

APPELLATION DE POSTE :
Chargé(e) de recouvrement

Direction de rattachement : Secrétariat Général / service recouvrement et contentieux

Manager :

RAISON D'ETRE

- Contribuer à la mission sociale de l'OPAC et à la bonne image de l'Office,
- Assurer le recouvrement amiable des créances locatives
- Participer à faire baisser le taux d'impayés global de l'OPAC et contenir le nombre de locataires en impayé

MISSIONS CONFIEES

De manière générale :

- Suivre de manière rapproché l'ensemble des dossiers locatifs confiés pour faire baisser les impayés;
- Mise en œuvre de différentes types de relances auprès des locataires concernant les impayés confiés : rédaction des courriers, relances téléphoniques, mises en demeure, sms etc....
- Mettre en jeu les garanties de loyer octroyées à l'OPAC36 par des personnes morales et personnes physiques ;
- Intervention auprès des garants pour demandes de mise en jeu, contrôle des paiements, saisie des renseignements et clôture des dossiers ;
- Assurer le suivi des procédures de surendettement et des effacements de dettes PRP : Enregistrement dans PREM, transmission de l'information à la personne en charge du suivi du dossier, envoi des documents à la CAF ;
- Gérer et suivre la transmission des jugements d'effacement de dettes au service comptabilité ;
- Assurer l'accueil téléphonique du service recouvrement et contentieux ;
- Orienter les dossiers pour l'encaissement des paiements par CB par téléphone ;
- Répondre à certaines demandes et orientation des interlocuteurs ;
- Répondre aux demandes de renseignements des commissaires de justice ;
- Mettre en forme des documents, des comptes rendus et argumentaires divers ;
- Recouvrement des débiteurs partis : transmission et suivi du recouvrement amiable dans le cadre du marché en cours avec un commissaire de justice

- Préparation des dossiers social avant instruction
- Préparation des dossiers en indemnités préfectorales, et suivi des indemnités préfectorales sur un tableau dédié
- Intervenir dans les dossiers précontentieux en cas d'absence des médiateurs ou en renfort en cas de besoin (différentes relances)

RELATIONS

➤ Internes :

L'ensemble des services de l'OPAC 36

➤ Externes :

- Les locataires,
- Les employeurs des locataires,
- Les services sociaux
- Les banques
- La C.A.F, la M.S.A.
- Les organismes tutélaires

COMPETENCES MOBILISEES

⇒ *Formation et Expérience :*

- Niveau d'étude BAC + 2 et/ou une expérience significative dans le domaine du recouvrement ou un domaine voisin
- Expérience en médiation, gestion des conflits
- Maitrise des outils informatiques
- Connaissance générale du logement social

⇒ *Qualités requises :*

- Rigueur
- Capacité d'écoute, discernement et confidentialité
- Capacité de négociation, fermeté
- Sens du contact
- Persévérance et pugnacité
- Sens de l'organisation
- Sens du travail en équipe
- Gestion des conflits et résistance au stress