



**** *

* ** *

Saint-Ouen (93400)

*****@*****.***

Directeur territorial Gestion Locative et Satisfaction des Locataires, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

sept. 2020 / avr. 2022

Directeur territorial Gestion Locative et Satisfaction des Locataires

Semiso (Société d'économie mixte) | Saint Ouen Sur Seine, Seine Saint-Denis
(85 ETP)

Redéfinition de l'organisation territoriale

- Création de six secteurs calés sur l'organisation de la ville
- Suppression des 41 points d'accueil et création d'une antenne d'accueil/secteur
- Recrutement ou montée en compétence de 6 Chefs opérationnels de la proximité, véritable manager de l'équipe de gardiens, d'agents d'entretien et du chargé de relation locataire
- Redéfinition des missions du CRL (vie du bail, précontentieux, conciliation voisinage etc.)

Management des équipes

- Animation, encadrement et cohésion pour un service rendu de qualité à l'attention des clients locataires
- Recrutement et montée en compétences des collaborateurs en lien avec la Direction des ressources
- Mise en place de défi mensuel inter secteurs sur le traitement des réclamations et le taux de vacance des logements
- Amélioration des conditions de travail (outils, process, indicateurs) en lien avec le Pôle QHSE

Identification des besoins, rédaction des cahiers des charges avec le service des Marchés,

pilotages des prestataires, définition, maîtrise et optimisation des budgets avec la Direction

Financière

- Travaux d'entretien courant
- REL
- Propreté
- Espaces verts
- Tranquillité/Sûreté
- Masse salariale

Relations externes

- Organisation Diagnostics en marchant avec les amicales de locataires
- Participation au Plan de Concertation locative
- Organisation des élections de représentants des locataires au CA
- Interface avec les élus municipaux et les organisations partenaires (CNAV, AL, Pôle Emploi, Associations de quartier)

avr. 2011 / sept. 2020

Responsable Des Services Généraux

Saguez & Partners | Saint Ouen Sur Seine, Seine Saint-Denis

Déménagement siège social

- Pilotage des travaux de réhabilitation de la Halle en lien avec le promoteur
- Co-rédaction du cahier des charges (infrastructure et aménagements)
- Réunion de chantier/pilotage (infrastructure technique, sécurité, sureté, gestion des déchets...)
- Phases OPR/OPL (et suivi des levées de réserves)

- Déclaration et suivi des GPA
- Déclaration des sinistres DO via le propriétaire et suivi des travaux de mise en conformité
- Appel d'offres prestation logistique /Communication interne (organisation du déménagement, cleaning days, kit de bienvenue etc)

Pilotage des prestations multi-techniques

- Appel d'offres (rédaction cahier des charges, SLA/KPI...)
- Elaboration du budget
- Pilotage des intervenants métiers
- Organisation des interventions préventives et curatives
- Visites réglementaires
- Veille métiers (salons, clubs métiers)

Pilotage SI

- Appels d'offres (administration réseau, stockage/sauvegarde data, support collaborateurs)
- Elaboration, suivi et maitrise du budget d'investissement (refonte de l'infrastructure, modernisation du parc d'ordinateurs, systèmes d'impression, téléphonie mobile et tablette, réseau VDI)
- Suivi des interventions préventives et curatives
- Veille technique et métiers (salons, clubs décideurs)

Pilotage des prestations multi-services

- Appel d'offres (accueil/conciergerie, nettoyage, espaces verts)
- Elaboration SLA et suivi des KPI
- Suivi des interventions, logistique exceptionnelle événements
- Mise en place et animation d'une politique RSE/HSE
- Veille métiers et services

Pilotage Parc auto

- Définition de la Car Policy
- Benchmark constructeurs/loueurs/assureurs
- Cotations /livraisons/sinistres/remises en état/restitutions
- Veille réglementaire et métiers

Déplacements

- Benchmark agences de voyage/assurances voyageurs
- Accords-cadres compagnies aériennes/ferroviaires/hôtelières /VTC/Taxis
- Centralisation des réservations
- Analyse des dépenses et optimisation

Management du personnel SG

- Recrutement/Contrat (fiche de poste)
- Pilotage des ressources
- Fidélisation et montée en compétence des équipes
- Bilan de compétences et étude salariale (EAE)
- Gestion des absences et des litiges en lien avec les RH

août 2010 / avr. 2011

Responsable Des Services Généraux

Opievoy | Versailles, Yvelines

juin 2009 / août 2010

Responsable Des Services Généraux

Biocoop SA COOP | PARIS

avr. 2006 / mai 2009

Gestionnaire Des Services Généraux

GROUPE SETS (chez SAMSUNG et MICROSOFT) | Saint-Denis, Seine Saint Denis

oct. 2002 / avr. 2006

Assistant Des Services Généraux

Mairie de Courbevoie | Courbevoie, Hauts de Seine

janv. 2000 / oct. 2002

Technicien Des Services Généraux

Arthur Andersen | Neuilly sur Seine, Hauts de Seine

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juin 2000

LICENCE COMMERCE/VENTE - BAC+3

/ juin 1998

Parcours BTS LOGISTIQUE - BAC+2

Lycée Jean Moulin | ROUBAIX

COMPETENCES

Coop, CRL, Interface, SLA/KPI

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Français