

Le chargé de clientèle

Le chargé de clientèle assure les tâches de gestion locative d'un groupe de locataires au sein d'une unité décentralisée ou au siège de son organisme. Il veille à la cohérence et à la qualité de l'ensemble des services rendus aux clients.

► Activités principales

Le chargé de clientèle gère les rapports bailleur-locataires depuis l'entrée dans les lieux jusqu'au départ du locataire. Il peut avoir à instruire les demandes de logements et participer à leur affectation. Il accueille le nouveau locataire, fait signer les contrats de location et dresse l'état des lieux d'entrée.

Il prépare le quittancement du loyer et les régularisations de charges. Il suit l'encaissement des loyers et assure les premières relances en cas de retard. Si nécessaire, il engage les actions contentieuses de recouvrement.

Il veille au maintien en bon état d'usage de son patrimoine en assurant un suivi permanent des contrats d'entretien et des réparations des dégradations constatées.

Le chargé de clientèle est à l'écoute des locataires, il enregistre les réclamations et veille à leur donner une issue positive. Il est attentif aux divers incidents de la vie quotidienne.

Il participe à l'équilibre social de son quartier en formulant des propositions cohérentes en réponse aux demandes de logement, en assurant un suivi attentif des familles en difficulté et en s'efforçant de réguler les conflits de voisinage.

Enfin, il assure la représentation du bailleur vis-à-vis des partenaires (collectivités locales, police, associations...) intervenant sur le quartier.

La combinaison de ces tâches peut varier d'un organisme à l'autre, d'un site à l'autre en fonction des caractéristiques particulières du patrimoine et de l'organisation propre à chaque organisme.

► Conditions d'exercice et qualités requises

Le chargé de clientèle maîtrise les relations commerciales qu'il sait positionner dans le cadre social de la mission des organismes bailleurs. Il connaît les dispositions réglementaires qui organisent les rapports entre bailleurs et locataires. Tout en manifestant une fermeté de principe, il sait manifester un sens réel de la médiation.

Interlocuteur privilégié des locataires, le chargé de clientèle doit savoir prendre des initiatives immédiates et faire preuve d'une grande autonomie respectueuse du cadre de contraintes de son organisme.

Cet emploi implique un niveau de formation générale équivalent à BAC + 2. Il est, par exemple, ouvert aux titulaires d'un BTS " professions immobilières ".

