

DESCRIPTION DU POSTE REFERENT(E) GESTION TECHNIQUE

A – POSITIONNEMENT HIERARCHIQUE DU POSTE :

Direction de la Proximité et de la Tranquillité Résidentielle
Agence de Proximité
Dépend du Responsable d'Agence

B – CLASSIFICATION DU POSTE :

Emploi de Référent Agence
Catégorie II – Niveau 2

C – FONCTION DU POSTE :

Représentant Le Mans Métropole Habitat auprès des locataires et de ses différents partenaires, notamment lors de l'absence du Responsable, il (elle) est principalement l'interface active, dans le fonctionnement quotidien de l'Agence, entre son Responsable de Service et les collaborateurs relevant du domaine technique et entre l'Agence de proximité et les services du siège, dans le respect des procédures arrêtées à l'Office.

Il (elle) prend en charge le suivi du bon traitement des demandes d'ordre technique des locataires, la qualité des prestations réalisées dans les logements (à relouer et occupés), et d'une manière générale toutes les réponses aux sollicitations internes et externes dont l'Agence est saisie dans le domaine technique. Il (elle) exécute le budget d'Entretien de l'Agence, selon les orientations du Responsable d'Agence.

Pour cela, il (elle) s'appuie sur l'équipe de Chargés de Maintenance qu'il (elle) encadre et évalue, et des correspondant(e)s de site qu'il (elle) encadre et évalue en sollicitant l'avis du (de la) Référent(e) Gestion Locative.

Il (elle) reçoit les directives du Responsable d'Agence auprès duquel il (elle) rend compte. A ce titre, il (elle) peut recevoir délégation pour intervenir auprès des collaborateurs de l'Agence de proximité, en cas d'absence du Référent GL, dans un but de cohérence globale du fonctionnement.

Il (elle) est à la fois force de propositions auprès du Responsable d'Agence, et conseil et appui à bon escient auprès des collaborateurs de son domaine d'intervention, en application de la législation en vigueur sur l'Hygiène et la Sécurité

MISSION 1 : Préparer les dossiers techniques pour le Responsable d'Agence ou le Référent Gestion Locative pour les courriers intégrant une dimension technique

- recueillir les informations nécessaires à la bonne compréhension des dossiers
- proposer les réponses éventuelles en lien avec le Référent Gestion Locative
- suivre et rendre compte de l'évolution des dossiers qui le nécessitent

MISSION 2 : Assurer, pour le domaine technique, en lien avec le Référent GL, la mise à disposition rapide des logements libérés à la relocation

- mobiliser les chargés de maintenance et les correspondant(e)s de site, pour activer l'évaluation technique de l'état des logements libérés, de manière à donner le plus tôt possible la date de disponibilité à l'Agence Commerciale.

MISSION 3 : Encadrer une équipe (correspondant(e)s de site, Chargés de Maintenance)

- s'assurer du bon suivi des dossiers techniques et coordonner les activités décentralisées
- gérer, animer les équipes et les informer périodiquement des directives
- encadrer une équipe en lien avec la législation en vigueur
- évaluer les collaborateurs
- proposer des actions de formation selon les besoins
- former les correspondant(e)s de site aux notions techniques appropriées à l'état des lieux entrant
- veiller à la continuité du service, en gérant les absences en lien avec le Responsable
- s'impliquer personnellement dans la réalisation des tâches en cas de nécessité

MISSION 4 : Mobiliser les collaborateurs de terrain sur l'amélioration du cadre de vie des locataires et assurer le lien permanent avec la R.E.P.C. et le technicien chargé des espaces verts

- constater (ou faire constater) quotidiennement les dysfonctionnements éventuels, dans les parties communes et sur les abords extérieurs (tags, carreaux cassés, éclairage, hygiène des parties communes, état des boîtes aux lettres, ...)
- vérifier que les commandes ont été lancées ou prendre les mesures pour y remédier
- assurer le lien entre l'Agence et la R.E.P.C. (réception et suivi des réclamations des collaborateurs d'Entretien, tenir des réunions d'échanges avec transmissions des réponses techniques)
- assurer le lien entre l'Agence et le Technicien chargé des espaces verts (faire remonter les problèmes d'entretien des espaces verts, solliciter et associer le Responsable aux réflexions d'aménagements des espaces, s'assurer du suivi des réclamations du domaine)

MISSION 5 : Garantir la qualité technique des logements (à relouer ou occupés)

- organiser et contrôler la prise en charge des prestations techniques assurées par les entreprises (en lien avec les Chargés de Maintenance et les correspondant(e)s de site) suite à Etats des Lieux, à Demandes d'Intervention, ...
- régler les litiges (en coordination avec le Référent GL)
- exécuter le budget d'entretien courant de l'Agence en lien avec le Responsable d'Agence selon les orientations du Conseil d'Administration de l'Office
- mettre en œuvre une traçabilité des travaux effectués par logement

MISSION 6 : Participer à la gestion patrimoniale et à la sécurité du patrimoine

- participer à la définition annuelle des programmes de Gros Entretien et Grosses Réparations (hors plan) et de réhabilitation éventuelle
- participer au suivi de l'exécution du P.S.P., en travaillant avec le technicien chargé du dossier
- participer à l'information des locataires
- veiller à la sécurité des personnes et des biens
- s'assurer que les visites de sécurité sont bien réalisées et vérifier que les anomalies détectées soient bien corrigées

MISSION 7 : S'inscrire dans les procédures des tableaux de bord du Référent Tranquillité Résidentiel et du contrôleur de gestion

- proposer puis mettre en place des outils de suivi et d'évaluation des activités (indicateurs par domaine et mission)

MISSIONS ANNEXES :

Assurer toute autre mission en veillant à la continuité du service public et à la sécurité du patrimoine

Veiller, dans son domaine d'intervention, au respect de l'application du Règlement Général sur la Protection des Données (R.G.P.D.) dans le cadre de traitement de données à caractère personnel (durée, conservation et élimination)

D – CONTEXTE D'EXERCICE DE L'EMPLOI

Relations externes avec : les locataires, les amicales, les entreprises

Relations internes avec : la Direction, les Responsables de Service, le Référent GL, la Direction de la Maintenance et de la Relation Clientèle, la Direction Juridique et Financière selon l'actualité et les affaires courantes à traiter

Champ de responsabilité :

- organise ses activités en fonction de l'actualité et selon les priorités définies avec le Responsable d'Agence
- reçoit les directives du Responsable d'Agence, qu'il applique/répercute et contrôle en son nom auprès des collaborateurs

E – COMPETENCES REQUISES

- Savoirs

Connaître la législation relative à la gestion locative (rapport bailleur/locataire)

Connaître les bases du bâtiment TCE

Connaître les logiciels métiers et bureautiques

Connaître les différents outils de reporting d'activités

Connaître les principes de base d'une démarche « Qualité »

Connaître les principales caractéristiques des groupes gérés

Connaître le fonctionnement de Le Mans Métropole Habitat et les différents emplois

Connaître les différentes procédures de Le Mans Métropole Habitat

- Savoirs faire

Savoir contrôler un travail réalisé par un autre collaborateur, par une entreprise

Savoir organiser le travail

Savoir encadrer une équipe

Savoir anticiper et analyser une situation

Savoir prendre une décision

Savoir négocier, gérer un conflit

Savoir animer une réunion

Savoir communiquer avec des publics différents

Savoir rédiger

- Savoirs être

Être disponible

Être exemplaire

Être réactif

Être ferme et diplomate

Être rigoureux

Être vigilant et observateur

Être pédagogue