

**Agent
d'accueil de
proximité (f/h)**

Classe 3

POSITIONNEMENT HIERARCHIQUE

Direction Générale

Direction de la Proximité

Responsable Agence de proximité

Responsable Unité Gestion
Technique

Référent Espace Accueil

Agent d'accueil de
proximité

DESCRIPTION DU POSTE

FONCTION DU POSTE

Acteur de la politique de proximité, il est le premier contact des locataires de l'Office. Dans un objectif de qualité de service, il renseigne et oriente les locataires et les prestataires.

Il participe à la déclinaison des orientations stratégiques définies par la Direction Générale.

ACTIVITÉS PRINCIPALES

Accueillir et informer

- Renseigner le locataire sur son compte, ses droits et obligations et l'orienter vers l'agence si besoin,
- Réaliser l'encaissement des locataires à l'aide des moyens dédiés
- Renseigner et orienter les prestataires (notamment en remettant les accès)
- Informer par voie d'affichage ou de distribution en BAL (avis d'échéances, travaux prévus dans la résidence)

Réceptionner et assurer le suivi des réclamations des locataires

- Réceptionner les réclamations techniques,
- Traiter les réclamations techniques simples et les urgences techniques
- Saisir les demandes d'intervention pour les réclamations techniques complexes
- Relancer les entreprises en charge des travaux, le cas échéant,
- Réceptionner des réclamations de nature sociale et régler le conflit si de son ressort, ou transmettre sur logiciel métier
- Transmettre les attachements retour des prestataires et renseigner les dates d'exécution dans le logiciel métier

	- <i>Suivi des engagements créés par les chargés de patrimoine (relances, saisie date d'exécution, régul des engagements).</i> Participer au travail transversal - <i>Orienter les locataires en cas de difficultés vers le pôle social,</i> - <i>Participer en lien avec les services concernés à toute relance ou récupération d'enquêtes de ressources</i> - <i>Réaliser, le cas échéant, les bons de commandes sous contrat</i>
--	---

Cette liste est non exhaustive

Missions annexes et communes à l'ensemble du personnel de Le Mans Métropole Habitat

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

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)

COMPETENCES REQUISES POUR LE POSTE

Compétences techniques et pratiques	▪ Connaissance des bases du bâtiment T.C.E, ▪ Connaissance de la réglementation relative à la gestion locative ▪ Maîtrise de la gestion de conflit ▪ Connaissance des aspects liés à la Santé, la Sécurité et les Conditions de Travail ▪ Capacité à identifier et traiter les dysfonctionnements et apporter des solutions
Aptitude et qualité personnelles requises	▪ Organisation ▪ Rigueur ▪ Sens de l'écoute, communication ▪ Réactivité ▪ Discrétion