



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](http://www.sa-patrimoine.com)

Nous recherchons un-e :

## CHARGE-E DE CLIENTELE H/F

Le/la Chargé-e de Clientèle assure les tâches de gestion locative d'un portefeuille de locataires ; il/elle veille à la cohérence et à la qualité de l'ensemble des services rendus aux clients.

### ■ Activités principales

Le/la Chargé-e de Clientèle gère les rapports bailleur-locataires depuis l'entrée dans les lieux jusqu'au départ du locataire.

Il/elle effectue notamment les missions suivantes :

#### **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 des réclamations techniques et les transmet au Responsable concerné pour traitement 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 traite en relation avec les Responsables Clientèle.
- 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.
- est amené-e à réaliser différentes enquêtes : enquêtes de satisfaction, concertation thématique, ...
- élabore notes, courriers et comptes rendus.
- assure, par roulement, l'accueil physique et le standard téléphonique de l'Agence

#### **Suivi locatif**

- répond aux locataires et en fonction de leurs demandes ou des difficultés rencontrées, fait le lien avec les services concernés tant en interne (service recouvrement/contentieux, conseillères sociales) qu'en externe (mutation, services sociaux ...)
- s'assure prioritairement de l'identité de leurs interlocuteurs, vérifie systématiquement les coordonnées des locataires et met à jour les bases de données.
- 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 VISALE

- 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.

### ■ Conditions d'exercice et qualités requises

Il/Elle est rattaché-e à une agence de gestion locative et agit sous l'autorité du Responsable d'Agence à qui il/elle rend compte de l'ensemble de son travail.

Il/Elle collabore étroitement avec les Responsables Clientèle intervenant sur son secteur, et avec le service recouvrement/contentieux.

### ■ Conditions d'exercice et qualités requises

Le/la Chargé-e de Clientèle a une sensibilité sociale qu'il/elle sait positionner sans perdre de vue les impératifs de gestion interne, et dispose de connaissances en gestion locative.

Il/Elle a le sens de l'organisation, du travail en équipe, a l'esprit d'initiative et d'autonomie. Il/Elle maîtrise la bureautique et possède de bonnes qualités rédactionnelles.

Envoi des candidatures par mail : [recrutement@sa-patrimoine.com](mailto:recrutement@sa-patrimoine.com)