

Michaël A. - Né le 09/06/1986
60530 Dieudonne
9 ans d'expérience
Réf : 1803191330

Responsable d'agence

Ma recherche

Je recherche tout type de contrat, en Picardie, dans l'Immobilier.

Formations

2008 Obtention du Brevet de Technicien Supérieur Professions Immobilières

2005 Obtention du Baccalauréat Sciences Technologiques Tertiaires option ACC

Expériences professionnelles

2017-2018

Responsable d'Agence (décentralisée) à la S.A. HLM du département de l'Oise - Management d'équipes au quotidien sur les objectifs de performance de gestion locative, sociale et patrimoniale ; - Déclinaison et définition des objectifs de ses équipes en adéquation avec les orientations stratégiques de la CA. ; - Dans un objectif de qualité des services rendus et d'optimisation de la gestion immobilière de l'organisme, rendu compte régulièrement des actions engagées et des résultats obtenus ; - Gestion des moyens, des méthodes de travail et des ressources humaines, techniques, matérielles et financières allouées pour optimiser les performances de gestion et de services ; - Evaluation des services et des équipes ; - Organisation des services notamment de la gestion locative et patrimoniale : Traitement des demandes, apporter les réponses et assurer la veille technique du patrimoine et son entretien ; - Participer à la définition de la politique de peuplement de l'organisme et de la stratégie patrimoniale et appliquer ces politiques au territoire dont il a la responsabilité ; - Intervention pour conforter et relayer les orientations et la culture de service du bailleur ; - Développement de l'écoute et des relations avec les locataires et leurs représentants ; - Participation à l'image de marque du bailleur ; - Représentation au quotidien de la SA HLM de l'Oise dans les relations avec les différents acteurs et partenaires du territoire et entretien des relations de coopération et de communication avec ces partenaires ; - Prise en compte des paramètres politiques, stratégiques et sociaux du territoire dans la prise de décision et le positionnement des acteurs - Pilotage d'actions dans le cadre de la GUP

2014-2017

Responsable d'Agence (décentralisée) à l'Office Public de l'Habitat à Drancy (93) : Animer et contrôler une équipe de collaborateurs, en relation avec la Direction de la Proximité et les partenaires locaux afin d'assurer la qualité des services rendus aux clients locataires, ainsi que l'entretien et la conservation du patrimoine. Management d'équipes : - Gestion des ressources humaines ; - Détermination et mise en oeuvre des objectifs, application des directives ; - Etablissement et contrôle du budget ; - Suivi des principaux indicateurs de gestion à travers des tableaux de bord : Diffusion des pratiques professionnelles auprès des collaborateurs, contrôle de leurs applications et proposition de moyens d'accompagnements nécessaires à l'atteinte des objectifs ; - Recrutement et intégration des collaborateurs de son unité. Pilotage et organisation des activités locatives décentralisées : - Accueil des clients locataires ; - Signature des contrats ; - Contrôle des délais de relocation ; - Actions de fidélisation des locataires ; - Amélioration de la qualité de service rendu aux locataires ; - Règlement des situations complexes ; - Traitement des réclamations ; - Atteinte des objectifs en matière de recouvrement, de commercialisation. La participation à la maintenance et à la qualité de l'entretien du patrimoine : - Garantie de l'entretien du patrimoine et du maintien de son attractivité ; - Représentation de l'Office auprès de l'ensemble des interlocuteurs et partenaires de l'organisme, présents sur mon territoire d'intervention ; - Veille à l'application des règles d'hygiène, d'entretien et de sécurité du patrimoine. Définition des orientations du C.A. relatives à la politique de gestion du patrimoine : - Amélioration constante du niveau des prestations ainsi que du potentiel de

ses collaborateurs ; - Mise en oeuvre de la politique Qualité sur son patrimoine et de la performance mesurée à l'occasion de l'enquête de satisfaction annuelle ; - Veille à l'application des procédures dans le cadre de la certification ISO 9001 (renouvellement obtenu depuis juin 2015). Participation active aux différentes missions de manière transversale en accompagnant la Direction de la Maîtrise d'Ouvrage au grand projet d'aménagement : - Participation à l'élaboration des cahiers des charges en y intégrant la dimension sociale et patrimoniale ; - Participation aux réunions de chantier en qualité de représentant du maître d'ouvrage ; - Veille de la conformité des prestations techniques ; - Assure la communication en direction des amicales et des résidents ; - Réception des ouvrages avec la Maîtrise d'Ouvrage ; - Suivi de la bonne levée des réserves avant livraison ; - Garantie et organisation de la remise des clés et les états des lieux entrant lors de la livraison des logements ; - Organisation des réunions en lien avec la Direction de la Maîtrise d'Ouvrage durant l'année de parfait achèvement et assure le suivi des dossiers pendant la garantie de parfait achèvement et des interventions entrant dans le cadre de la biennale.

2011-2014

Responsable de Secteur à l'Office Public de l'Habitat à Aubervilliers (93)

Langues

- Anglais : Niveau scolaire / Espagnol : Bilingue / Portugais : Bilingue parlé: scolaire / écrit: notions

Atouts et compétences

Management d'équipes :

- Encadrement et animation des équipes de bureaux d'accueil rattachées : intégration des personnels récemment recrutés, définition, organisation et supervision des tâches, gestion des plannings, contrôle et transmission des fiches "événements hebdomadaires".

Relations Responsable de Secteur / C.R.L. :

- Supervise le travail des Chargés de Relations Locataires.

Surveillance et entretien du patrimoine :

- Traitement des demandes d'interventions techniques ;
- Veille technique du patrimoine ;
- Contribution à l'actualisation et au suivi du plan d'entretien des immeubles, y compris GE-GR (constatation et recensement des travaux à effectuer) ;
- Commande, contrôle et réception des travaux effectués par la Régie ou par des entreprises prestataires (contrôle, suivi de la bonne exécution des interventions sous contrats d'entretien...) ;
- Gestion de l'entretien courant sur le patrimoine ;
- Astreintes selon planning.

Relations locataires :

- Participation à l'optimisation du processus de relocation ;
- Assure les visites conseil pour l'évaluation de réparations locatives ;
- Gestion des états des lieux entrants et sortants ;
- Gestion d'un budget pour la remise en état de logements et suivi des travaux afin de réduire la durée de la vacance (vérification et mise à jour des surfaces corrigées, émission des ordres de service et réception des travaux de remise en état) ;
- Commercialisation des logements et mise en place de partenariat avec les locataires entrants pour prise en charge des travaux d'embellissements ;
- Mise en place d'actions afin d'améliorer la qualité de services rendu aux locataires ;
- Pilotage d'actions dans le cadre de la GUP ;
- Animation des réunions locataires.

Réclamations techniques :

- Traitement des réclamations techniques des locataires (rédaction des courriers réponses...) ;
- Gestion des dossiers "sinistre" des locataires.

Incivilités :

- Rédaction de la première intervention de rappel au règlement et de réclamation au locataire : rédaction des courriers et visites sur place.

Gestion locative :

- Traitement des entrées et sorties des locataires ;
- Traitement du pré-contentieux ;
- Réponses aux courriers des locataires ;
- Gestion de la vacance ;
- Commercialisation d'une nouvelle résidence.

Gestion technique du patrimoine :

- Evaluation des travaux avant relocation ;
- Suivi des travaux (entretien personnel et quotidien avec nos entreprises partenaires) ;
- Suivi d'une réhabilitation ;
- Levé des réserves et réception d'une nouvelle résidence ;
- Gestion d'un budget ;
- Réponses aux réclamations

Informatique : Word, Excel, PowerPoint, Internet, Ulis, Ikos, Exclusif, Outlook, ImmoWare, Yaziba, Prem'Habitat (Expert)

Permis

A et B