



Rattaché à la Communauté d'agglomération de la Baie de Somme qui rassemble 43 communes et plus de 50 000 habitants, Baie de Somme Habitat – Office Public de l'Habitat de la Baie de Somme, gère un patrimoine de 4 000 logements sociaux en grande majorité sur la commune d'Abbeville.

2^{ème} ville du département de la Somme avec 24 225 habitants et à seulement 50 km d'Amiens, Abbeville est la capitale de la Picardie maritime. A moins de deux heures des grandes métropoles européennes telles que Paris, Bruxelles ou Londres et à 20 minutes de la magnifique Baie de Somme labellisée Grand Site de France, la ville d'Abbeville est dotée d'un patrimoine historique, culturel et environnemental riche et offre toutes les commodités nécessaires à la vie quotidienne : gare, transports en commun, écoles, centres commerciaux et boutiques de centre-ville, équipements sportifs. [+ d'infos ici](#)

L'office, qui place la qualité de service au cœur de son action, emploie 80 personnes réparties sur 2 agences de proximité implantées sur des quartiers prioritaires de la ville, à la régie d'entretien courant ou au siège basé en centre-ville.

En vue d'anticiper le départ à la retraite de l'actuel Directeur clientèle et maintenance à l'horizon 2021, BDSH réorganise sa relation à la clientèle dans une optique d'amélioration continue du service rendu aux clients-locataires. A cet effet, l'OPH recherche son (sa) futur(e)

Directeur clientèle (H/F)

en CDI – statut cadre de direction

MISSION

Rattaché au Directeur Général et membre du comité de direction, il est le garant des orientations stratégiques de l'organisme en matière de commercialisation et de gestion locative et sociale du patrimoine de l'office.

Il est responsable de la mise en œuvre et de l'optimisation des moyens nécessaires à l'accomplissement de cette mission.

A ce titre, il impulse, pilote et coordonne l'ensemble des activités liées à la gestion commerciale, locative et sociale de l'office.

Il assure l'encadrement et l'accompagnement de 45 collaborateurs dont 7 personnes en management direct et le bon fonctionnement des services de proximité avec l'appui de l'encadrement intermédiaire.

Il gère un budget annuel d'environ 1,2 M€ (hors travaux de gros entretien).

Il est responsable des procédures liées à son domaine d'activité, des relations avec les instances et partenaires externes et est le garant de la qualité du service rendu aux clients-locataires.

ACTIVITES PRINCIPALES

- Proposer, mettre en œuvre, évaluer et optimiser les stratégies et ressources liées à son domaine d'activité en respectant à la fois les impératifs juridiques, administratifs, socio-économiques ainsi que les valeurs de l'organisme :
 - o Identifier les risques et saisir les opportunités liées à son champ d'intervention, les communiquer au Directeur Général et au comité de direction et préconiser des plans d'action.
 - o Analyser, conseiller et faire des recommandations afin d'améliorer l'efficacité et l'efficacités des procédures.

- Piloter la gestion financière et administrative des logements : définir et maîtriser son budget, optimiser les recettes et les coûts de fonctionnement.
- Proposer et piloter la politique définie en matière d'attribution de logement, d'impayés, de contentieux, de taux de vacance et de délais de relocation.
- Garantir et optimiser la gestion de la relation avec les prospects et clients-locataires : améliorer, proposer et développer des nouveaux services adaptés aux besoins (fête des voisins, réunions avec les locataires, relogement ANRU, etc.).
- Manager son équipe au quotidien :
 - o Fixer des objectifs, coordonner et contrôler l'activité de ses équipes ;
 - o S'assurer de la bonne exécution de la stratégie et des procédures par ses équipes ;
 - o Organiser et animer les réunions de service ;
 - o Assurer un rôle d'interface entre les équipes de proximité et le siège ;
 - o Accompagner le personnel dans sa professionnalisation : assurer un rôle de conseil, d'assistance (technique et méthodologique), d'information et de formation auprès de ses équipes ;
 - o Mener les entretiens périodiques et individuels de management (entretiens annuels d'évaluation, etc.).
- Préparer et participer aux instances internes : Conseil d'Administration (CA), Bureau du CA, Commission d'Attributions de Logements (CAL), Conseil de Concertation Locative (CCL), etc.
- Développer les relations publiques et les partenariats :
 - o S'assurer de la qualité du service rendu et du respect des engagements pris auprès des différents partenaires et instances externes ;
 - o Coordonner les actions de l'office avec celle des partenaires pour assurer la tranquillité et la sécurité des clients-locataires : tisser des liens étroits avec les collectivités locales (GUP, contrat de ville, suivi des actions menées en contrepartie de l'abattement de TFPB dans les QPV, CISP, services de Police, liens avec les associations d'hébergement, etc.).
- Représenter l'organisme auprès des partenaires et instances externes en lien avec son domaine d'activité (Commissions FSL, tribunal, etc.).
- Assurer une veille réglementaire et juridique sur son domaine d'activité et s'assurer de la mise en conformité de l'organisme avec les nouvelles réglementations, notamment vis-à-vis des clients-locataires.
- Être force de proposition sur l'amélioration continue des process en lien avec son domaine d'activité et les ajuster en fonction de l'évolution du contexte.
- Améliorer ou mettre en place des outils de pilotage et reporting et rendre compte de ses activités et résultats au Comité de direction.

Gestion locative

- Proposer et mettre en œuvre la politique de gestion commerciale et locative des logements de l'office.

Attributions

- Proposer et piloter les grands principes de la politique d'attributions en s'appuyant sur le Pôle attributions composée d'une Référente attributions qui encadre 2 Gestionnaires attributions et l'Agent d'accueil du siège de l'office.

Agences

- Optimiser les services et la qualité de service rendu aux clients-locataires en s'appuyant sur les deux Responsables d'agence qui gèrent chacune 3 Chargées de clientèle, 2 Techniciens d'agence et un Agent d'accueil.

Proximité

- Améliorer la qualité de service du service rendu aux clients-locataires en s'appuyant sur le Manager de proximité qui gère une équipe de 20 Gardiens et 3 Employés d'immeubles.

Gestion sociale

- Adapter et optimiser la politique sociale de l'office en s'appuyant sur le Pôle social et contentieux composé d'une Gestionnaire contentieux, un Médiateur et une Chargée d'action sociale et recouvrement.
- Être le garant et assurer la mise en œuvre des procédures relatives au recouvrement des créances locatives et au contentieux (en poursuivant les actions sociales menées auprès des clients-locataires en amont du passage au contentieux), depuis le commandement de payer jusqu'à l'exécution du jugement ou des procédures de saisies ou d'expulsion, dans le respect des objectifs et délais impartis et en utilisant la voie amiable et/ou judiciaire.
- Gérer les indemnités d'Etat (en lien avec la Sous-Préfecture).

ACTIVITES ANNEXES

- Coordonner et s'assurer de la fiabilité des données relevant de son domaine d'activité (OPS, SLS, SNE, IDEAL-CAF, etc.).
- Analyser, comprendre les attentes du marché et les besoins des clients-locataires (diagnostic social) et les traduire en stratégie opérationnelle (Plan Adapt'logis, Guide de l'autonomie, service dépannage-dépendance, etc.).
- Mettre en place des actions ponctuelles de communication et/ou de commercialisation (marketing locatif) : capter des nouveaux prospects, être force de proposition en terme de services en direction de publics spécifiques (jeunes, étudiants, personnes âgées, handicapés, etc.).
- Travailler en transversalité avec les autres directions de l'organisme (développement et patrimoine, maintenance, finances et comptabilité et ressources) et les partenaires et instances externes : Etat, collectivités, réservataires, associations, huissiers, avocats, etc.
- Participer au déploiement des projets transversaux de l'office et être force de proposition dans son domaine d'activité en vue de l'optimisation des performances (en termes de qualité, coûts, délais).
- Participer à la définition de la politique stratégique de l'organisme, et notamment être force de proposition en matière de développement patrimonial de l'organisme (production neuve et amélioration du patrimoine), consolider le Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) sur les aspects commerciaux et sociaux, renseigner les indicateurs de la CUS, être force de proposition en matière de fixation des loyers et d'optimisation des charges, etc.

PROFIL

- Niveau Bac +3/4 minimum (immobilier, juridique) ou niveau de connaissance équivalent acquis par l'expérience.
- Expérience confirmée (5 ans minimum) dans une fonction similaire et dans un organisme de logement social : gestion commerciale, locative et sociale, relation clients et management d'équipes.
- Connaissance des acteurs et des dispositifs d'action sociale, des relations publiques (acteurs et financements).
- Compétences à la fois techniques, administratives et juridiques : maîtrise des techniques liées à l'établissement et le pilotage budgétaire, à la gestion de projets, aux procédures (attributions de logements, procédures contentieuses, de recouvrement et de médiation, règles de répartition des charges récupérables, procédures d'établissement des états des lieux), aux outils digitaux de gestion locative et de relation avec les clients-locataires (maîtrise d'un ERP ; la connaissance de PREM Habitat serait un plus).
- Aptitudes relationnelles (concertation, médiation, négociation, écoute, diplomatie, empathie) et managériales (encadrement, organisation, animation) dans le respect des collaborateurs.
- Capacité d'analyse, adaptation (situations et interlocuteurs) et flexibilité, capacité d'argumentation et de persuasion, organisation et rigueur, sens de l'intérêt général, de l'anticipation, sérénité et résistance au stress, leadership, engagement et culture du résultat.
- Permis B exigé (déplacements réguliers).

REMUNERATION

Classification : Cadres de direction - Catégorie IV - Niveau 1.

Rémunération brute annuelle comprise entre 47 K€ et 55 K€ selon l'expérience du candidat ;

+ Tickets restaurant, complémentaire santé et prévoyance, prime de résultat, intéressement.

Prise de poste : dès que possible.

Candidature (CV + lettre de motivation) à adresser :

AuréliE ESNAULT – Directrice Ressources
BAIE DE SOMME HABITAT - OPH DE LA BAIE DE SOMME
13 RUE JEANNE D'ARC
CS 20234
80102 ABBEVILLE CEDEX
aesnault@bdsh.fr