

DESCRIPTION DU POSTE

REFERENT(E) GESTION LOCATIVE

A- POSITIONNEMENT HIERARCHIQUE DU POSTE

Direction de la Qualité et de la Proximité
Agence de proximité
Dépend du Responsable d'Agence

B- CLASSIFICATION DU POSTE

Emploi de Référent Agence
Catégorie II- Niveau 2

C- FONCTION DU POSTE

Représentant Le Mans Métropole Habitat auprès des locataires et de ses différents partenaires, notamment lors de l'absence du Responsable, il (elle) est principalement l'interface active, dans le fonctionnement quotidien de l'Agence de proximité, entre son Responsable de Service et les collaborateurs relevant de ses deux domaines d'activités et entre l'Agence de proximité et les services du siège.

Il (elle) prend en charge le suivi de la bonne fourniture des services aux locataires, ainsi que les réponses aux sollicitations internes et externes dont l'Agence de proximité est saisie, dans le respect des procédures arrêtées à l'Office

Pour cela, il (elle) dispose de l'équipe des Chargés de Clientèle placés à l'Accueil, qu'il (elle) encadre et évalue, des correspondant(e)s de site qu'il (elle) implique et évalue conjointement avec le(la) Référent(e) Gestion Technique.

Il (elle) reçoit les directives du Responsable d'Agence auprès duquel il (elle) rend compte. A ce titre, il (elle) peut recevoir délégation pour intervenir, d'une part, auprès des autres collaborateurs du pôle social (Chargés de Vie Sociale, Correspondants de proximité) et, d'autre part, en cas d'absence du (de la) Référent(e) Gestion Technique, auprès des collaborateurs du domaine technique, dans un but de cohérence globale du fonctionnement.

Il (elle) est à la fois force de propositions auprès du Responsable d'Agence et conseil et appui à bon escient auprès des collaborateurs de ses domaines d'intervention.

MISSION 1 : Assurer l'assistance Gestion Locative auprès du Responsable d'Agence

- Préparer tous les dossiers Gestion Locative en recueillant et en rédigeant la synthèse des informations nécessaires à leur bonne compréhension
- Rédiger les projets de courriers ou de notes internes
- Suivre et rendre compte de l'évolution des dossiers qui le nécessitent
- Recevoir, sur demande du Responsable, les locataires en demande particulière puis rendre compte

MISSION 2 : Assurer la mise à disposition rapide des logements libérés, à la relocation

- quotidiennement, sur la base de la liste des logements libérés, mobiliser tous moyens (chargés de clientèle, correspondant(e)s de site, contacts téléphoniques directs, courriers, etc...) et suivre, pour activer la connaissance rapide de l'état des logements et de la date de disponibilité pour l'Agence Commerciale
- s'assurer de la bonne codification des logements libérés ou libres, et veiller à sa mise à jour permanente
- prendre en charge la gestion des récupérations de logements, suite à décès, expulsion, départ sans congé, etc., en lien avec les services concernés au siège ou l'Huissier
- travailler en lien étroit avec le Référent Gestion Technique pour les dossiers intégrant une dimension technique, notamment pour les remises en état avant relocation

MISSION 3 : Encadrer les Chargés de Clientèle et impliquer les correspondant(e)s de site pour les activités relevant de la Gestion Locative

- organiser quotidiennement leurs activités en fonction des priorités et des objectifs (vacance, impayés, etc.)
- s'assurer de la bonne réalisation des formalités d'emménagement jusqu'à l'installation du locataire dans son logement, en contrôlant la conformité aux procédures arrêtées
- régler les éventuels litiges liés aux emménagements, en lien avec le Référent Gestion Technique
- en matière de « mutation », prendre en charge la validation de l'instruction des dossiers et assurer le lien avec l'Agence Commerciale pour leur inscription en Commission d'Attribution de Logement
- gérer, animer et informer régulièrement les collaborateurs des directives
- veiller à la continuité du service, en gérant les absences en lien avec le Responsable
- s'impliquer personnellement dans la réalisation des tâches en cas de nécessité (signature des baux),
- encadrer une équipe en lien avec la législation en vigueur
- évaluer les collaborateurs

MISSION 4 : Prendre en charge la gestion des affaires générales courantes

- solliciter les services concernés ou réceptionner leurs demandes et les traiter (ou faire traiter)
- réceptionner et répondre aux sollicitations de partenaires externes (amicales, associations, huissier, etc.) sur les affaires courantes
- assurer, en l'absence du Responsable d'Agence et/ou du Référent Gestion Technique, l'intérim lié au bon fonctionnement quotidien du service

MISSION 5 : S'inscrire dans les procédures des tableaux de bord du Référent Tranquillité Résidentiel et du contrôleur de gestion

- proposer puis mettre en place des outils de suivi et d'évaluation des activités (indicateurs par domaine et mission)

MISSIONS ANNEXES :

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 DE L'EMPLOI

Relations externes avec : les locataires, les amicales, les associations, différents partenaires

Relations internes avec : la Direction Générale, les Responsables de Service, le référent Gestion Technique, les services du siège, selon l'actualité et les affaires courantes à traiter

Champ de responsabilité :

- organise ses activités en fonction de l'actualité et selon les priorités définies avec le Responsable d'Agence
- reçoit les directives du Responsable d'Agence, qu'il applique/répercute et contrôle en son nom auprès des collaborateurs

E – COMPETENCES REQUISES

- Savoirs

Connaître la législation relative à la gestion locative (rapport Bailleur/locataire)

Posséder des notions techniques de base relatives au fonctionnement d'un logement

Connaître les logiciels métiers et bureautiques

Connaître les différents outils de reporting d'activités

Connaître les principes de base d'une démarche « Qualité » dans le domaine « Services »

Connaître les principales caractéristiques des groupes gérés

Connaître le fonctionnement de Le Mans Métropole Habitat et les différents emplois

Connaître les différentes procédures administratives de Le Mans Métropole Habitat

-Savoirs-faire

Savoir contrôler un travail réalisé par un autre agent

Savoir organiser le travail

Savoir encadrer une équipe

Savoir analyser et anticiper une situation

Savoir prendre une décision

Savoir négocier, gérer un conflit

Savoir animer une réunion

Savoir communiquer avec des publics différents

Savoir rédiger

- Savoirs être

Être disponible

Être exemplaire

Être réactif

Être ferme et diplomate

Être rigoureux(se)

Être vigilant et observateur

Être pédagogue