



Chef de secteur

Mission

Garantir sur le secteur géré la qualité de services des prestations fournies aux locataires et de la relation clients, par la gestion de proximité et l'animation de l'équipe

Place dans l'organisation

- Rattachement : Responsable habitat, Responsable territorial, Responsable antenne, Gérant
- Management : Gardien, Gestionnaire d'Immeuble, Employé d'immeuble, Ouvrier

Relations externes

- Prestataires
- Locataires, Demandeurs de logements
- Associations, Amicales de locataires
- Institutionnels (Elus, services municipaux, services de Police ou gendarmerie), Autres bailleurs

Profil	Possibilités de mobilité
<p>Formation : BTS-DUT (Bac +2) à Master 2 (Bac+5) Economie/ gestion / professions immobilières / bâtiment</p> <p>Expérience : management de proximité ou gestion de secteur inclus hors logement : restauration/ grande distribution. Avec relation client</p>	<p>Responsable habitat Gérant, Responsable territorial/antenne</p> <p>Chargé de mission Chargé de mission cohésion et innovation sociale</p> <p>Cadre technique adjoint</p>



Activités principales

Entretien et sécurité du patrimoine

- Maîtriser les modalités des contrats, veiller à leur bonne exécution sur le patrimoine géré, assurer le suivi des fournisseurs et le respect des engagements
- Définir, commander et contrôler les prestations nécessaires au bon fonctionnement des résidences
- Contribuer et veiller à la bonne réalisation du process remise en état des logements (REL) pour limiter la vacance de logements et/ou parkings sur le patrimoine géré (validation de bons de commande, lancement de diagnostics et suivi de travaux)
- Superviser le bon entretien du patrimoine et des parkings
- Coordonner l'entretien courant et la veille technique du patrimoine pour assurer le bon fonctionnement des dispositifs de sécurité dans les immeubles

Gestion immobilière

- Gérer les dossiers sinistre Dommage -Ouvrage et/ou Multirisques ; coordonner les interventions afin de garantir la sécurité/conservation du patrimoine et/ou des personnes
- Participer à la mise en exploitation des programmes neufs et gérer le parfait achèvement en collaboration avec le service spécialisé
- Participer au suivi des travaux de réhabilitation des programmes
- Proposer des travaux d'amélioration du patrimoine (Gros entretien) et coordonner la mise en œuvre des travaux

Gestion budgétaire

- Gérer les budgets d'entretien et veiller au suivi des charges récupérables pour les locataires
- Suivre et participer à la facturation des prestations demandées via les bons de commande

Qualité et gestion de la relation client

- Coordonner et participer au traitement des réclamations individuelles ou collectives (GRC)
- Assurer la diffusion de l'information aux locataires en fonction des problématiques rencontrées
- Veiller au respect du règlement intérieur par les locataires et gérer les troubles de voisinage, en lien avec son équipe
- Participer au processus de recouvrement des loyers : coordonner la distribution des quittances de loyers, répondre aux questions posées par les locataires, participer aux opérations de précontentieux
- Relayer les situations individuelles de locataires nécessitant un accompagnement social adapté
- Participer au partenariat associatif et institutionnel en lien avec le patrimoine géré



Animation d'équipe

- Planifier, répartir et organiser le travail de son équipe. Apprécier le niveau de performance, notamment à l'occasion d'entretiens d'évaluation
- Ecouter, conseiller et accompagner son équipe pour réguler l'activité
- Maintenir le niveau des connaissances nécessaires à la tenue de l'emploi et faire progresser ses collaborateurs (maîtrise et acquisition de nouvelles compétences)
- Assurer une mission d'information et de communication au sein de son équipe
- Assurer la gestion courante du personnel



Compétences

Techniques	<ul style="list-style-type: none"> • Maîtriser le montage d'un budget et la gestion budgétaire • Connaître les droits et devoirs du locataire liés aux contrats de location • Connaître et faire appliquer le règlement intérieur du programme • Connaître les procédures de recueil et traitement des réclamations • Orienter vers les bons interlocuteurs les locataires pouvant bénéficier des dispositifs d'aide sociale • Maîtriser les procédures de mise en location et la visite commerciale des logements • Connaître les aspects techniques des bâtiments et équipements 	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître les points de contrôle des sites gérés et contrôler leur application • Maîtriser le processus de remise en état des logements et connaître les différents diagnostics réglementaires associés • Connaître les contrats d'entretien maintenance • Connaître les modalités de suivi de la garantie de parfait achèvement • Maîtriser les procédures associées à la gestion de sinistres • Savoir appliquer les procédures de gestion des prestataires • Maîtriser les outils de pilotage de son domaine d'activité • Maîtriser les outils informatiques et digitaux
Transversales	<ul style="list-style-type: none"> • Savoir travailler en transversalité et en mode collaboratif • Savoir développer et entretenir le travail partenarial avec différents acteurs • Savoir interroger et satisfaire les besoins des clients internes et/ou externes • Faire preuve de rigueur et d'organisation 	<ul style="list-style-type: none"> • Faire preuve de réactivité • Adapter son discours à la situation et aux interlocuteurs • Savoir être force de proposition • Savoir s'exprimer et rédiger avec clarté
Managériales	<ul style="list-style-type: none"> • Être capable de porter les choix de la Direction et d'assumer les conséquences de ces choix • Savoir fédérer autour de projets communs • Savoir fixer les objectifs de son activité en cohérence avec le projet d'entreprise • Être capable de définir et ajuster les plans d'action qui permettront d'atteindre les objectifs • Savoir construire les orientations de son activité en mode collaboratif • Pouvoir mobiliser l'équipe sur l'atteinte des résultats 	<ul style="list-style-type: none"> • Être capable de porter le changement en donnant du sens auprès de l'équipe • Faire preuve d'écoute avec chaque collaborateur • Pouvoir accompagner chaque collaborateur de façon régulière • Savoir gérer les difficultés relationnelles au sein de l'équipe • S'assurer des bonnes conditions de travail et de sécurité • Être capable d'évaluer les compétences individuelles et/ou collectives • Être capable de maintenir les compétences de chaque collaborateur en fonction de l'évolution des métiers