



**La mission générale de l'emploi**

Accompagner les ménages en situation de fragilité afin de favoriser leur maintien dans le logement. Mettre en place les actions s'articulant autour du diagnostic, du conseil et de la mise en place d'actions sociales et autour de démarches liées aux actions menées par les chargés de recouvrement/contentieux pour le recouvrement des loyers.

**Les activités**

<b>Critères</b>	<b>Descriptifs</b>
<b>La technicité</b>	<p><u>Locataires entrants dits « fragiles » :</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Suivi personnalisé des clients dits « fragiles » sur les 3 premiers mois de l'entrée dans les lieux. Public visé : DALO, CRAL, relogés débiteurs....</li><li>• Ouverture des droits APL, financement du dépôt de garantie, paiement du loyer...</li><li>• Mise en place et/ou suivi des accompagnements nécessaires en lien avec les partenaires extérieurs.</li></ul>
	<p><u>Ménages débiteurs dont le logement est inadapté :</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Elabore les fiches relogement à destination des antennes. Assure le suivi de celles-ci jusqu'au relogement effectif en lien avec les chargés de recouvrement / chargés de contentieux et les antennes.</li><li>• Fait un point régulier avec les antennes sur les relogements sollicités.</li><li>• Monte le dossier FSL suite au relogement.</li></ul>
	<p><u>Diagnostic logement partagé :</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Participer au diagnostic logement partagé au domicile du locataire en collaboration avec le chargé de recouvrement ou le chargé de contentieux.</li></ul>
	<p><u>Mise à jour de dossiers sur des actions précises :</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Met à jour des informations à destination de la CAF lors de l'examen annuel des droits APL.</li><li>• Met à jour des informations à destination de la CAF lors des réhabilitations.</li><li>• Met à jour de dossiers liés à l'enquête « ressources et occupation » en lien avec les chargés de recouvrement et les chargés de contentieux</li></ul>

	<p><u>Recouvrement de locataires présents débiteurs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervient auprès des locataires bénéficiant de termes et délais en lien avec les chargés de recouvrement. (relances, mise à jour/complément de dossier).</li> <li>• Peut être amené (e) à procéder à des encaissements en lien avec les chargés de recouvrement et chargés de contentieux.</li> <li>• Constitue les dossiers « FSL Maintien » en lien avec les chargés de recouvrement et chargés de contentieux.</li> <li>• Gère le recouvrement des réparations locatives et des régularisations de charge (hors dossiers avec impayé/procédure).</li> </ul> <p><u>Recouvrement de locataires partis débiteurs en collaboration avec le responsable de service</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gère un portefeuille de dossiers sortis débiteurs.</li> <li>• Gère et suit des comptes des locataires partis débiteurs.</li> <li>• Conclut des plans d'apurement. Peut-être amené (e) à constituer un dossier FSL.</li> <li>• Informe les antennes en cas de contestation (préavis, facturation suite état des lieux de sortie...) et suit des contestations avec les antennes.</li> <li>• Procède à des encaissements, y compris à domicile.</li> <li>• Gère informatiquement la remise des espèces.</li> <li>• Suit des dossiers confiés aux prestataires extérieurs (sociétés de recouvrement).</li> </ul> <p><u>Coordonne un réseau de partenaires et recherche des mesures de soutien auprès d'intervenants extérieurs</u> comme le Conseil Départemental, dispositifs du FSL, CCAS, Mutuelles, Caisses de retraite...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Veille sur les dispositifs d'aides sociales et dispenser les informations en interne.</li> <li>• Sollicite les dispositifs d'aides sociales en lien avec les chargés de recouvrement et chargés de contentieux</li> </ul>
<b>Le relationnel</b>	<p><u>Relations externes :</u> Associations d'aide et d'accompagnement des ménages en difficultés (Aprémis, UDAF, ATS...).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Services sociaux du département.</li> <li>• Conseil Départemental, CAF, FSL, caisses de retraite, CCAS, COS....</li> </ul> <p><u>Relations internes :</u> Ensemble des services liés à la gestion locative.</p> <p><u>Communication :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilise les clients, propose des solutions, oriente vers les dispositifs d'aides.</li> <li>• Gère les éventuels conflits en relation avec le Responsable du service</li> </ul> <p><u>Négociation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Négocie un accord amiable pour les locataires partis débiteurs.</li> <li>• Négocie autour de la notion de relogement et de la nécessité de celui-ci.</li> </ul>
<b>L'autonomie</b>	<p><u>Prise d'initiative :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacité d'analyse et de synthèse.</li> <li>• Adapter des solutions connues aux problèmes rencontrés.</li> </ul>
<b>La responsabilité professionnelle</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous la responsabilité du Responsable Service gestion des impayés et de la relation sociale</li> </ul>
<b>Connaissances Spécifiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Outil informatique (Excel, Word...)</li> <li>• Permis de conduire B.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Connaissances juridiques liées aux procédures de recouvrement.</li><li>• Connaissances des différents dispositifs financiers et sociaux permettant de solvabiliser les locataires.</li></ul>
<b><i>Moyens mis à disposition</i></b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Outil informatique.</li><li>• Véhicule de service.</li><li>• Téléphone portable.</li></ul>