



FICHE DE POSTE

Responsable de secteur (h/f)

Finalités et missions permanentes

Sous la responsabilité hiérarchique de l'adjoint au Directeur de Proximité, le Responsable de secteur de niveau 1 est le garant de la qualité du service rendu aux locataires sur son secteur (d'environ 1000 à 1200 logements). Il encadre une équipe en vue d'atteindre les objectifs fixés en matière de qualité de service : relation client, entretien courant du cadre de vie, maintenance et sécurité du patrimoine, dans le respect du budget alloué.

Le Responsable de secteur de niveau 1 assure l'interface entre les équipes de terrain et la Direction de Proximité.

Dans ce cadre, il (elle) assure notamment les missions suivantes :

Gestion de la relation client et partenaire :

- S'assurer de l'accueil des locataires par les Gardiens d'immeubles en lien avec la gestion locative
- Garantir un traitement de qualité des réclamations sur son secteur
- S'assurer de la bonne gestion des troubles de voisinage au regard des procédures transversales (enquêtes d'occupation)
- Participer à la qualité des informations transmises pour la régularisation des charges communes
- Assurer la représentativité de Hauts-de-Seine Habitat lors des réunions locataires et partenaires institutionnels, et assurer la relation avec les syndicats de copropriété et les AFUL
- Garantir le maintien de contacts réguliers et informels avec les locataires et/ou leurs représentants
- S'assurer de la bonne diffusion d'information aux locataires par les gardiens d'immeubles
- Accompagner le locataire dans la gestion d'un sinistre

Management d'une équipe de proximité :

- Assurer la bonne organisation du travail au quotidien des Gardiens d'immeuble(s) référents, des gardiens d'immeubles et des personnels de service et porter la responsabilité managériale de sa réalisation : anticipation et coordination des activités, gestion des plannings, astreintes, absences, congés...
- Prendre des initiatives dans l'objectif de motiver les collaborateurs et s'assurer de la qualité de leurs conditions de travail
- Participer au développement des compétences des équipes (recrutement, intégration, évaluation et identification des besoins de formation...)
- Garantir la cohérence des pratiques au sein du secteur (bonne application des procédures et des méthodes de travail)
- Assurer le suivi et la qualité des interventions des entreprises et prestataires externes
- S'assurer d'une bonne coordination avec les acteurs de la gestion locative
- Garantir la bonne exécution de l'ensemble des missions des gardiens d'immeubles et des gardiens d'immeubles référents

Pilotage de l'activité :

- Assurer le suivi et le contrôle des résultats obtenus sur son secteur
- Assurer le suivi budgétaire sur son secteur (travaux, régularisation de charges communes, etc.)
- Garantir le bon niveau de qualité des logements de son secteur (dysfonctionnements, remise en état, réhabilitation)
- Permettre l'élaboration du plan d'entretien par la Direction de Proximité et la Direction Territoriale et suivre sa réalisation
- Participer à l'établissement des Provisions pour Gros Entretien et des demandes budgétaires pour le secteur
- Garantir l'hygiène et la sécurité de son secteur : respect des consignes de sécurité (dont port des Equipements de Protection Individuelle), actualisation des contrats d'hygiène et de sécurité
- Participer à la gestion administrative des sinistres
- Accompagner le Gardien d'immeubles ou le Gardien d'immeubles référent dans le suivi des encaissements de loyers.

Sûreté des locataires et du patrimoine :

- Effectuer la synthèse et l'exploitation des renseignements de premier niveau (informations de faible intensité et signaux faibles) et alerter si besoin le Directeur de Proximité ou son adjoint
- Exploiter les images de vidéoprotection et contribuer à la supervision technique du parc de caméras au sein de la Direction de proximité
- Être force de proposition pour les aménagements de sûreté, sur la base de la connaissance de son secteur et de la remontée d'informations par les Gardiens d'immeubles et Gardiens d'immeubles référents



FICHE DE POSTE

- Sur la base du volontariat, le Responsable de secteur de niveau 1 peut être assermenté afin de constater, sur son secteur, les atteintes à la sûreté et contribuer à la rédaction de rapports sur ces constations

Santé et sécurité au travail :

- Missions : Déployer les 1/4 d'heure sécurité / Réapprovisionner et distribuer les équipements de travail et EPI / Développer et promouvoir une culture santé et sécurité au travail en favorisant la participation, la consultation des collaborateurs
- Responsabilités : Rappeler aux collaborateurs de proximité les règles de santé/sécurité.

Missions spécifiques/complémentaires

- Assurer des astreintes
- Effectuer des déplacements fréquents sur le territoire
- Disponibilité et adaptabilité aux locataires (gestion des conflits)

Formations requises

Bac +2 et/ou première expérience dans un emploi similaire.
Permis B souhaité

Compétences techniques et comportementales

Savoir être :

- Souplesse et adaptabilité, notamment face à l'imprévu
- Curiosité et ouverture d'esprit
- Animation d'équipe, de concertation et de négociation
- Capacité à travailler en équipe
- Rigueur et méthodologie
- Discrétion et pédagogie
- Management d'une équipe élargie
- Gestion des conflits

Savoir faire :

- Maîtrise de la gestion locative
- Maîtrise du vocabulaire professionnel du service
- Connaissances techniques de l'environnement du bâtiment
- Connaissance de la réglementation, notamment en matière d'hygiène et sécurité des biens et des personnes et de la vie du bail
- Maîtrise des outils informatiques
- Capacités rédactionnelles
- Habilitations électriques / techniques
- Gestion et élaboration de budget