



Direction d'affectation :	AGENCE	Rattachement hiérarchique :	Directeur d'agence ou Chef de secteur	Classification :	G2
---------------------------	--------	-----------------------------	------------------------------------------	------------------	----

Famille professionnelle :	CLIENTELE
---------------------------	-----------



Mission(s) principale(s) de l'emploi :

- ✓ Le chargé de clientèle prend en charge les activités de gestion locative d'un patrimoine immobilier constitué de logements, parkings et autres annexes depuis la désignation des locataires jusqu'à la clôture de leur compte après leur départ, sur un secteur ou une agence.
- ✓ Par la qualité des relations avec les habitants, il contribue à la jouissance paisible des lieux loués.
- ✓ Il est l'interlocuteur des locataires pour l'ensemble des questions et réclamations administratives relatives au bail et au recouvrement des loyers.
- ✓ Il contribue à la performance économique de son secteur ou agence en favorisant la réduction des impayés et du taux de vacance du patrimoine géré.
- ✓ Il gère son activité dans le respect des orientations et des procédures de la société.



Activité(s) de l'emploi :

Activité n°1 : Il assure le suivi du locataire de l'attribution du logement jusqu'à la liquidation du compte.

Actions :	Réseaux internes et externes :	Champs et niveaux d'intervention :
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Selon les agences, il prépare les dossiers en vue des signatures de baux par les locataires : création du locataire sous IKOS, édition du bail, contrôle des pièces. ✓ Il suit la mise en place des cautions, de l'aide personnalisée au logement, contrôle la facturation de son secteur et traite les anomalies (passe des opérations diverses de facturation), y compris pour le SLS. ✓ Il applique les règles de fixation et les ajustements de loyers et plus généralement assure le suivi des comptes clients sur son secteur. ✓ Il peut être amené à suivre le renouvellement d'assurances. ✓ Il assure le suivi des changements de situation des locataires et les avenants au bail. ✓ Il instruit et suit les demandes de mutations. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Il transmet aux gardiens les éléments correspondants et vérifie le bon déroulement de l'entrée dans les lieux. ✓ Il est l'un des interlocuteurs principaux des partenaires SNCF, CAF, CCAS, 1% logement, ainsi que des mairies et des préfectures. ✓ Il est en relation avec la direction clientèle pour les révisions de loyers. ✓ Il coordonne avec les gestionnaires techniques les délais de relocation et la facturation de remise en état des logements. ✓ Il est en relation avec la comptabilité et la DSI pour les 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Il rend compte régulièrement à son responsable hiérarchique de son activité. ✓ Il met en œuvre les réglementations et les procédures internes définies en matière de gestion locative. ✓ Il analyse les difficultés et les anomalies de fonctionnement constatées en matière de gestion locative et propose des actions correctives. ✓ Il exerce un rôle de

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Il enregistre les avis de congés, suit les décomptes définitifs et leur recouvrement. ✓ Il assure l'actualisation des tableaux de bord d'activité et de gestion pour ses groupes immobiliers ainsi que le classement et l'archivage de ses dossiers. ✓ Il participe, à son niveau, au processus des charges, notamment par la saisie d'opérations diverses sur les comptes clients ✓ Il prend en compte et met en œuvre des actions visant à la jouissance paisible des lieux. 	<p>questions relatives aux loyers et aux charges.</p>	<p>conseil, d'écoute et d'alerte auprès des clients (internes/externes) pour les aider à maîtriser les situations.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------


Activité n°2 : Il prend en charge la gestion du recouvrement des loyers sur son secteur de manière à optimiser les recettes locatives.

Actions :	Réseaux internes et externes :	Champs et niveaux d'intervention :
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Il assure le suivi du recouvrement des loyers et engage l'ensemble des actions en matière de pré-contentieux et de recouvrement amiable : suivi des encaissements mensuels, traitement des rejets de prélèvements, réalisation des relances écrites et téléphoniques, mise en place de plans d'apurement, visites à domicile occasionnelles. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Il propose et détermine avec les locataires en retard ou en impayés de loyers des solutions de recouvrement. ✓ Il alerte la conseillère sociale et le chargé de contentieux en cas de difficultés persistantes. Il peut déterminer avec eux les solutions appropriées. ✓ Il demande aux gardiens des renseignements sur les locataires en retard et il effectue une première démarche de relance. ✓ Il est en relation avec les mairies, les CCAF et CAF pour le suivi des impayés. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Il optimise, par sa réactivité, les recettes locatives sur son patrimoine de gestion ✓ Il aide le client à comprendre la situation en cas de besoin. ✓ Il fait preuve de réactivité dans la détection des anomalies, en particulier pour l'aide personnalisée au logement.


Activité n°3 : En fonction des situations particulières locales, il pourra être conduit à intervenir dans le domaine de la gestion de la demande de logements et des attributions ou dans la gestion de réclamations techniques courantes.

Actions :	Réseaux internes et externes :	Champs et niveaux d'intervention :
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Il Informe les réservataires des congés. ✓ Il reçoit et enregistre les demandes de logement. ✓ Il recherche des candidatures en fonction des logements vacants. Il étudie et valide la recevabilité du dossier de candidature pour le passage en commission d'attribution. ✓ Il suit le résultat des commissions d'attribution et en informe les candidats et réservataires. ✓ Sous contrôle, il peut suivre des 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Il est l'interlocuteur des partenaires SNCF, mairies, préfectures et 1%. ✓ Il présente les dossiers à la commission d'attribution en concertation avec la direction clientèle. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Il veille au respect de la réglementation en matière d'attribution (exemple loi DALO). ✓ Il veille à la relocation rapide des logements en s'efforçant de maintenir ou de rétablir des équilibres de populations, en particulier au moment du renouvellement de locataire. Il veille au respect des financements. ✓ Il recherche et met en oeuvre des actions permettant l'accès au logement de ménages à faible niveau de ressources.

réclamations techniques et commander des travaux de maintenance courante.		
---------------------------------------------------------------------------	--	--

 **Compétence(s) requise(s) pour l'emploi :**

- ✓ Connaissance de la réglementation locative : droit des baux, charges locatives, règles de sécurité, habilitation, règlement intérieur.
- ✓ Maîtrise des applications IKOS GL.
- ✓ Connaissance des techniques de communication de manière à faciliter la gestion des relations clients : écoute, argumentation, explication de points de réglementation.
- ✓ Outils bureautiques et logiciels spécifiques de gestion de la relation client, y compris la maîtrise des fonctions principales d'un tableur.
- ✓ Connaissance de la réglementation et des procédures en matière d'attributions.
- ✓ Connaissance du patrimoine en gestion.

 **Numéro de version : 07/05/09**

