

Intitulé du poste

RESPONSABLE DE SECTEUR

MAJ 01/10/2019

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 : Responsable Vie du Locataire

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 QUALIBAIL

ENGAGEMENT 3 : ASSURER LE BON DEROULEMENT DE LA LOCATION

Sous engagement 3.1 Entretien de courtoisie par tél, face à face ou enquête

Sous engagement 3.2 **Mettre à disposition le livret du locataire et l'éco-guide**

Sous engagement 3.3 Informer les locataires sur leurs représentants

Sous engagement 3.4 Faire une réponse à toute insatisfaction adressée de manière écrite

Suivre la gestion des réclamations

Sous engagement 3.5 Accuser réception dans les 8 jours de toute réclamation écrite concernant les troubles de voisinage. Si nécessaire, mettre en place un traitement adapté.

ENGAGEMENT 4 : TRAITER LES DEMANDES D'INTERVENTION TECHNIQUES

Sous engagement 4.1 Informer du traitement des DIT

Sous engagement 4.2 Fixer des RDV et prévenir si retard > 15 min

Sous engagement 4.3 **Communiquer le numéro d'astreinte**

ENGAGEMENT 5 : INFORMER, EVALUER LES INTERVENTIONS

Sous engagement 5.1 Evaluer les prestataires

Sous engagement 5.2 Etre identifié (carte professionnelle,...)

Sous engagement 5.3 Laisser les chantiers propres

Sous engagement 5.4 **Mise en place d'un plan d'actions en cas de non-conformité à la grille de contrôle de nettoyage et d'entretien**

Sous engagement 5.5 Les produits utilisés hors désinfections lourdes **bénéficient d'un label écologique**

Sous engagement 5.6 Pour tous travaux programmés et devant être réalisés au plus 8 jours avant leur démarrage :

- Informer 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

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**
- **Maitrise 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