



Acteur majeur de l'immobilier social au niveau régional, PATRIMOINE SA est une Entreprise Sociale pour l'Habitat gérant plus de 15 000 logements. Nos projets de développement ambitieux s'appuient sur des valeurs humaines fortes et la volonté de loger le plus grand nombre dans les meilleures conditions. Véritable créateur de valeurs, PATRIMOINE s'attache à promouvoir des logements de qualité et à développer les services aux habitants.

www.sa-patrimoine.com

Nous recherchons un-e :

RESPONSABLE DE CLIENTELE AGENCE DTL H/F

Le/la Responsable Clientèle, dans le développement de la Délégation territoriale Languedoc a la double responsabilité d'assurer la veille technique sur le Patrimoine et de participer à la mise en œuvre de la qualité de service auprès des locataires.

Le/la responsable de clientèle devra faire preuve de polyvalence en pouvant être amené/e à remplir de fonctions des fonctions d'accueil physique et téléphonique ainsi que d'apporter toute l'assistance nécessaire à l'agence.

■ Activités principales

Gestion technique

- réalise les pré-visites et rédige les constats d'états des lieux sortants, puis prépare le solde de fin de location. Il/Elle engage dans le cadre de son budget les travaux de remise en état ou d'embellissement avant relocation.

- assure une fonction de veille générale des résidences, des espaces communs et de leurs équipements dans le but de constater et traiter dans la limite de sa délégation budgétaire, tous désordres, dégradations ou dysfonctionnements.

- Engage et commande directement les travaux d'entretien courant ou les soumet à son responsable pour validation s'ils sont au-delà de sa délégation budgétaire.

- contrôle la bonne exécution des prestations effectuées par les entreprises sous contrat : entretien ménager, contrat multiservices, espaces verts, Marché à bon de commandes, gestion des compteurs individuels, etc

- a la faculté d'engager dans le cadre de sa délégation ou après accord de son responsable, les travaux qui permettent de résoudre des problèmes portant atteinte à l'habitabilité normale du logement.

- procède au contrôle sécurité bâti régulier des résidences de son secteur et en assure le reporting, selon la procédure établie.

- reste en permanence en vigilance pour garantir la sécurité des biens et des personnes, prend et s'assure de toutes les mesures de sauvegarde nécessaires, notamment en cas d'urgence, et en réfère à sa hiérarchie.

En cas de complexité technique nécessitant une expertise interne, il/elle en réfère au Conducteur d'Opération de Maintenance (COM) qui, selon l'importance des travaux, le conseillera sur les dispositions techniques à mettre en œuvre, ou prendra en charge ces travaux.

- commande et suit les travaux de Remise en Etat Lourde (REL) selon la procédure et le cahier des charges défini.

Dans tous les cas, il/elle agit dans le strict respect des procédures en place pour les commandes/suivis des travaux après diagnostics immobiliers notamment ceux liés à l'amiante.

- assure la gestion des sinistres (dégâts des eaux, vandalisme ...), veille à mettre en œuvre les mesures conservatoires en sollicitant le COM si besoin, notamment dans le cas des sinistres importants (incendies, problèmes structure bâti...) et dépose plainte si nécessaire

Communication avec les locataires

- est à l'écoute de ses clients, et répond à toutes les réclamations de gestion locative courante (loyer, charges, APL...).

- est amené-e à enregistrer et traiter des réclamations techniques et veille à assurer l'information de la clientèle sur l'avancement du dossier.

- recueille les doléances des locataires (troubles de voisinage, insécurité...) et les traiter

- dans le cadre d'une réclamation écrite, assure la rédaction de la réponse dans les formes et délais définis dans le cadre de la procédure.

- contribue à la mise en location des logements, en lien avec les Agences de Location ou Commerciale, en garantissant :

- la qualité de la présentation commerciale
- la qualité de l'état du logement dans le souci permanent de réduire la vacance technique des logements.

- assure l'accompagnement commercial du client de la visite à l'état des lieux entrant.

- assure auprès de la clientèle une communication fiable et complète sur les conditions de réalisation des travaux programmés (gros entretien et amélioration, réhabilitation...), sur la base des éléments transmis par le Service gestion patrimoniale ou le Pôle Patrimoine,

- organise et/ou participe aux réunions locatives d'immeubles et aux Conseils de Concertation Locatifs de Proximité (CCLP) et assure la mise en œuvre des travaux et actions qui sont décidés.

Il/Elle est l'animateur, dynamique, sur le territoire qu'il a en gestion en impulsant, coordonnant des actions favorisant notamment le lien social sachant mobiliser l'inter partenariat....

Suivi locatif

- répond aux locataires et en fonction de leurs demandes ou des difficultés rencontrées, fait le lien avec les services du siège concernés

- s'assure prioritairement de l'identité de leurs interlocuteurs, vérifie systématiquement les coordonnées des locataires et met à jour les bases de données.

-En lien et/ou sur information des services centraux :

- vérifie la position du compte locatif et incite le locataire débiteur à régulariser sa situation et propose dans tous les cas le prélèvement automatique à celui qui n'aurait pas encore opté pour cette solution.
- s'assure de la bonne mise en place des contrats de garantie LOCAPASS
- assure l'évolution du contrat de location en fonction des changements intervenant dans la situation familiale du locataire

- assure le contrôle des consommations individuelles des locataires, met en œuvre éventuellement les actions correctrices et fait le lien avec le service charges et/ou la CESF éventuellement. Au moment de la régularisation des charges, il/elle vérifie les comptes locataires pour informer les locataires et ajuster éventuellement les prélèvements automatiques
- vérifie que le locataire a bien transmis l'ensemble des pièces demandées dans le cadre de l'enquête OPS ou de l'enquête SLS en l'informant des risques encourus en cas de non mise à jour. Assure les relances et la mise à jour sur la base informatique
 - vérifie systématiquement que le locataire soit bien titulaire d'une assurance multirisque habitation en cours de validité et enregistre les attestations.
 - met en place les protocoles des travaux de fidélisation et traite tout le suivi administratif jusqu'à leur terme.
 - réceptionne et traite les demandes de congé des logements et suit les motifs et délais d'indisponibilité des logements. Calcule et adresse les liquidations de compte aux locataires sortants.
 - donne un avis sur les demandes de mutation au regard de l'occupation de la résidence.
 - élabore notes, courriers et comptes rendus.
 - assure, par roulement, l'accueil physique et le standard téléphonique de la Délégation territoriale

■ Conditions d'exercice et qualités requises

Le/la Responsable clientèle a une sensibilité sociale qu'il/elle sait positionner sans perdre de vue les impératifs de gestion interne.

Il/Elle a une bonne connaissance des équipements de sécurité d'un bâtiment et des notions avancées dans le domaine de l'entretien et de la pathologie des bâtiments

Il/Elle a une bonne connaissance en matière de gestion locative et de prévention des impayés.

Il/Elle est prêt à faire preuve de polyvalence dans l'exercice de ses missions

Il/elle a le sens de l'organisation, du travail en équipe, à l'esprit d'initiative et d'autonomie.

Il/Elle maîtrise la bureautique et possède de bonnes qualités rédactionnelles.

Cet emploi implique un niveau de formation générale équivalent à BAC + 2. Il est, par exemple, ouvert aux titulaires d'un BTS "professions immobilières".

Envoi des candidatures par mail : recrutement@sa-patrimoine.com