Acteur majeur de l'immobilier social au niveau régional, PATRIMOINE SA est une Entreprise Sociale pour l'Habitat gérant plus de 14 000 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 CLIENTELE H/F

Le/la Responsable Clientèle facilite sur le groupe d'immeubles dont il/elle a la responsabilité la vie quotidienne des locataires avec lesquels il/elle entretient des relations de clientèle relevant de l'ensemble des actes de gestion locative courants du patrimoine.

Véritable interface entre d'une part les services internes de gestion, les entreprises, les partenaires de l'organisme et d'autre part ses clients, il/elle dispose à ce titre de responsabilités et d'une marge d'autonomie suffisante pour traiter à son niveau les activités relevant de la gestion locative, technique, commerciale et sociale.

■ Activités principales

Le/la Responsable Clientèle effectue notamment les missions suivantes

Accompagnement Commercial
- 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.

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 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 (dont les installations de vidéo protection) dans le but de constater et traiter tous désordres, dégradations ou dysfonctionnements.

- engage et commande directement les travaux d'entretien courant et a la faculté d'engager les travaux qui permettent de résoudre des problèmes portant atteinte à l'habitabilité normale du logement

- 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

- 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.

- commande et suit les travaux de Remise en Etat Lourde (REL) selon la procédure définie

- assure la gestion des sinistres (dégâts des eaux, vandalisme, incendies, …), veille à mettre en œuvre les mesures conservatoires en sollicitant le COM si besoin, dépose plainte si nécessaire

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.
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.
Le/La responsable Clientèle bénéficie d'une délégation budgétaire et suit les règles internes de gestion des budgets.

Gestion locative
- réceptionne les réclamations des locataires et en assure le traitement en veillant à informer les clients de toutes les mesures entreprises.

- collabore étroitement au quotidien, avec les collaborateurs de l'agence et ceux du service recouvrement/contentieux intervenant sur son secteur.

Il/Elle participe au recouvrement des loyers et charges, au repérage de familles en difficulté, ou aux relances de locataires en impayé.

- apporte une réponse de 1er niveau face à des situations de troubles de voisinage.

Il/Elle peut faire appel à des partenaires (notamment l'Amandier) afin de limiter les conflits et faire respecter par les locataires indélicats les obligations du contrat de bail.

- donne un avis sur les demandes de mutation au regard de l'occupation de la résidence.

- veille et rapporte les éléments d'ambiance résidentielle et éventuellement met en œuvre les actions décidées.

Communication
- 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….

■ Conditions d'exercice et qualités requises

Cet emploi suppose une réelle polycompétence.
Le Responsable Clientèle maîtrise les relations commerciales qu'il sait positionner dans le cadre social de la mission de l'organisme.
Il/Elle connaît les dispositions réglementaires qui organisent les rapports entre bailleurs et locataires et dispose d'une sensibilité technique lui permettant d'apprécier le traitement efficace des dysfonctionnements de "1er niveau".

Interlocuteur privilégié des locataires, le Responsable Clientèle doit savoir prendre des initiatives immédiates et faire preuve d'autonomie.

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