



Descriptif de l'emploi de SUPERVISEUR

MISSION GENERALE DE L'EMPLOI

Le Superviseur a pour mission principale, sur un ou plusieurs ensembles immobiliers, sous l'autorité du Responsable technique d'agence, de garantir aux clients de la société Un Toit Pour Tous, la meilleure réalisation des services annexes à la fourniture du logement.

Il a, dans ce cadre, autorité sur l'ensemble du personnel d'immeuble (gardiens, employés d'immeubles et employés de ménage) de ces ensembles immobiliers. Il a un rôle de management opérationnel de son équipe dont il a la responsabilité de l'information et de la dynamisation au quotidien.

Le poste de superviseur relève de l'annexe II de la 2^{ème} partie de la convention collective des Personnels des sociétés anonymes et fondations d'HLM intitulée Classifications et dispositions spécifiques aux personnels préposés à la surveillance et à l'entretien ménager des immeubles à usage d'habitation, de leurs annexes et dépendances, des locaux accessoires et bureaux.

Autrement dit, il s'agit d'un emploi qui s'exerce sur le terrain sur les secteurs confiés.

ACTIVITES CONSTITUTIVES DE L'EMPLOI

1/ Management

Le superviseur encadre et assiste le personnel d'immeuble pour optimiser la qualité du service rendu. A ce titre, il :

- contrôle la qualité du service **contractuel** rendu aux clients par son équipe, notamment la propreté des parties communes, la qualité de l'accueil réservé aux clients et prend les mesures correctrices nécessaires. Il s'assure en particulier que le personnel d'immeuble dispose de l'ensemble des produits et outils nécessaires,
- veille au respect des conditions de travail (règlement intérieur, hygiène et sécurité),
- assure l'information et la communication internes du personnel sur son site en relayant les orientations et consignes communiquées par le Responsable technique d'agence et en lui faisant remonter l'information **du personnel d'immeuble**, en réunissant régulièrement son équipe pour faire le point de l'activité et en participant aux démarches d'amélioration des services et prestations de l'agence,



- met en œuvre l'organisation, planifie et contrôle les travaux de son équipe (horaires, congés payés, remplacements, **recours à des prestataires extérieurs, etc.**),
- **assure un rôle formateur au sein de son équipe en lui transmettant son expérience.**

2/ La propreté

Il organise le travail du personnel d'immeuble et celui des entreprises de nettoyage en vue d'optimiser la propreté des parties communes et des abords des immeubles. Il adapte cette organisation aux difficultés particulières rencontrées et définit en particulier les modalités de mobilisation du personnel d'immeuble dans la lutte contre les tags et autres graffitis.

Il organise la sortie des ordures ménagères, veille à la propreté des locaux vide-ordures et des containers et s'assure des conditions de stockage et d'enlèvement des objets encombrants.

3/ Les travaux

Toutes les réclamations ou demandes de travaux seront intégralement saisies au niveau du logiciel de gestion de la société pour validation par le délégataire.

Le superviseur peut lui-même être délégataire dans le cadre de l'entretien courant de son secteur. A ce titre, il assume le suivi budgétaire et la bonne fin des prestations et/ou des livraisons de matériels dans le respect de son enveloppe budgétaire.

a) les travaux dans les logements :

Il réalise les visites-conseils et les états des lieux entrants et sortants lors des mouvements de locataires. Il commande les travaux de remise en état des logements auprès des entreprises liées par bordereau de prix. Il veille aux délais de réalisation de ces travaux, relance si nécessaire les entreprises ; il organise la réception de ces travaux et s'assure de leur qualité.

Il prend en compte les réclamations des locataires en place relatives à des travaux à l'intérieur des logements et s'assure qu'une suite y est donnée dans des délais satisfaisants soit en informant le locataire qu'il s'agit de réparations locatives soit en mobilisant les entreprises liées par bordereau de prix. Dans tous les cas, il veille particulièrement à la continuité et à la qualité de l'information donnée au locataire.

Chaque fois qu'il est confronté à des problèmes techniques particuliers dans les logements, il en informe son responsable qui définit avec lui les mesures à mettre en œuvre.



b) les travaux dans les parties communes :

Il a en charge le maintien en bon état des parties communes et pour cela il a pouvoir pour commander ou superviser la commande par le personnel d'immeuble des travaux d'entretien courant nécessaires.

Comme pour les travaux de remise en état des logements, il s'adresse aux entreprises liées par bordereau de prix, veille aux délais de réalisation des travaux, relance si nécessaire les entreprises, organise la réception et s'assure de la qualité des prestations.

Il procède régulièrement à une visite de ses ensembles immobiliers avec les responsables d'immeubles (gardiens ou employés d'immeubles selon les cas) afin de valider et contrôler la bonne exécution des tâches leur incombant.

Il a en charge de recenser et de suivre les réclamations techniques de son secteur sur le logiciel ULIS.

4/ Libération du dépôt de garantie

Le Superviseur a en charge le contrôle de la bonne exécution des états des lieux entrants et sortants, ainsi que de la réalisation de la fiche « imputation locative » permettant de calculer le montant retenu sur la caution du locataire.

5/ La commercialisation

Le Superviseur participe à l'action commerciale en vue de la relocation et de la résorption de la vacance des logements, locaux commerciaux et stationnements libérés et doit veiller particulièrement à la qualité de la propreté et de l'entretien des ensembles dont il a la charge.

Il intervient également dans la recherche active de locataires par le retour aux chargés d'attributions concernés des demandes de logements recueillies par son équipe ou par lui-même.

Il n'a pas de contact avec les réservataires. Il doit en revanche informer de manière permanente les chargés d'attributions en charge de son patrimoine, des logements disponibles et solliciter de leur part des candidatures. Il doit en liaison avec eux organiser la visite des logements par les futurs candidats.

6/ Le quittancement, la collecte des loyers, la détection des impayés, l'information des locataires sur la quittance

Le Superviseur organisera sur son secteur la distribution des avis d'échéance tous les mois. Il pourra également faire organiser la collecte des loyers par son équipe et dynamiser le dispositif de relance primaire auprès des locataires. Il systématise la détection des impayés et la recherche d'informations sur les évolutions de situations personnelles de locataires susceptibles d'engendrer des difficultés de règlement. Il transmet en temps réel ces informations au service du recouvrement et de la mobilisation des dispositifs d'aide.



7/ Information générale des locataires

Le Superviseur est avec son équipe au contact direct et permanent des locataires. Certaines des questions qui lui sont posées relèvent de sa responsabilité directe et il lui appartient alors d'apporter les réponses aux locataires.

D'autres, au contraire, sortent de son champ de responsabilité, il convient alors qu'il soit en mesure de donner une réponse de base permettant d'éclairer le locataire sur les enjeux de sa question et de l'orienter de manière pertinente et rapide vers l'interlocuteur compétent.

8/ Astreinte société

Le Superviseur peut être amené à participer à l'astreinte technique suivant un planning de charge établi conformément à la procédure en vigueur.

CONNAISSANCES OU COMPETENCES REQUISES POUR LA REALISATION DE L'EMPLOI

- Connaissance du patrimoine et de son environnement
- Connaissance de la réglementation technique, juridique et locative
- Qualités d'organisation et d'animation d'équipe, conduite de réunions
- Capacités d'écoute et goût des contacts avec des interlocuteurs variés
- Capacités de dialogue et de négociation, diplomatie
- Qualités managériales indispensables
- Aptitude à gérer les situations conflictuelles
- Maîtrise de l'outil informatique.