

7.

INFORMER UN NOUVEAU SALARIE SUR LES  
SPECIFICITES DE LA GESTION LOCATIVE ADAPTEE

## **Informier un nouveau salarié**

Lors de l'arrivée d'un nouveau membre de l'équipe sur un poste de chargé de gestion locative adaptée, il est important de prendre le temps de lui expliquer ce qu'est une AIVS®, les spécificités des métiers et des missions ainsi que le fonctionnement associatif.

Tout dépend bien entendu de son parcours professionnel antérieur et des compétences qu'il a pu développer.

## 1) Les enjeux

- L'articulation entre les différents postes et la pluridisciplinarité de l'équipe doivent être bien intégrées par le nouveau salarié. Le travail d'équipe et le partage d'informations sont en effet particulièrement prégnant au sein d'une AIVS® ;
- L'AIVS® doit pouvoir fonctionner même si une personne n'est pas là, le relais doit être assuré au maximum.

La spécificité de l'AIVS®, à la croisée entre l'immobilier et le social peut être déroutante pour un nouveau salarié d'où l'importance qu'il soit bien accompagné par l'équipe dans sa prise de fonction.

## 2) Les profils de poste

Deux profils se retrouvent le plus souvent sur un poste de gestion locative :

- **Un salarié ayant exercé une mission de gestion locative classique au sein d'une agence immobilière ou qui débute après une formation en gestion immobilière.** Si les bases de la gestion locative sont à priori bien assimilées, il est nécessaire d'explicitier la vocation sociale de l'association et d'illustrer de manière concrète les actions menées dans le cadre de la gestion locative adaptée. Il s'agit aussi de transmettre l'importance de l'écoute, de savoir détecter et anticiper une difficulté lors d'une relance téléphonique pour un loyer impayé par exemple ou lors d'une visite à domicile. C'est aussi par exemple, expliquer l'importance des visites lorsque le locataire n'arrive pas à expliquer un problème technique dans son logement qui permettra parfois d'éviter l'intervention d'une entreprise à la charge du locataire.
- **Un salarié provenant du secteur social :** c'est bien entendu sur la nécessité de maîtriser les actes de gestion locative qu'il va falloir insister lors de l'intégration du nouveau salarié car on peut présumer qu'il sera plus à l'aide sur le volet « adapté ». En dehors des compétences en gestion immobilière qu'il faudra acquérir lors de formations et avec l'expérience, le rôle de mandataire de l'AIVS® doit être bien compris ainsi que la dualité de la mission : préserver les intérêts du propriétaire tout en favorisant l'accès et le maintien dans le logement à des personnes en situation de précarité. Par ailleurs, la responsabilité de l'AIVS® peut être engagée en cas d'erreur ou de mauvaise prise de décision.

Ces profils ne sont bien entendu pas les seuls.

### 3) Des outils et des actions à mettre en place pour l'accueil d'un nouveau salarié

Quelques idées pour faciliter l'intégration d'un nouveau salarié :

- **Un temps de présentation du paysage institutionnel dans lequel évolue l'AIVS® pour familiariser le salarié aux politiques du logement d'insertion et expliciter le contexte d'action de l'association.** Ce temps peut être l'occasion de présenter la Fapil mais aussi et surtout l'historique de l'association, le projet associatif et les valeurs. Il est important de présenter le cadre général de l'action et pas seulement le poste en question ;
- **Une période d'observation avec les autres salariés** peut être très enrichissante pour comprendre les différents postes et leur articulation ;
- **Dans certaines AIVS®, le standard téléphonique est assuré tour à tour par l'ensemble de l'équipe :** l'accueil est en effet le poste clé qui permet de balayer le plus souvent l'ensemble des missions assurées par l'AIVS® et les interactions entre l'association et son environnement (locataires, propriétaires, partenaires, etc.) ;
- **La participation et l'intégration à toutes formes de réunions / actions :** réunions d'équipe, événements à l'extérieur, toutes actions réalisées par l'AIVS® (ex : permanences d'accueil des candidats locataires, atelier recherche de logements, etc.).

Des supports papier peuvent être mis à disposition du nouveau salarié :

- **Un livret d'accueil** est réalisé par certaines AIVS® comprenant la charte de la Fapil, le cahier des charges AIVS®, l'historique de l'association, les statuts, un organigramme de l'équipe, le dernier rapport d'activité.
- **Un classeur de procédures, de fiches actions alimentées par l'équipe :** au-delà de l'apport de connaissances pour le nouveau salarié, ce document a pour intérêt de faciliter les prises de relais en cas d'absence du salarié normalement en charge de la mission.

### 4) Suivre des formations spécifiques aux AIVS®

La Fapil édite chaque année un catalogue de formations spécialement conçues pour répondre aux besoins des adhérents. Il est disponible sur le site internet de la Fapil : <http://www.fapil.fr>

Certaines formations sont tout particulièrement destinées aux salariés et bénévoles d'AIVS® et peuvent être comptabilisés dans les crédits de formations nécessaires au renouvellement de la carte professionnelle d'agent immobilier aussi bien pour les porteurs de la carte (présidents, directeurs, responsable de pôle) que pour l'équipe salariée qui dispose d'attestations d'habilitation (chargé(e) de gestion locative adaptée et chargé(e) de gestion locative comptable principalement).

