

CHARGÉ(E) DE CLIENTELE (H/F)

CDD TEMPS COMPLET 35H00/ SEM [H/F]

RÉFÉRENCE DE L'OFFRE : RH 09 | 2026

POSTE A POURVOIR immédiatement - CDD de 12 mois

PRÉSENTATION DE LA SOCIÉTÉ

Entreprise Sociale pour l'Habitat implantée depuis plus de 60 ans à Aix en Provence. Avec plus de 14.307 logements répartis sur 3 départements (13, 84 & 04), une quarantaine de communes et toujours la volonté d'entreprendre.

Famille & Provence, est bien plus qu'un bailleur social : c'est une société à mission qui place l'humain et l'intérêt général au centre de chacune de ses actions. Nous contribuons chaque jour à façonner des territoires plus solidaires et durables, restant au plus près des habitants et des partenaires locaux.

Nos équipes engagées, dont plus de la moitié dédiées directement à la gestion du patrimoine, FAMILLE & PROVENCE affirme sa préoccupation d'une gestion de proximité et d'une qualité de service améliorée visant à donner une pleine dimension humaine et sociale à ces missions.

Appartenant au Groupe Habitat en Région, **2ème acteur HLM privé en France** et **opérateur social des Caisses d'Épargne** nous partageons ensemble l'ambition de **servir la cause de l'habitat social en plaçant l'humain et la prise en compte des habitants au cœur de notre stratégie.**

RATTACHEMENT HIÉRARCHIQUE

Rattaché(e) à la Direction Clientèle et sous la responsabilité hiérarchique de la Responsable gestion locative.

MISSIONS

Au cœur de la relation client, vous jouez un rôle clé dans la valorisation et la gestion de notre patrimoine locatif :

- **Assurer la commercialisation** des logements vacants sur votre secteur, en garantissant une mise en location rapide et qualitative.
- **Accompagner les demandeurs de logement** et gérer la relation locative de A à Z, de l'entrée dans les lieux jusqu'au départ du locataire.
- **Être le référent de confiance des locataires**, en les accompagnant à chaque étape de leur parcours résidentiel (installation, suivi du bail, sortie).
- **Contribuer activement à la performance commerciale**, en participant aux actions de commercialisation et à la réduction de la vacance locative

ACTIVITÉS PRINCIPALES *(Liste non exhaustive)*

- Assurer et optimiser la commercialisation locative des logements, annexes, locaux divers (foyer, garages, parkings...) et biens spécifiques.
- Gérer les propositions de logements en assurant un suivi rigoureux et en contribuant activement à l'atteinte des objectifs : volume d'attributions (flux), maîtrise des impayés et réduction de la vacance
- Préparer et instruire les dossiers à présenter en commission d'attribution en garantissant un suivi rigoureux des décisions post commission.
- Etablir et faire signer les contrats de location et leurs annexes et les formalités liées aux dispositifs d'aides au logement.
- Recueillir et enregistrer par avenant les évolutions de situation d'occupation (familiale des locataires, cession pour les commerces).
- Traiter et suivre les événements impactant le décompte locataire (Ouverture de droits tiers payant, enquêtes OPS/SLS, IO ...).
- Gérer les préavis de départ.
- Assurer dans les meilleurs délais la relocation du logement en lien avec les Responsables de secteur.

ACTIVITÉS ANNEXES *(Liste non exhaustive)*

Assurer le suivi et réponses aux courriers et courriels relatifs

Renseigner et informer les locataires sur leurs droits et devoirs

Assurer la mise à jour des données informatiques nécessaires à la gestion de leur activité

Participation aux CALEOL

Participer aux opérations de commercialisation ou de livraison de logements neufs sur d'autres secteurs géographiques.

LIEU DE TRAVAIL

Poste basé sur l'un de nos sites à Aix en Provence.

RÉMUNÉRATION

Base horaire 151H67 [37 heures par semaine + 12 jours de RTT soit 35h00/semaine]

- Salaire mensuel brut 2027€
- Statut G3 [période essai : code du travail]
- Prime 13ème mois [au prorata temporis]
- Prime de vacances [au prorata temporis]
- Mutuelle [participation employeur à ce jour égale à 80% avec un plafond limite]
- Prévoyance* (Décès, Invalidité & complément IJSS selon conditions)
- Prime Intéressement (selon accord en vigueur)
- Accord RTT
- Flexibilité
- Télétravail partiel possible selon autonomie
- Titres restaurant (part. employeur 60% - valeur faciale 10,00€)
- Plan Epargne Retraite Obligatoire

Remboursements des indemnités kilométriques pour les déplacements professionnels selon barème en vigueur au sein de Famille & Provence.

PROFIL

- De niveau Bac+2
- Expérience minimum de 2 ans dans le métier
- Une expérience souhaitée dans le secteur du logement social.

COMPETENCES REQUISES

Savoir développer des relations commerciales dans le cadre de la mission sociale du bailleur.

Interlocuteur privilégié des locataires, savoir prendre des initiatives et faire preuve d'autonomie dans le respect des contraintes réglementaires.

Disposer de capacités de négociation et d'un sens réel de la médiation tout en manifestant une rigueur de principe.

Savoir travailler en équipe et en relation avec la direction du service. Présenter des capacités d'organisation personnelle.

Connaître les dispositions réglementaires qui organisent les rapports entre bailleur et locataires et savoir les actualiser en fonction des évolutions juridiques.

Entretenir et optimiser les relations et l'image de la société auprès des partenaires et des réservataires : Mairies, EPCI, services de l'Etat, Action logement.

Maîtriser les outils bureautiques

POUR CANDIDATER

Lettre de motivation + Curriculum Vitae à : *[Merci de préciser votre date de disponibilité]*

FAMILLE & PROVENCE

Direction des Ressources Humaines

CS 60400

I 3097 AIX-EN-PROVENCE CEDEX 2

Adresse mail : recrutement@familleprovence.fr

Site internet : www.familleprovence.fr/recrutement