

**MISTRAL Habitat – OPH de Vaucluse**

**AVENANT N°2**

**A L'ACCORD COLLECTIF D'ENTREPRISE**

**RELATIF A LA**

**CLASSIFICATION DES EMPLOIS**

**ET**

**AUX BAREMES DE REMUNERATION DU 5/10/2010**

**ENTRE LES SOUSSIGNES :**

**MISTRAL HABITAT**, OPH de Vaucluse

Dont le siège social est situé à AVIGNON (84000), 38 boulevard Saint-Michel

Représenté par son Directeur Général, Monsieur Benoît MONTINI, conformément à la délibération du 13 septembre 2011 du Conseil d'Administration de MISTRAL Habitat.

D'UNE PART

ET

Les délégations syndicales suivantes :

- **L'organisation syndicale représentative C.F.D.T.**, représentée par Monsieur Alain MORETTI, délégué syndical, dûment désigné en date du 9 décembre 2011.

- **L'organisation syndicale représentative F.O.**, représentée par Madame Laurence FALICON-GENDREAU, déléguée syndicale, dûment désignée en date du 29 novembre 2011.

D'AUTRE PART

## **PREAMBULE**

MISTRAL Habitat, office départemental, est présent sur 63 communes du département du Vaucluse et souhaite être toujours plus proche de ses locataires et de son patrimoine.

Pour mener à bien et développer cette véritable politique de proximité définie par le Conseil d'Administration, la création en 2011 de deux nouvelles agences de proximité, dans le nord du département à Bollène et dans le sud du département à Apt, s'est inscrite dans le cadre d'un rapprochement de terrain et d'un rééquilibrage du nombre de logements par secteur géographique à effectifs et moyens constants et permettant d'une part, pour les locataires de rétablir un lien et leur donner la qualité de service attendu, et d'autre part, pour le patrimoine, d'instaurer des moyens de mise en place d'une veille technique afin d'anticiper sur l'entretien courant.

MISTRAL Habitat compte donc actuellement 6 agences décentralisées : Avignon, Carpentras, Cavaillon, Orange, Apt et Bollène, l'agence de Vedène devenue une antenne de l'agence d'Avignon et Pertuis une antenne de l'agence d'Apt.

Dans cette nouvelle configuration, MISTRAL Habitat a souhaité opérer une réorganisation des directions et des services qui a été soumise pour avis au CTP du 28 octobre 2011 et a fait l'objet d'une décision du Conseil d'Administration de MISTRAL Habitat en date du 3 novembre 2011.

La réorganisation des directions et des services, entérinée le 1<sup>er</sup> décembre 2011, a conduit à des changements afin que notre établissement se dote d'une organisation propre à relancer une dynamique de remise état du patrimoine et à accroître la communication de notre savoir-faire vis à vis de nos partenaires.

- réorganisation des agences décentralisées afin d'assurer à la fois une meilleure gestion de la vacance, de la réclamation, un meilleur entretien préventif du patrimoine et des relations avec nos locataires, en créant 3 pôles (technique, relationnel et clientèle).
- intégration des agences décentralisées et du contentieux locatif dans la Direction du Patrimoine, qui est devenue la Direction de l'Habitat et des Territoires.
- intégration de la fonction documentation au sein du service juridique rattaché au Secrétariat Général.
- gestion et passation des marchés d'entretien, d'exploitation et de grosses réparations recentrées à la Direction de l'Habitat et de l'Urbanisme, qui est devenue la Direction du Développement, du Patrimoine et de l'Urbanisme.

En conséquence, cette réorganisation des directions et des services a conduit d'une part, à une vision nouvelle de la politique de MISTRAL Habitat et d'autre part, à la refonte de certains de nos métiers.

Conformément au décret du 27 octobre 2008, relatif à la classification des postes et aux barèmes de rémunération de base des employés par les offices publics de l'habitat et ne relevant pas de la fonction publique territoriale, les emplois de l'office ont fait l'objet d'une classification dans le cadre de l'accord collectif d'entreprise relatif à la classification des emplois et aux barèmes de rémunération du 5 octobre 2010.

En vertu de l'article 3 de l'accord collectif d'entreprise relatif à la classification des emplois et aux barèmes de rémunération du 5 octobre 2010, la commission de suivi de la classification des emplois et barèmes de rémunération, a été constituée le 27/01/2011

et a examiné les demandes de révision et les incidences de l'accord national de la classification des emplois et barèmes de rémunération de base dans les OPH en date du 24 novembre 2010.

Le travail de concertation réalisé à 2011 à conduit à la signature le 9/11/2011 d'un avenant n° 1 de mise en conformité à l'accord collectif d'entreprise relatif à la classification des emplois et aux barèmes de rémunération du 5/10/2010.

La commission de suivi et d'évolution de la classification, suite à la réorganisation des directions et des services s'est ensuite réunie afin d'actualiser les fiches descriptives des emplois à la suite de cette évolution importante du contenu des activités exercées, de l'apparition de nouveaux emplois mais aussi d'examiner les demandes de révisions ou évolutions.

Un travail important concernant l'établissement et la mise à jour de l'ensemble des fiches de postes a été réalisé par l'équipe de direction.

La commission de suivi et d'évolution de la classification (composée des membres de la direction et des organisations syndicales), s'est réunie les 19 janvier 2012, 26 avril 2012, 11 juin 2012, 11 septembre 2012 et 2 octobre 2012 afin :

- d'examiner, commenter et amender la nouvelle actualisation de la cartographie des métiers et la mise à jour du référentiel des emplois de MISTRAL Habitat.
- de valider les nouvelles fiches emplois, les mises à jour ou la suppression d'emplois.
- de déterminer les fiches emplois devant faire l'objet d'un examen (emplois nouvelles fiches, fiches emplois refondues).
- de coter les nouvelles fiches emplois et procéder à un réexamen d'autres fiches emplois.

Une réunion s'est tenue le 9 octobre 2012 afin de faire la synthèse sur la nouvelle classification des emplois.

Le présent avenant n°2 a donc pour objet la révision de l'accord collectif du 5 octobre 2010 complété par l'avenant n° 1 en date du 9 novembre 2011 et relatif à la classification des emplois et aux barèmes de rémunération concernant la nouvelle grille de classification des emplois applicable à MISTRAL Habitat.

## **IL A ETE ENTENDU ET CONVENU CE QUI SUIT :**

### **ARTICLE 1 – CLASSIFICATION DES EMPLOIS**

La classification correspondant à une liste hiérarchisée des emplois initialement établie dans l'accord collectif d'entreprise du 5 octobre 2010, est modifiée en fonction de la nouvelle organisation en vigueur au sein de MISTRAL Habitat.

## 1 - 1 Nouveau référentiel des emplois et classification des fiches emplois issues de la réorganisation des directions et des services

La réorganisation des directions et des services a conduit à réactualiser la cartographie des métiers et à la mise à jour du référentiel des emplois.

Ainsi, 35 emplois sont recensés au sein de MISTRAL Habitat (contre 37 emplois définis dans l'accord de base).

Dans ce contexte, certaines fiches emplois, lors des réunions de la commission de suivi et évolution de la classification ont été réactualisées et mises à jour en fonction de la nouvelle organisation en vigueur à MISTRAL Habitat.

D'autres ont été créées suite à la réorganisation des directions et des services, d'autres enfin ont fait l'objet d'un réexamen.

1) Les principales modifications concernent les fiches emplois des pôles relationnel, clientèle et technique :

- chargé(e) de relations (anciennement agent d'accueil, assistant(e) technique (agence), agent moyens généraux
- chargé(e) de clientèle (anciennement assistant(e) administratif (ve)(agence), agent de médiation
- responsable de secteur (anciennement technicien(e))
- responsable de secteur référent (anciennement adjoint au chef d'agence)

2) La création de nouveaux emplois

- Chargé(e) de gestion
- Chargé(e) administrative

3) Des modifications résultent également de regroupements ou d'éclatements :

- L'éclatement de l'emploi de chargé(e) d'opérations en deux fiches emplois distinctes : nouvelles fiches emplois chargé(e) d'opérations d'investissement (pour les travaux neufs et la réhabilitation) et chargé(e) d'opérations maintenance
- La fusion des fiches emplois : employé(e) d'immeuble et employé(e) d'immeubles adjoint à l'animateur
- La reprise de l'emploi d'assistant(e) juridique et de l'emploi de secrétaire (employé(e) de bureau) dans la fiche emploi d'assistant(e) administratif (ve)

4) La révision de la cotation concernant l'adjoint au responsable de service

L'ensemble a conduit à la révision de la classification.

**L'annexe 1 « classification des emplois de MISTRAL Habitat »** du 5 octobre 2010 est modifiée afin de reprendre par emploi, la catégorie, le niveau et le domaine professionnel.

**L'annexe 1 bis « synthèse classification des emplois de MISTRAL Habitat »** du 5 octobre 2010 est modifiée afin de reprendre la répartition des emplois entre le siège et les agences par catégorie et niveau.

**L'annexe 2 « barème de rémunération de base (plancher minimum) »** telle qu'elle figure dans l'avenant n° 1 à l'accord collectif d'entreprise relatif à la classification des emplois et barèmes de rémunération signé le 9/11/2011 est inchangée

**L'annexe 3 « fiches emplois »** reprend les supports de description des emplois cotés et classés, de la fiche emploi 1 à la fiche emploi 35, conformément à l'article 9 de l'accord national sur la classification des emplois et les barèmes des rémunérations de base des personnels employés au sein des offices publics de l'habitat du 24 novembre 2010.

### **1 – 2 Classification du personnel occupant des postes mixtes rattachés à deux emplois.**

L'article 11 de l'accord collectif national sur la classification et sur les barèmes des rémunérations de base des personnels employés au sein des Offices publics de l'Habitat stipule que pour chaque emploi la classification se fait sur un seul niveau de catégorie.

Le personnel de MISTRAL Habitat peut être amené à occuper un poste mixte rattaché à deux emplois.

Dans ce cas, la situation des salariés, occupant un poste mixte rattachés à deux emplois, concernant sa classification, sera examinée par la commission de suivi et d'évolution de la classification.

Le principe retenu est qu'ils seront classés dans l'emploi dont la catégorie et le niveau seront les plus élevés dans la mesure où la répartition de leur temps est partagée à hauteur de 50/50. Dans le cas contraire c'est la cotation de l'emploi prépondérant qui s'appliquera.

A la signature du présent avenant, le poste mixte concerné est celui de chargé(e) de clientèle – chargé(e) de gestion dans les deux nouvelles agences décentralisées, qui de part leur taille et le nombre de logements gérés, ont des postes mixtes rattachés à deux emplois. Dans cette situation, le poste étant réparti de façon égale entre les deux emplois, la classification de l'emploi de chargé(e) de gestion II-2 est donc applicable au personnel concerné.

### **ARTICLE 2 – ENTREE EN VIGUEUR DE L'ACCORD**

Le présent accord entre en vigueur à compter du jour qui suit son dépôt à la DIRECCTE du Vaucluse, après sa signature par le Directeur Général de MISTRAL Habitat et les organisations syndicales représentatives

### **ARTICLE 3 – AUTRES ARTICLES**

Les autres articles de l'accord collectif d'entreprise du 5 octobre 2010 relatif à la classification des emplois et aux barèmes de rémunération, ainsi que son avenant n°1 du 9 novembre 2011 applicable à MISTRAL Habitat, restent inchangés.

#### **ARTICLE 4 – PUBLICITE, NOMBRE D'EXEMPLAIRES ET DEPOT**

Un exemplaire du présent accord sera communiqué à l'ensemble des organisations syndicales représentatives au sein de MISTRAL Habitat.

Par ailleurs un exemplaire du présent accord sera communiqué aux membres du Comité d'Entreprise.

La direction informera par voie d'affichage l'ensemble des personnels de l'entrée en vigueur du présent accord et des modalités de consultation sur le site Intranet de MISTRAL Habitat, ainsi qu'auprès de la Direction des Ressources Humaines.

Le présent accord est rédigé en 5 exemplaires.

Il sera déposé en deux exemplaires dont une version sur support papier signée des parties et une version sur support électronique auprès de la Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE) du Vaucluse.

Par ailleurs, un exemplaire sera déposé auprès du Greffe du Conseil des Prud'hommes d'AVIGNON.

Fait à Avignon

Le 20/11/2012

- **MISTRAL HABITAT** : le Directeur Général, Monsieur Benoît MONTINI,



- **L'organisation syndicale représentative CFDT** : Monsieur Alain MORETTI,



- **L'organisation syndicale représentative F.O** : Mme Laurence FALICON-GENDREAU,

**ANNEXE 1  
CLASSIFICATION DES EMPLOIS MISTRAL HABITAT**

Catégorie	Niveau	Emplois	Domaine professionnel*
I	1	<i>Technicien(ne) de surface</i>	Agences Décentralisées
		Agent de proximité - Employé(e) d'immeubles	Propreté et proximité
I	2	Agent de proximité - Employé(e) d'immeubles Animateur	Propreté et proximité
		<i>Gardien(ne) d'immeubles</i>	Agences Décentralisées
		Ouvrier(e) qualifié(e)	Agences Décentralisées
		Chargé(e) de relations	Agences Décentralisées Moyens généraux
		Chargé(e) de clientèle	Agences Décentralisées
		Assistant(e) technique	Propreté et proximité Systèmes d'Information et Organisations
		Assistant(e) administratif(ve)	Construction / Réha / Entretien / Maintenance Gestion Locative Social et contentieux Ventes - Copropriété Comptabilité et Finances Achats publics Secrétariat Général / Ressources Humaines Communication
Assistant(e) comptable	Comptabilité et Finances		
II	1	Responsable de secteur	Agences Décentralisées
		Assistant(e) de direction de service	Développement, Patrimoine et urbanisme Habitat et Territoires Comptabilité et Finances Secrétariat Général / DRH Communication Systèmes d'Information et Organisations
		<i>Chargé(e) clientèle accession</i>	Ventes Copropriété
		Chargé(e) de paie	Ressources Humaines
		Chargé(e) de contentieux et de recouvrement	Social et contentieux
		Chargé(e) administratif(ve)	Construction / Réha / Entretien / Maintenance Gestion locative Comptabilité et Finances Achats publics Secrétariat Général / Ressources Humaines Communication
Informaticien(ne)	Systèmes d'Information et Organisations		
II	2	Chargé(e) de gestion	Agences Décentralisées
		Assistant(e) de direction générale	Direction Générale
		Conseiller(e) économique et social(e)	Social et contentieux
		Gestionnaire administratif(ve) ou technique spécialisé(e)	Construction / Réha / Entretien / Maintenance Gestion Locative Comptabilité et Finances Achats publics Secrétariat Général / Ressources Humaines Communication Systèmes d'Information et Organisations
		Comptable	Comptabilité et Finances
III	1	Responsable de secteur référent	Agences décentralisées Direction Générale
		<i>Chargé(e) de Mission</i>	Développement, Patrimoine et Urbanisme Habitat et Territoire Secrétariat Général Communication Systèmes d'Information et Organisations
		Contrôleur / Auditeur	Systèmes d'Information et Organisations Comptabilité et Finances
		Responsable Administratif(ve)	Construction / Réha / Entretien / Maintenance Gestion Locative Comptabilité et Finances Achats publics Secrétariat Général / Ressources Humaines
		<i>Chef de Projet</i>	Direction Générale Développement, Patrimoine et Urbanisme Habitat et Territoire Secrétariat Général Systèmes d'Information et Organisations
		Chargé(e) d'opérations maintenance	Entretien et Maintenance
		Chargé(e) d'opérations d'investissement	Construction / Réhabilitation
		Adjoint au responsable de service	Propreté et Proximité

**ANNEXE 1  
CLASSIFICATION DES EMPLOIS MISTRAL HABITAT**

<b>Catégorie</b>	<b>Niveau</b>	<b>Emplois</b>	<b>Domaine professionnel*</b>
III	2	Responsable de Service	Développement, Patrimoine et Urbanisme Gestion Locative Social et contentieux Propreté et proximité Comptabilité et Finances Achats publics Ressources Humaines Juridique et documentation
		<i>Chef d'Agence</i>	<i>Agences Décentralisées</i>
IV	1	Directeur de service	Développement, Patrimoine et Urbanisme Habitat et Territoires Comptabilité et Finances Ressources Humaines Communication Systèmes d'Information et Organisations
		<i>Secrétaire Général</i>	<i>Direction Générale</i>
IV	2	Directeur Général Adjoint	Direction Générale

métiers en prospective (en italique)

\* à titre indicatif et non exhaustif

1407

**ANNEXE 1 bis  
SYNTHESE CLASSIFICATION DES EMPLOIS MISTRAL HABITAT**

CATEGORIE I		CATEGORIE II		CATEGORIE III		CATEGORIE IV	
EMPLOYE - OUVRIER	TECHNICIENS	AGENTS DE MAITRISE ET ASSIMILES	CADRES	CADRES DE DIRECTION	CADRES DE DIRECTION		
NIVEAU 1	NIVEAU 1	NIVEAU 2	NIVEAU 1	NIVEAU 1	NIVEAU 1	NIVEAU 2	NIVEAU 2
<u>Siège</u>	<u>Siège</u>	<u>Siège</u>	<u>Siège</u>	<u>Siège</u>	<u>Siège</u>	<u>Siège</u>	<u>Siège</u>
Chargé(e) de relations	Assistant(e) de direction de service	Assistant(e) de direction générale	Adjoint au responsable de service	Responsable de service	Directeur de service	Directeur général adjoint	
Assistant(e) technique	Chargé(e) de clientèle <i>ascension</i>	Conseiller(e) économique et social(e)	Chargé(e) de mission	Secrétaire général			
Assistant(e) administratif(ve)	Chargé(e) de paie	Gestionnaire administratif(ve) ou technique spécialisé(e)	Chef de projet				
Assistant(e) comptable	Chargé(e) de contentieux et de recouvrement	Comptable	Responsable administratif(ve)				
	Chargé(e) administratif(ve)		Contrôleur / Auditeur				
	Informaticien(ne)		Chargé(e) d'opérations d'investissement				
			Chargé(e) d'opérations maintenance				
<u>Agences</u>	<u>Agences</u>	<u>Agences</u>	<u>Agences</u>	<u>Agences</u>	<u>Agences</u>	<u>Agences</u>	<u>Agences</u>
Technicien(ne) de surface	Responsable de secteur	Chargé(e) de gestion	Responsable de secteur référent	Chef d'agence			
Agent de proximité - Employé(e) d'immeubles animateur							
Gardien d'immeubles							
Ouvrier(e) qualifié(e)							
Chargé(e) de relations							
Chargé(e) de clientèle							

49

### **Annexe 3 – Fiches Emploi**

<b>Fiche emploi N°1</b>	<i>Technicien(ne) de surface</i>
<b>Fiche emploi N°2</b>	Agent de proximité - Employé(e) d'immeubles
<b>Fiche emploi N°3</b>	Agent de proximité - Employé(e) d'immeubles animateur
<b>Fiche emploi N°4</b>	<i>Gardien(ne) d'immeubles</i>
<b>Fiche emploi N°5</b>	Ouvrier(e) qualifié(e)
<b>Fiche emploi N°6</b>	Chargé(e) de relations
<b>Fiche emploi N°7</b>	Assistant(e) technique
<b>Fiche emploi N°8</b>	Assistant(e) administratif(ve)
<b>Fiche emploi N°9</b>	Chargé(e) de clientèle
<b>Fiche emploi N°10</b>	Assistant(e) comptable
<b>Fiche emploi N°11</b>	Responsable de secteur
<b>Fiche emploi N°12</b>	Assistant(e) de direction de service
<b>Fiche emploi N°13</b>	<i>Chargé(e) de clientèle accession</i>
<b>Fiche emploi N°14</b>	Chargé(e) de contentieux et de recouvrement
<b>Fiche emploi N°15</b>	Chargé(e) administratif(ve)
<b>Fiche emploi N°16</b>	Chargé(e) de paie
<b>Fiche emploi N°17</b>	Informaticien(ne)
<b>Fiche emploi N°18</b>	Assistant(e) de direction générale
<b>Fiche emploi N°19</b>	Chargé(e) de gestion
<b>Fiche emploi N°20</b>	Conseiller(e) économique et social(e)
<b>Fiche emploi N°21</b>	Adjoint au responsable de service
<b>Fiche emploi N°22</b>	Gestionnaire administratif(ve) ou technique spécialisé(e)
<b>Fiche emploi N°23</b>	Comptable
<b>Fiche emploi N°24</b>	<i>Chargé(e) de mission</i>
<b>Fiche emploi N°25</b>	Responsable de secteur référent
<b>Fiche emploi N°26</b>	Responsable administratif(ve)
<b>Fiche emploi N°27</b>	Contrôleur / Auditeur
<b>Fiche emploi N°28</b>	<i>Chef de projet</i>
<b>Fiche emploi N°29</b>	Chargé(e) d'opérations maintenance
<b>Fiche emploi N°30</b>	Chargé(e) d'opérations d'investissement
<b>Fiche emploi N°31</b>	Responsable de service
<b>Fiche emploi N°32</b>	Chef d'agence
<b>Fiche emploi N°33</b>	Secrétaire Général
<b>Fiche emploi N°34</b>	Directeur de service
<b>Fiche emploi N°35</b>	Directeur général adjoint



**FICHE EMPLOI: 1**

**TECHNICIEN(NE) DE SURFACE**

**EXPOSE DE L'EMPLOI :**

Il (elle) effectue le nettoyage et l'entretien des parties communes (halls) de certains groupes HLM de l'Office.

**RATTACHEMENT HIERARCHIQUE :**

Rattaché(e) et sous l'autorité du directeur de service, à qui il (elle) doit rendre compte de son activité.

**RELATIONS PROFESSIONNELLES :**

**INTERNES** : en relation avec le directeur de service, le chef d'agence et le service Propreté et proximité.

**EXTERNES**: en relation avec les locataires.

**MISSIONS :**

**❖PRINCIPALES:**

- Exécuter l'entretien et l'hygiène des parties communes de certains groupes HLM.
- Utiliser les matériels (balais, chiffons, etc.) en respectant certains modes d'utilisation précis.
- Nettoyer le matériel après usage.

**❖COMPLEMENTAIRES :**

**REQUIS / COMPETENCES :**

**SAVOIRS** : Cet emploi est accessible sans formation ni expérience préalable particulière.

**SAVOIRS FAIRE** : Organiser de façon méthodique son travail en fonction des consignes, appliquer les règles d'hygiène et de sécurité.

**SAVOIR ETRE** : Sens du contact, sérieux, sens de l'organisation. Disponibilité.

**PARTICULARITES LIEES A L'EMPLOI**

**CATEGORIE I NIVEAU 1**

**FICHE EMPLOI: 2**

**AGENT DE PROXIMITE - EMPLOYE(E) D'IMMEUBLES**

**EXPOSE DE L'EMPLOI :**

Il (elle) assure l'enlèvement des encombrants et des ordures ménagères dans les parties communes des habitations de MISTRAL Habitat, ainsi que l'entretien des parties communes des bâtiments de son secteur d'affectation.

**RATTACHEMENT HIERARCHIQUE :**

Rattaché(e) et sous l'autorité du directeur de service, à qui il (elle) doit rendre compte de son activité.

**RELATIONS PROFESSIONNELLES :**

**INTERNES** : en collaboration avec le responsable du service Propreté et proximité et de son adjoint. En relation avec les chargé(s) de clientèle.

**EXTERNES**: en relation avec les locataires, les entreprises, les employés de mairie, la communauté de commune.

**MISSIONS :**

**❖PRINCIPALES:**

- Enlever les monstres (encombrants) et les ordures ménagères situés dans les parties communes des bâtiments.
- Assurer les entretiens des espaces extérieurs et de stockage des containers.
- Effectuer l'entretien des parties communes du bâti (petit entretien électrique, peintures, espaces verts, nettoyage suite aux incivilités, etc.).
- Entretenir les garages collectifs.
- Assurer une présence de proximité en vue de stabiliser l'ambiance générale des groupes d'habitation de l'Office.
- Assurer, en liaison avec les chargé(s) de clientèle, la pédagogie appliquée aux déchets en direction des locataires (containers extérieurs, point d'apport volontaire, tri sélectif, etc.).
- Donner les informations aux locataires et assurer les informations de premier niveau.

**❖COMPLEMENTAIRES :**

**REQUIS / COMPETENCES :**

**SAVOIRS** : Cet emploi est accessible sans formation ni expérience préalable particulière. Des formations en alternance sont organisées pour une adaptation rapide au poste de travail.

**SAVOIRS FAIRE** : posséder des notions multiservices (électricité, menuiserie, serrurerie, peinture, etc.). Appliquer les règles de sécurité strictes.

**SAVOIR ETRE** : Organisation, adaptabilité, sens du contact, courtoisie. Sens de la qualité du service. (y.c présentation et tenue vestimentaire).Sérieux, aptitude au travail physique. Entretenir des échanges positifs avec les usagers, faire preuve de disponibilité. Respecter la vie privée des personnes. Discrétion et confidentialité.

**PARTICULARITES LIEES A L'EMPLOI**

Mobilité géographique sur les différents sites des agences décentralisées en fonction des nécessités de services et dans le cadre de la mission de service public.

Soumis à des horaires de nuit et au travail jour férié selon les plannings et les contraintes de collecte des ordures ménagères.

Formation habilitation électrique.

Etre titulaire du permis pour ceux qui ont en charge de conduire des véhicules de MISTRAL Habitat.

Port des équipements EPI.

**CATEGORIE I NIVEAU 1**

*MM*

*[Signature]*

FICHE EMPLOI : 3

AGENT DE PROXIMITE - EMPLOYE(E) D'IMMEUBLES- ANIMATEUR

EXPOSE DE L'EMPLOI :

Il (elle) assure une mission de coordination entre le responsable de la Propreté et proximité, ou de son adjoint et les employés d'immeubles.

Il (elle) assure l'enlèvement des encombrants et des ordures ménagères dans les parties communes des habitations de MISTRAL Habitat, ainsi que l'entretien des parties communes des bâtiments de son secteur d'affectation.

RATTACHEMENT HIERARCHIQUE :

Rattaché(e) et sous l'autorité du directeur du service, à qui il (elle) doit rendre compte de son activité.

RELATIONS PROFESSIONNELLES :

INTERNES : en collaboration avec le responsable de la Propreté et proximité et de son adjoint. En relation avec les chefs d'agence, les responsables de secteur référent et les chargé(s) de clientèle.

EXTERNES: en relation avec les locataires, les entreprises, les employés de mairie, la communauté de commune.

MISSIONS :

❖PRINCIPALES:

- Vérifier la présence de tout le personnel le matin et en informer ses supérieurs hiérarchiques.
- Faire parvenir les commandes groupées des besoins en matériel ou autres.
- Enlever les monstres (encombrants) et les ordures ménagères situés dans les parties communes des bâtiments.
- Assurer les entretiens des espaces extérieurs et de stockage des containers
- Effectuer l'entretien des parties communes du bâti (petit entretien électrique, peintures, espaces verts, nettoyage suite aux incivilités, etc.).
- Entretenir les garages collectifs.
- Assurer une présence de proximité en vue de stabiliser l'ambiance générale des groupes d'habitation de l'Office.
- Assurer, en liaison avec les chargé(s) de clientèle, la pédagogie appliquée aux déchets en direction des locataires (containers extérieurs, point d'apport volontaire, tri sélectif, etc.).
- Donner les informations aux locataires et assurer les informations de premier niveau.

❖COMPLEMENTAIRES :

REQUIS / COMPETENCES :

SAVOIRS : Cet emploi est accessible sans formation ni expérience préalable particulière. Des formations en alternance sont organisées pour une adaptation rapide au poste de travail.

SAVOIRS FAIRE : posséder des notions multiservices (électricité, menuiserie, serrurerie, peinture, etc.) Appliquer les règles de sécurité strictes. Capacité d'animation d'une équipe.

SAVOIR ETRE : Organisation, adaptabilité, sens du contact, courtoisie. Sens de la qualité de service (y.c présentation et tenue vestimentaire).Sérieux, aptitude au travail physique. Entretenir des échanges positifs avec les usagers, faire preuve de disponibilité. Respecter la vie privée des personnes. Discrétion et confidentialité.

**PARTICULARITES LIEES A L'EMPLOI**

Mobilité géographique sur les différents sites des agences décentralisées en fonction des nécessités de services et dans le cadre de la mission de service public.

Soumis à des horaires de nuit et au travail jour férié selon les plannings et les contraintes de collecte des ordures ménagères. Formation habilitation électrique.

Etre titulaire du permis pour ceux qui ont en charge de conduire des véhicules de MISTRAL Habitat.

Port des équipements EPI

**CATEGORIE I NIVEAU 2**

6/09

07

**FICHE EMPLOI: 4**

**GARDIEN(NE) D'IMMEUBLES**

**EXPOSE DE L'EMPLOI :**

Il (elle) est le premier interlocuteur des locataires, représente quotidiennement l'Office. Il (elle) est le garant de la qualité de service au quotidien, notamment de l'entretien et de la sécurité des immeubles dont il (elle) a la charge.

**RATTACHEMENT HIERARCHIQUE :**

Rattaché(e) et sous l'autorité du directeur de service, à qui il (elle) doit rendre compte de son activité.

**RELATIONS PROFESSIONNELLES :**

**INTERNES** : en collaboration avec le responsable de la Propreté et proximité et de son adjoint. En relation avec les chargé(s) de clientèle.

**EXTERNES**: en relation avec les locataires, les entreprises, les employés de mairie, la communauté de commune.

**MISSIONS :**

**❖PRINCIPALES:**

- Accueillir et orienter les visiteurs, locataires, partenaires et prestataires de l'Office.
- Contrôler le fonctionnement des équipements des parties communes et signaler les anomalies.
- Participer à la communication, à l'affichage.
- Réaliser et / ou organiser et contrôler le nettoyage des parties communes et le traitement des déchets ménagers.
- Veiller au respect du règlement intérieur des immeubles.
- Enregistrer les demandes d'interventions et techniques et déterminer si elles sont ou non locatives.
- Contribuer à la veille sociale (observation et remontée d'informations).
- Distribuer les avis d'échéance, encaisser les loyers et établir un bilan mensuel des encaissements le cas échéant.
- Effectuer les petits travaux de maintenance dans les parties communes.
- Assurer un premier suivi des ordres de service en contrôlant l'exécution des travaux prévus.
- Entretien des espaces extérieurs (espaces verts, parkings, etc.)
- Encadrer une équipe d'agents de nettoyage.
- Recevoir les candidats locataires et leur faire visiter les logements disponibles.
- Effectuer les états de lieux entrant et sortant ainsi que les pré états des lieux afin de déterminer les travaux à réaliser.
- Participer au recouvrement des loyers.

**❖COMPLEMENTAIRES :**

AM



**REQUIS / COMPETENCES :**

**SAVOIRS :** Cet emploi est accessible sans formation ni expérience préalable particulière. Connaissance des droits et obligations des locataires.

**SAVOIRS FAIRE :** Maîtriser des techniques de nettoyage et posséder des notions multiservices (électricité, menuiserie, serrurerie, peinture, etc.). Appliquer les règles de sécurité strictes. Capacités rédactionnelles.

**SAVOIR ETRE :** Organisation, adaptabilité, autonomie, sens du contact, courtoisie. Sens de la qualité du service. (y.c présentation et tenue vestimentaire). Ecoute et aisance relationnelle. Entretenir des échanges positifs avec les usagers, faire preuve de disponibilité. Respecter la vie privée des personnes. Discretion et confidentialité. Anticipation et réactivité.

**PARTICULARITES LIEES A L'EMPLOI**

Port des équipements EPI.

**CATEGORIE I NIVEAU 2**

**FICHE EMPLOI: 5**

**OUVRIER(E) QUALIFIE(E)**

**EXPOSE DE L'EMPLOI :**

Il (elle) effectue les travaux courants d'entretien, de dépannage et de maintenance du patrimoine de l'Office. Le métier d'ouvrier multiservices englobe divers corps d'état (peinture, électricité, menuiserie, plomberie, etc.). L'activité s'effectue essentiellement chez le locataire, individuellement ou en petite équipe.

**RATTACHEMENT HIERARCHIQUE :**

Rattaché(e) et sous l'autorité du directeur de service, à qui il (elle) doit rendre compte de son activité.

**RELATIONS PROFESSIONNELLES :**

**INTERNES** : en relation avec le chef d'agence et les responsables de secteur.

**EXTERNES**: en relation avec les locataires.

**MISSIONS :**

**❖PRINCIPALES:**

- Effectuer les travaux courants d'entretien, de dépannage et de maintenance dans les communs, les logements de l'Office.
- Respecter les consignes d'hygiène et de sécurité, ainsi que les normes d'installation.
- Responsable de son matériel lors des interventions.
- Gérer ses besoins en fournitures.

**❖COMPLEMENTAIRES :**

**REQUIS / COMPETENCES :**

**SAVOIRS** : Cet emploi est accessible avec un diplôme de niveau CAP/BEP, ou à un niveau de connaissance équivalent acquis de l'expérience.  
Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité.

**SAVOIRS FAIRE** : Capacité de diagnostic. Savoir s'adapter aux contraintes techniques et aux spécificités des différents chantiers. Polyvalence.

**SAVOIR ETRE** : Sérieux, sens de l'organisation et du service client. Disponibilité.

**PARTICULARITES LIEES A L'EMPLOI**

Formation habilitation électrique

**CATEGORIE I NIVEAU 2**

**FICHE EMPLOI : 6**

**CHARGE(E) DE RELATIONS**

**EXPOSE DE L'EMPLOI :**

Il (elle) assure l'orientation et l'information des interlocuteurs de l'Office (siège ou agences), par la prise en charge de l'accueil physique et téléphonique, dans le souci permanent de l'amélioration du service apporté.

**RATTACHEMENT HIERARCHIQUE :**

Rattaché(e) et sous l'autorité du directeur de service, rattachement fonctionnel au chef d'agence ou au responsable de service, à qui il (elle) doit rendre compte de son activité.

**RELATIONS PROFESSIONNELLES :**

**INTERNES** : en relation avec les autres services de l'Office.

**EXTERNES**: en relation avec les locataires, les entreprises, fournisseurs, prestataires externes divers, etc.

**MISSIONS :**

**❖PRINCIPALES:**

**Activité générale**

- Assurer l'accueil téléphonique et physique des locataires et des autres publics, préciser leurs besoins puis les orienter.
- Réceptionner, filtrer et transmettre les appels téléphoniques aux collaborateurs concernés en respectant les consignes données.
- Enregistrer l'ensemble du courrier.
- Service du courrier, suivi de l'affranchissement, mise sous pli
- Assurer la réception des commandes et transmettre aux services concernés
- Assurer la gestion administrative de son activité
- et de façon générale effectuer tous travaux de secrétariat (saisie de courrier, photocopies, etc.) et administratif.

**Activité propre en agence**

- Transmettre toutes demandes nécessitant une intervention et/ou une réponse de l'Office (réclamations)
- Traiter et générer les bons de travaux préparés par les responsables de secteur
- Traiter les divers documents : courriers...
- Tenir à jour pour sa partie les dossiers individuels par logement
- Transmettre toutes demandes nécessitant une intervention et/ou une réponse de l'Office (réclamations)

**Activité propre au siège**

- Enregistrer les demandes de logement
- Transmettre les demandes de logement aux agences concernées

### **Activité propre aux moyens généraux**

- Assurer la gestion de la flotte automobile
- Assistance logistique et technique
- Assurer la fonction de vague mestre
- Assistance dans l'organisation des réceptions
- Relais dans le cadre de la diffusion des informations
- Chauffeur occasionnel de la Direction Générale

### **❖ COMPLEMENTAIRES :**

- Assurer la polyvalence du service en cas d'absence
- Assurer une permanence délocalisée

### **REQUIS / COMPETENCES :**

**SAVOIRS** : Cet emploi est accessible avec un BAC, ou à un niveau BEP/CAP (filiale administrative), mais avec de l'expérience.

**SAVOIRS FAIRE** : Maîtrise de l'outil informatique, du fonctionnement d'un standard et d'un accueil. Capacité d'organisation, gestion des priorités, prévient et tempore un conflit.

**SAVOIR ETRE** : Qualités relationnelles. Capacité d'anticipation et de réactivité, disponibilité, discrétion et confidentialité. Sens du service client. Bonne gestion du stress.

### **PARTICULARITES LIEES A L'EMPLOI**

**CATEGORIE I NIVEAU 2**



## FICHE EMPLOI: 7

### ASSISTANT(E) TECHNIQUE

#### EXPOSE DE L'EMPLOI :

Il (elle) assure les tâches d'assistance en matière technique dans son domaine d'activité.

#### RATTACHEMENT HIERARCHIQUE :

Rattaché(e) et sous l'autorité du directeur de service dont il (elle) dépend, à qui il (elle) doit rendre compte de son activité.

#### RELATIONS PROFESSIONNELLES :

INTERNES : en relation avec les différents services de l'office.

EXTERNES: en relation avec les entreprises, prestataires externes, locataires, etc.

#### MISSIONS :

##### ❖ PRINCIPALES:

- Assurer l'ensemble des tâches d'assistance en matière technique liées à son domaine d'activité, et en assurer le suivi administratif et technique.
- Dans son domaine d'activité, s'assurer de la conformité par rapport à la commande ou au marché concernant les bons de travaux, bons de commandes, le contrôle de l'entretien des communs de l'Office...
- Conseiller et renseigner dans son domaine d'activité.
- Réaliser les tâches administratives courantes.
- Tous travaux de classement, de vérification de données, saisie de courrier, photocopies, etc.
- De façon générale, assurer toutes les tâches d'assistance technique qui lui seront confiées par le directeur de service, dans le champ de compétences de sa direction.

##### ❖ COMPLEMENTAIRES :

#### REQUIS / COMPETENCES :

SAVOIRS : Cet emploi est accessible avec un diplôme de niveau CAP/BEP (technique), ou à un niveau de connaissance équivalent acquis de l'expérience.

Connaissances des techniques et du logement social ou de l'immobilier.

SAVOIRS FAIRE : Maîtrise de l'outil informatique. Maîtriser les techniques du bâtiment. Capacité d'analyse. Savoir anticiper et apprécier la charge de travail pour la planifier et répondre efficacement aux imprévus. Maîtrise des logiciels propres à son activité.

SAVOIR ETRE : Rigueur, réactivité, qualités relationnelles, sens de l'organisation.

#### PARTICULARITES LIEES A L'EMPLOI

**CATEGORIE I NIVEAU 2**

**FICHE EMPLOI: 8**

**ASSISTANT(E) ADMINISTRATIF(VE)**

**EXPOSE DE L'EMPLOI :**

Il (elle) assure les tâches administratives dans son domaine d'activité.

Il s'agit d'un métier qui sera présent dans différents services, notamment au sein des agences de proximité, des services de la gestion locative, ressources humaines, juridique, etc....

**RATTACHEMENT HIERARCHIQUE :**

Rattaché(e) et sous l'autorité du directeur de service dont il (elle) dépend, à qui il (elle) doit rendre compte de son activité.

**RELATIONS PROFESSIONNELLES :**

**INTERNES** : en relation avec les différents services de l'Office.

**EXTERNES**: en relation avec les locataires, les entreprises, fournisseurs, prestataires externes divers, etc....

**MISSIONS :**

**❖PRINCIPALES:**

-Assurer l'ensemble des tâches administratives ainsi que la gestion des dossiers et contrats liés à son domaine d'activité dont il (elle) a la charge, et en assurer le suivi.

- Présenter et saisir les documents (courriers, rapports, etc....) et données administratives.

- Enregistrer et saisir les informations nécessaires au service.

- Mettre à jour les tableaux de gestion et de bord.

- Effectuer tous travaux de secrétariat, vérification des données, de classement, archivage de documents, photocopies, etc....

- Et de façon générale, assurer, toutes les tâches administratives ainsi que toute mission d'assistance, qui lui seront confiées par le responsable hiérarchique, dans le champ de compétences de sa direction.

- Assurer la réception et le filtrage des appels téléphoniques pour le compte du service et transmettre les informations aux collaborateurs concernés.

- Assurer le premier niveau de contact et de renseignements entre le service et l'extérieur ou l'interlocuteur interne.

- Domaine juridique : participe à la veille juridique relative à la législation et la jurisprudence applicable à son domaine d'activité.

**❖COMPLEMENTAIRES :**

**REQUIS / COMPETENCES :**

**SAVOIRS** : Cet emploi est accessible avec un BAC, BAC+2 ou diplôme équivalent, ou un niveau de connaissance équivalent acquis de l'expérience.

Connaissances des réglementations applicables dans son propre champ de compétences.

**SAVOIRS FAIRE** : Maîtrise de l'outil informatique. Capacité d'analyse et de synthèse. Qualités rédactionnelles. Savoir anticiper et apprécier la charge de travail pour la planifier. Savoir s'adapter aux tâches diverses et déceler les priorités. Maîtriser les logiciels de gestion propres à son activité.

**SAVOIR ETRE** : Sens de l'organisation, rigueur, discrétion méthodique et précis. Réactivité. Qualités relationnelles. Respecter la confidentialité des informations traitées.

**PARTICULARITES LIEES A L'EMPLOI**

**CATEGORIE I NIVEAU 2**

**FICHE EMPLOI: 9**

**CHARGE(E) DE CLIENTELE**

**EXPOSE DE L'EMPLOI :**

Il (elle) assure l'accueil du public relevant de la gestion locative, le traitement des demandes de logement et le précontentieux

**RATTACHEMENT HIERARCHIQUE :**

Rattaché(e) et sous l'autorité du directeur de service, rattachement fonctionnel au chef d'agence, dont il (elle) dépend, à qui il (elle) doit rendre compte de son activité.

**RELATIONS PROFESSIONNELLES :**

**INTERNES** : en relation avec les différents services de l'Office.

**EXTERNES**: en relation avec les locataires, les mairies, etc....

**MISSIONS :**

**❖PRINCIPALES:**

- Accueillir le public et les locataires par téléphone ou directement sur rendez-vous concernant la demande de logement
- Assurer la gestion des documents relatifs à une demande de location (enregistrement demandes de logements, mise à jour base de données locataires etc....)
- Assurer la gestion des baux de location (saisie des mouvements de location, signature et enregistrement des baux de location)
- Informer les locataires sur ses droits et devoirs
- Tenir à jour le classement des dossiers individuels par logement
- Préparer les Commissions d'Attribution de Logements en partenariat avec les services du siège et suivre le tableau de bord
- Etat des lieux : assurer le suivi des étapes administratives des responsables de secteur et les organiser si nécessaire
- Assurer le suivi de la vacance
- Assurer la médiation directe avec les locataires en situation d'impayés ou de trouble de voisinage en relation avec le service social et contentieux, ainsi que le suivi du précontentieux

**❖COMPLEMENTAIRES :**

- Assurer le remplacement ou le renfort des chargés de relations pour toute opération ponctuelle en cas d'absences dans un souci de continuité de service.
- Assurer une permanence délocalisée

**REQUIS / COMPETENCES :**

**SAVOIRS** : Cet emploi est accessible avec un BAC, BAC+2 ou diplôme équivalent, ou un niveau de connaissance équivalent acquis de l'expérience.

Connaissances des réglementations applicables dans son propre champ de compétences.

**SAVOIRS FAIRE** : Maîtrise de l'outil informatique. Capacité d'analyse et de synthèse. Qualités rédactionnelles. Savoir anticiper et apprécier la charge de travail pour la planifier. Savoir s'adapter aux tâches diverses et déceler les priorités. Maîtriser les logiciels de gestion propres à son activité.

**SAVOIR ETRE** : Sens de l'organisation, rigueur, discrétion méthodique et précis. Réactivité. Qualités relationnelles. Sens de la relation client. Respecter la confidentialité des informations traitées.

**PARTICULARITES LIEES A L'EMPLOI**

**CATEGORIE I NIVEAU 2**



## FICHE EMPLOI: 10

### ASSISTANT(E) COMPTABLE

#### EXPOSE DE L'EMPLOI :

Il (elle) assure la tenue courante des comptes dans le respect des normes et procédures en vigueur ainsi que des délais qui lui sont fixés.

Il (elle) assure par un premier niveau de contrôle, la fiabilité des comptes dont il (elle) a la charge.

#### RATTACHEMENT HIERARCHIQUE :

Rattaché(e) et sous l'autorité du directeur de service, à qui il (elle) rend compte de son activité.

#### RELATIONS PROFESSIONNELLES :

INTERNES : en relation avec les différents services de l'Office.

EXTERNES: en relation avec les locataires, les différents fournisseurs, les organismes bancaires, etc.

#### MISSIONS :

##### ❖ PRINCIPALES:

- Assurer la gestion comptable des dossiers dont il (elle) a la charge : fournisseurs, comptes locataires, immobilisations, gestion de la dette, etc.
- Réaliser les opérations comptables (encaissement...)
- Transcrire et mettre en forme des informations après vérification.
- De façon générale, toute mission d'assistance comptable

##### ❖ COMPLEMENTAIRES :

#### REQUIS / COMPETENCES :

SAVOIRS : Cet emploi est accessible avec un diplôme BAC, BAC+2, de type BTS en comptabilité, finance ou diplôme équivalent, ou à un niveau de connaissance équivalent acquis de l'expérience. Connaissances de la comptabilité analytique et générale, de la réglementation applicable aux Offices Publics de l'Habitat.

SAVOIR FAIRE : Maîtrise de l'outil informatique. Capacité d'analyse et de synthèse. Maîtrise des logiciels de comptabilité. Savoir anticiper et apprécier la charge de travail pour la planifier et répondre efficacement aux imprévus.

SAVOIR ETRE : Sens de l'organisation, rigueur, méthodique et précis pour le traitement des données chiffrées. Respecter la confidentialité des informations traitées. Discrétion et réactivité.

#### PARTICULARITES LIEES A L'EMPLOI

**CATEGORIE I NIVEAU 2**

**FICHE EMPLOI: 11**

**RESPONSABLE DE SECTEUR**

**EXPOSE DE L'EMPLOI :**

Il (elle) assure le bon entretien technique du parc immobilier dont il (elle) a la charge dans le souci de la qualité de service rendu aux locataires. Il (elle) contribue à optimiser la location des logements de son secteur.

**RATTACHEMENT HIERARCHIQUE :**

Rattaché(e) et sous l'autorité du directeur de service, rattachement fonctionnel au chef d'agence, à qui il (elle) doit rendre compte de son activité. Son travail est coordonné et facilité par le responsable de secteur référent.

**RELATIONS PROFESSIONNELLES :**

**INTERNES** : en relation avec tout le personnel de l'agence, les différents services du siège, en particulier la Direction Générale Adjointe et la Direction de l'Habitat et des Territoires.

**EXTERNES**: en relation avec les locataires, les entreprises prestataires, les associations de locataires, les élus, les services techniques des communes.

**MISSIONS :**

**❖PRINCIPALES:**

- Participer aux phases techniques de la gestion locative
- Réaliser les états des lieux d'entrée, de sorties, de visites conseils
- Gérer les travaux locatifs suite aux états des lieux en assurant leur analyse, la préparation des commandes, le lancement des travaux et le contrôle de leur exécution
- Assurer la gestion technique de son secteur
- Contrôler l'état du patrimoine en réalisant les diagnostics techniques
- Traiter les réclamations techniques des locataires
- Veiller au respect des obligations contractuelles et aux normes de sécurité
- Gérer les travaux de remise en état : commande, suivi technique et financier, contrôle bonne exécution et service fait, réception des travaux
- Etre garant de la qualité des interventions et des travaux en termes de respect des délais et des coûts
- Optimiser l'occupation du patrimoine locatif en contrôlant l'occupation des logements et en conduisant les interventions nécessaires à l'occupation de son secteur
- Développer et maintenir un relationnel adapté dans la relation clientèle en établissant un relationnel de qualité avec les locataires et en assurant la bonne transmission des informations (réclamations)
- Réaliser les constats sur les sinistres courants, gérer les sinistres (prise en charge des interventions suite à sinistre)

**❖COMPLEMENTAIRES :**

- Remplir des missions de chef de secteur spécialisé en cas d'absence du poste en agence, ou en congé du titulaire du poste, ou d'assistance
- Contrôler l'état de propreté et d'hygiène des sites de son secteur

**REQUIS / COMPETENCES :**

**SAVOIRS :** Cet emploi est accessible avec un CAP/BEP (filiale technique) ou à un niveau BAC, (BAC PRO), ou à un niveau de connaissance équivalent acquis de l'expérience.

Connaissances techniques du bâti et de sa réglementation, connaissance des règles d'hygiène et sécurité.

**SAVOIRS FAIRE :** Maîtriser les techniques du bâtiment et l'outil informatique.

Capacités rédactionnelles.

Capacité d'analyse et de diagnostic.

**SAVOIR ETRE :** Rigueur, réactivité, qualités relationnelles, esprit d'équipe et aptitude à la négociation. Probité, sens de l'équité

Bonne gestion des priorités, prise de décision premier niveau, autonomie.

**PARTICULARITES LIEES A L'EMPLOI**

Soumis à astreintes d'interventions techniques

Déplacements fréquents

**CATEGORIE II NIVEAU 1**

**FICHE EMPLOI: 12**

**ASSISTANT(E) DE DIRECTION DE SERVICE**

**EXPOSE DE L'EMPLOI :**

Il (elle) organise et coordonne pour un supérieur hiérarchique, la transmission et la rédaction des informations du service concerné. L'emploi nécessite de gérer simultanément les activités en cours et les demandes (téléphone, visites) provenant de l'Office, de l'extérieur ou du supérieur hiérarchique.

**RATTACHEMENT HIERARCHIQUE :**

Rattaché(e) et sous l'autorité du directeur de service, à qui il (elle) doit rendre compte de son activité.

**RELATIONS PROFESSIONNELLES :**

**INTERNES** : en relation avec les autres services de l'Office.

**EXTERNES**: en relation avec les entreprises, fournisseurs, prestataires externes divers, etc.

**MISSIONS :**

**❖PRINCIPALES:**

- Organiser et coordonner pour son supérieur hiérarchique la saisie courante des courriers, la rédaction, et la transmission des informations et des comptes rendus (notes internes, etc.)
- Traiter, exploiter et suivre une partie des informations du service (correspondances courantes ou affaires spécifiques).
- Réceptionner le courrier, organiser les rendez-vous, recevoir et filtrer les communications téléphoniques.
- Etablir un contact direct avec son supérieur hiérarchique et avec l'extérieur.
- Effectuer tous travaux de vérification de données, classement, archivage de documents, photocopies.
- Assurer la gestion de dossiers spécifiques en lien avec son domaine d'activité.
- De façon générale, toutes les tâches administratives et d'assistance dans le champ de compétences de sa direction.
- Coordination fonctionnelle du service en matière de classement et d'amélioration des processus administratifs.

**❖COMPLEMENTAIRES :**

**REQUIS / COMPETENCES :**

**SAVOIRS** : Cet emploi est accessible avec un diplôme de niveau BAC, BAC+2, de type BTS assistante de direction ou diplôme équivalent, ou à un niveau de connaissance équivalent acquis de l'expérience.

**SAVOIRS FAIRE** : Expérience en secrétariat de direction, maîtrise de l'outil informatique. Capacité d'analyse et de synthèse. Qualités rédactionnelles. Savoir anticiper et apprécier la charge de travail pour la planifier et répondre efficacement aux imprévus.

**SAVOIR ETRE** : Sens de l'organisation, rigueur, discrétion, méthodique et précis. Réactivité. Qualités relationnelles. Respecter la confidentialité des informations traitées. Disponibilité

**PARTICULARITES LIEES A L'EMPLOI**

**CATEGORIE II NIVEAU 1**

**FICHE EMPLOI: 13**

**CHARGE(E) DE CLIENTELE ACCESSION**

**EXPOSE DE L'EMPLOI :**

Il (elle) assure la promotion commerciale des biens immobiliers à vendre dans le cadre d'une opération d'accession sociale.

**RATTACHEMENT HIERARCHIQUE :**

Rattaché(e) et sous l'autorité du directeur de service, à qui il (elle) doit rendre compte de son activité.

**RELATIONS PROFESSIONNELLES :**

**INTERNES** : en relation avec le directeur de service, le service de l'Habitat et des Territoires, le service du Développement, du Patrimoine et de l'Urbanisme.

**EXTERNES**: en relation avec les clients, les partenaires sociaux et financiers.

**MISSIONS :**

**❖PRINCIPALES:**

- Assurer la promotion commerciale des biens immobiliers (au moyen de publicité, diffusion, etc.)
- Accompagner les clients ou les locataires potentiels sur les sites et les conseiller.
- Assurer le suivi administratif et financier (montage, demande des aides).
- Faire signer le compromis de vente ou engagement de location en fonction des garanties et de la réglementation en vigueur.
- Assurer le suivi administratif et financier de l'opération de vente (suivi des travaux supplémentaires).

**❖COMPLEMENTAIRES :**

**REQUIS / COMPETENCES :**

**SAVOIRS** : Cet emploi est accessible avec un diplôme de niveau BAC+2, ou à un niveau de connaissance équivalent acquis de l'expérience, dans le domaine commercial.

Notions de droit immobilier, notions d'urbanisme.

**SAVOIRS FAIRE** : Analyser les besoins de la clientèle, argumenter et mener une démarche commerciale jusqu'à son terme. Maîtrise de l'outil informatique. Capacités rédactionnelles.

**SAVOIR ETRE** : Esprit de négociation et d'anticipation, autonomie, sens des responsabilités. Qualités relationnelles. Confidentialité.

**PARTICULARITES LIEES A L'EMPLOI**

Métier qui s'exerce principalement à l'extérieur, en prospection et en visites.

**CATEGORIE II NIVEAU 1**

**CHARGE(E) DE CONTENTIEUX ET DE RECOUVREMENT**

**EXPOSE DE L'EMPLOI :**

Il (elle) met en œuvre les procédures juridiques visant au recouvrement des loyers impayés, charges et réparations locatives.

**RATTACHEMENT HIERARCHIQUE :**

Rattaché(e) et sous l'autorité du directeur de service, à qui il (elle) doit rendre compte de son activité.

**RELATIONS PROFESSIONNELLES :**

**INTERNES** : en relation avec le développement social, la gestion locative, l'exploitation locative, le service des Finances et de la Comptabilité, les agences de proximité, etc.

**EXTERNES**: en relation avec les locataires, en partenariat avec les membres de la profession juridique (avocats, huissiers, juges), Banque de France, Préfecture, sociétés de recherche.

**MISSIONS :**

**❖PRINCIPALES:**

- Relancer les locataires en situation d'impayés (phase amiable, locataires présents, partis, expulsés).
- Assurer, le cas échéant, les permanences en agence de proximité.
- Analyser le dossier, déterminer la procédure adaptée (dossiers pré-contentieux, ou contentieux) et la mettre en œuvre.
- Suivre les actes de procédures, exécution des décisions de justice.
- Rédiger tous courriers et actes afférents aux dossiers pré-contentieux ou contentieux.
- Proposer et suivre les plans d'apurement.
- Mettre en relation, s'il y a lieu, les locataires avec les travailleurs sociaux, tuteurs, enquêteurs et organismes sociaux, etc.
- Représenter l'Office, s'il y a lieu, lors des audiences.
- Informer les conseillers sociaux et la direction quant à l'avancement des poursuites.
- Etablir et suivre les tableaux de bord (procédures, nombre de dossiers, taux de recouvrement et rapport d'activité en liaison avec le secteur suivi : pré-contentieux, locataires présents ou partis).

**❖COMPLEMENTAIRES :**

### REQUIS / COMPETENCES :

**SAVOIRS :** Cet emploi est accessible avec un diplôme de niveau BAC+2, ou à un niveau de connaissance équivalent acquis de l'expérience, avec une expérience significative dans le recouvrement des créances.

Connaissances sur la législation relative aux loyers et voies d'exécution.

Connaissances des dispositifs d'accompagnement sociaux et du milieu du logement social.

Notions générales d'économie sociale et familiale (calcul du taux d'effort).

**SAVOIRS FAIRE :** Maîtrise de l'informatique (Word, Excel). Capacité d'analyse et de synthèse. Qualités rédactionnelles.

**SAVOIR ETRE :** Sens de l'organisation, rigueur, méthodique et précis. Capacité de négociation et gestion des conflits. Respecter la confidentialité des informations traitées.

### PARTICULARITES LIEES A L'EMPLOI

### **CATEGORIE II NIVEAU 1**



## FICHE EMPLOI:15

### CHARGE(E) ADMINISTRATIF (VE)

#### EXPOSE DE L'EMPLOI :

Il (elle) assure la gestion administrative des dossiers dont il (elle) a la charge, dans le respect des procédures et des délais.

#### RATTACHEMENT HIERARCHIQUE :

Rattaché(e) et sous l'autorité du directeur de service, dont il (elle) dépend, à qui il (elle) doit rendre compte de son activité.

#### RELATIONS PROFESSIONNELLES :

INTERNES : en relation avec les services de l'Office.

EXTERNES: en relation avec les entreprises, fournisseurs, prestataires externes divers, etc...

#### MISSIONS :

##### ❖PRINCIPALES:

- Collecter et mettre en forme les informations liées aux dossiers dont il (elle) a la charge.
- Pointer les données relatives à son domaine d'activité et les soumettre à son responsable hiérarchique.
- Recenser les données dans son domaine afin de présenter les documents de suivi et de comparaison.
- Rédiger les courriers dans le cadre de l'exécution de ses missions.
- Renseigner ses interlocuteurs (internes), servir de relais sur des sujets liés limitativement à son domaine d'activité.
- Recenser et mettre à jour les documents et tableaux de bord.
- Synthétiser les données recueillies et effectuer des reportings.
- Collaborer avec le responsable de service sur des dossiers spécifiques.

##### ❖COMPLEMENTAIRES :

#### REQUIS / COMPETENCES :

SAVOIRS : Cet emploi est accessible avec un diplôme de niveau BAC+2, de type BTS ou un niveau de connaissance équivalent acquis de l'expérience.

Connaissances de la réglementation applicable dans son domaine.

SAVOIRS FAIRE : Maîtrise de l'outil informatique. Capacité de synthèse. Capacités rédactionnelles. Savoir anticiper et apprécier la charge de travail pour la planifier et répondre efficacement aux imprévus.

SAVOIR ETRE : Sens de l'organisation, rigueur, méthodique et précis. Discretion et réactivité. Respecter la confidentialité des informations traitées. Adaptabilité et être pédagogue.

#### PARTICULARITES LIEES A L'EMPLOI

**CATEGORIE II NIVEAU 1**

**FICHE EMPLOI: 16**

**CHARGE (E) DE PAIE**

**EXPOSE DE L'EMPLOI :**

Il (elle) assure la gestion de la paie de l'Office.

**RATTACHEMENT HIERARCHIQUE :**

Rattaché(e) et sous l'autorité du directeur de service, à qui il (elle) doit rendre compte de son activité.

**RELATIONS PROFESSIONNELLES :**

**INTERNES** : en relation avec les services de l'Office, notamment avec l'encadrement intermédiaire (chef d'agence, responsable de service), le service comptabilité.

**EXTERNES**: en relation le centre de gestion, organismes de sécurité sociale et de recouvrement, mutuelles, prestataires institutionnels, les commissaires aux comptes, etc.

**MISSIONS :**

**❖PRINCIPALES:**

- Centraliser, préparer, vérifier et saisir les éléments variables de paie.
- Etablir les bulletins de paie et préparer l'état de virement des salaires.
- Procéder aux éditions de calcul des charges sociales et aux contrôles de cohérence, ainsi que transmettre au service comptabilité les charges sociales aux échéances.
- Etablir les déclarations obligatoires (DADSU, URSSAF, etc.)
- Participer à la rédaction des arrêtés de décisions selon la situation des agents et des salariés.
- Saisie et exploitation des données du SGIRH (Système Gestion Informatique de gestion des données RH)
- Mettre en application des mises à jour législatives.
- Gérer et distribuer les tickets restaurants.
- Gérer les absences, les demi-traitements, les demandes de remboursement en IJSS ou auprès des mutuelles complémentaires.
- Exploiter les données dans son domaine afin de les mettre en forme et présenter les documents de suivi et de synthèse efficient.
- Rédiger les courriers dans le cadre de l'exécution de ses missions.
- Conseiller et renseigner dans son domaine d'activité.

**❖COMPLEMENTAIRES :**

- Assurer le remplacement des assistantes et la polyvalence du service en cas d'absence

### REQUIS / COMPETENCES :

**SAVOIRS :** Cet emploi est accessible avec un diplôme de niveau BAC+2, gestion et administration d'entreprise, comptabilité, RH, ou un niveau de connaissance équivalent acquis de l'expérience. Connaissances de la réglementation applicable dans son domaine et nécessité d'actualiser les connaissances.

**SAVOIRS FAIRE :** Maîtrise de l'outil informatique.

Capacité d'analyse et de synthèse.

Qualités rédactionnelles.

Savoir anticiper et apprécier la charge de travail pour la planifier et répondre efficacement aux imprévus.

Maîtrise des logiciels de gestion propres à son activité.

**SAVOIR ETRE :** Sens de l'organisation, rigueur, méthodique et précis. Discrétion et réactivité.

Qualités relationnelles. Respecter la confidentialité des informations traitées.

### PARTICULARITES LIEES A L'EMPLOI

**CATEGORIE II NIVEAU 1**

AM

→



**FICHE EMPLOI:17**

**INFORMATICIEN(NE)**

**EXPOSE DE L'EMPLOI :**

Il (elle) participe au développement et à la maintenance des applications informatiques et programmes de l'Office.

**RATTACHEMENT HIERARCHIQUE :**

Rattaché(e) et sous l'autorité du directeur de service, à qui il (elle) doit rendre compte de son activité.

**RELATIONS PROFESSIONNELLES :**

**INTERNES** : en relation avec le directeur de service, les différents services de l'Office et les utilisateurs.

**EXTERNES**: en relation avec les prestataires extérieurs, fournisseurs (matériels, logiciels).

**MISSIONS :**

**❖PRINCIPALES:**

- Assurer l'analyse fonctionnelle, la conception technique, le codage, la mise au point et la documentation des programmes, dans le respect des normes et standards en vigueur dans le service.
- Procéder à l'extraction de données depuis la base, veillant à leur cohérence.
- Procéder à la sauvegarde quotidienne des bases de données et mettre en place les nouvelles versions.
- Développer les procédures et les programmes permettant une utilisation optimale des données.
- Mettre en place et effectuer la maintenance du matériel et du système d'exploitation.
- Assurer les tests à partir des jeux d'essais.
- Installer les logiciels, les mettre à jour et effectuer la veille technologique.
- Installer les postes et périphériques.
- Assurer l'assistance auprès des utilisateurs.
- Gérer et maintenir l'ensemble des applications du domaine des NTIC (nouvelles technologies de l'information et de la communication)
- Mettre en place, maintenir et faire évoluer l'Intranet et le site internet de l'Office

**❖COMPLEMENTAIRES :**

- Mettre en place et veiller au bon fonctionnement des logiciels au sein de l'Office
- Mettre en place, configurer, effectuer la maintenance de matériel (serveur) et des systèmes d'exploitation.

**REQUIS / COMPETENCES :**

**SAVOIRS :** Cet emploi est accessible avec un diplôme de niveau BAC+2, BTS ou DUT informatique, ou diplôme équivalent, ou à un niveau de connaissance équivalent acquis de l'expérience.

**SAVOIRS FAIRE :** Maîtrise de l'ensemble des logiciels utilisés par l'Office. S'adapter de manière permanente aux nouvelles technologies et à des raisonnements formels et abstraits.

**SAVOIR ETRE :** Bonnes capacités relationnelles car en contact permanent avec le personnel et les sociétés de service informatique. Sens de l'organisation, rigueur et méthodique. Sens de l'écoute, respect de la confidentialité des informations traitées.

**PARTICULARITES LIEES A L'EMPLOI**

**CATEGORIE II NIVEAU 1**

**ASSISTANT(E) DE DIRECTION GENERALE**

**EXPOSE DE L'EMPLOI :**

Il (elle) organise et coordonne la transmission et la rédaction des informations de la Direction Générale. L'emploi nécessite de gérer simultanément les activités en cours et les demandes (téléphone, visites) provenant de l'Office, de l'extérieur ou de la Direction Générale.

**RATTACHEMENT HIERARCHIQUE :**

Rattaché(e) et sous l'autorité du Directeur Général, à qui il (elle) doit rendre compte de son activité.

**RELATIONS PROFESSIONNELLES :**

**INTERNES** : en relation avec les autres services de l'Office.

**EXTERNES**: en relation avec les entreprises, fournisseurs, prestataires externes divers, etc.

**MISSIONS :**

**❖PRINCIPALES:**

- Organiser et coordonner pour la Direction Générale la saisie courante des courriers, la rédaction, et la transmission des informations et des comptes rendus (notes internes, etc.)
- Traiter, exploiter et suivre une partie des informations de la Direction Générale (correspondances courantes ou affaires spécifiques).
- Réceptionner le courrier, organiser les rendez-vous, recevoir et filtrer les communications téléphoniques.
- Etablir un contact direct avec le Directeur Général et avec l'extérieur.
- Assister aux différents comités de direction, et en rédiger les comptes rendus et relevés de décisions
- Relations avec les organes de gouvernance :
  - Tenue de l'agenda et travaux de secrétariat de la Présidence du Conseil d'Administration
  - Organisation et participation aux différents conseils et rédaction des comptes rendus et délibérations
  - Relation avec les administrateurs...
- Effectuer tous travaux de vérification de données, classement, archivage de documents, photocopies.
- Assurer la gestion de dossiers spécifiques.
- De façon générale, toutes les tâches administratives et d'assistance dans le champ de compétences de la Direction Générale.

**❖COMPLEMENTAIRES :**

**REQUIS / COMPETENCES :**

**SAVOIRS :** Cet emploi est accessible avec un diplôme de niveau BAC+2, de type BTS assistante de direction ou diplôme équivalent, ou à un niveau de connaissance équivalent acquis de l'expérience.

**SAVOIRS FAIRE :** Expérience en secrétariat de direction, maîtrise de l'outil informatique. Capacité d'analyse et de synthèse. Qualités rédactionnelles. Savoir anticiper et apprécier la charge de travail pour la planifier et répondre efficacement aux imprévus.

**SAVOIR ETRE :** Sens de l'organisation, rigueur, discrétion, méthodique et précis. Réactivité. Qualités relationnelles. Respecter la confidentialité des informations traitées. Disponibilité

**PARTICULARITES LIEES A L'EMPLOI**

**CATEGORIE II NIVEAU 2**



## FICHE EMPLOI: 19

### CHARGE(E) DE GESTION

#### EXPOSE DE L'EMPLOI :

Il (elle) assure l'ensemble des activités administratives, comptables, financières, logistiques et d'administration du personnel de l'agence.

#### RATTACHEMENT HIERARCHIQUE :

Rattaché(e) et sous l'autorité du directeur de service, rattachement fonctionnel au chef d'agence, à qui il (elle) doit rendre compte de son activité.

#### RELATIONS PROFESSIONNELLES :

INTERNES : en relation avec l'ensemble du personnel des agences et du siège.

EXTERNES: en relation avec les locataires, partenaires institutionnels, entreprises...

#### MISSIONS :

##### ❖PRINCIPALES:

- Assurer la gestion de l'administration du personnel de l'agence (planning des congés et absences)
- Assurer un rôle de relais d'information entre le siège et le personnel
- Procéder aux approvisionnements des fournitures de l'agence
- Assurer la gestion des véhicules de l'agence
- Suivre les engagements de travaux et d'entretien en concertation avec le chef d'agence
- Vérifier la conformité administrative des relevés de travaux
- Contribuer au suivi transversal de la vacance
- Centraliser et coordonner les informations sur la gestion globale de l'agence (tenir à jour les tableaux techniques, organisation des réunions...)

##### ❖COMPLEMENTAIRES :

- Assurer le remplacement ou le renfort des chargés de relations dans ses tâches administratives en cas d'absences pour toute opération ponctuelle dans un souci de continuité de service (traitement courriers, documents réclamations).

#### REQUIS / COMPETENCES :

SAVOIRS : Cet emploi est accessible avec un diplôme de niveau BAC+2, gestion, comptabilité, ou à un niveau de connaissance équivalent acquis de l'expérience.

Connaissances de la réglementation applicable dans son domaine et nécessité d'actualiser les connaissances

SAVOIRS FAIRE : Maîtrise de l'outil informatique. Capacité d'analyse et de synthèse. Capacités rédactionnelles.

SAVOIR ETRE : Esprit de négociation et d'anticipation, autonomie, sens des responsabilités. Discrétion et réactivité. Qualités relationnelles. Gestion des priorités et capacité d'autocontrôle. Rigueur, sens de l'organisation et respect des délais.

#### PARTICULARITES LIEES A L'EMPLOI

### **CATEGORIE II NIVEAU 2**

**FICHE EMPLOI: 20**

**CONSEILLER(E) ECONOMIQUE ET SOCIAL(E)**

**EXPOSE DE L'EMPLOI :**

Il (elle) doit mettre en œuvre des actions à dimension sociale en aidant les familles en difficulté économique et sociale.

**RATTACHEMENT HIERARCHIQUE :**

Rattaché(e) et sous l'autorité du directeur du service, à qui il (elle) rend compte de son activité.

**RELATIONS PROFESSIONNELLES :**

**INTERNES** : en relation avec l'ensemble des services de l'Office.

**EXTERNES**: en relation avec les partenaires institutionnels, les locataires, les demandeurs de logement, les associations oeuvrant dans le logement social, etc.

**MISSIONS :**

**❖PRINCIPALES:**

- Assurer les permanences en agences décentralisées.
- Recevoir les locataires en difficulté, suivi de cette médiation sociale.
- Assurer le suivi de ces locataires en difficulté, en mobilisant les dispositifs d'aides sociales.
- Réaliser des études (évaluations sociales dans le cadre de procédures d'expulsion, prise en charge de situations définies en interne et en effectuer une analyse sociale).
- Mobiliser le réseau de partenaires pour réduire les impayés et maintenir les familles dans leur logement
- Rechercher des mesures de soutien
- Evaluer la capacité de remboursement et proposer un échéancier et/ou un plan d'apurement adapté.
- Contribuer à des enquêtes sociales.
- Participer à des opérations de relogement en liaison avec le service location.
- Travailler en relation avec les chargé(e) s de contentieux et participer à la cellule de pilotage
- Etablir et suivre les tableaux de bord de son activité.
- Représenter l'Office au sein des instances départementales (FSL, CDAPL, etc.)
- Assurer la gestion des dossiers de baux glissants en relation avec le service location.

**❖COMPLEMENTAIRES :**

- Evaluer éventuellement des dossiers de demandes de logements.

As

### REQUIS / COMPETENCES :

**SAVOIRS :** Cet emploi est accessible avec un BAC+2, de type BTS ESF, ou un diplôme de Conseiller (ère) en Economie Sociale et Familiale, ou à un niveau de connaissance équivalent acquis de l'expérience.

Connaissance de la législation HLM applicable à son domaine d'activité.

Connaissance des dispositifs d'aides financières et sociales. Connaissance du logement social. Notion en gestion locative.

**SAVOIRS FAIRE :** Maîtrise de l'outil informatique.

Maîtrise du logiciel de gestion propre à son activité.

Capacité d'analyse et de synthèse. Qualités rédactionnelles.

Maîtrise des techniques de gestion des conflits.

**SAVOIR ETRE :** Sens de la psychologie, travail en équipe, négociation, communication adaptée à l'interlocuteur, écoute et confidentialité. Qualités relationnelles.

### PARTICULARITES LIEES A L'EMPLOI

Accueil d'un public en difficulté.

### **CATEGORIE II NIVEAU 2**

**FICHE EMPLOI: 21**

**ADJOINT AU RESPONSABLE DE SERVICE**

**EXPOSE DE L'EMPLOI :**

Il (elle) assiste le responsable de service dans la gestion des missions issues de son domaine d'activité.

**RATTACHEMENT HIERARCHIQUE :**

Rattaché(e) et sous l'autorité du directeur de service, rattachement fonctionnel au responsable de service, à qui il (elle) doit rendre compte de son activité.

**RELATIONS PROFESSIONNELLES :**

**INTERNES :** en relation avec tous les services de l'Office.

**EXTERNES :** en relation avec les différents partenaires institutionnels dans le cadre des dossiers dont il (elle) a la charge.

**MISSIONS :**

**❖PRINCIPALES:**

- Assurer la gestion de dossiers dans son domaine d'activité.
- Piloter et coordonner les tâches quotidiennes effectuées dans le service.
- Préparer, en collaboration avec le directeur de service, les budgets inhérents à son service.
- Assurer une veille juridique et informer le directeur de service des évolutions puis relayer l'information.
- Traiter les questions techniques et juridiques de son domaine d'activité.
- Participer et assister le responsable de service dans le cadre de réunions techniques.
- Réaliser les rapports d'activités et statistiques, produire les tableaux de bord avec les indicateurs-clés.
- S'assurer du respect des procédures.
- En cas de fonction d'encadrement, animer et piloter une équipe.
- Assurer la gestion et la continuité du service en cas d'absence du responsable de service.

**❖COMPLEMENTAIRES :**

**REQUIS / COMPETENCES :**

**SAVOIRS :** Cet emploi est accessible avec un diplôme d'un niveau BAC+2, ou à un niveau de connaissance équivalent acquis de l'expérience.

**SAVOIRS FAIRE :** Maîtrise de l'outil informatique. Capacité d'analyse et de synthèse. Capacités rédactionnelles.

**SAVOIR ETRE :** Capacité d'autonomie, rigueur, réactivité, disponibilité. Avoir des qualités managériales. Capacité d'écoute et d'animation de travail en équipe. Qualités relationnelles. Confidentialité.

**PARTICULARITES LIEES A L'EMPLOI**

**CATEGORIE III NIVEAU 1**

**FICHE EMPLOI: 22**

**GESTIONNAIRE ADMINISTRATIF(VE) OU TECHNIQUE SPECIALISE(E)**

**EXPOSE DE L'EMPLOI :**

Il (elle) assure la gestion administrative et/ou technique spécialisée des dossiers dont il (elle) a la charge, dans le respect des procédures et des délais.

**RATTACHEMENT HIERARCHIQUE :**

Rattaché(e) et sous l'autorité du directeur de service dont il (elle) dépend, à qui il (elle) doit rendre compte de son activité.

**RELATIONS PROFESSIONNELLES :**

**INTERNES** : en relation avec les services de l'Office.

**EXTERNES**: en relation avec les entreprises, fournisseurs, prestataires externes divers, etc.

**MISSIONS :**

**❖PRINCIPALES:**

- Recueillir les informations et demander, si besoin, des informations complémentaires.
- Traiter, organiser et transformer les informations recueillies en les regroupant et les classant.
- Pointer et contrôler la cohérence des données relatives à son domaine d'activité.
- Saisir les données dans le système d'information.
- Exploiter les données dans son domaine afin de les mettre en forme et présenter les documents de suivi et de synthèse efficient.
- Diffuser et mettre à disposition les données traitées.
- Optimiser la gestion des contrats.
- Mettre en application des mises à jour législatives, informatiques (nouvelles versions logiciels)
- Rédiger les courriers dans le cadre de l'exécution de ses missions.
- Conseiller et renseigner ses interlocuteurs (internes et externes) sur des sujets liés à son domaine d'activité.
- Participer à l'élaboration d'études mises en place par son service.
- Concevoir des documents et tableaux de bord.
- Analyser et synthétiser les données recueillies.

**En fonction du domaine d'activité,**

- Suivre le budget prévisionnel et rédiger les cahiers des charges.
- Etablir les déclarations et commandes
- Consulter et mettre en concurrence dans le cadre du Code des marchés publics.
- Gérer les stocks.

**❖COMPLEMENTAIRES :**

**REQUIS / COMPETENCES :**

**SAVOIRS :** Cet emploi est accessible avec un diplôme de niveau BAC+2 ou un niveau de connaissance équivalent acquis de l'expérience.

Connaissances de la réglementation applicable dans son domaine et nécessité d'actualiser les connaissances.

**SAVOIRS FAIRE :** Maîtrise de l'outil informatique. Capacité d'analyse et de synthèse. Capacités rédactionnelles.

**SAVOIR ETRE :** Esprit de négociation et d'anticipation, autonomie, sens des responsabilités. Discrétion et réactivité. Qualités relationnelles. Gestion des priorités et capacité d'autocontrôle. Rigueur, sens de l'organisation et respect des délais.

**PARTICULARITES LIEES A L'EMPLOI**

**CATEGORIE II NIVEAU 2**

**FICHE EMPLOI: 23**

**COMPTABLE**

**EXPOSE DE L'EMPLOI :**

Il (elle) assiste le responsable de service dans l'élaboration des documents comptables et budgétaires.

**RATTACHEMENT HIERARCHIQUE :**

Rattaché(e) et sous l'autorité du directeur de service, à qui il (elle) doit rendre compte de son activité.

**RELATIONS PROFESSIONNELLES :**

**INTERNES** : en relation avec l'ensemble des services de l'Office.

**EXTERNES**: en relation avec les experts comptables, les commissaires aux comptes, les organismes bancaires, etc.

**MISSIONS :**

**❖PRINCIPALES:**

- Assurer la responsabilité de la tenue courante des comptes, conformément aux règles comptables fiscales et sociales.
- Rassembler, coordonner et vérifier les données comptables.
- Contrôler arithmétiquement les factures et vérifier les justificatifs de paiement.
- Assurer le suivi des opérations effectuées par le service paiement.
- Responsable du suivi des encaissements des loyers pour tous les moyens de paiement.
- Emettre les moyens de règlements (CB, virements)
- Assurer l'interface avec les interlocuteurs extérieurs (expert-comptable, commissaire aux comptes, banques) pour élaborer les éléments de synthèse.
- Respecter les délais (déclarations, paiement).

**❖COMPLEMENTAIRES :**

**REQUIS / COMPETENCES :**

**SAVOIRS** : Cet emploi est accessible avec un diplôme de niveau BAC+2/3 ou à un niveau de connaissance équivalent acquis de l'expérience.

**SAVOIRS FAIRE** : Maîtrise de l'outil informatique. Capacité d'analyse et de synthèse. Maîtrise du logiciel de gestion propre à son activité. Se conformer à des processus rigoureux de traitement des données chiffrées. Gérer les dossiers, passer les écritures.

**SAVOIR ETRE** : Sens de l'organisation, faire preuve d'autonomie, rigueur, méthodique et précis. Respecter la confidentialité des informations traitées. Discrétion et réactivité. Etre responsable.

**PARTICULARITES LIEES A L'EMPLOI**

**CATEGORIE II NIVEAU 2**



## FICHE EMPLOI: 24

### CHARGE(E) DE MISSION

#### EXPOSE DE L'EMPLOI :

Il (elle) prépare et met en œuvre la mission, dans son champ de compétence et de spécialisation, en fonction des orientations et de la stratégie fixées par la direction.

#### RATTACHEMENT HIERARCHIQUE :

Rattaché(e) et sous l'autorité du directeur de service, à qui il (elle) doit rendre compte de son activité.

#### RELATIONS PROFESSIONNELLES :

INTERNES : en relation avec le directeur de service et les services transverses à la mission.

EXTERNES : en relation avec les prestataires et les intervenants externes.

#### MISSIONS :

##### ❖ PRINCIPALES :

- Participer à la conception et à la mise en place des projets en fonction des orientations fixées par la direction.
- Suivre et vérifier leur application.
- Proposer les moyens et les supports propres à la mission concernée.
- Proposer les contenus de la mission (définition, programmes, échéances, etc.)
- Assurer les contacts avec les interlocuteurs.
- Négocier avec les prestataires et les fournisseurs.
- Organiser et gérer les activités matérielles, les dossiers administratifs et budgétaires des actions à mener.
- Rédiger les notes et rapports, assurer le suivi administratif.

##### ❖ COMPLEMENTAIRES :

#### REQUIS / COMPETENCES :

SAVOIRS : Cet emploi est accessible avec un diplôme de niveau BAC+2, ou à un niveau de connaissance équivalent acquis de l'expérience.

SAVOIRS FAIRE : Analyser, interpréter, mettre en cohérence et synthétiser les informations disponibles. Ecouter, négocier et arbitrer.

Qualités rédactionnelles, capacité d'analyse et de synthèse.

SAVOIR ETRE : Esprit de négociation et d'anticipation, autonomie, sens des responsabilités. Qualités relationnelles. Confidentialité. Animation d'équipe.

#### PARTICULARITES LIEES A L'EMPLOI

**CATEGORIE III NIVEAU 1**

ds

Ⓢ

**FICHE EMPLOI: 25**

**RESPONSABLE DE SECTEUR REFERENT**

**EXPOSE DE L'EMPLOI**

Il (elle) assure la gestion technique de proximité de son secteur, ainsi que l'interface entre les responsables de secteur et l'agence. Il (elle) contribue à optimiser la location des logements de son secteur.

**RATTACHEMENT HIERARCHIQUE :**

Rattaché(e) et sous l'autorité du directeur du service, rattachement fonctionnel au chef d'agence, à qui il (elle) doit rendre compte de son activité.

**RELATIONS PROFESSIONNELLES :**

**INTERNES :** en relation avec les différents services de l'Office.

**EXTERNES :** en relation avec les locataires, entreprises, prestataires, associations de locataires, élus, les services techniques des communes.

**MISSIONS :**

**❖PRINCIPALES:**

- Assurer la gestion technique de son secteur en contrôlant par des visites régulières l'état du patrimoine (réalisation et actualisation des diagnostics techniques et suivi des réclamations et travaux programmés en gros entretien et grosses réparations).
- Veiller au respect des obligations contractuelles et aux normes de sécurité.
- Contribuer à la mise à jour du plan du patrimoine
- Gérer les travaux de remise en état
- Mettre en œuvre une coordination efficace entre l'agence, les personnes de terrain et les locataires en assurant la circulation des informations concernant la gestion technique.
- Participer aux phases techniques de la gestion locative en gérant les travaux locatifs suite aux états des lieux
- Optimiser l'occupation du patrimoine locatif en contrôlant l'occupation des logements et en conduisant les interventions nécessaires à l'occupation de son secteur.
- Développer et maintenir un relationnel adapté et de qualité avec les locataires : intervenir en deuxième instance pour traiter les problèmes.
- Assurer la bonne transmission des informations
- Etre l'interface entre les responsables de secteur et l'agence
- Coordonner l'activité des responsables de secteur, rendre compte au chef d'agence de leurs activités
- Animer l'équipe des chargés de relations
- Assister le chef d'agence dans ses fonctions techniques et le remplacer en cas d'absences

**❖COMPLEMENTAIRES :**

**REQUIS / COMPETENCES :**

**SAVOIRS :** Cet emploi est accessible avec un diplôme d'un niveau BAC 2/3 (en gestion ou technique) ou à un niveau de connaissance équivalent acquis de l'expérience.

Connaissances techniques (bâti)

**SAVOIRS FAIRE :** Maîtrise de l'outil informatique, connaissances bureautiques. Négociation et réglementation habitat social, compétences managériales. Capacités rédactionnelles. Capacité d'organisation.

**SAVOIR ETRE :** Sérieux, autonomie de décision. Avoir des qualités managériales (pilotage, soutien, contrôle, médiation). Qualités relationnelles. Confidentialité.

**PARTICULARITES LIEES A L'EMPLOI**

Soumis à astreintes

Déplacements fréquents

Emploi soumis à mobilité entre les différentes agences décentralisées

Etre titulaire du permis de conduire

**CATEGORIE III NIVEAU 1**

U/S





**FICHE EMPLOI: 26**

**RESPONSABLE ADMINISTRATIF(VE)**

**EXPOSE DE L'EMPLOI :**

Il (elle) anime et coordonne les actes administratifs dans le champ de compétences de sa direction dans le respect des procédures et des délais.

**RATTACHEMENT HIERARCHIQUE :**

Rattaché(e) et sous l'autorité du directeur de service dont il (elle) dépend, à qui il (elle) doit rendre compte de son activité.

**RELATIONS PROFESSIONNELLES :**

**INTERNES** : en relation avec les services de l'Office.

**EXTERNES**: en relation avec les entreprises, fournisseurs, prestataires externes divers, etc.

**MISSIONS :**

**❖PRINCIPALES:**

- En cas de fonction d'encadrement, animer et piloter une cellule ou une unité de travail.
- Assurer la gestion de dossiers administratifs dans son domaine d'activité.
- En lien avec le directeur de service, mettre en œuvre, piloter et animer les processus administratifs des dossiers dont il (elle) a la charge.
- Exploiter les données dans son domaine afin de les mettre en forme et présenter les documents de suivi et de synthèse efficient.
- S'assurer du respect des délais et procédures.
- Traiter les questions administratives et juridiques (textes et évolutions réglementaires) dans son champ d'activité.
- Assurer la veille juridique et relayer l'information, conseiller et renseigner auprès de son service ou des services concernées.

**❖COMPLEMENTAIRES :**

**REQUIS / COMPETENCES :**

**SAVOIRS** : Cet emploi est accessible avec un diplôme de niveau BAC+3 ou un niveau de connaissance équivalent acquis de l'expérience.

Connaissances de la réglementation applicable dans son domaine et nécessité d'actualiser les connaissances.

**SAVOIRS FAIRE** : Maîtrise de l'outil informatique. Capacité d'analyse et de synthèse. Capacités rédactionnelles.

**SAVOIR ETRE** : Autonomie, sens des responsabilités. Discrétion et réactivité. Qualités relationnelles. Capacité d'écoute et d'animation de travail en équipe. Gestion des priorités et capacité d'autocontrôle. Rigueur, sens de l'organisation et respect des délais. Confidentialité.

**PARTICULARITES LIEES A L'EMPLOI**

**CATEGORIE III NIVEAU 1**



**FICHE EMPLOI: 27**

**CONTRÔLEUR / AUDITEUR**

**EXPOSE DE L'EMPLOI :**

Il (elle) procède au contrôle de gestion et/ou au contrôle interne de l'Office.

**RATTACHEMENT HIERARCHIQUE :**

Rattaché(e) et sous l'autorité du directeur de service, à qui il (elle) doit rendre compte de son activité.

**RELATIONS PROFESSIONNELLES :**

**INTERNES** : en relation avec le Directeur Général, le directeur de service et l'ensemble du personnel.

**EXTERNES** : en relation avec les intervenants externes (commissaires aux comptes, expert-comptable) et les organismes de contrôle, les institutionnels.

**MISSIONS :**

**❖PRINCIPALES:**

- Identifier les indicateurs à suivre.
- Réaliser l'extraction, la collecte et le regroupement des données liées à l'activité de l'Office.
- Elaborer, mettre en œuvre et suivre les tableaux de bord, outils d'analyse et de mesure de l'activité du budget.
- Effectuer le contrôle de gestion, ainsi que le contrôle et le pilotage des coûts.
- Analyser les différents indicateurs et les écarts entre prévisions et réalisations.
- Alerter sur les dérives
- Réaliser des études prévisionnelles, des études de coûts et de rentabilité.
- Organiser et fiabiliser les informations en vue de leur diffusion.
- Fournir les données pour préparer le budget.
- Formaliser les procédures, et assurer le contrôle du respect des procédures internes.

**❖COMPLEMENTAIRES :**

- Répondre aux enquêtes de la profession (DIS, INSEE, etc.)

**REQUIS / COMPETENCES :**

**SAVOIRS** : Cet emploi est accessible avec un diplôme de niveau BAC+2/3, informatique de gestion, comptabilité, ou à un niveau de connaissance équivalent acquis de l'expérience.

Connaissance des mécanismes financiers et réglementaires spécifiques au logement social.

**SAVOIRS FAIRE** : Bonne connaissance du fonctionnement et de l'activité de l'Office. Connaissance des bases de données de l'Office. Connaissances en statistique et analyse de données. Maîtrise des systèmes de gestion de bases de données (SGBD) et requeteurs. Maîtrise des logiciels bureautiques. Maîtrise des données comptables.

**SAVOIR ETRE** : Sens du travail en équipe et de l'organisation, méthodique. Respect de la confidentialité des données, sérieux et rigueur. Anticipation.

**PARTICULARITES LIEES A L'EMPLOI**

**CATEGORIE III NIVEAU 1**



**FICHE EMPLOI: 28**

**CHEF DE PROJET**

**EXPOSE DE L'EMPLOI :**

Il (elle) instruit et conduit les projets dont il (elle) a la charge au sein de l'Office.

**RATTACHEMENT HIERARCHIQUE :**

Rattaché(e) et sous l'autorité du directeur de service, à qui il (elle) doit rendre compte de son activité.

**RELATIONS PROFESSIONNELLES :**

**INTERNES** : en collaboration avec le directeur de service et en relation avec le personnel de l'Office en liaison avec les projets suivis.

**EXTERNES**: en relation avec les prestataires externes, entreprises, etc.

**MISSIONS :**

**❖PRINCIPALES:**

- Assurer le bon déroulement et la parfaite exécution des projets définis par la Direction Générale.
- En amont, évaluer les contraintes et besoins, techniques, financiers et humains.
- Durant la réalisation, assurer le suivi du projet en respectant les coûts, le planning, les délais, le cahier des charges et les contraintes de départ.
- Coordonner les divers intervenants, internes ou externes, piloter les équipes.
- Etre l'interlocuteur privilégié des intervenants.
- Rendre compte de l'avancement à ses supérieurs.
- Prendre les décisions qui s'imposent pour pallier à des événements imprévus en cours de réalisation.
- Assurer la gestion des plannings d'exécution et l'animation de la cellule de pilotage.
- En fin d'exécution, procéder à la réception, la levée des réserves éventuelles et la clôture du projet.

**❖COMPLEMENTAIRES :**

**REQUIS / COMPETENCES :**

**SAVOIRS** : Cet emploi est accessible avec un diplôme de niveau BAC+2/3, ou à un niveau de connaissance équivalent acquis de l'expérience.

**SAVOIRS FAIRE** : Maîtrise de l'ensemble des logiciels utilisés au sein de l'Office. Bonne connaissance du fonctionnement de l'Office. Aptitude à l'autonomie dans la gestion d'un projet et le pilotage d'une équipe. Capacité d'analyse et de synthèse.

Utilisation des outils de gestion du projet.

**SAVOIR ETRE** : Qualités relationnelles pour gérer l'ensemble des ressources humaines impliquées internes et externes. Sens de l'initiative et ouverture d'esprit. Capacité de négociation. Savoir piloter et animer une équipe de travail. Qualités managériales. Rigueur.

**PARTICULARITES LIEES A L'EMPLOI**

**CATEGORIE III NIVEAU 1**

6/07

**CHARGE(E) D'OPERATIONS MAINTENANCE**

**EXPOSE DE L'EMPLOI :**

Il (elle) développe et contrôle la politique technique et d'entretien du patrimoine de MISTRAL Habitat (logements, foyers et résidences) et l'ensemble des marchés d'entretien et d'exploitation des équipements techniques du patrimoine, dans le souci permanent du maintien de la sécurité, du bon état et de la qualité des prestations.

**RATTACHEMENT HIERARCHIQUE :**

Rattaché(e) et sous l'autorité du directeur de service, rattachement fonctionnel au responsable de service, à qui il (elle) doit rendre compte de son activité.

**RELATIONS PROFESSIONNELLES :**

**INTERNES** : en collaboration avec les agences, le service administratif et foncier, de l'habitat, des charges, du budget, de la comptabilité, des appels d'offre, et les chargés d'opérations d'investissement.

**EXTERNES**: en relation avec les locataires, entreprises prestataires, les concessionnaires.

**MISSIONS :**

**❖PRINCIPALES:**

- Participer à la vie de l'équipe entretien et maintenance en gérant le budget et les moyens alloués à ses missions (mise en place des outils de suivi de consommations de budget)
- Participer à la politique d'entretien et de gestion du patrimoine.
- Proposer les améliorations de la politique d'entretien du patrimoine en matière de sécurité du bâti, des installations techniques, de priorisation des interventions et de développement du coût global.
- Coordonner la mise en application de la programmation d'entretien du patrimoine et des équipements techniques.
- Rédiger les cahiers des charges techniques en contribuant au contrôle des charges
- Optimiser les marchés d'entretien et de prestations de services ou à bon de commande.
- Développer et/ou optimiser les marchés d'exploitation des équipements techniques (ascenseurs, chauffage...) en élaborant les cahiers des clauses techniques dans le respect des normes et des délais de mise à niveau.
- Réaliser le suivi des prestations
- S'informer sur les évolutions techniques et réglementaires concernant les marchés d'exploitation
- Intervenir en agences en matière de diagnostic, de suivi de travaux d'entretien et expertises diverses.
- Rechercher la valorisation des actions techniques en collaborant avec le pôle travaux neufs et réhabilitation.

**❖COMPLEMENTAIRES :**

- Assurer plus particulièrement le rôle de référent en matière de chauffage

**REQUIS / COMPETENCES :**

**SAVOIRS :** Cet emploi est accessible avec un diplôme de technicien BTP, de niveau BAC+3/4, ou à un niveau de connaissance équivalent acquis de l'expérience.

Connaissances des aspects réglementaires (marchés, responsabilité constructeurs, normes de sécurité, garanties etc.)

Bonne connaissance des marchés publics.

Maîtrise des techniques du bâtiment, pathologie, et des marchés d'exploitation

**SAVOIRS FAIRE :** Maîtrise de l'outil informatique. Bonne capacité rédactionnelle. Pratique de la gestion des budgets et du contact avec les entreprises. Bonne aptitude à la négociation. Capacité d'écoute et d'analyse des situations.

**SAVOIR ETRE :** Sens de la communication. Pragmatisme. Esprit méthodique, rigoureux et synthétique. Autonomie et force de proposition.

**PARTICULARITES LIEES A L'EMPLOI**

**CATEGORIE III NIVEAU 1**

**CHARGE(E) D'OPERATIONS D'INVESTISSEMENT**

**EXPOSE DE L'EMPLOI :**

Dans le cadre de la démarche de développement et de réhabilitation du patrimoine de MISTRAL Habitat, il (elle) réalise le montage et le suivi des opérations neuves et d'acquisition amélioration dont il (elle) est en charge, de la phase opportunité études préalables jusqu'à la fin de garantie parfait achèvement et l'établissement du bilan définitif général.

**RATTACHEMENT HIERARCHIQUE :**

Rattaché(e) et sous l'autorité du directeur de service, à qui il (elle) doit rendre compte de son activité.

**RELATIONS PROFESSIONNELLES :**

**INTERNES** : en collaboration avec le directeur du Développement, du Patrimoine et de l'Urbanisme, relations avec les autres services. Utilisation des fonctions supports : assistantes, service juridique, service comptable, etc.

**EXTERNES**: relations partenariales dans le cadre des montages d'opérations, (collectivité, administrations, partenaires institutionnels, etc.), relations professionnelles dans le cadre du métier de montage d'opérations (mouvement HLM, BTP), relations avec les locataires, entreprises et prestataires techniques dans le cadre des dossiers dont il (elle) a la charge.

**MISSIONS :**

**❖PRINCIPALES:**

- Recueillir, analyser, synthétiser les données contextuelles, urbanistiques, sociales, financières et administratives des opérations.
- Préparer les éléments de synthèse, les simulations et hypothèses technico-financières permettant les prises de décisions par le Comité de Direction.
- Représenter le maître d'ouvrage dans les relations institutionnelles et partenariales, ainsi que sur les chantiers.
  
- Monter et suivre les opérations d'investissements et de réhabilitation dont il (elle) a la charge : programmation du montage (aspects techniques, juridiques et financiers).
  
- Réaliser les opérations :
  - réaliser les études pré opérationnelles et opérationnelles.
  - établir le programme.
  - piloter les équipes de maîtrise d'œuvre
  - préparer et lancer la consultation des marchés (études, travaux, etc.)
  - suivre et contrôler les travaux des opérations
  - suivre les plannings
  - respecter le cadre financier des opérations dans l'enveloppe des budgets d'opérations validés.
  - assurer la livraison et la mise en service des opérations.
  - piloter la phase de garantie de parfait achèvement
  - établir le bilan définitif des opérations sur ses aspects techniques, financiers et fiscaux.

**❖COMPLEMENTAIRES :**

### REQUIS / COMPETENCES :

**SAVOIRS :** Cet emploi est accessible avec un diplôme de niveau BAC+3/4 (formation en bâtiment), ou à un niveau de connaissance équivalent acquis de l'expérience.

Connaissance des réglementations de maîtrise d'œuvre (Loi MOP), des réglementations techniques et juridiques applicables à la maîtrise d'œuvre, du financement de la construction.

Connaissances financières nécessaires aux études de rentabilité des opérations.

Bonne connaissance du droit de la construction et du droit de l'urbanisme.

Maîtrise de la réglementation et suivi de son évolution (Code des Marchés Publics , de l'Ordonnance de 2005...)

**SAVOIRS FAIRE :** Maîtrise de l'outil informatique. Capacité d'analyse et de synthèse. Capacités rédactionnelles.

**SAVOIR ETRE :** Rigueur, sens de l'organisation, autonomie, et méthode.

Capacité d'écoute et d'animation de travail d'équipe.

Aisance relationnelle et verbale.

Disponibilité et confidentialité.

### PARTICULARITES LIEES A L'EMPLOI

Déplacements fréquents.

Etre titulaire du permis de conduire.

### **CATEGORIE III NIVEAU 1**

Uos

FB



## FICHE EMPLOI: 31

### RESPONSABLE DE SERVICE

#### EXPOSE DE L'EMPLOI :

Il (elle) assiste le directeur de service dans la gestion des missions issues de son domaine d'activité.

#### RATTACHEMENT HIERARCHIQUE :

Rattaché(e) et sous l'autorité du directeur de service, à qui il (elle) doit rendre compte de son activité.

#### RELATIONS PROFESSIONNELLES :

**INTERNES :** en relation avec tous les services de l'Office.

**EXTERNES :** en relation avec les différents partenaires institutionnels dans le cadre des dossiers dont il (elle) a la charge.

#### MISSIONS :

##### ❖PRINCIPALES:

- En cas de fonction d'encadrement, animer et piloter un service.
- Piloter et coordonner les tâches quotidiennes effectuées dans le service, en collaboration avec le directeur de service.
- Assurer la gestion de dossiers dans son domaine d'activité.
- Préparer, en collaboration avec le directeur de service, les budgets inhérents à son service.
- Traiter les questions techniques et juridiques de son domaine d'activité.
- Participer et assister le directeur de service dans le cadre de réunions techniques.
- Assurer une veille juridique et informer le directeur de service des évolutions puis relayer l'information.
- Réaliser les rapports d'activités et statistiques, produire les tableaux de bord avec les indicateurs-clés.
- S'assurer du respect des procédures.
- Assurer la gestion et la continuité du service en cas d'absence du directeur de service.

##### ❖COMPLEMENTAIRES :

#### REQUIS / COMPETENCES :

**SAVOIRS :** Cet emploi est accessible avec un diplôme d'un niveau BAC+3/4 ou à un niveau de connaissance équivalent acquis de l'expérience.

**SAVOIRS FAIRE :** Maîtrise de l'outil informatique. Capacité d'analyse et de synthèse. Capacités rédactionnelles.

**SAVOIR ETRE :** Capacité d'autonomie, rigueur, réactivité, disponibilité. Avoir des qualités managériales. Capacité d'écoute et d'animation de travail en équipe. Qualités relationnelles. Confidentialité.

#### PARTICULARITES LIEES A L'EMPLOI

**CATEGORIE III NIVEAU 2**

**FICHE EMPLOI: 32**

**CHEF D'AGENCE**

**EXPOSE DE L'EMPLOI**

Il (elle) assure la gestion technique et locative du patrimoine de son agence en déclinant les objectifs de l'Office, dans l'activité de l'ensemble de son équipe, en représentant l'Office auprès des partenaires, en optimisant les conditions d'exploitation et de partenariat, en veillant à la cohésion des équipes.

Il est garant de la qualité de service rendu aux locataires de son territoire.

**RATTACHEMENT HIERARCHIQUE :**

Rattaché(e) et sous l'autorité du directeur du service, à qui il (elle) doit rendre compte de son activité.

**RELATIONS PROFESSIONNELLES :**

**INTERNES :** en relation avec les différents services de l'Office.

**EXTERNES :** en relation avec les locataires, prestataires, associations, entreprises, collectivités locales, institutionnels, etc.

**MISSIONS :**

**❖PRINCIPALES:**

- Assurer la gestion d'une agence en veillant à l'activité de chaque domaine d'action, en encadrant et en motivant les équipes
- Vérifier l'exécution et la conformité des travaux et engager les travaux dans le cadre de sa délégation.
- Coordonner les dimensions relationnelle, technique, administrative et commerciale de l'agence, afin d'offrir un service de qualité aux locataires
- Gérer les conflits locatifs remontés par le responsable de secteur référent
- Gérer le relationnel externe avec les élus, partenaires institutionnels et associations de locataires
- Garantir la mise en application et le suivi de la stratégie de l'Office sur le terrain
- Assurer une bonne circulation de l'information entre le siège et l'agence
- Etablir et gérer le budget d'entretien attribué à l'agence
- Contribuer à l'élaboration du programme « gros entretien/grosse réparation » pour les logements de l'agence, en collaboration avec le direction du Développement, du Patrimoine et de l'Urbanisme.
- Manager son équipe en organisant ou en assurant le remplacement ou le renfort des différents pôles pour toute opération ponctuelle en cas d'absences, dans le souci de garantir la continuité de service.
- Veiller au développement des compétences des collaborateurs

**❖COMPLEMENTAIRES :**

- Participer à des groupes de réflexion interne

### REQUIS / COMPETENCES :

**SAVOIRS :** Cet emploi est accessible avec un diplôme d'un niveau BAC 3/4 (en gestion ou technique) ou à un niveau de connaissance équivalent acquis de l'expérience.

Connaissances techniques du bâtiment et en gestion locative.

Connaissance du secteur du logement social

**SAVOIRS FAIRE :** Maîtrise de l'outil informatique. Négociation. Capacité d'analyse, de synthèse et d'organisation. Capacités rédactionnelles.

**SAVOIR ETRE :** Sérieux, capacité d'autonomie, disponibilité.

Excellentes capacités relationnelles et managériales.

Capacité d'écoute et d'animation de travail en équipe.

Capacités de médiation

Confidentialité

### PARTICULARITES LIEES A L'EMPLOI

Soumis à astreintes

Déplacements fréquents

Emploi soumis à mobilité entre les différentes agences décentralisées de MISTRAL Habitat.

Etre titulaire du permis de conduire.

**CATEGORIE III NIVEAU 2**

**SECRETAIRE GENERAL**

**EXPOSE DE L'EMPLOI**

Il (elle) contribue, en participant à l'instance de direction, à la définition de la stratégie et des objectifs de l'Office, dans le cadre des orientations arrêtées.

Il (elle) est en charge, sous l'autorité de la direction générale, de la mise en œuvre, de la coordination et de l'animation de l'ensemble des projets de l'Office.

**RATTACHEMENT HIERARCHIQUE :**

Rattaché(e) et sous l'autorité du Directeur Général, à qui il (elle) doit rendre compte de son activité.

**RELATIONS PROFESSIONNELLES :**

**INTERNES** : étroite collaboration avec la Direction Générale, membres de son équipe, directeurs de service, en relation avec les agents et employés de l'Office.

**EXTERNES** : en relation avec les prestataires, intervenants externes, associations, entreprises, collectivités locales, institutionnels, etc.

**MISSIONS :**

**❖ PRINCIPALES :**

- Superviser une ou plusieurs activités fonctionnelles majeures (juridique, personnel administratif...) de l'Office.
- Coordonner les relations avec les partenaires extérieurs à la direction générale (partenaires sociaux, économiques et politiques), représenter et engager l'Office dans le cadre de sa délégation.
- Assister la direction générale dans la gestion et la mise en œuvre des décisions arrêtées en fonction de la politique et des objectifs stratégiques de l'Office.
- Participer à la préparation du Conseil d'Administration.
- Assurer la gestion des services généraux de l'Office.
- Superviser des études et projets transversaux en intégrant les contraintes techniques, administratives, économiques, et financières.
- Etablir et gérer le budget du Secrétariat Général.
- Analyser et contrôler les coûts dans le cadre de son champ d'intervention.
- Apporter une expertise technique et juridique dans son domaine.
- Etre le garant du respect des obligations légales dans son champ de compétences.
- Rendre compte de son activité par l'intermédiaire de rapports auprès de la Direction Générale et du Conseil d'Administration.
- Participer au comité de direction

**❖ COMPLEMENTAIRES :**

**REQUIS / COMPETENCES :**

**SAVOIRS** : Cet emploi est accessible avec un diplôme BAC+5 (master 2) ou diplôme équivalent, ou à un niveau de connaissance équivalent acquis de l'expérience.

Connaissances des dispositions juridiques.

**SAVOIRS FAIRE** : Maîtrise de l'outil informatique. Grande capacité d'analyse, de diagnostic et de synthèse. Capacités managériales. Maîtrise technique dans son domaine d'activité. Capacités rédactionnelles.

**SAVOIR ETRE** : Sens de l'écoute, discrétion, sérieux, communication, conduite de projet et de changement, qualités managériales, sens des responsabilités, disponibilité, autonomie de décision, qualités relationnelles. Confidentialité.

**PARTICULARITES LIEES A L'EMPLOI**

**CATEGORIE IV NIVEAU 1**

**DIRECTEUR DE SERVICE**

**EXPOSE DE L'EMPLOI**

Il (elle) contribue, en participant à l'instance de direction à la définition de la stratégie et des objectifs définis par l'Office, dans le cadre des orientations arrêtées. Il (elle) en assure la mise en œuvre pour les activités liées à son service.

**RATTACHEMENT HIERARCHIQUE :**

Rattaché(e) et sous l'autorité du Directeur Général, à qui il (elle) doit rendre compte de son activité.

**RELATIONS PROFESSIONNELLES :**

**INTERNES** : étroite collaboration avec la Direction Générale, membres de son équipe, directeurs de service, en relation avec les agents et employés de l'Office.

**EXTERNES** : en relation avec les prestataires, intervenants externes, associations, entreprises, collectivités locales, institutionnels, etc.

**MISSIONS :**

**❖ PRINCIPALES :**

- Représenter l'établissement auprès des partenaires sociaux, économiques et politiques et engager l'Office dans le cadre de sa délégation.
- Contribuer aux différents processus de management d'une équipe.
- Préparer et mettre en œuvre l'action de l'Office dans son champ de compétences en fonction de la politique et des objectifs stratégiques de l'Office.
- Définir les référentiels et procédures internes dans son domaine d'activité.
- Superviser des études et projets transversaux en intégrant les contraintes techniques, administratives, économiques, et financières dans le cadre de leur champ d'interventions.
- Assurer l'instruction des dossiers dans son domaine d'activité et en définir les moyens budgétaires nécessaires.
- Etablir et gérer le budget de sa direction.
- Analyser et contrôler les coûts dans le cadre de son champ d'intervention.
- Apporter une expertise technique et juridique dans son domaine.
- Etre le garant du respect des obligations légales dans son champ de compétences.
- Rendre compte de son activité par l'intermédiaire de rapports auprès de la Direction Générale et du Conseil d'Administration.
- Participer au comité de direction

**❖ COMPLEMENTAIRES :**



**REQUIS / COMPETENCES :**

**SAVOIRS :** Cet emploi est accessible avec un diplôme BAC+5 (master 2) ou diplôme équivalent, ou à un niveau de connaissance équivalent acquis de l'expérience.  
Connaissances des dispositions juridiques.

**SAVOIRS FAIRE :** Maîtrise de l'outil informatique. Grande capacité d'analyse, de diagnostic et de synthèse. Capacités managériales. Maîtrise technique dans son domaine d'activité. Capacités rédactionnelles.

**SAVOIR ETRE :** Sens de l'écoute, discrétion, sérieux, communication, conduite de projet et de changement, qualités managériales, sens des responsabilités, disponibilité, autonomie de décision, qualités relationnelles. Confidentialité.

**PARTICULARITES LIEES A L'EMPLOI**

Soumis à astreintes

**CATEGORIE IV NIVEAU 1**

As

**DIRECTEUR GENERAL ADJOINT**

**EXPOSE DE L'EMPLOI**

Il (elle) contribue avec le Directeur Général à la direction de l'Office dans ses différentes dimensions (organisationnelle, sociale, humaine, etc.), selon des objectifs de développement économique fixés par la Présidence et le Conseil d'Administration.

**RATTACHEMENT HIERARCHIQUE :**

Rattaché(e) et sous l'autorité du Directeur Général, à qui il (elle) doit rendre compte de son activité.

**RELATIONS PROFESSIONNELLES :**

**INTERNES** : étroite collaboration avec la Direction Générale, membres de son équipe, directeurs de service, en relation avec les agents et employés de l'Office.

**EXTERNES** : en relation avec les prestataires, intervenants externes, associations, entreprises, collectivités locales, institutionnels, etc.

**MISSIONS :**

**❖PRINCIPALES:**

- Pouvoir de représentation du directeur général sous son contrôle.
- Diriger les services sous l'autorité du directeur général.
- Contribuer à la définition de la politique générale (organisation, développement économique, etc.) et les orientations financières de l'Office.
- Participer à la définition et à la politique de gestion des ressources humaines de la structure.
- Superviser les directions stratégiques de la structure et organiser des échanges avec l'équipe de direction.
- Piloter les dossiers stratégiques de l'Office.
- Suivre et analyser les données d'activité de l'Office, et contribuer à la proposition des axes d'évolution.
- Mener des actions de communication /représentation auprès des acteurs de l'environnement socio-économique.
- Assurer la direction de l'Office et la continuité de service en cas d'absence du directeur général.

**❖COMPLEMENTAIRES :**

**REQUIS / COMPETENCES :**

**SAVOIRS** : Cet emploi est accessible avec un diplôme BAC+5 (master 2) ou diplôme équivalent, ou à un niveau de connaissance équivalent acquis de l'expérience.

Connaissance en gestion économique et financière, en législation sociale. Connaissance du secteur du logement social.

**SAVOIRS FAIRE** : Maîtrise de l'outil informatique. Grande capacité d'analyse, de diagnostic et de synthèse. Capacités rédactionnelles. Management d'entreprise. Vision globale des enjeux sociaux, économiques et politiques de la fonction.

**SAVOIR ETRE** : Rigueur, méthode et précision. Grandes qualités relationnelles et de communication. Pragmatisme et capacité à accomplir ses missions en trouvant l'équilibre entre les exigences sociales et économiques. Confidentialité

**PARTICULARITES LIEES A L'EMPLOI**

Soumis à astreintes

**CATEGORIE IV NIVEAU 2**