

OPAC & VOUS



LES COULISSES DES METIERS DE LA PROXIMITÉ !

INITIÉE DÈS L'ANNÉE 2016, UNE ORGANISATION CENTRÉE SUR LA GESTION DE PROXIMITÉ A ÉTÉ DÉPLOYÉE SUR LES 6 TERRITOIRES QUI COMPOSENT LE PATRIMOINE DE L'OPAC D'AMIENS.

Les métiers de la gestion locative regroupent les activités liées à la location de logements, qu'elles soient commerciales, administratives, économiques ou sociales.

Des femmes et des hommes sont au quotidien sur le terrain afin d'apporter des solutions le plus rapidement possible et de répondre aux besoins qui sont les vôtres. Mais qui sont-ils ? Nous vous proposons ce mois-ci de découvrir les métiers de la proximité. Tous rattachés à des secteurs géographiques, ils travaillent, chacun sur des missions différentes mais ont tous un point commun : **la satisfaction clientèle !**

VOTRE GARDIEN

LE GARDIEN, CONTRIBUE À VOTRE SATISFACTION EN TANT QU'INTERLOCUTEUR PRIVILÉGIÉ. IL PARTICIPE À LA QUALITÉ DE SERVICE RENDU AU QUOTIDIEN AFIN DE MAINTENIR UN CADRE DE VIE AGRÉABLE. DANS CERTAINS CAS, CE RÔLE EST EN PARTIE ASSURÉ PAR L'EMPLOYÉ D'IMMEUBLE.

Quelles sont ses missions ?

Il assure en priorité les relations de proximité. À ce titre, il renseigne et oriente les clients, notamment concernant vos réclamations pour lesquelles il joue un rôle de relais auprès des interlocuteurs concernés. Afin de vous permettre de vivre dans un cadre agréable, il assure le nettoyage et la propreté des parties communes et des abords. C'est aussi lui qui garantit un premier niveau de sécurisation des résidences et en particulier avec la gestion des incivilités.

Quels sont ses atouts ?

C'est avant tout une personne qui dispose d'une bonne aisance relationnelle. Elle doit être disponible, à l'écoute mais aussi quand la situation le demande d'être en capacité d'apaiser des relations tendues ou conflictuelles. Elle a le souci de la satisfaction clientèle à travers, notamment, des connaissances techniques liées à l'entretien, à la propreté et aux petits travaux.



VOTRE COORDONNATEUR

IL A POUR RÔLE D'ASSURER LA SATISFACTION CLIENTÈLE PAR L'ENCADREMENT DES ÉQUIPES DE GARDIENS ET D'EMPLOYÉS D'IMMEUBLE.

Quelles sont ses missions ?

Au quotidien, il est chargé d'animer et de motiver ses équipes pour assurer le bon déroulement des activités : cela passe par la gestion des collaborateurs, du contrôle mais aussi par la mise en place d'actions correctives. Ainsi le programme, organise et adapte les prestations de nettoyage avec toujours un regard avisé afin d'optimiser la qualité des prestations, leurs coûts, leur qualité de réalisation ainsi que votre satisfaction. Pour mener à bien cette mission de nettoyage, il achète des prestations et du matériel nécessaire. En cas de sinistre, il assure aussi le premier niveau de sécurité et de proximité à vos côtés. Il s'assure également qu'il n'y ait pas d'incivilités liées à la propreté.

Quels sont ses atouts ?

En tant que Manager de proximité, il s'assure que chacun puisse remplir ses missions dans un objectif de satisfaction.

Il est à l'écoute de leurs besoins et des difficultés qu'ils peuvent rencontrer au quotidien. Dans cet objectif, il rencontre ses équipes collectivement au moins une fois par semaine, pour que chacun puisse s'exprimer et transmettre les informations indispensables au bon déroulement des activités. Il joue aussi le rôle de relais avec les autres services de l'entreprise.



VOTRE TECHNICIEN DE MAINTENANCE

IL ASSURE AVEC LES CONDUCTEURS DE TRAVAUX ET NOTRE PÔLE CONTRAT, LA MISE EN ŒUVRE ET LE SUIVI DU PLAN D'ENTRETIEN TECHNIQUE DU PATRIMOINE.

Quelles sont ses missions ?

C'est le collaborateur qui suit et gère les demandes d'interventions techniques dans vos logements. Il réalise en cas de besoin des diagnostics pour vous proposer des solutions adaptées. C'est lui aussi qui évalue le degré d'urgence des situations. Grâce à son diagnostic technique, il évalue et commande les travaux nécessaires. Quand les prestations sont réalisées par des entreprises extérieures, il contrôle leur réalisation.

Quels sont ses atouts ?

Son regard technique avisé ! Sa connaissance du patrimoine et des situations techniques qu'on peut y rencontrer lui permet de répondre rapidement aux sollicitations. Il est à l'écoute de vos besoins et réactif pour vous apporter des solutions !



BON À SAVOIR :

SUIVEZ L'AVANCEMENT DE VOS DEMANDES TECHNIQUES SUR L'APPLICATION "OPAC&MOI"





LES COULISSES DES MÉTIERS DE LA PROXIMITÉ ! TÉMOIGNAGE

M. ABDERRHAMANE
BENHAMOU



SELON VOUS, QUELLES SONT LES QUALITÉS REQUISES POUR OCCUPER CE POSTE ?

La première et plus importante chose : il faut aimer son métier. Il faut être diplomate, avoir le sens de l'observation, disponible, persévérant, savoir donner une bonne image de l'entreprise et être responsable. Il faut aussi savoir travailler seul. Les journées ne sont pas toujours faciles, il faut être patient et savoir régler les problèmes par soi-même car il y aura toujours des difficultés. Tout le monde ne peut pas faire ce métier.

QU'EST CE QUI VOUS PLAÎT LE PLUS ?

L'autonomie et la liberté. Je peux organiser seul mon travail. J'aime aussi la relation avec les autres (collègues et locataires).

AVEZ-VOUS EXERCÉ D'AUTRES MÉTIERS AUPARAVANT ?

Avant d'arriver en France, j'ai occupé plusieurs métiers comme bagagiste ou agent de surveillance dans les hôtels. Mais surtout, je donnais des cours d'arabe aux tout petits enfants. Depuis mon arrivée, j'ai travaillé pendant 5 ans comme manœuvre et peintre en bâtiment pour plusieurs entreprises dont une qui travaillait pour l'OPAC. C'est comme ça que j'ai connu le métier de gardien. Depuis le 11 avril 2005, je suis gardien à l'OPAC d'Amiens et j'adore ce métier.

POUVEZ-VOUS NOUS DÉCRIRE UNE JOURNÉE TYPE ?

En premier, il faut faire le tour de toute la résidence pour vérifier ses abords. Il faut aussi vérifier la propreté des escaliers car les locataires y sont vigilants. Ensuite, il y a toute la partie nettoyage : le plus dur mais le plus important dans notre métier.

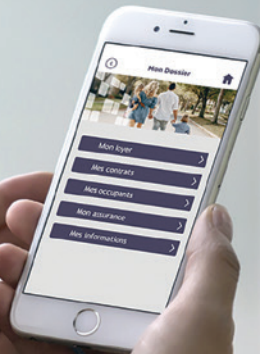
Une « particularité » : la relation avec les personnes âgées qui nous considèrent comme un confident ou un membre de la famille. Il faut savoir leur accorder du temps sans que cela pénalise notre travail.

Je vérifie et surveille aussi les parkings des résidences pour rassurer les locataires.

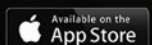
Grâce à
l'application
mobile
de l'OPAC
d'Amiens

- ▶ Gérez votre dossier locataire et votre contrat de location
- ▶ Mettez à jour vos données personnelles ainsi votre assurance
- ▶ Téléchargez vos avis d'échéance
- ▶ Consultez votre solde de compte
- ▶ Payez votre loyer
- ▶ Suivez vos sollicitations

DISPONIBLE
MAINTENANT



à télécharger sur



VIVEZ VOTRE
EXPÉRIENCE
CLIENT
AUTREMENT