

# MISSIONS ET MÉTIERS DE LA GESTION LOCATIVE

## ENREGISTREMENT ET SUIVI DE LA DEMANDE ET GESTION DES ATTRIBUTIONS

### ENREGISTRER LA DEMANDE

Identification de la demande du locataire et examen de sa situation au regard de la demande.

Instruction de la demande de logement, recherche d'adéquation entre l'offre de logement et la demande, proposition de solutions.

### PRÉPARER L'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

Instruction de la demande de logement, recherche d'adéquation entre l'offre de logement et la demande, proposition de solutions.

### GÉRER LA MOBILITÉ INTERNE

Suivi des mouvements de locataires pour un immeuble ou un ensemble de logements.

### METTRE À JOUR LES DOSSIERS DES DEMANDEURS

Visite des logements, transmission d'informations...

L'information du demandeur et suivi des obligations durant le bail.

### MÉTIERS CONCERNÉS

- Chargé d'accueil
- Chargé d'attribution
- Chargé de mobilité résidentielle
- Chargé d'occupation logement
- Chargé de gestion locative
- Instructeur

## QUITTANCEMENT ET CHARGES

### PRÉPARER LE QUITTANCEMENT ET ÉDITER LES QUITTANCES

Préparation des quittances, recouvrement, enregistrement des paiements effectués par le locataire, suivi des paiements des loyers.

### GÉRER ET RÉPARTIR LES CHARGES INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES

Gestion et répartition des charges.  
Recouvrement des charges.

### RECOUVRER LES LOYERS

Distribution des avis d'échéance, recouvrement des loyers et distribution des quittances, transfert des chèques et numéraires à la banque ou à l'agence.

### PARTICIPER À LA MAÎTRISE DES CONSOMMATIONS ÉNERGÉTIQUES

Conseil aux locataires et promotion pour la gestion des flux : énergies, eaux, déchets... en vue de l'allègement des charges et consommation citoyenne.

### MÉTIERS CONCERNÉS

- Chargé du quittancement
- Analyste des charges

## PRÉ-CONTENTIEUX

### ORIENTER LES LOCATAIRES EN DIFFICULTÉ VERS LES SERVICES CONCERNÉS

Repérage des difficultés des locataires et orientation (ou alerte) vers des services compétents.

### METTRE EN PLACE LES DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT AVEC LES TRAVAILLEURS SOCIAUX

Conception, construction et mise en œuvre du projet individuel et/ou collectif avec la ou les personnes.

### RELANCE IMPAYÉS (LOYERS ET CHARGES)

Relance des loyers impayés, identification des causes de retard et mise en place des procédures de recouvrement amiable.

### METTRE EN PLACE LES DISPOSITIFS D'APUREMENT DES DETTES (FSL, SURENDETTEMENT...)

Constitution et mise à jour de dossiers, contrôle des dossiers (conformité, complétude).  
Mise en place de procédures d'enregistrement, d'archivage, de traçabilité.

Accompagnement social dans un cadre partenarial.

### MÉTIERS CONCERNÉS

- Conseiller en économie sociale familiale
- Chargé de recouvrement
- Chargé pré-contentieux / contentieux
  - Assistant social
- Chargé de gestion locative
  - Gardien d'immeuble
  - Instructeur

## GESTION DES BAUX

### FAIRE SIGNER LES BAUX

Gestion des baux sur toute leur durée.

### RECUEILLIR LES ATTESTATIONS D'ASSURANCE DES LOCATAIRES ET ASSURER LES RELANCES

Suivi du patrimoine locatif, réalisation d'états des lieux.  
Préparation et signature du contrat de location.  
Établissement de l'état des lieux « entrant ».

### METTRE À JOUR LES DOSSIERS LOCATAIRES

Accueil et recueil des informations locataires.  
Information du locataire et suivi des obligations durant le bail.

### EFFECTUER LES MODIFICATIONS CONTRACTUELLES

Identification des changements et suivi des dossiers.

### MÉTIERS CONCERNÉS

- Conseiller clientèle
- Chargé de gestion locative
- Gardien d'immeuble

CAP gardien d'immeuble

BTS ESF (économie sociale familiale)

Bac Pro SPVL (Services de proximité et vie locale)

BTS SP3S (Services et prestations des secteurs sanitaire et social)

BTS PIM (professions immobilières)

DECESF (diplôme d'État de Conseiller en économie sociale familiale)

# MISSIONS ET MÉTIERS DE LA GESTION DE PROXIMITÉ

## RELATION DE PROXIMITÉ GESTION DE SITE

ASSURER LA RELATION QUOTIDIENNE AVEC LES LOCATAIRES: ACCUEILLIR LES LOCATAIRES, EFFECTUER LES VISITES DE COURTOISIE

### ENCAISSER LES LOYERS

- Identification des sommes dues.
- Recouvrement des loyers.

INTERVENIR EN SITUATION D'URGENCE: ALERTER LES INTERLOCUTEURS CONCERNÉS ET PRENDRE DES MESURES CONSERVATRICES

### RÉCEPTIONNER ET TRANSMETTRE DES RÉCLAMATIONS

- Recueil des demandes et réclamations, traitement ou transmission au responsable.

### MÉTIERS CONCERNÉS

- Gardien d'immeuble
- Responsable de sites
- Chef de secteur

## GESTION DES RÉCLAMATIONS LOCATAIRES

### GÉRER LES RÉCLAMATIONS

- Recueil et traitement des demandes et des réclamations, conseil concernant les travaux.
- Recueil des demandes et réclamations, traitement ou transmission au responsable.

### GÉRER LES TROUBLES DE PROXIMITÉ (INCIVILITÉS, TROUBLES DE VOISINAGE, COMPORTEMENTS...)

- Rappel des principales obligations du locataire et mise en œuvre de leur bonne exécution.
- Entretien de relations positives avec les familles et régulation des conflits de voisinage.

### MÉTIERS CONCERNÉS

- Chargé d'accueil
- Chargé de mission thématique (sûreté, mobilité, propreté...)
- Médiateur

## ENTRETIEN MAINTENANCE COURANTE

### ENTREtenir LES PARTIES COMMUNES ET COLLECTER LES DÉCHETS

- Nettoyage et désinfection des parties communes.
- Collecte et acheminement des ordures ménagères.
- Travaux usuels de nettoyage des abords et espaces verts.

### SURVEILLER LE PATRIMOINE : ÉQUIPEMENTS ET PARTIES COMMUNES

- Surveillance de l'usage des installations et espaces communs.
- Gestion des contrats d'entretien, de maintenance et de fourniture, contrôle de la qualité des prestations.
- Gestion de l'approvisionnement des loges.

### ASSURER LES RÉPARATIONS COURANTES

- Détections des anomalies et recensement des besoins de travaux.
- Maintenance de 1<sup>er</sup> et 2<sup>e</sup> niveaux.
- Suivi de la réalisation des travaux d'entretien courant.

### SUIVRE LES TRAVAUX

- Suivi des travaux et maintien de relations entre les partenaires engagés.
- Commande et suivi des travaux, intervention d'entreprises spécialisées en réparations.
- Comparaison des devis, évaluation de montants et suivi de travaux.

### MÉTIERS CONCERNÉS

- Gardien d'immeuble
- Technicien / agent de maintenance
- Ouvrier de maintenance

## ANIMATION TERRITORIALE

### ANIMER DES ACTIVITÉS DANS LES QUARTIERS


- Repérage des potentialités des habitants et soutien des initiatives.
- Recherche avec les habitants de solutions de valorisation et d'amélioration du cadre de vie.
- Conception, organisation et mise en œuvre d'actions individuelles et collectives à visée éducative.


### DÉVELOPPER L'ANIMATION SOCIALE DES TERRITOIRES


- Études de besoins, de diagnostics de territoires et participation à la conduite de projets sociaux territoriaux.


### MÉTIERS CONCERNÉS


- Chargé d'animation territoriale
- Chargé de mission GUP, proximité...
- Gardien d'immeuble


 CAP gardien d'immeuble

 BTS ESF (économie sociale familiale)

 Bac Pro SPVL (Services de proximité et vie locale)

 BTS SP3S (Services et prestations des secteurs sanitaire et social)

 BTS PIM (professions immobilières)

 DECESF (diplôme d'État de Conseiller en économie sociale familiale)

# MISSIONS ET MÉTIERS DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

## PRÉVENTION DES EXPULSIONS ET CONTENTIEUX

### METTRE EN PLACE LES DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT AVEC LES TRAVAILLEURS SOCIAUX

Conception et construction du projet individuel et collectif avec la ou les personnes.

### METTRE EN PLACE LES DISPOSITIFS D'APUREMENT DES DETTES (FSL, SURENDETTEMENT...)

- Constitution et mise à jour de dossiers, contrôle des dossiers (conformité, complétude).
- Mise en place de procédures d'enregistrement, d'archivage, de traçabilité.
- Implication des locataires dans les démarches de demande d'aides.
- Gestion des défauts de paiement : procédure pré-contentieuse, contentieuse et post-contentieuse.

### METTRE EN PLACE LES PROCÉDURES CONTENTIEUSES

Repérage des difficultés des locataires et orientation (ou alerte) vers des services compétents.

#### MÉTIER CONCERNÉ

- Conseiller en économie sociale familiale
- Chargé de recouvrement
- Chargé de contentieux
  - Assistant social
  - Gardien d'immeuble
  - Rédacteur juridique

CAP gardien d'immeuble

BTS ESF (économie sociale familiale)

## MÉDIATION

### GÉRER LES TROUBLES DE PROXIMITÉ (INCIVILITÉS, TROUBLES DE VOISINAGE, COMPORTEMENTS...)

- Identifier les principales obligations du locataire et s'assurer de leur bonne exécution : les troubles de voisinage occasionnés par le locataire et leurs conséquences en matière de résolution du bail.
- Entretien de relations positives avec les familles et régulation des conflits de voisinage.
- Intervention en cas de conflit de voisinage.

#### MÉTIER CONCERNÉ

- Médiateur
- Conseiller social
- Chargé de clientèle
- Gardien d'immeuble

Bac Pro SPVL (Services de proximité et vie locale)

BTS SP3S (Services et prestations des secteurs sanitaire et social)

## ACCOMPAGNEMENT SOCIAL INDIVIDUEL ET COLLECTIF

### METTRE EN PLACE DES PROJETS

- Conception et mise en œuvre de projets individuels ou collectifs avec la personne ou le groupe.
- Conception, organisation et mise en œuvre d'actions individuelles et collectives à visée éducative.
- Recherche avec les habitants de solutions de valorisation et d'amélioration du cadre de vie.
- Mise en œuvre et suivi des interventions de valorisation du cadre de vie selon le cahier des charges et le budget impartis.

### RÉPONDRE AUX PROBLÈMES DE SÛRETÉ/SÉCURITÉ, MOBILITÉ, HANDICAP...

### DÉVELOPPER DES SERVICES AUX PLUS FRAGILES (SENIORS, HANDICAPÉS...)

Gestion de la distribution des repas, aménagement de l'espace, organisation technique de la vie quotidienne.

### RÉALISER DES ENQUÊTES SOCIALES

Participation ou réalisation de diagnostics d'un territoire et participation à la conduite de projets sociaux territoriaux.

#### MÉTIER CONCERNÉ

- Conseiller en économie sociale familiale
  - Assistant social
  - Chargé d'animation territoriale ou développement local
- Chargé de mission thématique (propreté, sûreté...)
  - Chargé de relogement
  - Enquêteur

BTS PIM (professions immobilières)

DECESF (diplôme d'État de Conseiller en économie sociale familiale)