

## DESCRIPTION DE POSTE

### GARDIEN/GARDIENNE en QPV

**Rattachement fonctionnel : DGA/ Direction Secrétariat Général/ Service Proximité**

#### RAISON D'ÊTRE

Premier interlocuteur rencontré sur le terrain, ce profil doit, dans l'ensemble des missions confiées, contribuer à la mise en valeur de la mission sociale et de la bonne image de l'OPAC 36 auprès du public (locataires, prestataires extérieurs et institutionnels etc...).

D'une manière générale, le profil recherché sera amené à exercer ses missions en QPV (quartier prioritaire de la politique de la ville).

Sont attendues de ce profil des compétences relationnelles (notamment écoute, communication, médiation etc...) pour réaliser l'ensemble des missions confiées au quotidien, mais aussi certaines connaissances de bases d'un point de vue technique.

#### MISSIONS CONFIEES

Le métier du gardien de l'OPAC 36 s'articule autour de 2 axes principaux ;

- L'axe relationnel - locataire
- L'axe patrimonial – technique

Ces deux axes sont eux même déclinés en différentes thématiques.

##### → Sur l'axe relationnel / locataire

**Concernant la tranquillité résidentielle, ce profil est amené à :**

- Prendre en charge la gestion des troubles voisinage conformément à la procédure ;
- Prendre en charge la gestion des incivilités quotidiennes via notamment le rappel des règles à respecter ;
- Signaler les faits d'incivilités et les troubles constatés dans une application dédiée ;
- Signaler auprès de ses managers en temps réel les problématiques qualifiées d'importantes et urgentes.

### **Concernant la veille renforcée relative aux situations locatives particulières, ce profil :**

- Réalise une veille renforcée concernant les suspicions de fragilités sociales (notamment violence intrafamiliale...) pour en informer le service prévention sociale ;
- Réalise une veille spécifique au bénéfice du service contentieux (notamment départ à la cloche de bois etc...) ;
- Est l'intermédiaire pour établir un contact avec un locataire et les autres services concernant plusieurs sujets (notamment opération de relogement, impayés de loyers, troubles de voisinage, interventions techniques...)
- Procède de manière proactive à des remontées d'informations régulières auprès des services de l'OPAC 36 ;
- Est impacté au quotidien concernant la démarche Habitat Sénior Services de l'OPAC 36 ;
- Est impacté au quotidien par la charte qualité de l'OPAC 36.

### **Concernant la phase commerciale (précontractuelle) et le début de vie locative ce profil :**

- S'assure de la bonne propreté du logement 48h avant un emménagement via la complétude de la grille de contrôle propreté ;
- Procède au contrôle du bon état d'avancement des travaux et de leur bonne exécution ;
- Réalise avec le locataire l'état des lieux d'entrée ;
- Peut parfois être amené à réaliser certaines visites de logement sur sollicitation de la direction commerciale ;
- En cas de biens en vente sur son secteur, il valorise ces derniers auprès de potentiels acquéreurs.

### **Concernant les réclamations locatives & la communication auprès des locataires ce profil :**

- Assure des permanences obligatoires dans la loge une fois par jour ;
- S'assure de pouvoir répondre aux appels téléphoniques des locataires de son secteur ;
- S'assure de la bonne prise en charge des réclamations des locataires (notamment techniques, trouble de voisinage etc...) ;
- Procède aux affichages dans les halls pour diffuser des communications auprès des locataires ;
- Communique pour mobiliser et/ou sensibiliser les locataires sur certaines thématiques lors de ses échanges quotidiens ;
- Peut être amené à participer à des animations de quartier ;
- Peut être amené à participer aux réunions de concertation avec les locataires.

## → Sur l'axe patrimonial / technique

### **Concernant l'hygiène, la propreté & l'entretien des locaux, ce profil procède :**

- À la veille relative au maintien en état parties communes & des espaces extérieurs ;
- Au nettoyage des communs ;
- À l'enlèvement des encombrants ;
- À l'entretien des locaux poubelles ;
- À la manipulation des conteneurs.

### **Concernant la veille et la surveillance technique du patrimoine, ce profil procède :**

- À la surveillance de son secteur pour signaler d'éventuels incidents techniques auprès de la direction du patrimoine ;
- Au constat sur place d'un point technique particulier sur demande d'autres services.

Ce profil est présent lors de la réception travaux ainsi qu'aux réunions interservices 3 mois avant livraison finale. Il bénéficie d'une présentation en début d'année de l'ensemble des chantiers de réhabilitation programmés.

### **Concernant l'aspect sécurité & divers relevés, ce profil doit procéder :**

- A l'application des procédures relatives à la sécurité des biens et des personnes édictées notamment par les directions techniques ;
- Aux relevés des compteurs d'eau, des compteurs calories, des compteurs chaufferie ;
- Aux contrôles des portes d'ascenseurs tous les 15 jours ;
- Aux dépôts de plainte systématique en cas dégradations du patrimoine ;
- Aux constats de dégât des eaux.

### **Concernant les menues maintenances, le suivi des travaux & les réparations locatives, ce profil doit procéder :**

- À la réalisation des petits travaux dans les locaux communs (par exemple changement ampoules etc...);
- Au suivi des travaux avant emménagement ;
- Au constat de ce qui relève de l'entretien courant et des "réparations locatives" donc ce qui revient à la charge du locataire.

## RELATIONS

- ✓ Internes : l'ensemble des services de l'OPAC 36.
- ✓ Externes : les prestataires, les collectivités, les institutionnels.

## COMPETENCES MOBILISEES

- ✓ Formation et Expérience : Expérience significative relative à la fonction de gardien ou expérience significative dans une fonction nécessitant des compétences équivalentes au métier de gardien.
- ✓ Qualités requises :
  - ✓ Sens du contact et de l'écoute
  - ✓ Sens du relationnel et capacité de médiation
  - ✓ Organisation
  - ✓ Autonomie
  - ✓ Dynamisme et réactivité
  - ✓ Polyvalence et adaptabilité
  - ✓ Rigueur
  - ✓ Sens de l'écoute et disponibilité
  - ✓ Discrétion et confidentialité
  - ✓ Capacité à appréhender et utiliser les outils bureautiques et smartphones
  - ✓ Mémorisation des informations pour traitement rapide des demandes.

## ENGAGEMENTS ET MISSIONS

### CHARTRE QUALITE DE SERVICE & DEMARCHE HABITAT SENIOR SERVICES (HSS)

Les engagements et les missions seront présentés à la personne recrutée lors de son arrivée au sein de l'office.