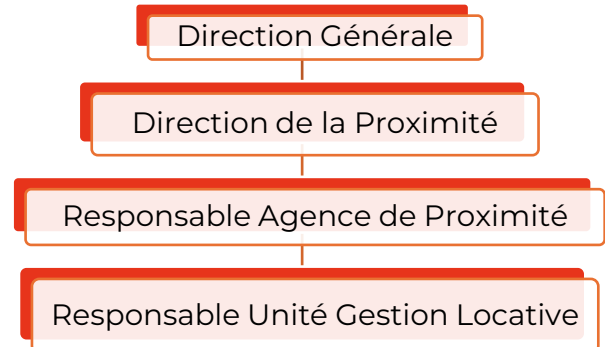


**Responsable  
Unité Gestion  
Locative (f/h)**

**Classe 8**

## POSITIONNEMENT HIERARCHIQUE



## DESCRIPTION DU POSTE

<p><b>FONCTION DU POSTE</b></p>	<p>Acteur de la politique locative de proximité, il garantit une gestion cohérente du dossier du locataire et s'assure du bon fonctionnement du pôle gestion locative de l'agence. Il 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. Il est le garant de la qualité de service rendu aux locataires sur son périmètre.</p> <p>Il décline les orientations stratégiques définies par la Direction Générale.</p>
<p><b>ACTIVITÉS PRINCIPALES</b></p>	<p><b>Manager l'unité dans le respect des procédures et des réglementations applicables</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Manager les collaborateurs de l'équipe dans le respect de la Charte Managériale de l'Office</i></li> <li>- <i>Initier et participer à la réflexion de l'évolution de l'unité (définition des procédures, mise en place des évolutions nécessaires...)</i></li> <li>- <i>Assurer une mission de veille technique et réglementaire</i></li> <li>- <i>Contribuer à une organisation rationnelle des activités de l'unité en assurant un suivi et un contrôle de l'ensemble des actions confiées</i></li> <li>- <i>Représenter l'unité lors de réunion de service ou interservices</i></li> <li>- <i>Assurer un rôle d'appui dans son domaine d'intervention</i></li> <li>- <i>Piloter des dossiers thématiques</i></li> <li>- <i>Veiller à l'application des règles de Santé, de Sécurité et de Conditions de Travail au sein de son unité</i></li> </ul> <p><b>S'assurer du bon traitement des problématiques locatives du patrimoine dont il a la charge</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Rédiger les projets de courriers ou de notes internes</i></li> <li>- <i>Suivre et rendre compte de l'évolution des dossiers qui le nécessitent</i></li> <li>- <i>Prendre en charge les dossiers complexes de son domaine d'activité</i></li> <li>- <i>Régler les éventuels litiges liés aux emménagements</i></li> <li>- <i>Prendre en charge la validation de l'instruction des dossiers et assurer le lien avec l'Agence Commerciale pour leur inscription en CALEOL</i></li> </ul>

**Assurer la mise à disposition rapide des logements libérés, à la relocation**

- Mobiliser tous moyens pour activer la connaissance rapide de l'état des logements vacants et la date de disponibilité pour l'Agence Commerciale
- 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 le Commissaire de Justice
- S'assurer de la bonne réalisation des formalités de mutations jusqu'à l'installation du locataire dans son nouveau logement, en contrôlant la conformité aux procédures arrêtées
- Travailler en lien étroit avec le Responsable Unité Gestion Technique pour les dossiers intégrant une dimension technique, notamment pour les remises en état avant relocation

**Prendre en charge la gestion des affaires générales courantes**

- Garantir le traitement de l'ensemble des réclamations liées à la gestion locative et de la qualité des réponses apportées aux locataires
- Solliciter les services concernés ou réceptionner leurs demandes et les traiter (ou faire traiter)
- Réceptionner et répondre aux sollicitations de partenaires externes (amicales, associations, Commissaires de justice, etc.) sur les affaires courantes

**Représenter l'Office et apporter tous éléments de réponses aux sollicitations**

- Préparer et participer aux Conseils de concertation locative d'Agence
- Apporter tout élément de réponses aux courriers locataires ou partenaires institutionnels

**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**

- Capacité managériale
- Connaissance des notions techniques de base relatives au fonctionnement d'un logement
- Connaissance de la réglementation relative à la gestion locative
- Connaissance de la réalisation d'un état des lieux contradictoire
- Maîtrise de la négociation, de la gestion de conflits
- Capacité à identifier et apporter des solutions aux anomalies

**Aptitude et qualité personnelles requises**

- Organisation
- Rigueur
- Sens de l'écoute, communication
- Réactivité
- Discrétion