

Intitulé du poste **GESTIONNAIRE RESIDENCES**

MAJ 22/07/2022

Fiche Emploi : Gestionnaire Résidences

Environnement du poste

Nécessite des déplacements sur le département
Le Permis B est obligatoire
Horaires décalés, modulables
Habilitation électrique
SST

Mission, Finalité

Interlocuteur privilégié des locataires, il représente l'Office au sein de(s) Résidence(s) et est garant de la qualité de service.

Il veille au bon fonctionnement et au bon entretien de(s) Résidence(s), est à l'écoute des besoins et des attentes des locataires, met en œuvre les normes juridiques et contractuelles dont l'objet porte sur les services facilitant la vie quotidienne des locataires, le bien-vivre ensemble, la tranquillité résidentielle permettant l'amélioration de la sécurité des locataires.

Il effectue des menus travaux de maintenance, d'entretien sur le patrimoine confié, ainsi que des réparations locatives, ciblées, à la demande des locataires.

Positionnement

Service d'appartenance : Pôle Clientèle Gestion Locative
Poste N+1 : Responsable Gestionnaire Résidences

Activités Principales

Assurer les services liés au vieillissement et/ou au handicap des personnes et intégrant une démarche de sécurité et de développement durable

- Accueillir les résidents à leur arrivée, les renseigner et s'assurer au quotidien de leur confort dans la résidence.
- Accompagner au premier niveau les résidents en difficulté
- Réaliser une veille auprès des locataires les plus fragiles
- Coordonner les actions d'animation de la résidence, suivre et faire vivre les relations partenariales
- Travailler en lien avec les équipes d'accompagnement social (interne ou externe) pour signaler les situations nécessitant leur intervention
- Garantir la tranquillité résidentielle et la sécurité des résidents ;
- Contribuer à la qualité et à l'adaptation du cadre de vie ;
- Favoriser l'entraide, l'échange et le bien vivre ensemble ;
- Faire le lien entre les résidents, le bailleur et les acteurs locaux (partenaires, collectivités et services)
- Gérer les sollicitations des résidents

- Garantir une prise en compte de la situation particulière des résidents dans le traitement de leurs sollicitations, s'assure de la qualité du service rendu
- Accompagner la mise en location des logements

Garantir l'entretien courant de la résidence

- Assurer la propreté et l'entretien courant des résidences, en respectant les règles de sécurité
- Gérer le petit entretien courant et les menues réparations
- Collecter et évacuer les containers (déchets) et les encombrants
- S'occuper de l'entretien des plantes, des petits espaces verts
- Enregistrer et traite les sollicitations des résidents, gère les réclamations

Assurer les relations internes/ externes

- Relations transversales interservices
- Relations avec les partenaires
- Participer aux réunions, aux Comités de résidents

Assurer le reporting de son activité

Engagements Qualité

- ASSURER LE BON DEROULEMENT DE LA LOCATION
 - Mettre à disposition le livret du locataire et l'éco-guide
 - Informers les locataires sur leurs représentants
- TRAITER LES DEMANDES D'INTERVENTION TECHNIQUES
 - Informers du traitement des DIT
 - Fixer des RDV et prévenir si retard > 15 min
 - Communiquer le numéro d'astreinte
- INFORMER, EVALUER LES INTERVENTIONS
 - Être identifié (carte professionnelle,...)
 - Laisser les chantiers propres
 - Mise en place d'un plan d'actions en cas de non- conformité à la grille de contrôle de nettoyage et d'entretien
 - Pour tous travaux programmés et devant être réalisés au plus 8 jours avant leur démarrage :
 - * Informers de la date de démarrage des travaux, de la nature et de leur durée.
 - * Contrôler les travaux (noms des entreprises et coordonnées de l'interlocuteur)

Activités Complémentaires

- Assurer le stockage et le renouvellement de son équipement et de ses produits.
- Signaler les opérations de maintenance nécessaires à l'entretien du patrimoine
- Suivre et contrôler les opérations de maintenance en lien avec les équipes concernées
- Assurer la polyvalence d'emploi avec les autres Gestionnaires Résidences, sur des périodes d'absences

Compétences-clés

- Connaissances techniques, en maintenance et sécurité du patrimoine, diagnostic du bâti
- Techniques d'entretien des surfaces
- Comprendre les besoins de la personne âgée ou en situation de handicap
- Connaissances en accompagnement médicosocial
- Aisance avec l'informatique

Compétences transverses

- Sens des responsabilités et forte autonomie
- Qualités de disponibilité, d'écoute
- Capacité à travailler en transversalité
- Discrétion et confidentialité
- Culture de la qualité de service
- Sens du contact et empathie, aisance relationnelle
- Capacité d'animation
- Sens de l'initiative
- Dynamisme
- Ponctualité
- Aptitude à rendre compte
- Capacité de discernement

Profil du poste

Niveau IV minimum (CAP de Gardien d'immeubles, Bac professionnel Gestion de proximité, ...)
Expérience souhaitée