

### Intitulé du poste

#### Responsable vie du locataire

MAJ 01/10/2019

#### Fiche Emploi : Adjoint de Direction

### 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 mise en œuvre de la politique d'entretien et de maintenance du patrimoine ainsi que la coordination des équipes techniques, dans le respect des budgets alloués.

Seconder le Responsable d'Agence dans la mise en œuvre de la politique de gestion locative et technique.

Etre l'interface en interne et en externe.

### Positionnement

Service d'appartenance : Agence

Poste N+1 : Responsable d'Agence

Poste N -1 : Assistant GRC, Assistant GRC Accueil, Coordinatrice Administrative, Responsable de Secteur

### Activités Principales

#### Superviser, organiser et coordonner les activités

#### Mettre en œuvre la politique d'entretien et de maintenance du patrimoine

- Piloter l'entretien courant du patrimoine
- Mettre en application le budget alloué, sous la responsabilité du Responsable d'Agence
- Evaluer et arbitrer les besoins d'entretien du Patrimoine (Entretien courant, gros entretien et grosses réparations) et proposer des programmes de travaux
- Garantir l'exécution des Marchés
- Réaliser des tournées périodiques sur l'ensemble du Patrimoine de l'Agence et assurer le suivi

#### Etre garant de la sécurité

- Garantir la sécurité des personnes et des biens
- Suivre et mettre à jour les procédures de sécurité
- Superviser la tenue des registres de sécurité

### **Participer à la politique de réhabilitation et de construction neuve**

- Participer à la mise en œuvre du plan stratégique du patrimoine et à son évolution
- Participer à la mise en gestion des programmes neufs et assurer le suivi de la garantie de parfait achèvement dans le respect des procédures

### **Gérer le budget sous la responsabilité du Responsable d'Agence**

- Gérer, contrôler et optimiser les budgets dans le respect des procédures et délégation de signature

### **Traiter les réclamations**

- Gérer les réclamations techniques et les troubles de l'Habitat de second niveau

### **Piloter l'équipe**

- Encadrer l'activité Technique
- Manager et évaluer son équipe
- Participer au développement de compétences
- Coordonner, accompagner et contrôler les activités des équipes (procédures...)
- Vérifier l'application des procédures et mettre en place des actions correctives
- Animer des réunions de travail
- Optimiser l'organisation des équipes et développer la polyvalence

### **Assurer les relations en interne et en externe**

- Etre l'interface entre les services du Siège et l'Agence
- Assurer les relations avec les fournisseurs et Partenaires
- Participer aux rencontres avec les partenaires Institutionnels

### **Elaborer et/ou suivre les tableaux de bord nécessaires à l'activité**

## **Engagements QUALIBAIL**

#### **ENGAGEMENT 1 : ORIENTER A CHAQUE ETAPE DE LA DEMANDE DE LOGEMENT**

- Sous engagement 1.1 Afficher les règles d'attribution dans les lieux d'accueil et sur le site internet
- Orienter et répondre aux questions

#### **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 3.4 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

#### **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 5.6 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)

### Dispositions d'organisation QUALIBAIL :

#### INFORMATION ET FORMATION DU PERSONNEL

- Procéder à une information générale du collaborateur sur le référentiel QUALIBAIL
- Recenser les besoins en formation en lien avec les engagements lors des entretiens annuels

### Activités Complémentaires

- Assurer le remplacement partiel du Responsable d'Agence en son absence

### Compétences-clés

- Connaissance des techniques du bâtiment
- Connaissance de l'environnement professionnel de l'Habitat Social
- Connaissance technique et de la réglementation sécurité
- Connaissance en gestion budgétaire
- Connaissance des marchés
- Aptitudes managériales
- Aptitudes à gérer des situations conflictuelles

### Compétences transverses

- Organisation et rigueur
- Ecoute
- Qualités relationnelles
- Autonomie
- Aptitudes au travail en équipe
- Devoir de réserve, discrétion
- Prise d'initiatives
- Sens des priorités et réactivité

### Profil du poste

Bac+2/3 (Technique, Génie Civil...)

Expérience souhaitée de 4/5 ans