

FICHE DE POSTE

Responsable de la Gestion Locative (H/F)

1. La position dans la structure

Le Responsable de la Gestion Locative est rattaché au Directeur des Projets et Services Résidentiels. En mode projets, le titulaire du poste collabore étroitement avec les autres services de la direction et du siège social.

Il est membre de l'équipe d'encadrement et pilote à la fois la partie opérationnelle et stratégique de l'activité de la gestion locative.

2. Les missions et activités du poste

Les missions du Responsable de la Gestion Locative s'articulent autour des axes principaux suivants :

- **Organisation et gestion du service :**

Le titulaire du poste organise son service et gère les ressources qui lui sont confiées. Il a donc un rôle de pilotage et de management des équipes rattachées, en développant l'expertise métier et une culture de qualité de service.

Les équipes sont composées de Responsables de Sites, de Gardiennes, d'Agents de Maintenance (entretien technique courant des immeubles) et d'Agents d'Entretien (nettoyage des parties communes).

Les principales activités sont :

- La définition, la mise en œuvre et l'évaluation des objectifs collectifs et individuels des équipes ;
- L'organisation, la coordination et le contrôle des horaires, des absences, des remplacements et des astreintes
- Le contrôle des frais du personnel et des actions de fonctionnement mises en place par le service
- L'optimisation et la proposition d'aménagement de l'organisation du travail
- L'implication dans la procédure de recrutement des collaborateurs du service
- La veille et la mise en œuvre des mesures nécessaires au respect des droits et des devoirs des salariés
- L'animation de la cohésion de l'équipe (réunion de service ...)
- La rédaction, l'enrichissement et le suivi de la mise en œuvre des procédures internes
- Le renforcement de la culture du service rendu et de la qualité de service.

Il est à noter que les prestations techniques (nettoyage et maintenance) sont externalisées au fil des départs des agents. Par ailleurs, la direction générale se réserve la possibilité de faire évoluer dans le temps l'organisation du suivi des contrats de travail (absences, formation ...), en centralisant ces missions au sein de la direction générale ou des ressources humaines.

Libellé	Date de la dernière mise à jour	Page
Responsable de la Gestion Locative	01/03/2017	1

- **Animation opérationnelle de l'activité de la gestion locative :**

Le titulaire du poste a la responsabilité de l'activité « métier » de la gestion locative. Il est donc le manager opérationnel dans ce domaine d'expertise auprès de l'ensemble des équipes de la direction, quel que soit le service. Pour cela, il veillera à accompagner techniquement les collaborateurs (tout en maintenant une responsabilisation de chacun), à s'impliquer personnellement quand cela est nécessaire pour résoudre les difficultés, et à garantir la conformité et l'efficacité de l'activité.

Les principales activités sont :

- L'optimisation de l'occupation des résidences :
 - En s'impliquant dans le fonctionnement de la commission d'attribution de logements centralisée, rattachée à la Direction des Projets et Services Résidentiels,
 - En développant et en entretenant les réseaux de prescription des demandeurs de logement, pour alimenter le volume de la demande et pour diversifier le peuplement,
- Le quittancement :
 - En proposant et en mettant en œuvre les politiques de loyers des différents produits locatifs,
 - En pilotant la régularisation des charges locatives, en lien avec le service informatique et la direction administrative et financière.
- La veille juridique de la gestion locative, l'adaptation des procédures internes, des pratiques et des documents : contrats d'occupation, contrats de location, conventions de location, dossiers de demande de logement, conventions APL et avenants, règlement intérieur, modalités d'attribution des logements, mise en jeu des contingents de logements, etc ...
- La prévention du contentieux et la gestion des litiges locatifs :
 - Par le pilotage du recouvrement amiable des dettes de loyer, en s'appuyant sur les équipes des sites, en lien avec le service social et en activant les dispositifs d'aide sociale et les garanties financières,
 - Par la coordination des dossiers contentieux, en lien avec l'avocat,
 - Par la prise en charge des conflits locatifs et du non respect du règlement intérieur.
- La concertation et la négociation avec les résidents, les locataires et le voisinage, en appui aux responsables de résidences (par exemple au sein des conseils de concertation, à l'occasion de réunions d'information ou lors de situations conflictuelles).
- La participation à la réflexion menée par le service social pour l'élaboration des actions sociales menées par l'association : identification des besoins des résidents, contribution à la définition ou à la mise à jour des projets de résidence, implication du service dans la réalisation d'actions collectives thématiques à destination des résidents et relevant du champ de la gestion locative sociale...
- L'optimisation des prestations rendues : qualité d'accueil, entretien et nettoyage des bâtiments, traitement des réclamations, négociation et pilotage des marchés de prestations (fournitures de produits d'entretien, prestations de blanchissage, fourniture de vêtements de travail, prestations externalisées de nettoyage ...), etc...
- La réponse aux enquêtes ou bilans liés à l'activité de la gestion locative.
- La tenue des indicateurs de gestion et des tableaux de bord (capacité en unités logements, taux d'occupation, taux de rotation, occupation sociale du patrimoine ...).

Libellé	Date de la dernière mise à jour	Page
Responsable de la Gestion Locative	01/03/2017	2

- **Appui stratégique auprès de la direction :**

Le Responsable de la Gestion Locative participe à la définition des axes stratégiques de la Direction des Projets et Services Résidentiels. Il s'associe aux projets de l'association et à des dossiers transverses (ressources humaines, action sociale, développement et maintenance du patrimoine ...). Dans ce cadre, il intervient en conseil et en force de proposition auprès de la direction.

- **Représentation de l'association auprès des partenaires, dans son domaine d'activités :**

Le Responsable de la Gestion Locative anime le partenariat avec les différents intervenants et acteurs extérieurs et participe aux réunions thématiques et/ou techniques extérieures.

Cette liste n'est pas exhaustive et peut évoluer en fonction de l'évolution des missions ou objectifs dévolus à votre service ou à votre fonction.

3. Les compétences requises pour la tenue du poste

- **Savoir :**

Diplômé(e) de formation supérieure spécialisée en droit, en immobilier et/ou en gestion.

Compétences et expériences nécessaires d'encadrement et de management d'équipes opérationnelles.

Connaissances et expériences significatives dans l'activité de la gestion locative (maîtrise de la réglementation du logement notamment).

Confirmé(e) dans des fonctions similaires, dans un organisme de logement social de préférence.

Maîtrise avancée de l'outil informatique (Word et Excel notamment).

- **Savoir-faire :**

Esprit d'initiative nécessaire.

Attaché à la qualité du travail et du service rendu.

Sens du contact et des relations humaines, bonne présentation.

Capacité à s'intégrer, à travailler en équipe et à négocier.

- **Savoir-être :**

Sens développé des responsabilités.

Capacité d'autonomie et sens de l'organisation.

Perspicacité.

Motivation et capacité de mener à bien des projets (ténacité).

4. Les conditions du poste

Lieu de travail : Siège Social.

Statut : Cadre.

Rémunération : selon formation et expérience, entre 37 et 39K€ brut annuel.

Des déplacements réguliers sur les sites sont à prévoir, d'où la nécessité de bénéficier d'un moyen de transport autonome.

Libellé	Date de la dernière mise à jour	Page
Responsable de la Gestion Locative	01/03/2017	3