

DESCRIPTION DU POSTE DE CORRESPONDANT(E) DE SITE (Espace Accueil)

A - POSITIONNEMENT DANS LA STRUCTURE

Direction de la Qualité et de la Proximité
Agence de proximité
Dépend du Référent Gestion Technique

B- CLASSIFICATION

Emploi de Correspondant de Site
Catégorie I niveau 2

C - FONCTION DU POSTE

Représentant(e) de l'Office auprès des locataires et des candidats à un logement, il (elle) participe par ses interventions à la qualité des services quotidiens rendus aux locataires et au maintien en bon état de location des groupes dont il (elle) a la charge, et rend compte des faits observés sur le secteur confié, et dans le respect des procédures arrêtées à l'Office

MISSION 1 : Accueillir et informer le locataire

- Assurer la visite commerciale du logement aux locataires potentiels
- Réaliser l'état des lieux d'entrée et informer le nouveau locataire selon les procédures et modes opératoires arrêtés
- Faciliter la transmission des informations
- Distribuer les avis d'échéances aux locataires, suivant les secteurs
- Assurer la visite conseil du logement
- Effectuer tout affichage selon l'actualité

MISSION 2 : Réceptionner et assurer le suivi des réclamations des locataires:

- Réceptionner les réclamations techniques, et si besoin, constater sur place,
- Traiter les réclamations techniques simples et les urgences techniques
- Saisir les demandes d'intervention pour les réclamations techniques complexes
- Contrôler les travaux simples et relancer, le cas échéant, les entreprises
- Réceptionner des réclamations de nature sociale et régler le conflit si de son ressort, ou transmettre sur logiciel métier

MISSION 3 : Veiller attentivement au suivi du secteur confié et rendre compte des faits, des défaillances techniques, ou des comportements observés

- Suivre les départs non prévus :
- Effectuer une visite régulière des logements vacants selon la procédure arrêtée
- Assurer une surveillance générale et prévention

- Assurer la surveillance technique et de sécurité des installations (visites périodiques de sécurité) et prendre les mesures correctives par D.D.I. urgentes si besoin

AUTRES MISSIONS :

Transmettre les documents relatifs au contrôle annuel des attestations d'assurance

Participer aux questionnaires annuels sur les surloyers et aux enquêtes éventuelles (accessibilité des immeubles aux PMR...)

Assurer toute autre mission en veillant à la continuité du service public et à la sécurité du patrimoine

Veiller, dans son domaine d'intervention, au respect de l'application du Règlement Général sur la Protection des Données (R.G.P.D.) dans le cadre de traitement de données à caractère personnel (durée, conservation et élimination)

D - CONTEXTE D'EXERCICE DU POSTE

Collaboration étroite avec le Chargé de Maintenance portant sur :

- la réalisation de la visite conseil du logement
- la relance des entreprises selon l'urgence déterminée par le Chargé de Maintenance
- la transmission au Chargé de Maintenance des réclamations techniquement complexes des locataires
- l'information du Chargé de Maintenance sur les réclamations traitées en urgence et les contrôles effectués

Collaboration étroite avec l'Agent de Médiation: Information sur les problèmes, les situations rencontrées sur le groupe

Collaboration étroite avec le référent technique: Information sur les problèmes, les situations rencontrées sur le groupe

E - COMPETENCES REQUISES

- Savoirs

Connaître les bases de la législation relative au contrat de bail et au quittancement

Connaître les logiciels de bureautique (Word, Lotus)

Connaître Habitat 400 (module DDI)

Connaître les bases d'une démarche commerciale

Connaître les termes techniques d'usage

Connaître la législation sur les états des lieux entrants

- Savoirs-faire

Savoir appliquer des consignes ou des procédures arrêtées

Savoir respecter les délais

Savoir rédiger des courriers simples et des documents administratifs

Savoir négocier

Savoir gérer un conflit

Savoir faire visiter un appartement

Savoir communiquer avec différents publics

Savoir communiquer au téléphone

Savoir tenir une régie de recette

Savoir contrôler des travaux simples

08/10/2020

- Savoirs être

Etre organisé dans son travail

Etre ferme et diplomate

Etre rigoureux

Etre calme

Etre discret