

# DIRECTEUR.TRICE DES SERVICES LOCATIFS CDI

## CONTEXTE

Depuis plus de 25 ans, Habitat et Humanisme Ile-de-France permet à des ménages fragiles d'accéder à un logement à faible loyer et de bénéficier d'un accompagnement social afin de faciliter leur insertion.

Forte de 100 salariés et de 600 bénévoles, elle gère aujourd'hui 1500 logements, en diffus, en petits collectifs ou en résidences, inégalement répartis sur les 8 départements de l'Ile de France.

Solidarité Habitat, Agence Immobilière à Vocation Sociale (AIVS) au statut associatif, est l'outil de gestion intégré d'Habitat et Humanisme Ile de France. Depuis 2018, la gestion courante des baux et de la relation client en lien avec les propriétaires et locataires est prise en charge par les 3 Directions Territoriales, qui portent également l'accompagnement social, au plus près des locataires et des territoires.

Les activités support de back office (quittancement, comptabilité locative, contentieux, recueil des réclamations courantes, gestion des travaux de gros entretien) sont complétées par une activité Mobilisation des logements pour former une nouvelle Direction des Services Locatifs, dans le sens d'une plus grande lisibilité de l'activité et d'une intégration renforcée des services d'Habitat et Humanisme Idf et de Solidarité Habitat.

## MISSIONS

Sous la responsabilité de la Direction Générale et en lien étroit avec les Directions Territoriales, le-la directeur-trice des services locatifs définit les politiques locatives (loyer et charges, commercialisation/ location de logements, contentieux et litiges locatifs, mobilisation de logements et transaction immobilière, assurances, copropriétés) sur l'ensemble du patrimoine, coordonne leur mise en œuvre et veille à leur bonne application. Dans ce cadre, il anime les dispositifs de suivi en interne (réseau bénévoles et équipe salariés) comme en externe, en veillant au respect des intérêts de l'Association et de l'Aivs. Il assure la mise à jour des méthodes de travail (conformité aux évolutions réglementaires et capitalisation des bonnes pratiques) dans le cadre de l'animation métier, veille à leur harmonisation et assure l'interface avec le réseau institutionnel, notamment la Fédération d'Habitat et Humanisme et la FAPIL sur les réflexions métier. Membre du comité de direction, il encadre une équipe d'une quinzaine de salariés et anime une dizaine de bénévoles.

## 1/ Manager la Direction des Services locatifs

- **Relayer la stratégie et les valeurs de l'Association :**
  - o Participer à l'élaboration de la stratégie et à l'actualisation des politiques locatives
  - o Diffuser et décliner la stratégie de l'Association et ses valeurs au sein des équipes salariées et bénévoles
- **Evaluer et développer les compétences des collaborateurs**
- **Piloter les activités de la Direction**
  - o Proposer et conduire des plans d'action d'amélioration
  - o Faire évoluer l'organisation, les méthodes et les outils en lien avec les besoins internes et les évolutions réglementaires

## 2/ Piloter l'activité liée aux services locatifs

- **Attribution et contrat de location**
  - o Garantir la mise en œuvre de la politique d'attribution,
  - o Développer et suivre le partenariat avec les réservataires
  - o Coordonner les enquêtes générales liées à l'occupation du parc
  - o Veiller à l'optimisation de la vacance en lien avec les directions territoriales.
- **Loyers et charges**
  - o Apporter conseil et expertise lors de la conception des solutions d'habitat en matière d'exploitation
  - o Veiller à la mise à jour des documents en fonction de l'évolution de la réglementation : bail, documents type
  - o Définir le cadre d'évolution des loyers et des charges et organiser la mise à jour des tarifs
  - o Contrôler le quittancement des loyers et charges,
  - o Développer la politique de maîtrise des charges
- **Contentieux et litiges locatifs (liés aux impayés de loyer et au bail)**
  - o Mettre en œuvre le recouvrement contentieux des impayés de loyers des locataires présents et partis et des troubles d'occupation.
  - o Assurer un rôle de veille juridique
  - o Apporter un conseil juridique aux directions opérationnelles
  - o Contribuer à animer les instances internes de traitement des impayés et contentieux divers

- **Mobilisation et vente/ transaction immobilière**
  - o Développer l'activité de transaction immobilière
  - o Coordonner l'offre Propriétaires Solidaires (individuels et institutionnels) et assurer le suivi de la mobilisation des logements sur l'ensemble des territoires
- **Copropriétés**
  - o Organiser l'installation et le suivi des copropriétés nouvelles, notamment dans le cadre des VEFA
  - o Organiser la gestion des relations avec les syndicats dans le cadre des AG en lien avec les directions territoriales
- **Assurances**
  - o Piloter la relation avec les assureurs, le renouvellement des contrats
  - o Apporter conseil et appui auprès des directions territoriales
- **Qualité des services locatifs et mesure de la satisfaction client, en lien avec les Directions Territoriales**
  - o Veiller à l'optimisation du traitement des demandes et réclamations des propriétaires et locataires
  - o Contribuer à l'animation de la démarche d'amélioration de la qualité de service en développant les dispositifs d'écoute et de mesure de la satisfaction client et en proposant la mise en place de plans d'action d'amélioration et enquêtes de satisfaction
  - o Développer des outils de suivi et tableau de bord qualité au sein de l'association, notamment auprès des Directions Territoriales
  - o Piloter la mise en place et le renouvellement des contrats d'entretien d'exploitation et de prestations dans le cadre de la location des logements
  - o Formaliser et actualiser les processus liés à la qualité de service et à la gestion locative.
- **Veille réglementaire, capitalisation et diffusion des bonnes pratiques sur les différentes activités (animation métier).**
- **Représenter l'Association et l'AIVS en interne** (avec notamment la préparation et la participation au Conseil d'Administration de l'AIVS) **comme en externe**, notamment auprès des institutionnels, collectivités, partenaires en lien avec l'activité

## COMPETENCES REQUISES

### Niveau de formation, expérience professionnelle

Bac +5 en Economie, Gestion, Droit de l'immobilier

Expérience de 10 ans dans l'environnement du logement social ou de la gestion immobilière

Connaissance du secteur du logement social, du monde associatif ou du secteur de l'ESS.

### Compétences techniques

- La maîtrise des étapes de la gestion d'un bien locatif
- La maîtrise du cadre juridique relatif au logement social (cadre réglementaire des baux locatifs, des loyers, charges, allocations...)
- Une expérience et un savoir-faire en matière de management de projets : planification, coordination, gestion administrative et budgétaire.
- Une aisance rédactionnelle
- La maîtrise des outils informatiques (bureautiques et outils collaboratifs)

### Savoir-être

- Une grande aisance relationnelle permettant de s'adresser à des interlocuteurs variés, une bonne capacité pédagogique et un sens de l'écoute.
- Une capacité et une motivation à porter des projets sur des thématiques diverses.
- Des qualités de conceptualisation
- Une grande capacité d'analyse et de synthèse.

## CONDITIONS

CDI - Temps plein - 15 jours RTT

Rémunération sur 13 mois selon profil et expérience

Convention Pact-Arim

Carte déjeuner d'une valeur de 9 € + mutuelle (part employeur 70%)

Poste basé à : Paris 20e - Déplacements à prévoir sur le territoire (Permis B nécessaire)