

## Descriptif de l'emploi de CHARGE DE CLIENTELE H/F

### **Mission générale de l'emploi**

Le poste de chargé(e) de clientèle s'inscrit dans le cadre du développement patrimonial de la société et nécessite à ce titre une grande autonomie dans les missions confiées, dans l'organisation à mettre en place, ainsi qu'en termes de représentativité institutionnelle auprès des instances locales.

Les 4 domaines prépondérants de ce poste sont les suivants :

- **La commercialisation** : acteur du développement et de l'optimisation du revenu locatif global par une commercialisation efficiente ; une maîtrise de la vacance et une réduction des délais de relocation, que ce soit pour les groupes neufs, les logements à la relocation et les stationnements.
- **Les attributions** : acteur des attributions (logements et stationnements). Chargé de l'enregistrement des Demandes De Logements (DDL) - « Numéro Unique Départemental » (NUD) - suivi des décisions de la Commission d'Attribution des Logements (CAL).
- **La gestion locative** : acteur de la qualité de service et de la satisfaction clientèle. Gestion des logements et garages sur son secteur (suivi du locataire de la signature du bail jusqu'à la fin du contrat). Interlocuteur privilégié du client et identifié comme tel par ce dernier.  
Point d'entrée principal en termes d'impayé, de question sur le compte, d'avenant, de demande de remboursement, de question d'ordre technique, etc. En fonction de ses propres attributions et de l'organisation du service, il orientera et fera le lien vers le (les) service(s) concerné(s).
- **Les relations partenariales** : représentant de la société et défenseur de ses intérêts auprès, notamment, des partenaires institutionnels (Etat, structures intercommunales, mairies), réservataires et collecteurs.

### **Activités constitutives de l'emploi – Missions polyvalentes et transversales**

#### **Commercialisation**

- Recherche de candidats de droit commun à partir des dossiers déposés à l'agence ou enregistrés par le biais du Système National d'Enregistrement (SNE) pour les logements non contingentés et/ou restitués par les quotas réservataires ;
- Etre acteur et force de proposition dans la lutte contre la vacance : recherche de prospects/candidats dans les zones géographiques détendues ou pour les produits complexes (stationnements, logements en QPV, patrimoine vieillissant, etc.), analyse des besoins et réorientation si nécessaire ;

- Examen des dossiers avec étude de la recevabilité, calcul de la solvabilité (composition familiale, informations fiscales, revenus, estimation de l'APL, etc.) et entretien avec chaque candidat ; réception et vérification des pièces à saisir, demande de pièces complémentaires - préparation des dossiers pour présentation en CAL ;
- Visites des logements dans le cadre de la commercialisation de groupes neufs et en cas de difficultés de commercialisation de l'existant (logements/stationnements) ;
- Suivi des indicateurs clés du secteur en lien avec la filière commercialisation : suivi de la vacance, de la perte financière engendrée, délais de relocation, cohérence profil locataire et logement.

### **Attributions**

- Saisie des Demandes De Logements (DDL) et compléments de dossiers, création du Numéro Unique Départemental (NUD) si nécessaire ;
- Relations avec les réservataires ;
- Edition des attestations du NUD ;
- Instruction des candidatures proposées dans le cadre des réservations conventionnelles, courriers aux candidats ;
- Identification des spécificités des candidatures « PMR » et mise en relation des logements adaptés ou adaptables ;
- Identification et étude des candidatures spécifiques « R.P. » & « DALO », en relation avec les réservataires concernés ;
- Suivi des demandes de mutations ;
- Présentation des dossiers en CAL ;
- Suivi des décisions de la CAL, en relation avec les candidats et les réservataires et en optimisant les délais de réponse en vue de la signature des contrats de location ;
- Envoi aux candidats courrier/courriel de décision CAL en cas de rejet, ajournement, passage en option ;
- Envoi et suivi du bon de visite puis, dans le cas d'acceptation du logement et après levée des réserves le cas échéant, préparation de la signature du bail de location ;
- Gestion des demandes de mutation afin de favoriser le parcours résidentiel au regard de la charte d'attribution.

### **Gestion Locative**

- Gestion locative des logements et garages sur son secteur (conclusion du bail de location puis suivi du client pendant toute la durée du contrat de location) ;
- Etablissement des contrats et des avenants aux contrats de location pour mise à la signature du responsable d'agence ou de son adjoint(e); saisie des chèques de dépôts de garantie, saisie de l'ensemble des informations destinées à alimenter la base de données des locataires avant l'établissement du contrat de location (informations fiscales, revenus, composition familiale, etc.) ;
- Prévention et résorption des impayés par la mise en place et le suivi des garanties de loyer 1% « Loca-pass » / FSL, auprès des nouveaux clients ;
- Gestion des groupes neufs et établissement des formalités nécessaires avec les différents partenaires concernés (déclaration impôts HI/H2, DDE : création et organisation des dossiers clients, etc.) ;
- Etablissement et signature des contrats de location suite à dette soldée ;

- Réception téléphonique et physique de la clientèle : réponses aux demandes spécifiques des locataires : questions relatives au contrat de location, traitement des demandes de remboursement sur compte locataire, engagement de compensation de compte, attestations diverses (hormis attestation à jour des loyers), mise en place des prélèvements automatiques ; enregistrement des préavis et accusé de réception de ces derniers aux clients ; transmission des avis de vacance aux contingents réservataires concernés ;
- Gestion relationnelle des impayés de loyer ;
- Traitement et suivi des relances (R1 et R2) pour impayé de loyer en transversalité avec le service Contentieux ;
- Mise en place du prélèvement automatique ;
- Emission des ordres d'écriture de régularisation sur comptes locataires ;
- Enregistrement des préavis et accusé de réception de ces derniers aux clients ;
- Mise en place de plans d'apurement « 1<sup>er</sup> degré » en transversalité avec le service Contentieux ;
- Contrôle et vérification de la facturation et des bordereaux de prélèvements ;
- Planification des visites conseils avec les gardiens et émission des courriers correspondants à destination des locataires ;
- Suivi et traitement des assurances multirisques-habitation et G.E.D. (saisie, renouvellement, relances) ;
- Dans le cadre des enquêtes OS / SLS : réception et vérification des questionnaires remis par les locataires concernant l'enquête ressources et situation des occupants (SLS et OS), saisie et traitement des questionnaires SLS et OS en retour ;
- Rendu des chiffres pour mise à jour des tableaux de bord du service.
- Gestion des rejets de prélèvement : transversalité avec le service contentieux ;
- Ecriture sur comptes locataires pour régularisation (accords collectifs, enquêtes OPS/SLS, etc.).

### **Activités connexes**

- Accueil de l'agence : polyvalence nécessaire pour assurer la continuité de service sur les missions d'accueil de l'agence.
- En période d'absences et de congés : prise en charge des dossiers traités par un autre chargé(e) de clientèle de l'agence.
- Travail en transversalité avec les autres services de l'entreprise (agences et siège) ainsi qu'avec les personnels en charge de la gestion de proximité.

### **Compétences et connaissances requises pour le poste**

#### Savoir :

- Connaissances en commercialisation ;
- Connaissances avérées en attribution, en gestion locative et expertise de dossiers ;
- Connaissance des métiers et de l'organisation en agence ;
- Maîtrise de la réglementation HLM en matière d'attribution (de la demande de logement à l'étape de l'attribution) et de gestion locative ;
- Maîtrise parfaite de l'outil informatique bureautique avec habitude dans un ou plusieurs progiciel(s) de gestion locative, notamment ULIS de SOPRA.



Savoir-faire :

- Facilités d'expression orale et écrite (prise de parole en public) ;
- Capacité d'analyse des dossiers, esprit de synthèse.
- Sens du service client.

Savoir être :

- Sens du contact, capacités à tisser un lien relationnel avec les locataires, capacités de persuasion, savoir dire non ;
- Capacités d'écoute, de conseil et de communication ;
- Esprit d'équipe ;
- Autonomie dans ses tâches ;
- Transversalité ;
- Facilités d'adaptation ;
- Polyvalence ;
- Dynamisme et réactivité dans la réalisation des missions confiées ;
- Force de proposition et d'organisation ;
- Bonne présentation, disponibilité, rigueur, discrétion, fédérateur.

Formation / expérience :

Bac+2 et 3 années d'expérience professionnelle dans l'immobilier ou dans le secteur du logement social.