

DESCRIPTION DE POSTE

CHARGE(E) DE RECOUVREMENT

A - POSITIONNEMENT DANS LA STRUCTURE

Direction de la Gestion Locative et de l'Action Commerciale
Service Contentieux
Dépend du responsable du service

B - CLASSIFICATION

Emploi de chargé de clientèle
Catégorie II niveau 1

C - FONCTION DU POSTE

Collaborateur(trice) en charge du recouvrement amiable des impayés des locataires présents et mutés en phase précontentieuse, dans le respect des procédures arrêtées à l'Office

MISSION 1 : Détecter les impayés de loyers.

- Exploiter les listes fournies par le service GSI,
- Traiter l'état des restes.

MISSION 2 : Prendre contact avec les locataires dès l'apparition des premiers impayés

- Réaliser les relances téléphoniques, électroniques, S.M.S. ou postales,
- Convoquer les locataires pour un entretien physique à l'agence,
- Analyser la situation des ménages.

MISSION 3 : Mettre en place et suivre les actions précontentieuses dans le cadre règlementaire spécifique du logement social.

- Appliquer les procédures dans les délais impartis et dans le respect de la procédure de recouvrement amiable,
- Elaborer et suivre le respect des plans d'apurements,
- Saisir les garanties du FSL et Action Logement
- Détecter les signalements CAF nécessaires et prendre en charge les échanges avec la CAF pour les dossiers non transmis en contentieux
- Gérer les dossiers de surendettement pour les dossiers en phase amiable

MISSION 4 : Solliciter l'intervention de la conseillère sociale pour les locataires fragiles nécessitant la mise en place d'un accompagnement social.

MISSION 5 : Déterminer les situations nécessitant une visite à domicile et la mettre en œuvre

MISSION 6: Transmettre le dossier au contentieux lorsque toutes les tentatives de recouvrement amiable auront été infructueuses.

MISSIONS ANNEXES

Assurer ponctuellement des encaissements par carte bancaire dans le cadre de rendez-vous avec les locataires.

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)

D - CONTEXTE D'EXERCICE DU POSTE

Interlocuteurs :

- internes: . Responsable de service : reçoit des instructions et directives relatives au recouvrement. Responsable d'agence : reçoit des instructions dans le cadre de la vie de l'agence.
Ensemble des collaborateurs de l'Agence de proximité :

- externes: CAF, FSL, CIL, CAF, travailleurs sociaux, CCAPEX, Banque de France

E – COMPETENCES REQUISES

Savoirs

Connaitre la législation de la gestion locative (rapport bailleur/locataire)

Connaitre la législation relative au recouvrement d'impayés

Connaitre les logiciels de bureautique et le logiciel métier

Savoirs-faire

Savoir appliquer des consignes et procédures arrêtées

Savoir respecter des délais

Savoir rédiger des courriers simples et documents administratifs

Savoir négocier

Savoir gérer un conflit

Savoir prendre une décision

Savoir rendre compte

Savoirs être

Être organisé dans son travail

Etre ferme et diplomate

Etre rigoureux

Etre calme

Etre discret

Etre maître de soi