES TECHNIQUES

- ❖ Connaissance des dispositifs d'aides financières et sociales
- ❖ Connaissances juridiques liées à son activité
- ❖ Connaissance du secteur du logement social
- ❖ Maîtrise des techniques de gestion de conflits
- ❖ Notions en gestion locative

COMPETENCES TRANSVERSES

- ❖ Très bon relationnel
- ❖ Travail en équipe (acteurs internes et externes)
- ❖ Négociation
- ❖ Communication adaptée à l'interlocuteur
- ❖ Capacité d'analyse et de synthèse
- ❖ Capacités rédactionnelles
- ❖ Écoute
- ❖ Confidentialité

COMPETENCES A DEVELOPPER

- ❖ Connaissances des différences culturelles clés

RESPONSABLE D'AGENCE

 **Autres appellations existantes :** Chef d'agence, Responsable d'unité décentralisée, Directeur d'agence

MISSION

Le responsable d'agence assure le pilotage et le management d'une unité de gestion décentralisée sur un territoire donné, en cohérence avec les orientations générales de l'organisme. Il est le garant de la qualité de service rendu aux locataires de son territoire.

EVOLUTION

Ces dernières années, le métier de responsable d'agence a pris beaucoup d'ampleur dans le cadre de la mise en œuvre des politiques de décentralisation.

ACTIVITES COMMUNES

- ❖ Décline les orientations de la direction générale en objectifs opérationnels pour ses collaborateurs
- ❖ Contribue à la définition des programmes de réhabilitation
- ❖ Prépare et suit le budget de l'agence
- ❖ Organise et optimise ses ressources
- ❖ Assure un reporting au siège
- ❖ Manage ses équipes et veille au développement des compétences des collaborateurs
- ❖ Pilote les activités des services administratifs et techniques ainsi que celles des gardiens en s'assurant du respect des procédures (notamment sur la sécurité)
- ❖ Gère les situations de crise et d'urgence et arbitre en cas de conflits
- ❖ Représente l'organisme auprès des partenaires institutionnels, associatifs et des locataires
- ❖ Contrôle la qualité de service des prestataires

COMPETENCES TECHNIQUES

- ❖ Connaissances budgétaires et financières
- ❖ Connaissance du secteur du logement social
- ❖ Connaissances de base en techniques du bâtiment et en gestion locative
- ❖ Maîtrise des techniques et procédures RH

ACTIVITES SPÉCIFIQUES

- ❖ Participe au comité de direction
- ❖ Contribue au développement des partenariats qui impliquent son secteur
- ❖ Assure la promotion des actions de l'organisme auprès des partenaires institutionnels
- ❖ Peut être amené à gérer des immeubles en copropriété

COMPETENCES TRANSVERSES

- ❖ Très bon relationnel
- ❖ Négociation
- ❖ Rigueur et organisation
- ❖ Autonomie
- ❖ Capacité à arbitrer et à prendre des décisions
- ❖ Capacités d'analyse et de synthèse
- ❖ Capacités rédactionnelles
- ❖ Force de proposition
- ❖ Autorité et Leadership
- ❖ Capacité d'adaptation au contexte local
- ❖ Prise de parole en public

❖ NB : la description correspond à une agence de 2000 à 5000 logements environ.

OUVRIER-E DE MAINTENANCE

Autres appellations : ouvrier de régie, ouvrier polyvalent

MISSION

L'ouvrier de régie réalise les travaux de maintenance courant et de petit entretien dans les parties communes ou privatives (électricité, plomberie, menuiserie, serrurerie, peinture, pose de sols).

EVOLUTION

❖ Au niveau de l'organisation : pour accroître le professionnalisme d'intervention et se recentrer sur leur cœur de métier, certains Offices ont externalisé leur régie. Ceux qui ne l'ont pas fait doivent démontrer sa valeur ajoutée par rapport aux entreprises privées. Ils peuvent/doivent faire valoir ses avantages en termes de proximité (réactivité, souplesse, connaissance du patrimoine), de représentation et de continuité de service (relais d'information), de connaissance de l'environnement (endroits dans lesquels les entreprises privées ne veulent plus intervenir), de qualité de prestation.

❖ Au niveau de l'emploi : le développement de la polyvalence des ouvriers (peinture / pose de revêtements de sols, plomberie / chauffage, serrurerie / menuiserie) renforce le professionnalisme. Certains Offices ont renforcé les responsabilités (contrôle des travaux réalisés par les entreprises, prise en charge en partie de la maintenance des ascenseurs, etc.) et développent une politique préventive par des visites périodiques dans les logements.

ACTIVITES COMMUNES

- ❖ Assure l'entretien courant des parties communes
- ❖ Réalise des petites interventions urgentes dans les logements

COMPETENCES TECHNIQUES

- ❖ Compétences liées à la spécificité de chaque métier
- ❖ Connaissance des règles hygiène et sécurité

COMPETENCES TRANSVERSES

- ❖ Sens du service client (interne et externe)
- ❖ Sens de l'organisation (sait organiser son travail et gérer les priorités)
- ❖ Autonomie
- ❖ Savoir travailler dans un environnement parfois difficile

ACTIVITES SPECIFIQUES

- ❖ Assure la remise en état des logements en fin de bail, voire des travaux de réfection dans les logements dégradés
- ❖ Intervient dans les locaux de l'Office pour remise en état (petits travaux d'entretien)
- ❖ Prend en charge l'entretien de certains équipements liés à la mise en sécurité des bâtiments (trappes de désenfumage, portes coupe-feu, blocs de secours)
- ❖ Assure la sécurisation des logements en cas de démolition
- ❖ Assure des visites techniques préventives

N.B. Dans certains Offices, les ouvriers de régie n'interviennent pas dans les logements

COMPETENCES A DEVELOPPER

- ❖ Connaissance des règles hygiène et sécurité
- ❖ Capacité à remettre en cause ses pratiques et à s'adapter
- ❖ Capacité de diagnostic

TECHNICIEN-NE DE MAINTENANCE **Autres appellations : Technicien entretien courant****MISSION**

Le technicien de maintenance assure, en lien avec les équipes de proximité, le suivi des travaux du patrimoine. Il constate les dysfonctionnements, préconise et commande les travaux, contrôle leur déroulement. Il contrôle également le respect des contrats de maintenance.

EVOLUTION

❖ Une des évolutions est vers une plus grande orientation client qui s'accompagne d'un développement de la poly compétence technique et locative (EDL par exemple). Les projets ANRU vont aussi amener les techniciens à intervenir dans le domaine de la gestion urbaine de proximité.

❖ Une autre évolution possible se trouve dans la complémentarité de l'emploi avec celui de **technicien de maintenance GE/GR**, ce dernier intervenant dans la rénovation et l'amélioration du patrimoine (entretien programmé) et dans la gestion technique. L'enjeu est de bien faire jouer la complémentarité entre les deux métiers et de développer les synergies dans le cadre d'une politique technique commune.

N.B. Dans certains Offices ces deux métiers ont été fusionnés

ACTIVITES COMMUNES

- ❖ Réalise des diagnostics techniques de maintenance du patrimoine
- ❖ Gère la réalisation technique et financière des travaux (gère un budget)
- ❖ Veille au respect des obligations contractuelles et aux normes de sécurité
- ❖ Contrôle la qualité des travaux, réceptionne les travaux
- ❖ Procède à des contrôles de sécurité
- ❖ Traite les réclamations techniques des locataires

ACTIVITES SPECIFIQUES

- ❖ Réalise les états des lieux (entrants et sortants)
- ❖ Encadre les équipes de proximité (gardiens, équipes de ménage, ...)
- ❖ Gère les sinistres : prend en charge les interventions suite à sinistre
- ❖ Active les assurances dommages ouvrages

COMPETENCES TECHNIQUES

- ❖ Connaissance du patrimoine et du plan patrimonial de l'Office
- ❖ Connaissances techniques tous corps d'état
- ❖ Connaissance des marchés publics
- ❖ Maîtrise des outils informatiques

COMPETENCES TRANSVERSES

- ❖ Gestion d'équipe
- ❖ Capacité d'analyse et de diagnostic
- ❖ Rigueur, sens de l'organisation
- ❖ Probité, sens de l'équité
- ❖ Sens du contact
- ❖ Courtoisie
- ❖ Goût pour le travail de terrain

COMPETENCES A DEVELOPPER

- ❖ Compétences relationnelles, d'organisation et de gestion.

RESPONSABLE DE PATRIMOINE

 **Autres appellations existantes : Responsable technique, Responsable maintenance**

MISSION

Dans le cadre et à partir du plan stratégique de patrimoine, le responsable de patrimoine monte et conduit, dans l'enveloppe budgétaire qui lui est allouée, les opérations de gros entretien et de remplacement des composants en vue de la pérennisation et la sécurisation du patrimoine.

EVOLUTION

L'augmentation des contraintes réglementaires conduit à développer toujours plus le professionnalisme.
Il intègre le thème « développement durable » dans son métier.

ACTIVITES COMMUNES

- ❖ Examine les besoins des équipes de terrain et les demandes des locataires, et diagnostique les pathologies liées au vieillissement du bâti
- ❖ Actualise le prévisionnel d'entretien en ordonnant les interventions selon leur nature (sécurité, obligations du propriétaire, préventif, améliorations, ...)
- ❖ Participe à la concertation sur les travaux avec les locataires
- ❖ Exécute le budget, organise les consultations, planifie, coordonne et assure le suivi technique des travaux
- ❖ Assure une veille réglementaire sur la sécurité technique du patrimoine

COMPETENCES TECHNIQUES

- ❖ Connaissance technique du bâtiment, de ses pathologies et de ses équipements
- ❖ Gestion de budget
- ❖ Connaissance des marchés publics
- ❖ Connaissances réglementaires (normes, sécurité, label, ...)
- ❖ Compétences en diagnostic des désordres

ACTIVITES SPECIFIQUES

- ❖ Élabore le plan de maintenance et d'entretien et participe aux arbitrages du plan stratégique patrimonial
- ❖ Organise la concertation avec les locataires
- ❖ Passe les marchés avec les prestataires
- ❖ Encadre une équipe
- ❖ Manage le dispositif de veille sécurité et organise les visites de contrôle

COMPETENCES TRANSVERSES

- ❖ Aisance relationnelle
- ❖ Gestion des priorités
- ❖ Sens des responsabilités
- ❖ Sens de l'écoute
- ❖ Capacité d'analyse
- ❖ Capacité rédactionnelle

COMPETENCES A DEVELOPPER

- ❖ Capacité de gestion
- ❖ Connaissances en matière de développement durable (liées à son activité)

CHARGE-E D'OPERATION

 **Autres appellations : Monteur d'opérations, Concepteur d'opérations**

MISSION

Dans le cadre de la stratégie patrimoniale de l'Office, le chargé d'opération assure le pilotage d'une opération d'investissement, de l'étude de faisabilité jusqu'au parfait achèvement.

EVOLUTION

❖ Si on n'observe pas de rupture dans l'évolution du contexte global d'exercice du métier, on remarque en revanche une **complexification et une technicité toujours plus importantes des règles à connaître et à respecter** : le développement des certifications, les enjeux liés au développement durable et aux exigences environnementales (en particulier sur les aspects thermiques), le développement et la complexification des réglementations (urbanisme, handicap, ...), la complexification des financements, l'approche client, le développement de l'accession sociale, de l'aménagement (ZAC, lotissements, ...), du renouvellement urbain, des contentieux.

ACTIVITES COMMUNES

- ❖ Réalise en amont les études de faisabilité : simulations de montage financier, conformité des projets par rapport aux besoins et au marché.
- ❖ Elabore le programme, assure son financement, suit la phase de conception et de réalisation, puis la réception des ouvrages et la période de parfait achèvement.
- ❖ En réhabilitation, fournit tous les éléments utiles pour la concertation avec les locataires.

ACTIVITES SPECIFIQUES

- ❖ Réalise des expertises du patrimoine dans le cadre des plans stratégiques de patrimoine : expertise dans la mise en œuvre de dommages ouvrages.
- ❖ Assure des missions de maîtrise d'œuvre dans le cadre de petites opérations et de démolitions.
- ❖ Peut être amené à remplir la fonction de maîtrise d'ouvrage déléguée.

COMPETENCES TRANSVERSES

- ❖ Sens de l'innovation : curiosité, goût pour la recherche d'informations, ouverture d'esprit
- ❖ Souplesse, capacité d'adaptation et de faire face à l'imprévu
- ❖ Écoute, prise en compte des besoins clients
- ❖ Autonomie
- ❖ Capacité d'analyse et de synthèse
- ❖ Rigueur et sens de l'organisation
- ❖ Capacité de négociation
- ❖ Capacité à travailler en mode projet avec de nombreux acteurs internes et externes
- ❖ Maîtrise des outils bureautiques

COMPETENCES TECHNIQUES

- ❖ Connaissance de la réglementation de la construction, de l'urbanisme et de l'environnement appliquée au logement social
- ❖ Connaissance des modes de financement du logement social
- ❖ Maîtrise des procédures administratives de montage d'opérations
- ❖ Réalisation de diagnostics d'opération (technique, social, financier)
- ❖ Connaissance du code des marchés publics

COMPETENCES A DEVELOPPER

- ❖ Dans le cadre des activités liées aux certifications, savoir rendre compte de son travail à des interlocuteurs extérieurs

RESPONSABLE DE DEVELOPPEMENT FONCIER ET IMMOBILIER (2009)

 **Autres appellations existantes : Développeur foncier et immobilier, Chargé de négociations foncières**

MISSION

Dans le cadre d'une stratégie de développement, le responsable de développement foncier et immobilier mène la recherche foncière et les études d'opportunités techniques et financières en vue de conclure les négociations nécessaires à la réalisation des opérations d'investissement de l'entreprise qu'il représente.

EVOLUTION

L'augmentation du prix du foncier, la rareté de celui-ci dans certaines zones, le désengagement de l'État rendent de plus en plus difficiles le financement et la réalisation d'opérations.

La concurrence privée oblige à imaginer des solutions innovantes.

L'émergence des opérations mixtes nécessite de repenser les modalités de partenariat.

ACTIVITES COMMUNES

- ❖ Démarche, développe et entretient un réseau relationnel (notamment d'élus)
- ❖ Prospecte les terrains à bâtir, ou les immeubles, et détecte les opportunités
- ❖ Alimente un vivier d'affaires potentielles
- ❖ Organise les études pré opérationnelles de faisabilité en lien avec les structures opérationnelles et fonctionnelles de l'entreprise
- ❖ Mène et conclut les négociations dans un cadre de validation
- ❖ Constitue et argumente les dossiers fonciers ou immobiliers (présentation en comité d'agrément)
- ❖ Organise l'engagement de l'entreprise (promesse d'achat, ...)
- ❖ Assure la passation des dossiers au service opérationnel

ACTIVITES SPECIFIQUES

- ❖ Manage une équipe
- ❖ Concrétise l'engagement de l'entreprise
- ❖ Peut conserver les relations avec les prestataires en phase opérationnelle

COMPETENCES TRANSVERSES

- ❖ Aisance relationnelle
- ❖ Autonomie
- ❖ Prise d'initiative
- ❖ Transversalité
- ❖ Curiosité
- ❖ Culture générale
- ❖ Négociation

COMPETENCES TECHNIQUES

- ❖ Connaissance du marché, des enjeux locaux et globaux, et des partenaires
- ❖ Connaissances juridiques en urbanisme et droit de la construction
- ❖ Connaissances techniques de base (technique du bâtiment, financements, montage d'opérations)
- ❖ Connaissance de l'entreprise, de sa culture et de son offre de service

COMPETENCES A DEVELOPPER

- ❖ Capacité à gérer des partenariats complexes

CHEF DE PROJET RENOVATION URBAINE

MISSION

Le chef de projet rénovation urbaine coordonne l'ensemble des actions liées à la définition et à la mise en œuvre des projets de rénovation urbaine. Il assure l'interface entre les acteurs internes et externes du projet et représente l'Office dans les différentes instances techniques et partenariales.

EVOLUTION

Les évolutions du métier portent notamment sur les suites d'un projet de rénovation urbaine. La mise en place des Conventions GUP (gestion urbaine de proximité) a des impacts sur la façon dont la politique urbaine doit être pensée et comment le territoire doit être géré une fois le projet de rénovation terminé. Dans ce cadre, le chargé de mission RU va devoir développer des compétences pour :

- Mettre en place des relations durables avec l'ensemble des acteurs de la politique de la ville.
- Associer les gestionnaires des Offices à la gestion d'un territoire et les amener à penser différemment le territoire (passer d'une vision « morcelée » à une vision globale).

ACTIVITES COMMUNES

- ❖ Participe à l'élaboration du projet de rénovation urbaine
- ❖ Assure le suivi technique et financier des conventions de rénovation urbaine, et le reporting
- ❖ Mobilise et coordonne les acteurs internes à l'Office, et représente celui-ci dans les instances techniques avec les partenaires
- ❖ Organise la communication autour des projets et la concertation avec les locataires

ACTIVITES SPECIFIQUES

- ❖ Développe des partenariats avec les acteurs du social et de l'économie sur le territoire considéré (associations d'insertion, ANPE, Conseils généraux, missions locales, PLIE, ...)
- ❖ Participe à l'élaboration des chartes de logement et suit le bon déroulement des opérations de logement
- ❖ Prend en charge des problématiques techniques transverses au projet (ex : concessionnaires, foncier, commerces, stationnement, ...)

COMPETENCES TRANSVERSES

- ❖ Capacité de négociation
- ❖ Capacité à travailler en mode projet et à entretenir un réseau sur le territoire
- ❖ Capacité d'analyse (enjeux et stratégie des acteurs) et esprit de synthèse
- ❖ Sens de l'initiative et ouverture d'esprit (aller au-delà de son propre domaine de compétences)

COMPETENCES TECHNIQUES

- ❖ Connaissance des différents modes de financement et du fonctionnement des financeurs
- ❖ Connaissance en urbanisme
- ❖ Connaissance du fonctionnement interne de l'Office

 **Autres appellations existantes : Assistant, Secrétaire de direction, Assistant de direction**

MISSION

Le secrétaire a généralement un rôle très polyvalent, depuis la planification et l'organisation matérielle des réunions, déplacements et contacts d'un ou plusieurs responsables et/ ou d'une entité jusqu'à l'organisation et la diffusion des informations, l'accueil et la réponse aux demandes des différents interlocuteurs de l'entité, en passant par le traitement du courrier et le suivi administratif de dossiers spécifiques à son entité.

EVOLUTION

On remarque un processus de spécialisation du secrétaire à l'assistant lié au gain de temps précédemment consacré au traitement des données.
La dématérialisation accrue de l'information tend à transformer l'activité du secrétaire vers plus d'organisation et de logistique.

ACTIVITES COMMUNES

- ❖ Assure l'accueil physique et téléphonique de l'entité ou du responsable
- ❖ Répond aux demandes, oriente les interlocuteurs, filtre les appels
- ❖ Gère les agendas
- ❖ Rédige et saisit des courriers et notes de l'entité
- ❖ Remet en forme des documents (courrier, rapports, ...)
- ❖ Diffuse les informations en interne ou externe (auprès des entreprises, partenaires, ...)
- ❖ Classe et archive les documents du service en suivant les procédures
- ❖ Organise les réunions : envoie les convocations et ordre du jour, prépare les documents, rédige les comptes rendus
- ❖ Organise les aspects logistiques de l'entité
- ❖ Gère le courrier entrant et sortant

ACTIVITES SPÉCIFIQUES

- ❖ Gère les commandes de fournitures de l'entité
- ❖ Organise et assure le suivi des déplacements et événements (hôtels, billets, notes de frais, ...)
- ❖ Transmet les factures de l'entité pour règlement
- ❖ Élabore et met à jour des tableaux de bord ou de suivi d'activité
- ❖ Centralise et consolide les informations relatives aux absences des collaborateurs
- ❖ Traite, en délégation de son supérieur, certains dossiers

COMPETENCES TECHNIQUES

- ❖ Grande maîtrise des outils bureautique
- ❖ Connaissance de la structure
- ❖ Capacités rédactionnelles (orthographe, syntaxe, ...)
- ❖ Gestion des priorités et des urgences

COMPETENCES TRANSVERSES

- ❖ Aptitudes relationnelles
- ❖ Rigueur
- ❖ Discrétion et sens de la confidentialité
- ❖ Sens de l'organisation
- ❖ Capacité d'adaptation
- ❖ Capacité d'analyse et de synthèse
- ❖ Force de proposition
- ❖ Autonomie

COMPETENCES A DEVELOPPER

- ❖ Prise d'initiative

GESTIONNAIRE ADMINISTRATIF-VE SPECIALISE-E

Autres appellations existantes : *Gestionnaire RH, Gestionnaire comptable, Gestionnaire marché, Gestionnaire logistique*

MISSION

Le gestionnaire administratif spécialisé réalise, dans le respect des procédures et des délais, les traitements administratifs de plusieurs activités liées à son domaine technique. Il est le garant de la fiabilité des traitements réalisés.

EVOLUTION

On observe une forte informatisation de la fonction, qui s'accompagne d'une dématérialisation des procédures.

Or, la mise en place de logiciels offrant de plus en plus de possibilités a permis une augmentation des responsabilités attribuées aux gestionnaires administratifs spécialisés. Ils peuvent évoluer ainsi d'une mission de saisie à une mission de contrôle et pilotage des activités liées à leur domaine technique.

De ce fait, il leur est de plus en plus demandé de connaître et comprendre les méthodes utilisées et objectifs visés.

ACTIVITES COMMUNES

- ❖ Recueille les informations, et demande, si besoin, des informations complémentaires
- ❖ Traite, organise et transforme les informations recueillies en les regroupant, et les classant
- ❖ Contrôle et assure la cohérence des informations traitées
- ❖ Saisit les données dans le système d'information
- ❖ Diffuse et met à disposition les données traitées
- ❖ Renseigne ses interlocuteurs (internes et externes) sur des sujets liés à son domaine d'activité
- ❖ Alerte en cas d'anomalie ou de difficulté
- ❖ Tient à jour ses connaissances dans son domaine

ACTIVITES SPECIFIQUES

- ❖ Participe à l'élaboration d'études mises en place par son service
- ❖ Conçoit des documents et tableaux de bord
- ❖ Analyse et synthétise les données recueillies
- ❖ Traite lui-même tout ou partie des anomalies
- ❖ Propose des solutions
- ❖ Explique les données et les procédures liées à son domaine technique à ses interlocuteurs

COMPETENCES TECHNIQUES

- ❖ Connaissance techniques de son domaine d'activité
- ❖ Connaissance des procédures liées à son domaine technique
- ❖ Capacité d'analyse et de synthèse
- ❖ Outils informatiques

COMPETENCES TRANSVERSES

- ❖ Rigueur
- ❖ Sens de l'organisation et du respect des délais
- ❖ Esprit d'équipe
- ❖ Confidentialité
- ❖ Gestion des priorités
- ❖ Réactivité
- ❖ Capacité d'autocontrôle
- ❖ Aisance relationnelle

COMPETENCES A DEVELOPPER

- ❖ Connaissance technique du domaine et des domaines connexes
- ❖ Ouverture
- ❖ Adaptation aux nouveaux outils technologiques

ASSISTANT-E COMPTABLE **Autres appellations : Assistant comptable et budgétaire****MISSION**

L'assistant comptable assure la tenue courante des comptes dans le respect des normes et des procédures en vigueur ainsi que des délais qui lui sont fixés. Il assure, par un premier niveau de contrôle, la fiabilité des comptes dont il a la charge.

EVOLUTION

- ❖ La professionnalisation du métier d'assistant comptable s'accroît avec le développement de la dématérialisation (suppression des tâches à faible valeur ajoutée)
- ❖ La fiscalisation de plus en plus importante des organismes nécessite la maîtrise de notions fiscales par l'assistant comptable
- ❖ De nouvelles activités ainsi que de nouvelles procédures vont s'imposer à tous les assistants comptables passant d'une comptabilité publique à une comptabilité commerciale

ACTIVITES PRINCIPALES

- ❖ Enregistre et traite les factures
- ❖ Contrôle les engagements de dépenses
- ❖ Contrôle et paye les factures
- ❖ Prépare les dossiers de régularisation de charges
- ❖ Vérifie et déclare l'ensemble des taxes
- ❖ Contrôle en fin d'exercice les opérations comptables

ACTIVITES COMPLEMENTAIRES

- ❖ Saisit les engagements de dépenses
- ❖ Vérifie la trésorerie au quotidien
- ❖ Suit les subventions et les emprunts
- ❖ Suit les immobilisations et le patrimoine
- ❖ Gère les activités de paie et de charges sociales
- ❖ Contribue à la préparation et au suivi du budget
- ❖ Assure l'exécution financière des marchés publics
- ❖ Assure les relations comptables avec les fournisseurs

COMPETENCES TECHNIQUES

- ❖ Connaissances comptables
- ❖ Maîtrise du cadre réglementaire et des procédures
- ❖ Connaissance de l'organisation de l'entreprise
- ❖ Maîtrise des outils informatiques

COMPETENCES TRANSVERSES

- ❖ Rigueur
- ❖ Sens de l'organisation
- ❖ Confidentialité

COMPETENCES A DEVELOPPER

- ❖ Les nouvelles compétences techniques requises suite au changement de comptabilité (formation sur le bilan, le compte de résultat, comptes de classe 6 et 7...)
- ❖ Notions fiscales
- ❖ Conditions d'exécution et de règlement d'un marché public

CONTROLEUR DE GESTION **Autres appellations existantes : Contrôleur budgétaire, Analyste de gestion****MISSION**

Le contrôleur de gestion élabore, coordonne et suit les outils de pilotage de l'activité et/ou 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.

EVOLUTION

Les OPH sont soumis à des contraintes financières de plus en plus fortes, qui entraînent trois types de réponses :

- Tout d'abord, la mise en place d'un système de contrôle de gestion au sein des Offices, y compris les plus petits.
- Une optimisation sociale et fiscale qui se traduit par une modification de la méthode de travail du contrôleur de gestion, qui ne doit plus seulement rester à un niveau global d'analyse.
- Enfin, le développement du rôle d'aide et de conseil des contrôleurs de gestion pour permettre une meilleure implication des responsables dans des logiques financières.

ACTIVITES COMMUNES

- ❖ Identifie les indicateurs à suivre
- ❖ Collecte et organise les informations
- ❖ Elabore, met en œuvre et suit tableaux de bord, outils de reporting, d'analyse et de mesure
- ❖ Analyse les différents indicateurs et les écarts et propose des actions correctives
- ❖ Alerte sur les dérives
- ❖ Fait des études prévisionnelles
- ❖ Constate et analyse les évolutions annuelles
- ❖ Aide les responsables à analyser et comprendre leur situation
- ❖ Réalise des études de coûts et de rentabilité
- ❖ Mène des études comparatives sur la situation de l'office par rapport à d'autres
- ❖ Organise et fiabilise les informations en vue de leur diffusion
- ❖ Fournit les données pour préparer le budget

ACTIVITES SPECIFIQUES

- ❖ Contrôle les procédures internes
- ❖ Rédige le rapport financier
- ❖ Répond aux enquêtes de la profession (DIS, INSEE, ...)
- ❖ Met en place et suit une comptabilité analytique
- ❖ Pilote ou participe à des projets (liés à l'organisation, aux systèmes d'information, aux changements de réglementation, ...)

COMPETENCES TRANSVERSES

- ❖ Anticipation
- ❖ Rigueur
- ❖ Aisance relationnelle
- ❖ Capacité à fédérer
- ❖ Transversalité
- ❖ Réactivité
- ❖ Force de proposition
- ❖ Capacité d'analyse et de synthèse
- ❖ Confidentialité

COMPETENCES TECHNIQUES

- ❖ Connaissances des techniques relatives au métier (contrôle de gestion, finance, comptabilité)
- ❖ Connaissance des mécanismes financiers et du réglementaire spécifique au secteur du logement social
- ❖ Connaissance fine du fonctionnement de l'entreprise
- ❖ Maîtrise des outils informatiques
- ❖ Capacité à traduire opérationnellement des données
- ❖ Capacités rédactionnelles
- ❖ Sens de l'organisation et du respect des délais

COMPETENCES A DEVELOPPER

- ❖ Connaissance des problématiques liées au différents métiers de la structure
- ❖ Capacité d'écoute
- ❖ Capacité à fédérer
- ❖ Transversalité
- ❖ Force de proposition

 **Autres appellations : Acheteur public, Responsable de la commande publique**

MISSION

Le responsable des marchés publics garantit une bonne gestion administrative des marchés publics et conseille les services dans son domaine d'expertise.

EVOLUTION

Le rôle du responsable des marchés publics va aller au-delà de sa fonction de garant de l'application du code des marchés publics. Son action portera sur la méthodologie d'achat lors de la construction d'un appel d'offre. Il se positionnera en tant que conseil des opérationnels et pourrait participer de plus en plus à la négociation avec les fournisseurs.

ACTIVITES COMMUNES

- ❖ Planifie et programme les passations des marchés
- ❖ Accompagne les services dans la définition des besoins
- ❖ Décide de la procédure à appliquer
- ❖ Prépare et assiste aux commissions d'appels d'offres
- ❖ Valide les dossiers de consultation
- ❖ Conseille les services dans son domaine d'expertise
- ❖ Assure une veille juridique et informe les services sur les évolutions
- ❖ Gère les éventuelles contestations sur les procédures

COMPETENCES TECHNIQUES

- ❖ Maîtrise du cadre réglementaire et des procédures
- ❖ Connaissance du vocabulaire technique
- ❖ Notions comptables
- ❖ Capacités rédactionnelles
- ❖ Techniques et outils de planification
- ❖ Maîtrise informatique de la dématérialisation des marchés

ACTIVITES SPECIFIQUES

- ❖ Anime et pilote l'équipe de gestionnaires des marchés
- ❖ Rédige les pièces administratives et la publicité pour les marchés complexes
- ❖ Veille à la cohérence des pièces administratives et des pièces techniques constitutives des dossiers pour les marchés complexes
- ❖ Assure la gestion administrative des marchés complexes
- ❖ Suit l'exécution financière des marchés
- ❖ Participe à la négociation des achats

COMPETENCES TRANSVERSES

- ❖ Adaptabilité
- ❖ Rigueur
- ❖ Sens de l'organisation
- ❖ Capacité d'analyse et de synthèse
- ❖ Confidentialité
- ❖ Pédagogie

COMPETENCES A DEVELOPPER

- ❖ Techniques de négociation
- ❖ Connaissance des secteurs dans lesquels ont lieu les achats

CHARGE-E DE COMMUNICATION

Autres appellations existantes : Responsable de communication

MISSION

Le chargé de communication propose et met en œuvre la stratégie de communication auprès des différents publics (internes et externes) et peut assister les dirigeants dans la communication auprès des institutionnels. Il développe et valorise l'image de la structure et contribue à faire connaître celle-ci.

EVOLUTION

Sur le plan des types de communication :

- une communication proactive, avec la mise en place d'actions de communications concernant les différents projets de la structure

- une communication réactive (proche de la gestion de crise), liée à une pression médiatique accrue.

Sur le plan des supports utilisés :

Le chargé de communication doit s'adapter au développement de nouveaux supports de communication. Il peut en profiter pour cibler le plus précisément les publics auxquels il adresse ses messages (accès ou non à Internet, blog, compréhension de la langue, ...)

ACTIVITES COMMUNES

- ❖ Participe à l'élaboration des plans de communication
- ❖ Analyse les différents publics cibles (ex. avec les enquêtes sociales, enquêtes de satisfaction,...) et adapte les messages en fonction de la cible
- ❖ Élabore et adapte les supports de communication en fonction des messages
- ❖ Réalise les opérations de communication : édition, relations publiques, événementiel.
- ❖ Constitue, cultive et anime un réseau relationnel interne et externe
- ❖ Recherche et anime un réseau de fournisseurs
- ❖ Mesure les résultats de la communication réalisée

COMPETENCES TECHNIQUES

- ❖ Techniques de communication (techniques journalistiques, techniques de recueil de l'information, pilotage de la communication)
- ❖ Connaissance des publics cibles
- ❖ Connaissance de la structure et du secteur
- ❖ Capacités rédactionnelles
- ❖ Capacités d'analyse et de synthèse

COMPETENCES A DEVELOPPER

- ❖ Connaissances spécifiques des problématiques liées aux différents métiers de la structure
- ❖ Outils informatiques, multimédia, et de communication
- ❖ Sens politique
- ❖ Capacité d'adaptation

ACTIVITES SPECIFIQUES

- ❖ Participe à l'élaboration de la stratégie de communication (analyse des besoins, conseil, expertise)
- ❖ Élabore les plans de communication
- ❖ Assure une veille documentaire des informations relative à l'entité ou au secteur
- ❖ Élabore et met en œuvre des plans de communication de crise
- ❖ Maquette le produit, en lien avec des techniciens spécialisés
- ❖ Participe à l'élaboration et la mise en œuvre d'actions spécifiques en soutien à l'ensemble des services (ex. apporte sa connaissance des cibles pour la mise en place d'enquêtes)
- ❖ Élabore et gère le budget de communication
- ❖ Assure les relations presses

COMPETENCES TRANSVERSES

- ❖ Organisation
- ❖ Réactivité
- ❖ Aisance relationnelle
- ❖ Capacité d'écoute
- ❖ Force de proposition
- ❖ Capacité à fédérer
- ❖ Créativité
- ❖ Transversalité
- ❖ Gestion des priorités

DIRECTEUR-TRICE DE DEPARTEMENT

 **Autres appellations : Directeur de service**

MISSION

Le directeur de département pilote les activités de son département et contribue, en participant à l'instance de direction, à la définition des objectifs stratégiques de l'entreprise. Il est porteur de la culture du résultat et il est comptable des résultats de son activité.

EVOLUTION

Le management de projets transverses prend de l'importance.
Du fait d'un accroissement de l'exigence de la population cliente, d'une situation économique plus difficile et voire du développement de la concurrence entre bailleurs, l'analyse et le contrôle des coûts se renforcent.
La montée en puissance de la judiciarisation renforce le risque pénal.

ACTIVITES COMMUNES

- ❖ Participe à la définition de la stratégie de l'entreprise
- ❖ Élabore et met en œuvre la politique de son département (avec fixation des objectifs et reporting)
- ❖ Définit, négocie et optimise les ressources nécessaires à son activité
- ❖ Garantit l'application des dispositions juridiques et techniques liées au département
- ❖ Représente et engage l'entreprise dans le cadre de sa délégation
- ❖ Assure la coordination avec les partenaires

ACTIVITES SPECIFIQUES

- ❖ Apporte une expertise technique dans son domaine
- ❖ Conduit des projets spécifiques transverses

COMPETENCES TRANSVERSES

- ❖ Communication
- ❖ Négociation
- ❖ Conduite de projet
- ❖ Conduite du changement
- ❖ Leadership

COMPETENCES TECHNIQUES

- ❖ Management
- ❖ Méthode d'analyse et de diagnostic
- ❖ Méthode de contrôle des coûts
- ❖ Connaissance des dispositions juridiques