

### **Intitulé du poste** **RESPONSABLE DE SECTEUR**

*MAJ 28/07/2022*

#### **Fiche Emploi : Gestionnaire de proximité**

#### **Environnement du poste**

Nécessite des déplacements sur le département  
Flexibilité dans les horaires  
Le Permis B est obligatoire  
Astreinte  
Port EPI

#### **Mission, Finalité**

Assurer la maintenance technique du patrimoine  
Contrôler la bonne exécution des contrats de maintenance et d'entretien  
Gérer les relations avec les locataires et les partenaires  
Mettre en œuvre la politique de qualité de service de l'Office  
Contribuer à la pérennité du patrimoine

#### **Positionnement**

Service d'appartenance : Agence  
Poste N+1 : Adjoint Responsable Agence

#### **Activités Principales**

##### **Gérer les relations avec les locataires**

- Participer à la communication avec les locataires
- S'assurer de l'application du règlement intérieur des immeubles et du bail
- Participer occasionnellement à des réunions avec les locataires
- Accompagner et superviser la première médiation entre locataires en cas de conflits
- Assurer une fonction de prévention sur les secteurs attribués en matière de veille sociale
- Traiter les réclamations dans le respect des procédures établies
- Réaliser la visite d'installation

##### **Veiller à la sécurité des biens et des personnes**

- S'assurer de la mise en application des règles liées à la sécurité des biens et des personnes
- S'assurer de la tenue du registre de Sécurité
- Superviser le bon fonctionnement des équipements
- Prendre les mesures adéquates en cas de dysfonctionnements et d'interventions prioritaires
- Gérer les relations avec les forces de l'ordre

### Gérer et piloter l'activité

- Elaborer des diagnostics techniques
- Etablir les engagements et s'assurer du respect des délais d'exécution
- Informer sa hiérarchie
- Respecter les consignes de consommations budgétaires
- Gérer les locaux de stockages suite aux expulsions
- Créer et MAJ les fiches renseignements bâtiment

### Assurer le bon état du patrimoine

- Contrôler l'exécution des contrats de maintenance et d'entretien
- Participer à la programmation des travaux de gros entretiens et grosses réparations
- Gérer les demandes de travaux

### Participer à la mise en œuvre de la politique de gestion locative

- Veiller à l'application de la charte de qualité déclinée par l'Office
- Participer à la mise en place de la politique de mixité sociale et d'équilibre

### Superviser et traiter les réclamations techniques

- Traiter les réclamations et des affaires
- Piloter le suivi des travaux sous contrat et hors contrat
- Participer aux déclarations de sinistres

## Engagements QUALITE

### ASSURER LE BON DEROULEMENT DE LA LOCATION

Entretien de courtoisie par tél, face à face ou enquête  
Mettre à disposition le livret du locataire et l'éco-guide  
Informers les locataires sur leurs représentants  
Faire une réponse à toute insatisfaction adressée de manière écrite  
Suivre la gestion des réclamations  
Accuser réception dans les 8 jours de toute réclamation écrite concernant les troubles de voisinage. Si nécessaire, mettre en place un traitement adapté.

### 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

Evaluer les prestataires  
Etre 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

Les produits utilisés hors désinfections lourdes bénéficient d'un label écologique  
Pour tous travaux programmés et devant être réalisés au plus 8 jours avant leur démarrage :

Informez de la date de démarrage des travaux, de la nature et de leur durée.

Contrôlez les travaux (noms des entreprises et coordonnées de l'interlocuteur)

### **Activités Complémentaires**

### **Compétences-clés**

- Connaissance technique du bâti
- Connaissance des bases de la réglementation en matière de sécurité et plus précisément sur le bâtiment
- Avoir une connaissance de l'environnement HLM
- Maîtrise de l'outil informatique

### **Compétences transverses**

- Capacité d'analyse et de synthèse
- Sens du service au client
- Gestion des priorités et capacité d'adaptation
- Devoir de réserve, discrétion

### **Profil du poste**

Formation Bac+2

Expérience souhaitée