

CHARGÉ/CHARGÉE DE SITE



MISSION GENERALE

Au sein de Deux Fleuves Rhône Habitat, la chargée/le chargé de site contribue à la qualité de service rendu et à la performance de l'entreprise en mettant en œuvre les politiques de service, d'entretien, de maintenance courante, de propreté et de sécurité du patrimoine. Elle/il manage une équipe de proximité et intègre dans ses activités la transversalité de l'organisation en participant à une collaboration efficace entre les différentes collaboratrices/différents collaborateurs de l'agence et du siège.

RESPONSABILITES

- Garantir la propreté des résidences dans son périmètre.
- Garantir la maintenance du patrimoine dans son périmètre d'activité.
- Garantir un management efficace des collaborateurs/collaboratrices de l'équipe.

RSE, POLITIQUE QUALITE ET ENERGIE DU GROUPE

Assurer la mise en pratique des politiques RSE, qualité et énergie du Groupe dans son travail quotidien et participer aux projets et actions associées, le cas échéant.

RATTACHEMENT

LIEN HIERARCHIQUE : Responsable patrimoine et proximité

POSITIONNEMENT : C2N2

PROFIL

COMPETENCES ATTENDUES

- Gérer un budget
- Manager et faire adhérer
- Convaincre et négocier
- Organiser et exercer un contrôle
- Prévenir et gérer un conflit
- Réaliser un diagnostic sur un logement et les parties communes
- Connaître la réglementation du logement social - Aspects liés à la gestion locative

- Connaître la réglementation liée à l'hygiène et à la sécurité des personnes et aux conditions de travail
- Connaître le bâtiment et les Voiries et Réseau Divers (VRD)

SAVOIR-ETRE

- Sens du client interne et externe
- Travailler en équipe, coopérer, se coordonner

ACTIVITES (LISTE NON EXHAUSTIVE)

STRATÉGIE ET POLITIQUE DE L'ENTREPRISE

Optimiser les ressources sur son périmètre d'action.

Contribuer au développement de la relation client.

MANAGEMENT

Animer et contrôler les activités des collaborateurs/collaboratrices de l'équipe.

Mener les campagnes d'entretiens annuels (notamment campagne d'évaluation et entretien professionnel).

Assurer et faciliter la circulation de l'information ascendante et descendante.

Relayer la confiance, la qualité de vie au travail et s'assurer de la motivation de chaque collaborateur/collaboratrice.

Expliquer les changements et faire remonter les problématiques rencontrées.

Assurer le respect des consignes en matière de conditions de travail et alerter en cas de problématique liée à la sécurité des biens et/ou des personnes.

Soutenir les collaborateurs les plus exposés/collaboratrices les plus exposées aux situations difficiles ou impliqués/impliquées dans une crise.

PILOTAGE DE LA PERFORMANCE

Il assure l'application des procédures internes et fait remonter les axes d'amélioration, les besoins au regard de sa connaissance du terrain.

Accueil des locataires, relation de proximité

Assurer les permanences dans les points d'accueil de proximité.

Assurer la relation quotidienne avec la clientèle sur les résidences.

Alerter les interlocuteurs concernés/interlocutrices concernées et prendre les mesures conservatoires en cas de situation d'urgence.

Gestion des réclamations locataires

Traiter les réclamations techniques nécessitant une évaluation sur site en lien avec la coordinatrice/le coordinateur de site.

Gérer, en lien avec les agentes/agents de résidences les dysfonctionnements de proximité, notamment en parties communes.

Entretien, maintenance du patrimoine (sécurité, surveillance et propreté du patrimoine)

Alerter de tout dysfonctionnement pouvant présenter un danger pour la sécurité des biens et des personnes.

Assurer la gestion des sinistres multirisques.

Faire appliquer les règles et consignes d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail à ses équipes et aux fournisseurs.

Réaliser les états des lieux entrants et sortants et s'assurer de la remise en état du logement aux standards de relocation.

Assurer et animer une veille technique sur le patrimoine en coordination avec les agentes/agents de résidence.

Engager les interventions et prestations techniques en matière d'entretien et de maintenance courante du patrimoine.

Suivre la réalisation des prestations (délai, qualité, prix) et en assurer le contrôle dans le respect des procédures internes et du budget alloué.

Garantir la propreté des parties communes en lien avec l'équipe d'agentes/agents de résidences.

Évaluer la qualité de la propreté sur les résidences.

REPRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

Participer à valoriser l'image de l'entreprise et le développement de la clientèle, en cohérence avec les orientations de Deux Fleuves Rhône Habitat.