Drôme Aménagement Habitat
Office public de l'habitat

FICHE DE POSTE

Poste

RESPONSABLE GESTION LOCATIVE et RELATION CLIENT

Mission

Sous la responsabilité du Directeur de Pôle Clients et Patrimoine (PCP), le/la Responsable Gestion Locative et Relation Client prend en charge de façon autonome la gestion locative et la relation client de l'organisme.
En cohérence avec la mission sociale de DAH, il/elle garantit la coordination des actions conduites par l'office dans le domaine des attributions, avec un objectif constant de lutte contre la vacance.
Il/elle participe aux missions du PCP de coordination des agences sur les thèmes de la gestion locative et de la relation client.
En lien avec sa direction, Il/elle anime la filière des métiers de la gestion locative pour l'ensemble de l'office : formations, apports d'information, échanges des expériences et méthodes, etc.,
Il/elle participe à définir et met en œuvre la politique qualitative de la gestion de la relation client.
Il/elle est, au sein du PCP, le/la référent(e) des outils, procédures, données et indicateurs statistiques.
Il/elle représente et valorise l'image de DAH auprès des partenaires institutionnels et des associations.

Activités Principales

1/ MANAGEMENT

Organise l'activité des services relevant de sa responsabilité, manage le/la responsable du service quittancement et charges, établit sa fiche d'évaluation, de notation, son profil de poste, réalise son entretien annuel d'évaluation, définit ses objectifs personnels et d'équipe en accord avec les objectifs généraux du PCP.

2/ DEMANDE DE LOGEMENT - ATTRIBUTIONS

- Pilote le secrétariat de la Commission d'Attribution des Logements et veille au respect des obligations réglementaires, et au suivi des principes et méthodes d'attribution en cohérence avec les priorités de l'organisme, à la fois de lutte contre la vacance, et de maintien d'un équilibre social pérenne au sein des groupes d'habitation ;
- Garantit la veille réglementaire et le respect des engagements et obligations de l'office envers les collectivités, l'Etat (relogement des demandeurs prioritaires (accords collectifs, commission de médiations loi DALO, …), contingent préfectoral, …) et envers les autres réservataires (Action logement, …), représente l'Office auprès des partenaires institutionnels et des Associations ;
- Garantit la fiabilité du fichier de la demande de logement : numéro départemental unique, demandes en délais dépassés ... ;
- Réalise un appui d'expertise au réseau des agences et aux services du siège dans le domaine des attributions, met en place toute action de formation, outil et procédure auprès des services et agences concernés.

3/ RELATION CLIENT

- Mettre en œuvre et promouvoir la politique de gestion de la relation client de l'organisme auprès des collaborateurs et des locataires, en lien avec les responsables d'agence et la direction communication et marketing ;
- Pilote et veille à la mise à jour des processus et procédures relatives à la relation clients ;
- Mettre en place et suivre les indicateurs et tableaux de bords dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue de la relation client, pilote les plans d'actions d'amélioration de la relation clients ;
- Identifier et conduire les axes de réflexion en réalisant des veilles et des benchmarking en matière d'innovation de services proposés aux clients ;
- Contribuer à l'identification des aides financières liées à l'innovation sociale dans la relation client, préparer et soumettre les dossiers d'obtention dans les délais impartis.

4/ ADMINISTRATION LOCATIVE - QUITTANCEMENT- CHARGES

- En lien avec le/la responsable quittancement-charges, pilote le quittancement de l'ensemble des loyers et charges de l'office en application des décisions du CA de l'Office et des consignes de la direction ;
- Pilote la gestion des charges locatives récupérables (régularisation annuelle, provisions mensuelles, APL …) ;

- Garantie la mise en œuvre des campagnes SLS et EOS et réalise les analyses inhérentes ;
- Met en place et analyse tous tableaux de bord statistiques et requêtes nécessaires en matière de gestion locative, tous fichiers et états de suivi des procédures, est force de proposition dans le développement des outils et procédures, organise la contribution de l'équipe aux projets informatique et organisationnel, participe à la rédaction du bilan d'activité ;
- Assure la complétude et l'envoi des diverses enquêtes partenariales et institutionnelles (DIS, USH, etc.).

5/ DIVERS

- En lien avec sa direction, participe à l'animation du conseil de concertation locative, est le référent des associations de locataires ;
- Pilote l'organisation des élections de locataires.

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

Rattachement hiérarchique

Le/la responsable Gestion Locative et relation client est rattaché(e) au Directeur Clientèle et Patrimoine.

Profil

- Connaissance des métiers de l'habitat social sous les aspects Gestion Locative (demande de logement, attributions …) ;
- Connaissance de l'environnement législatif et réglementaire relatif à la gestion locative ;
- Capacités de management et organisation, esprit d'analyse et de synthèse, savoir travailler en mode projet ;
- Connaissance des partenaires et réseaux institutionnels propres à son activité ;
- Maîtrise de l'outil informatique et bureautique ;
- Forte capacité d'analyse statistique ;
- Sensibilité aux enjeux sociaux ;
- Confidentialité et discrétion.

Rémunération

- Statut FPT : Agent de catégorie A ou B
- Accord d'entreprise : Catégorie 3 niveau 2