

## FICHE DE POSTE

### Poste

**RESPONSABLE D'AGENCE**

### Mission

Sous la responsabilité du Directeur Clientèle et Patrimoine, le / la Responsable d'agence met en œuvre la stratégie de DAH auprès de ses clients et partenaires. Il / elle dirige son équipe et en anime l'activité, notamment en ce qui concerne les attributions de logements, le recouvrement pré contentieux, les interventions techniques dans les logements et les parties communes, la présence de proximité et le relationnel avec les locataires et les partenaires. Il / elle assure une véritable dynamique commerciale au sein de l'agence en développant en particulier l'esprit de service adapté à la clientèle.

### Activités Principales

#### **1/ Manager l'équipe d'agence, avec l'appui des services du siège, en optimisant les ressources humaines**

Organise la circulation d'informations ;  
Structure les activités de ses collaborateurs, les organise et les coordonne ;  
Fixe des objectifs collectifs et individuels ;  
Pilote et contrôle le niveau de résultats attendus ;  
Evalue et développe les compétences des collaborateurs, les soutient en cas de difficultés ;  
Assure la cohérence des sanctions positives et négatives de son agence ;  
Promeut et développe le sens du client et la qualité de service au sein de son équipe ;  
Est force de proposition et fait preuve d'initiative quant à l'optimisation de l'organisation de l'agence ;  
Définit les priorités individuelles et collectives, s'assure du respect des échéances.

#### **2/ Respecter les objectifs économiques et de qualité de service définis**

Rend compte et alerte quant à l'atteinte des résultats économiques et sociaux (vacance, impayé) ;  
Participe à l'élaboration des budgets de l'agence, en assure le suivi, analyse les écarts entre budget et réalisé et met en place des actions correctives si nécessaires ;  
Maintient la qualité de vie au sein des résidences ;  
Dans le cadre de la stratégie patrimoniale définie, met en œuvre les actions d'entretien nécessaires ;  
Assure activement la régulation sociale en lien avec l'équipe et les services spécialisés externes.

#### **3/ S'assurer du respect de la réglementation en vigueur, avec l'appui des services du siège**

Appliquer localement les politiques, les procédures et règles de DAH (en particulier en matière d'attributions et des réglementation des marchés publics.

#### **4/ Représenter localement Drôme Aménagement Habitat**

Assure la représentation de DAH auprès des interlocuteurs locaux ;  
Contribue à la valorisation de l'image de marque de l'organisme et au développement de la clientèle ;  
Identifie et développe tout partenariat susceptible de servir les intérêts de l'office, en particulier sur la recherche foncière.

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

### Rattachement hiérarchique

Le / la Responsable d'agence est rattaché(e) hiérarchiquement au Directeur Clientèle et Patrimoine.

### Profil

- Connaissance de l'environnement social, institutionnel, juridique du logement social ;
- Sens commercial et du service rendu au locataire ;
- Capacité d'organisation, planification des activités et respect des délais, aptitude à travailler en équipe ;
- Capacité à manager une équipe (administratifs, agents de proximité) ;
- Maîtrise de l'outil informatique et bureautique, logiciel métier ARAVIS ;
- Aisance relationnelle, disponibilité ;
- Esprit de synthèse, de méthode et d'analyse ;
- Agit avec discernement, courtoisie, et dans le respect de la confidentialité nécessaire

### Rémunération

- Accord d'entreprise : Catégorie 3 niveau 2