



Descriptif de l'emploi de GARDIEN D'IMMEUBLES NON LOGE

Mission générale de l'emploi

Le Gardien est réputé connaître parfaitement les engagements de l'entreprise en matière de qualité de service (charte) et met en oeuvre les moyens nécessaires, dans le cadre de ses attributions, pour respecter ces engagements.

Il a également un rôle de surveillant, de contrôleur mais aussi d'interlocuteur privilégié, de conseil auprès des locataires.

Le Gardien a pour mission de faciliter, sur son secteur, la vie quotidienne des locataires avec lesquels il entretient des relations clientèle régulières relevant de l'ensemble des actes de gestion locative.

Activités constitutives de l'emploi

Entretien courant du patrimoine

- Nettoyage des parties communes et abords immédiats
 - Balayer, laver les escaliers, vitres, halls, allées, ascenseurs, caves et locaux techniques
 - Nettoyer et désinfecter les locaux poubelles
 - Dépoussiérer les tableaux d'affichage, les boîtes à lettres, les globes, les gaines techniques, les paillasons communs, les rampes, les placards des compteurs, etc.
 - Enlever les graffitis, les affiches «sauvages»
 - Nettoyer les parkings

- Entretien des espaces extérieurs
 - Enlever les graffitis, les affiches sur les éléments de façade accessibles et les portes
 - Effectuer les travaux usuels de jardinage et d'entretien paysager (tonte, taille de haies, arrosage, désherbage)
 - Faire enlever les encombrants et les épaves (procédures)
 - Assurer les traitements saisonniers (salage en cas de neige)
 - Enlever les feuilles mortes, les papiers, les sacs plastiques, etc.
 - Assurer le nettoyage des caniveaux, des grilles d'écoulement des eaux
 - Nettoyer les parkings

- Traitement des ordures ménagères
 - Sortir les sacs d'ordures ménagères ou les conteneurs
 - Laver les conteneurs et les locaux vide-ordures
 - Nettoyer les vide-ordures, organiser le stockage des déchets
 - Participer à une opération de tri sélectif ou à une campagne de sensibilisation « propreté »
 - Assurer les petits dégorgements des conduits de vide-ordures et compléter le cas échéant les interventions des entreprises spécialisées en désinfection, désinsectisation, dératissage ou autres traitements découlant des obligations réglementaires.



- Entretien courant
 - Intervenir sur les équipements d'installations électriques (remplacer des ampoules, des néons, des starters, des fusibles et re-fixer des globes, des interrupteurs et des prises électriques).
 - Graisser, réparer ou changer des serrures, régler les grooms, remplacer une poignée ou une paumelle de porte, etc.
 - Contribution à la première maintenance des installations des parties communes.
 - Gestion des moyens
- Assurer l'entretien courant de son matériel et des outils, gérer ses commandes et son stock de produits

Participation à la maintenance et à la gestion technique du patrimoine

- Activités de surveillance
- Assurer une surveillance technique des installations (minuterie, VMC, gaines techniques, ascenseurs, etc.) par des rondes ou par des visites régulières
- Alerter en cas de panne, éventuellement intervenir directement, selon les règlements en vigueur dans la société, pour résoudre les dysfonctionnements (débouchage des vide-ordures, déblocage des vannes par exemple)
- Contribuer au maintien de la sécurité des immeubles :
 - veiller au libre accès des circulations et passages des véhicules prioritaires,
 - effectuer des visites périodiques du patrimoine pour déceler les dysfonctionnements, en rendre compte,
 - vérifier le bon fonctionnement et/ou la présence des dispositifs de sécurité incendie (détecteurs de fumée, plan d'évacuation, éclairage de secours, etc.)
 - s'assurer de la présence des extincteurs, de leur bon état de fonctionnement ainsi que de celui des portes pare-feu,
- Tenir à jour ses carnets de correspondance
- Informer de l'existence d'un sinistre ou d'une réparation à faire, en assurer le suivi de gestion (établissement de déclarations de sinistres, recueil des informations auprès du locataire, par exemple)
- Signaler les anomalies et les dégradations, les difficultés liées aux conditions de réalisation du nettoyage (verre cassé, seringues, produits toxiques, etc.)
- Assurer en direct les relevés périodiques de compteurs des parties communes (eau, électricité, chauffage, etc.)
- Saisie des commandes (lorsque le gardien est équipé de l'outil informatique) et suivi de travaux
- Assurer le suivi des actions engagées et des travaux à entreprendre ou entrepris, en relation avec les différents interlocuteurs (locataires, prestataires ...)
 - Participation à la gestion des travaux/Suivi de leur réalisation (délai/qualité)
- Demande de menus travaux aux R+1, surveiller et contrôler les interventions des entreprises (travaux réalisés et délais du service assuré, fournitures, contrôle du temps passé), dans le respect des marchés conclus.
- Assurer les relations avec les locataires et les prestataires pour permettre le bon déroulement de l'intervention dans le cadre des marchés conclus
- Participer aux opérations de réception des travaux neufs ou d'amélioration

- Gestion des réclamations techniques
- Comprendre la réclamation du locataire en la reformulant avec exactitude et vérifier leur bien-fondé, l'enregistrer selon les modalités en usage
- Préciser les modes de traitement, déterminer la responsabilité (travaux imputables au locataire ou au bailleur)
- Effectuer le traitement en direct ou transmettre au Superviseur, voire au Responsable Technique d'Agence
- Remplacement de son binôme ou d'autres Gardiens lors de congés et arrêts maladie uniquement pour les tâches administratives (EDL, réclamations, etc.)
- Suivre et contrôler la suite donnée à la demande du locataire /renseignement et clôture de la réclamation si équipé de l'outil informatique.

Gestion locative

- Accueil commercial
- Renseigner et orienter les locataires qui se présentent spontanément à lui ou à la loge et fournir les informations qui concernent notamment :
 - les droits et obligations ayant trait au règlement intérieur, au contrat de location
 - les différents courriers et documents adressés aux locataires par la société
- Vie sociale du quartier, renseignements plus généraux sur les infrastructures et les commerces
- Distribution des avis d'échéance et explication de la régularisation des charges
- Communication avec les locataires
- Gérer les mouvements de locataires (entrées et sorties) :
 - faire visiter le logement vacant au candidat en lui donnant des informations sur les équipements de l'appartement, les infrastructures du quartier, les services de proximité
 - remettre les clefs au locataire entrant
 - vérifier le bien-fondé des réclamations des locataires et en rendre compte au service compétent
 - tenir un cahier de correspondance
- Participer au recouvrement des loyers : distribuer les avis d'échéance dans les groupes d'immeubles, promouvoir le prélèvement automatique
- Veiller au respect et à l'application du règlement intérieur notamment en prévenant les dégradations des immeubles et des parties communes par sa présence physique
 - Application des clauses du contrat
- Gérer l'état des lieux loués lors des mouvements de locataires (entrées et sorties) :
 - réaliser en totalité « l'état des lieux entrant » (logement, garage, commerce)
 - établir le pré-état des lieux du locataire sortant (visite-conseil) et prévoir éventuellement des travaux
 - réaliser en totalité « l'état des lieux sortant », chiffrage compris ou non
 - remettre les clefs au locataire entrant
- Participer au recouvrement des loyers
- Encaisser les loyers pendant une période déterminée du mois
- Veiller au respect et à l'application du règlement intérieur en intervenant auprès des locataires pour leur rappeler leurs obligations contractuelles



- Prise en charge des logements vacants
Surveiller les logements vacants pour prévenir les dégradations ou repérer les occupations illégales et proposer des solutions dans la cadre de logements difficiles à louer.

- Commercialisations des parkings et des boxes
 - Assurer l'attribution des parkings et des boxes
 - Participer à la commercialisation des parkings (secteurs détendus essentiellement) en sollicitant les différents acteurs locaux (voisinage, commerçants, partenaires, entreprises...) et en évoquant les caractéristiques du logement, de la résidence, du quartier, de l'environnement, être force de propositions en la matière.

Gestion sociale

Emettre un avis sur la nature, l'adaptation ou l'état du logement lors des rotations, échanges ou mutations, voire lors des affectations des logements.
Assurer une intervention de premier niveau avec médiation en cas de conflit de voisinage (rappel du règlement intérieur, entretiens avec le ou les plaignants, le fauteur de troubles, etc.) rendre compte oralement ou par écrit au Superviseur ou au Responsable Technique d'Agence. Assurer une relation transversale avec le chargé de communication de proximité et de gestion sociale.

Connaissances ou compétences requises pour la réalisation de l'emploi

- Aisance relationnelle
- Ecoute, discrétion, diplomatie
- Aptitude à gérer les conflits
- Connaissances techniques du bâtiment
- Sens de la représentativité.