



## **GESTIONNAIRE PROXIMITE LOCATAIRES (F/H/X) (A4594)**

**Date limite de dépôt des candidatures : 07/10/2021**

**Le CPAS de la Ville de Bruxelles** est doté d'une politique dynamique d'action au service de chaque citoyen bruxellois dans un esprit de respect, de solidarité, d'engagement, d'ouverture et d'innovation. Il offre à ses collaborateurs - près de 3000 aujourd'hui ! – un environnement de travail flexible où l'intégrité, l'enthousiasme et le professionnalisme sont au cœur des services offerts.

Aujourd'hui, il est à la recherche d'un.e **gestionnaire proximité locataires** pour son **DEPARTEMENT des Propriétés**. Cette personne est chargée d'établir une interaction constructive entre le bailleur et ses locataires, via l'équipe composée de 15 concierges et de 3 surveillants notamment, et de garantir la bonne utilisation des espaces communs et du « bien vivre ensemble » tout en développant des actions ponctuelles de convivialité.

### **Vos responsabilités**

- Vous êtes le/la coordinateur/ice des concierges et surveillants :
  - vous assurez la coordination des concierges et surveillant.e.s quant à la bonne exécution de leur mission et de promotion du bien vivre ensemble (planning de réunions, process de gestion et mise à disposition de fiches d'interventions)
  - vous planifiez les remplacements des concierges pendant les périodes de congé, de maladie ou de formation
  - vous veillez à l'approvisionnement régulier (dans les délais et par commande en bonne et due forme) des concierges en matière d'outils et de produits de nettoyage
  - vous organisez et gérez un reporting des plaintes récurrentes des locataires en fonction des immeubles concernés et du type de plainte (technique/voisinage)
  - vous proposez des solutions anticipatives aux problématiques récurrentes
  - vous organisez des réunions collectives d'informations dans les grands groupes d'immeubles (Comité de locataires en collaboration avec les concierges et surveillants)
  - vous procédez à l'évaluation des concierges et surveillant.e.s
- Vous gérez les demandes d'intervention (réparations dans les parties communes, nettoyage, encombrants et nuisibles) :
  - vous recensez les problèmes techniques constatés dans nos immeubles (via les concierges et surveillant.e.s ou suite à des visites régulières des immeubles sans concierges ou surveillant.e.s)
  - vous prenez toutes les mesures conservatoires et transmettez les demandes de réparations nécessaires auprès des services concernés (Département des Travaux et Régie)
  - vous suivez les demandes introduites et assurez un feedback aux locataires
  - vous faites des visites ponctuelles des immeubles afin d'établir un rapport sur l'état de propreté des immeubles
  - vous organisez et modifiez les plannings de nettoyage avec le Département Emploi-Economie Sociale en fonction des besoins constatés et de leurs modifications en cours d'exécution
  - vous gérez le planning d'enlèvement des encombrants
  - vous transmettez à la Cellule Facturation les informations collectées qui pourraient avoir une incidence sur les décomptes de charges communes transmises aux locataires fautifs.
  - vous connaissez les contrats d'entretien et de maintenance/interaction avec le Département Gestion Technique & Energie (GTE) et le Département des Travaux pour assurer l'information des locataires
  - vous gérez les demandes d'intervention auprès de l'adjudicataire désigné pour le traitement des nuisibles et demandes de nettoyages spécifiques
  - vous établissez un plan d'action pour une gestion optimisée et préventive

- Vous gérez les relations bailleur/locataire et contrôlez le respect du Règlement d'ordre intérieur (ROI) et des règles d'utilisation des équipements dans le but d'établir des interactions constructives :

#### **Pour le bien vivre ensemble et la gestion des plaintes de voisinage:**

- vous encodez et suivez les plaintes de voisinage reçues par le Département des Propriétés (par mails, courriers, appels téléphoniques)
- vous envoyez des courriers types pour les rappels des règles du R.O.I (sensibilisation des locataires aux règles de bonne utilisation des espaces communs , pose d'affiches informatives à l'attention des locataires aux valves des immeubles etc...)
- vous faites un travail de prévention des actes de vandalisme et des incivilités et apportez une proposition de médiation, le cas échéant avec la Direction
- vous transmettez à la Direction un reporting sur la totalité des plaintes reçues par immeuble et proposez des interventions et des solutions afin de remédier aux problématiques récurrentes

#### **Pour la bonne utilisation du logement donné en location**

- vous communiquez les informations techniques aux locataires sur rendez-vous, s'agissant des règles d'utilisation générales et particulières des équipements mis à disposition dans les logements
- vous rédigez et distribuez les brochures explicatives établies en collaboration avec les architectes de la Cellule de Gestion Locative Technique (GLT) et de la Régie du-GTE
- vous transmettez les informations collectées à la Cellule GLT en cas de problèmes techniques potentiels

#### **Votre profil**

- Vous disposez de bonnes capacités d'analyse et de synthèse ainsi que de bonnes aptitudes à la communication (verbale et écrite) ainsi qu'au reporting
- Vous êtes une personne flexible et à l'écoute mais orientée clients, solutions et résultats et agissant toujours avec intégrité et professionnalisme
- Vous êtes titulaire d'un diplôme belge (bachelor) ou êtes en possession d'une décision d'équivalence assimilant le diplôme d'études étranger au diplôme requis au moment de l'engagement
- Vous disposez d'une parfaite maîtrise d'une des deux langues régionales (FR/NL) et d'une bonne capacité rédactionnelle dans cette langue
- Vous possédez une connaissance de base de l'autre langue régionale
- Vous êtes titulaire du brevet linguistique SELOR ou disposé à l'obtenir
- Vous avez un bagage technique de base permettant d'identifier la nature des difficultés rencontrées par les concierges et surveillants dans l'exercice de leurs tâches de maintenance et pour explorer les solutions à y apporter
- Vous avez **minimum 5 ans** d'expérience en gestion d'équipe et avez l'habitude d'effectuer des tâches administratives
- Vous maîtrisez bien les outils informatiques (Word, Excel, Outlook, Lotus Notes, Internet)

Une expérience en conciergerie est un atout .

#### **Notre offre**

- Un environnement flexible et varié
- Un contrat de travail à durée indéterminée assorti d'avantages attrayants (découvrez-les sur la page d'accueil de notre site internet (<http://cpasbxl.brussels>) à l'emplacement « Travailler au CPAS –Comment solliciter »)
- Une échelle barémique **B1** conforme aux barèmes des administrations locales de la Région Bruxelles-Capitale avec un salaire mensuel brut minimum à l'index actuel de **2.292,78 € (qui peut être supérieur** compte tenu de la valorisation des expériences professionnelles antérieures ainsi que de la réussite de l'examen linguistique SELOR)

## **Rejoignez nos équipes !**

Envoyez-nous sans plus tarder votre dossier complet de candidature via <https://irisbox.irisnet.be/irisbox/formulaire/cpas-de-bruxelles/selection> ou sur l'adresse : [selections@cpasbxl.brussels](mailto:selections@cpasbxl.brussels) **en mentionnant bien le N° de référence A4594I.**

Pour plus d'informations sur les documents à fournir et notre procédure de sélection, n'hésitez pas à consulter notre site internet (« **Travailler au CPAS – Comment solliciter** »)