

Poste à Pourvoir

Un (e) CHARGE DE CLIENTELE
Poste à pourvoir en CDI - 40 heures semaine
Poste basé à l'Agence Nord

PRESENTATION GENERALE

Rattaché(e) à la Responsable Clientèle et Attribution de Logements, le/la Chargée de Clientèle accompagne le prospect / client dans son parcours résidentiel en tant qu'interlocuteur(ice) privilégié(e), en lien avec les équipes de terrain et en particulier en binôme avec le responsable Technique de secteur.

Le/ la Chargé(e) de Clientèle prend en charge la mise en location des logements de son patrimoine et participe ainsi au maintien d'un taux d'occupation optimal, en veillant à l'équilibre social des groupes.

Il/elle assure le traitement administratif des mouvements locatifs (mutations).

Le/ la Chargé(e) de Clientèle est responsable de la qualité d'accueil, de l'information et de la proposition de logement faite au(x) candidat(s).

MISSIONS PRINCIPALES

Il/elle est en charge notamment :

Pilotage du traitement des dossiers de demandes de logements jusqu'à l'attribution et/ou mutation

- / Analyser la demande de logement,
- / Identifier les candidat(e)s potentiels sur le Système National d'Enregistrement (SNE) de la demande ou le fichier partagé, puis instruire le dossier
- / Identifier la meilleure solution de logement possible pour chacune des personnes candidates dans le respect du cadre réglementaire et des procédures normées de confidentialité (respect de la réglementation, RGPD...), puis informer les clients sur l'offre commerciale du patrimoine de l'office
- / Assurer un suivi étroit des demandes de logements non satisfaites
- / Faire appel, si besoin est, à l'assistance des travailleurs sociaux
- / Entretien des relations avec les mairies et les organismes réservataires

Attribution de logements

- / Assurer la visite des logements
- / Constituer, instruire et présenter les dossiers de candidatures en Commission d'Attribution de Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL), puis notifier l'attribution au client suite à la décision de la commission, en collaboration avec la Responsable Clientèle et Attribution de Logements
- / Etre acteur dans l'optimisation du taux de vacance en adéquation avec les objectifs annuels fixés
- / Informer régulièrement son responsable de l'évolution des logements loués et vacants

Entrée du locataire et gestion du bail

- / Etablir le bail, instruire le dossier APL, procéder à la signature du contrat de location (dépôt de garantie, etc ...) et tous les autres actes administratifs
- / Donner les éléments nécessaires à son installation
- / Réceptionner, instruire les demandes d'avenants au bail, et les faire signer ainsi que toutes les autres pièces nécessaires au contrat (règlement des immeubles, entretien chaudières...)
- / Attribuer les garages et places de stationnement

Sortie du locataire

- / Recevoir le congé, le saisir et en accuser réception
- / Programmer le pré-état des lieux et états des lieux départ en collaboration avec le Responsable Technique de Secteur
- / Optimiser la relocation des logements en déterminant les travaux prioritaires avec le Responsable Technique de Secteur

Précontentieux / Contentieux

- / Interagir avec les services de gestion locative : gestion de proximité, gestion sociale, les conseillères sociales et prévention, les agents du pré-contentieux / contentieux

Saisie des données, mise à jour de bases et de tableaux de bord, suivi d'indicateurs

- / Gérer les courriers inhérents à son activité
- / Mettre à jour des fichiers, bases de données et autres documents de suivi à partir des logiciels dédiés et applications informatiques de l'office
- / Extraire et/ou mettre à disposition, selon une fréquence établie, des fichiers ou/et bases de données, tableaux de bord ...
- / *Mettre à jour son propre classement et celui des espaces partagés*
- / *Appliquer les procédures relatives à la conservation, l'archivage et la destruction des documents dans le respect des procédures normées de confidentialité (RGPD)*

COMPETENCES

/ **SAVOIR (Connaissances spécifiques)**

1. Procédures et réglementation d'attribution des logements et d'aides sociales
2. Techniques de prospection commerciale
3. Fondamentaux de la relation client
4. Utilisation de système informatique (fixe ou embarqué)

/ **SAVOIR FAIRE (Compétences métier/opérationnelle)**

1. Collecter l'information, la hiérarchiser et la synthétiser
2. Gérer des situations conflictuelles
3. Comprendre les besoins / attentes des locataires
4. Anticiper les besoins des client(e)s
5. Maîtriser une communication transversale / savoir faire face à de nombreuses interactions
6. Assurer une veille réglementaire

/ **SAVOIR ETRE (Compétences comportementales)**

1. Ecoute / diplomatie
2. Persévérance / pugnacité
3. Organisation et rigueur
4. Sens de l'initiative et du commerce
5. Capacité à travailler en équipe
6. Sens du contact et empathie
7. Discrétion et sens de la confidentialité
8. Communication écrite / orale

PROFIL SOUHAITE

Prérequis d'accès au métier

Une expérience dans l'immobilier et/ou dans la gestion locative et/ou dans la relation client appréciée
Une connaissance des règles en matière de logements sociaux serait appréciée (législation, vocabulaire technique)
Sens relationnel avec les locataires et/ou partenaires
Poste qui implique des déplacements fréquents pour faire visiter les logements
Permis B exigé

Formations

BTS Management des Unités Commerciales ou **DUT Techniques de commercialisation**
BTS Professions Immobilières

REMUNERATION

- Catégorie II – 1 : Minimum brut mensuel 1 810.11 € selon grille en vigueur au 01/01/2023, négociable selon compétences et expérience

<p>CV et lettre de motivation à transmettre avant le 24 novembre 2023 à 16 heures OPH 65 - Service des Ressources Humaines 28 rue des Haras – CS 70816 – 65008 TARBES Cedex</p>
