

## OFFRE D'EMPLOI

### Chargé(e) de suivi social et recouvrement amiable (H/F)

Nous recherchons un(e) Chargé(e) de suivi social et recouvrement amiable H/F basé(e) à notre agence de Limoges.

#### Descriptif du poste

Sous la responsabilité de la Responsable recouvrement et contentieux clients, vous assurez l'accompagnement social des publics dit « fragiles », principalement sur les départements de la Haute-Vienne, Dordogne et Corrèze. Vous participez à ce titre, à la réalisation des objectifs stratégiques en matière de qualité de service de l'entreprise. Vous mettez en œuvre et assurez le recouvrement amiable des dettes des locataires présents et partis de votre secteur géographique.

#### Activités de suivi social :

- Mise en place du suivi social avec les publics ciblés fragiles au moment notamment de leur entrée dans les lieux
  - ⇒ Accompagner ces publics les premiers mois d'occupation du logement, pour s'assurer de la bonne appropriation du logement, de leur comportement dans la résidence, de la mise en place des droits APL et du règlement régulier des loyers
  - ⇒ Evaluer les besoins d'assistance des personnes présentant des difficultés particulières et les orienter vers les institutions compétentes, pouvant permettre de résoudre les difficultés liées à l'occupation du logement ou pour résorber les impayés
- Analyser les situations d'impayés des familles, orientées par le service recouvrement, et qui nécessite un suivi social
- Sur les glissements de baux, rencontrer les familles, établir un support de situation, donner un avis et fournir tout renseignement utile à l'instruction du dossier effectué par le service commercial locatif
- Travailler en liaison avec les partenaires extérieurs œuvrant dans l'accompagnement social, en participant notamment aux commissions en lien avec les dossiers gérés
- Instruire les demandes d'aides financières
- Suivre les indicateurs dans le cadre du label Quali Hlm

#### Activités recouvrement amiable :

- Contribuer à la réalisation des objectifs d'impayés par la prise en charge d'un portefeuille de dossiers en impayés pour un suivi de la procédure amiable :
  - ⇒ Etablir un contact par tout moyen avec les clients (courrier, mail, téléphone, visites à domicile)

- ⇒ Suite aux relances, s'entretenir, convoquer, recevoir, visiter les locataires ; analyser leur situation financière et familiale ; identifier la cause de l'impayé pour orienter le dossier vers les services internes concernés. (Contentieux, technique ...), ou vers les services sociaux externes (CAF, MSA, CCAS ...)
- ⇒ Prendre avec les locataires des accords de paiement et les suivre
- Assurer le suivi administratif des dossiers en consignnant quotidiennement toutes les actions menées, instruire des demandes d'aides financières, répondre aux partenaires externes en lien avec le dossier, éditer, exploiter, envoyer les relances programmées

Vous êtes diplômé(e) d'un BTS ESF (économie social et familiale) ou équivalent dans le domaine social, vous avez une première expérience de minimum 1 an dans une association d'aide aux personnes ou dans un service social (MDS, CCAS, etc..). Des déplacements réguliers sur vos départements sont à prévoir.

**Qualités souhaitées :**

- Sens du relationnel
- Ecoute active
- Disponibilité
- Capacité d'analyse et de synthèse
- Prise de recul
- Esprit d'équipe

**Compétences souhaitées :**

- Connaissance des partenaires institutionnels et des dispositifs d'action sociale en vigueur
- Méthodes et outils de résolution de problèmes
- Techniques d'écoute et de la relation à la personne
- Savoir convaincre les clients pour prendre des engagements et les appliquer

Temps de travail : temps plein

Type de contrat : CDI

Date de prise de poste : le plus tôt possible

Rémunération : Entre 2000 et 2100 € selon profil sur 13,5 mois (autres avantages : 13<sup>ème</sup> mois, prime vacances, intéressement, titres restaurants, ...).

Merci d'envoyer vos candidatures (CV et lettre de motivation) à :  
Vanessa ALLARY – Directrice des Ressources Humaines  
[rh@noalis.fr](mailto:rh@noalis.fr)