

FICHE DE POSTE

Poste

RESPONSABLE DE SECTEUR

Mission

Sous la responsabilité du Responsable d'agence et en collaboration étroite avec le/la chargé(e) de clientèle et les Agents de proximité du secteur, le/la Responsable de secteur a pour mission de contribuer, par ses actions au quotidien, à la qualité de la relation client, d'assurer le traitement des réclamations et participer à la bonne vie sociale des groupes du secteur, en conformité avec la mission sociale de DAH. Il/elle coordonne les activités techniques du secteur notamment en matière d'entretien courant, de relocation et de suivi des travaux de gros entretien. Il/elle est responsable hiérarchique de l'équipe des Agents de proximité du secteur qu'il anime et dynamise au quotidien.

Il/elle contribue à apporter la qualité de service attendue par les clients, ainsi qu'à la sécurité des biens et des personnes. Il/elle favorise le bien vivre ensemble et les bonnes relations en faisant respecter l'application du bail. Il/elle veille à la qualité de vie des locataires grâce aux relations de proximité qu'il/elle entretient avec eux lors des réunions de pied d'immeuble.

Activités principales

1/Encadre les Agents de proximité

- Manage l'équipe des agents de proximité du secteur, coordonne, organise et contrôle leurs activités,
- Assure l'interface avec l'Agence, l'animation de l'équipe, son évaluation, apporte le soutien nécessaire en cas de difficultés.
- S'attache à apporter des solutions à tout problème soulevé en concertation avec le Responsable d'Agence.

2/ Participe à l'activité d'attribution des logements

- Assure les visites de logements avec les prospects, les visites conseils, états des lieux sortants et entrants en lien avec le/la chargé(e) de clientèle,
- Gère la remise en état des logements en relocation,
- Est amené à contrôler l'état des logements vacants,
- Gère l'activité opérationnelle et technique de son site,
- Prend en charge, traite, suit et clôture les demandes/réclamations techniques des locataires sur le logiciel de suivi,
- Commande les travaux, contrôle les délais et la réalisation, contrôle et saisit les factures, relance les fournisseurs (bons de commandes non soldés),
- Gère l'entretien courant, ainsi que les sinistres,
- Gère les actions Agence du plan de travaux et suit la réalisation des travaux de gros entretien du siège (participe à l'élaboration du plan pluriannuel, à la préparation des mises en service de programmes neufs et gère la GPA en lien avec les chargé(e)s d'opération,
- Travaille en partenariat avec les collectivités, les communes, les partenaires (lors des visites de groupe notamment),
- Gère la relation avec les Associations de locataires en lien avec le/la Responsable d'Agence,
- Est amené à proposer et mettre en œuvre des projets en lien avec les locataires et/ou partenaires au niveau de son secteur (actions de sensibilisation, etc.).

3/Prend en charge et assure le suivi des dysfonctionnements sociaux

- Constate sur place, fait le lien avec les autorités et assure le dépôt de plainte (police, gendarmerie)
- Procède au rappel au bail et au règlement intérieur. Etablit les courriers nécessaires à la demande du Responsable d'Agence,
- Prépare et transmet le dossier au contentieux en lien avec le/la chargé(e) de clientèle,
- Appui aux collègues/missions particulières à la demande du Responsable d'Agence.

Ces missions ne sont pas exhaustives et pourront évoluer selon les besoins de l'entreprise.

Rattachement hiérarchique

Le/la Responsable de secteur est rattaché(e) hiérarchiquement au Responsable d'Agence.

Profil

- Formation BAC à BAC+2 gestion immobilière, génie civil ou conduite de travaux.
- Bonne connaissance de la pathologie du bâtiment, législation immobilière, procédures sinistres/assurance, suivi des travaux.
- Aptitude à animer une équipe et goût du travail en équipe.
- Maîtrise de l'outil informatique et bureautique et maîtrise rédactionnelle.
- Capacité d'organisation et de respect des procédures établies.
- Aisance à gérer une activité diversifiée.
- Est capable d'agir avec discernement et courtoisie.
- Est capable d'instaurer un contact professionnel avec les habitants rencontrés dans l'exercice de sa fonction en sachant prendre en compte leurs remarques avec une bonne aisance relationnelle et en toute confidentialité.
- Sensibilité aux enjeux sociaux.
- Permis B.

Rémunération

- Accord d'entreprise : Catégorie 2 niveau 2