

**Marie-Laure Grignet**  
29/07/2020

## CHEFFE DE SECTEUR IMMOBILIER

---

### *En bref...*

La cheffe de secteur immobilier supervise l'entretien d'un parc de logements sociaux. Au quotidien, elle s'assure de la propreté des parties communes, du fonctionnement des ascenseurs et de l'éclairage... Elle décide des travaux courants de remise en état, fait appel à des prestataires, en tenant compte des priorités et du budget dont elle dispose. Elle organise le travail de gardiens et d'agents de nettoyage. Interlocuteur des locataires, elle traite leurs réclamations et leurs demandes. Autonome, elle a le sens des contacts et du service, fait preuve de disponibilité et de rigueur dans la gestion du budget.

### *Dans le détail...*

#### **Responsable de l'entretien d'un parc de logements locatifs**

Au sein d'un organisme de logement social, la cheffe de secteur est avant tout responsable du maintien en bon état d'un parc de logements en location. Ce parc peut être composé d'immeubles proches, concentrés dans un quartier, de groupes d'habitations disséminées dans une agglomération ou encore de maisons individuelles. Elle a ainsi généralement la responsabilité de 500 à 1.500 logements.

Elle s'efforce d'assurer aux locataires un environnement fonctionnel, agréable et sécurisant. Sa responsabilité couvre le suivi technique des bâtiments et de leurs abords, ainsi que la prise en charge des réclamations des locataires concernant leur logement ou leur voisinage.

Elle dispose d'un budget pour faire réaliser les différentes interventions d'entretien, de dépannage (ascenseur...) ou de remise en état (hall d'entrée...) qui participent au service rendu par l'organisme à ses locataires. Pour cette mission, elle encadre une équipe de gardiens d'immeubles, d'agents de nettoyage de locaux ou d'agents de maintenance des bâtiments.

#### **De fréquentes visites sur le terrain, pour évaluer les besoins**

Souvent "sur le terrain", la cheffe de secteur se rend régulièrement sur les différents sites. Elle en fait le tour avec les gardiens ; elle vérifie ainsi l'entretien des parties communes, l'état des ascenseurs, des parkings, des pelouses et des aires de jeux pour enfants, la propreté des halls d'entrée, des montées d'escaliers, des locaux à poubelles...

Elle prend note des pannes, des dégradations ou de la vétusté du patrimoine. Grâce à ces visites de terrain, elle peut évaluer si les demandes formulées par les locataires sont justifiées et prioriser les travaux à effectuer selon leur degré d'urgence.

#### **Etudier et traiter les demandes des locataires**

A son bureau situé au siège de l'organisme ou dans une agence de proximité, la cheffe de secteur effectue le travail administratif lié à sa mission. Elle traite le courrier, les lettres de réclamation des locataires (dégradation des boîtes aux lettres, nettoyage insuffisant des escaliers, cheminements piétons souillés par les déjections canines...).

Elle gère également les demandes concernant les logements des résidents (cumulus électrique en panne, fuite d'eau, volets qui ne ferment plus...).

Selon ce qu'elle juge nécessaire, elle peut très rapidement :

- passer commande de fournitures pour remplacer des équipements cassés, qui ne fonctionnent plus
- faire intervenir un technicien de sa structure pour de petits dépannages
- solliciter une entreprise pour des travaux plus importants ou demandant des compétences particulières.

Elle étudie les devis des prestataires. Lors des travaux, elle veille au respect des délais annoncés et contrôle leur bonne exécution.

Elle suit les contrats signés avec des entreprises extérieures pour assurer par exemple la maintenance programmée des ascenseurs ou du chauffage collectif, l'entretien des espaces verts... Elle est force de proposition en matière de réhabilitation, mais ce n'est pas elle qui décide des travaux d'amélioration du patrimoine (renforcement de l'éclairage extérieur, installation de jeux pour enfants, goudronnage des

parkings...).

Elle organise le planning des activités de nettoyage, le remplacement éventuel des gardiens absents, coordonne et contrôle le travail de son équipe...

### **Interlocutrice de proximité et représentante de l'organisme à l'extérieur**

La cheffe de secteur fait le lien entre les services administratifs et les résidents. Elle est en relation régulière avec le chargé de gestion locative ; elle participe aux réunions concernant le peuplement. Elle instaure une relation de confiance avec les gardiens qu'elle encadre ; elle prend leur relais quand ils sont confrontés à des problèmes de voisinage qui s'enveniment...

Elle représente son organisme auprès des services communaux qui gèrent le logement et la sécurité, auprès des associations de locataires... Elle participe alors à des réunions d'information, à des séances de travail...

Interlocutrice de proximité des locataires, elle tient parfois des permanences à date fixe. A leur demande ou à celle des gardiens, elle peut intervenir pour "résoudre" des problèmes de vie en collectivité (bruit, occupation des parties communes, tri sélectif des déchets non respecté...). Elle oriente les locataires ou les associations qui les représentent vers les services publics appropriés (mairie, centre social, police...) et peut appuyer leur demande. Elle informe les résidents et s'efforce de les sensibiliser à la bonne tenue de leur immeuble.

### **Sens des contacts et disponibilité**

Cette professionnelle doit faire preuve d'autonomie et d'organisation. Elle allie sens des contacts et aptitudes à la négociation dans la gestion des réclamations.

Elle suit régulièrement l'évolution des crédits qu'elle a consommés et s'efforce de garder disponible une partie de son budget en prévision de travaux à réaliser de manière urgente avant la fin de l'exercice.

Le métier demande une grande disponibilité pour répondre à de nombreuses sollicitations. Elle fait appel à des connaissances dans des registres variés : droit de l'immobilier, techniques du bâtiment, gestion, communication...

Avec de l'expérience, cette professionnelle peut se voir confier des fonctions administratives complémentaires ou prendre en charge un secteur plus important.

## *Quelle formation ?*

### **Niveau de formation**

#### **Il faut avoir au minimum un niveau Baccalauréat ou équivalent**

Si ce métier constitue parfois une promotion pour des gardiens d'immeuble expérimentés, les organismes HLM embauchent plutôt des titulaires d'un diplôme de niveau Bac ou Bac + 2, en fonction de la taille du parc, du niveau d'autonomie et de responsabilités confiées. A ces niveaux, différents diplômes sont consacrés à l'immobilier.

Il existe également des licences professionnelles axées sur l'administration de biens ou sur la gestion immobilière, accessibles après un BTS ou un DUT, tels que :

- "gestionnaire de l'habitat locatif et de l'habitat social" à l'université de Dijon (21) et à l'Ecole Supérieure de l'Immobilier (Courbevoie, 92)
- "à l'IUT 2 Grenoble-Alpes (38)
- "management du logement social" à l'université de Metz (57), de Clermont-Ferrand (63)...

Par ailleurs, plusieurs organismes spécialisés proposent des formations plus ou moins longues à destination des professionnels du secteur :

- l'Institut d'études économiques et juridiques appliquées à l'Immobilier, la Construction et l'Habitat (ICH)
- le CEFLU (Paris)
- l'Ecole Supérieure des Professions Immobilières (ESPI) à Paris
- l'Association pour la Formation Professionnelle des Organismes de Logement Social (AFPOLS)...

Certains employeurs sont intéressés par des profils plus techniques, avec une bonne connaissance du bâtiment.

### **Diplôme(s) le(s) plus adapté(s) :**

**BTS (Brevet de Technicien Supérieur) "professions immobilières"****Diplôme(s) envisageable(s) :**

Bac professionnel "aménagement et finition du bâtiment"  
DUT "gestion administrative et commerciale des organisations"

**VAE : Validation des Acquis de l'Expérience**

RNCP : C1501, Gérance immobilière  
RNCP : C1502, Gestion locative immobilière

S'informer sur la VAE  
<http://www.vae.gouv.fr>

**Sites formations**

AFPOLS Association pour la Formation Professionnelle continue des Organismes de Logement Social  
<https://www.afpols.fr>

CEFLU  
<http://www.ceflu.com>

ESPI Ecole Supérieure des Professions Immobilières  
<https://www.groupe-espi.fr>

ICH Institut d'études économiques et juridiques appliquées à la Construction et l'Habitat  
<http://ich.cnam.fr>

---

## *Combien gagne-t-on ?*

En général, on débute sa carrière entre le SMIC et 1800 euros brut par mois, et on peut espérer gagner entre 3000 et 4000 euros brut en fin de carrière.  
Dans les organismes HLM, la rémunération minimale de ce professionnel est fixée selon les règles de la convention collective nationale des organisations professionnelles de l'habitat social.

---

## *Quelles perspectives d'emploi ?*

**Tendance nationale dans la moyenne**

Le chef de secteur exerce principalement au sein des agences de proximité des organismes de logement locatif social. Parmi ces organismes, on peut distinguer :

- les Offices Publics de l'Habitat (OPH) au nombre d'environ 250
- les entreprises sociales pour l'habitat (qui ont le statut d'entreprises privées à but non lucratif) qui sont environ 220
- les sociétés coopératives d'HLM (165)
- les Sociétés d'Economie Mixte (SEM) immobilières (environ 270).

Des postes existent également au sein de certaines régies immobilières privées.

En fonction de l'organigramme de la structure employeur, les postes peuvent comprendre également des activités de type commercial, administratif ou même social, pour participer au suivi des ménages les plus en difficulté.

**Statuts professionnels**

Salarié du secteur privé  
Fonctionnaire

**Offres d'emploi**

**Pôle emploi :**

- C1501 : Gérance immobilière : <http://offre.pole-emploi.fr/resultat?rome=C1501>
- C1502 : Gestion locative immobilière : <http://offre.pole-emploi.fr/resultat?rome=C1502>

**Familles d'intérêts**

Gestion - Encadrement

Sous-famille : *Direction - Encadrement*

Technique

Sous-famille : *Conception technique - Suivi de fabrication***Domaine professionnel**

Bâtiment, Travaux publics, Immobilier

Sous-domaine : *Immobilier***Conditions de travail****DÉPENSE PHYSIQUE**

Pas ou peu de dépense physique

**HORAIRES ET DÉPLACEMENTS**

Horaires standard sans déplacement

**ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL****Intérieur - Plein air**

Intérieur

**Milieu de travail**

Milieu de travail standard

**CAPACITÉS PHYSIQUES**

Rester debout plusieurs heures

Parler

Entendre

Voir

Marcher

**Autres appellations du métier**

chargée de groupe d'immeubles  
 chargée de maintenance logement social  
 chargée de secteur immobilier  
 gérante d'immeubles  
 gestionnaire de proximité  
 responsable d'immeubles

responsable de secteur (organisme HLM)  
 responsable de secteur immobilier locatif  
 responsable de site en habitat social  
 technicienne d'agence d'organisme HLM  
 technicienne gestionnaire des travaux  
 d'entretien

**Documentation****ONISEP**

- Parcours : Les métiers du bâtiment et des travaux publics - Kiosque : Bâtiment, Travaux publics, Architecture, Urbanisme...

**ROME**

- C1501 : Gérance immobilière : <http://recrutement.pole-emploi.fr/fichesrome/ficherome?codeRome=C1501&domaine=Candidat>
- C1502 : Gestion locative immobilière : <http://recrutement.pole-emploi.fr/fichesrome/ficherome?codeRome=C1502&domaine=Candidat>

**CIDJ**

- Actuel CIDJ 2.37 : Les métiers de l'immobilier : <http://fiches.actuel-cidj.info/webactuel/fic/display?noFiche=2.37>

## Sites utiles

---

### **Unifformation**

<http://www.unifformation.fr>

Organisme de formation aux métiers liés à l'habitat social. Description des métiers et des formations du secteur.

### **USH Union Sociale pour l'Habitat**

<https://www.union-habitat.org>

Site de l'union des organismes HLM. Descriptifs succincts des activités, des métiers liés à l'habitat social ; offres d'emploi...

© Parcouréo, Fondation JAE - Tous droits réservés