

Accusé de réception en préfecture
062-344077672-20260911-22049-DE-1-1
Date de télétransmission : 21/09/2026
Date de réception préfecture : 21/09/2026

Acte certifié exécutoire

Bruno FONTALIRAND
Directeur général



Pas de Calais Habitat
4, avenue des Droits de l'Homme
CS209 – ARRAS 62022 Cedex



PAS DE CALAIS HABITAT **Office Public de l'Habitat**

DECISION EXTRAITE DU PROCES VERBAL DE LA REUNION DU BUREAU DU CONSEIL D'ADMINISTRATION SEANCE DU 11 SEPTEMBRE 2026

Président : Monsieur COTTIGNY

Présents : Monsieur COTTIGNY, Monsieur LEROY, Madame AIT-CHIKHEBBIH,
Madame DUHEN, Monsieur MALFAIT, Madame ROSSIGNOL.

Excusé : Monsieur MELLICK.

Délégation de signature [REDACTED]

Direction générale
Rapporteur : M. Bruno FONTALIRAND

En application des dispositions de l'article R.421-18 du Code de la construction et de l'habitation, et de la décision adoptée par le Conseil d'administration du 26 juin 2020, le Directeur général peut déléguer sa signature avec l'accord du Bureau du Conseil d'administration aux membres du personnel de l'office exerçant les fonctions de directeur ou de chef de service.

Au vu des éléments proposés et après en avoir délibéré, les membres du Bureau :

- ✓ autorisent Monsieur Bruno FONTALIRAND, Directeur général, à déléguer sa signature, à Madame [REDACTED], pour les actes et documents décrits dans la demande de délégation annexée et dans la limite de ses attributions, étant précisé que la délégation fera l'objet d'une décision individuelle indiquant l'étendue de la délégation en conformité avec l'autorisation accordée par le Bureau du Conseil d'administration.

Décision adoptée à l'unanimité

DEMANDE DE DELEGATION

GESTION LOCATIVE

En titre :

T3-01 Les baux d'habitation, avenants et pièces annexes relatifs aux logements et leurs dépendances

T3-07 Les décisions de mise en oeuvre des variations de loyers, de charges et de provisions pour charges

T3-08 Les états des lieux des locations relatifs aux « entrants » et pièces annexes

T3-09 Les états des lieux des locations relatifs aux « sortants » et pièces annexes

ACTION SOCIAL ET RECOUVREMENT

T4-08 Les remises de dettes, accessoires et autres

T4-09 Les plans d'apurement et moratoires à partir de 2000€

RESSOURCES HUMAINES

T5-09 Les notes de frais

T5-10 Les plannings horaires annuels et les documents s'y rapportant

T5-11 Les demandes de récupération d'heure(s)

T5-12 Les demandes de congés

T5-13 Les entretiens professionnels, les fiches annuelles d'évaluation ainsi que celles relatives à la notation/appréciation

ADMINISTRATION GENERALE

En titre :

T6-15 Les notes de service relatives à l'application des décisions et à leurs mises en œuvre

T6-19 Correspondances et plis recommandés ayant trait aux activités confiées

ENGAGEMENTS ET LIQUIDATIONS DE DEPENSES

En titre :

T7-02 Les bons de commande de dépenses d'investissement ou de fonctionnement relevant des marchés sans publicité ni mise en concurrence conformément au règlement intérieur des Achats

T7-03 Les bons de commande relatifs aux accords cadres préalablement signés selon les seuils définis par les procédures internes

T7-04 Les documents utiles à la mise en paiement des dépenses valablement ordonnées (visa financier)



FICHE DE POSTE

MAJ : mars 2026

RESPONSABLE D'AGENCE RURALE (H/F)

Positionnement fonctionnel

FILIÈRE	PROXIMITÉ
FAMILLE	PROXIMITÉ
EMPLOI	CHEF DE SERVICE N1
CATÉGORIE D'EMPLOI	C09

Mission(s) générale(s)

Le Responsable d'agence rurale (H/F) assure le pilotage des activités et le management de l'équipe polyvalente de l'agence ainsi que la promotion et la concrétisation de la politique de qualité de service adaptée à la ruralité, auprès de la clientèle et du partenariat local. Il est garant de l'activité opérationnelle de l'agence en veillant au respect des procédures et des budgets négociés, à la sauvegarde des intérêts économiques de Pas-de-Calais habitat, et à l'augmentation de la qualité du service rendu aux locataires.

Description des activités

Déploiement de la stratégie territoriale

Participer à l'élaboration de la stratégie territoriale en apportant son concours lors des comités de territoire
Décliner la stratégie territoriale commerciale et service client, en pilotant et valorisant une démarche qualité sur son secteur
Etre garant du développement du service client et de la culture de la qualité auprès de ses collaborateurs (baromètre de satisfaction/ de notoriété, délais/analyse des réclamations techniques, commercialisation)

Gestion opérationnelle de l'agence dans le respect des procédures internes et des réglementations en vigueur

Organiser et optimiser les ressources qui lui sont confiées : coordonner leurs activités et les mobiliser sur des objectifs économiques, stratégiques et de développement de la qualité de services
Gérer les budgets (préparer, suivre et contrôler), analyser les écarts et mener, le cas échéant, les actions correctives nécessaires en adaptant les moyens et méthodes en concertation avec le Directeur de Territoire
Assurer le pilotage opérationnel dans le respect des procédures internes et des réglementations en vigueur

Animer et coordonner le volet commercial avec l'appui fonctionnel du responsable de la gestion locative

Rapprocher l'offre et la demande en assurant la prise en compte des objectifs de peuplement contractualisés avec les communautés de communes
Assurer l'interface entre les communes, les partenaires dans le cadre de la prospection commerciale
Garantir l'attribution rapide et conforme des logements libérés en coordonnant les équipes dédiées
Etre garant de la qualité d'attribution et du suivi des indicateurs commerciaux de l'agence
Développer et garantir la concertation avec les partenaires locaux lors des attributions (fonctionnement des CAL, interventions et relais auprès des mairies)
Etre garant de l'accueil des locataires entrants et de la mutation sociale ainsi que du parcours résidentiel

Animer et coordonner le service client

Assurer la gestion opérationnelle de l'agence dans le respect des procédures internes et des réglementations en vigueur et contribuer à sa pérennité patrimoniale et économique (management des équipes de proximité, permanences avec les locataires, etc.)

Coordonner et garantir la gestion de la réclamation technique et plus généralement la qualité de service aux habitants

Veiller à la bonne application de l'engagement de service des entreprises prestataires auprès de la clientèle (prestataires multiservices, ascensoristes,...)

Animer et coordonner le volet technique dans l'objectif de la valorisation du patrimoine

Veiller, en collaboration avec la DPMOA, à la bonne conservation du patrimoine de son agence en assurant le suivi des actions de maintenance, rénovation, réhabilitation définies dans la stratégie de sécurité du patrimoine (du Plan de maintenance annuel), procédures de sécurité, traitement des désordres techniques...)

Veille partenariale sur les possibilités de développement (+ veille concurrentielle)

Sécurité des biens et des personnes et pérennité économique de l'agence

En lien avec son hiérarchique, assurer la surveillance technique du patrimoine (occupé, vacant) effectuée par l'équipe de proximité de son secteur et veiller au respect des normes de sécurité des biens et des personnes

Alerter son hiérarchique pour remonter les dysfonctionnements menant à un danger grave et/ou imminent au Responsable du Service Technique

Assurer le suivi sécurité dans le tableau dédié

Assurer la gestion des sinistres inférieurs à la franchise

Commander et valider les travaux relevant de son champ d'intervention en assurant la bonne gestion des budgets nécessaires en optimisant la rentabilité des résidences tout en maîtrisant les coûts et le budget alloué

Anticiper les interactions avec les autres domaines : accompagnement des familles en difficulté ou ayant des comportements à risques etc.

Exploiter les images de vidéo-protection de son périmètre, suite à la survenue d'un fait relevant du non-respect du cadre de vie ou de dégradations, avec ou sans dépôt de plainte.

Développement des partenariats internes et externes

Proposer et assurer la coordination des projets de développement locaux ainsi que la promotion et la conduite des projets stratégiques de Pas-de-Calais habitat sur son agence

Négocier avec les partenaires dans l'intérêt de Pas-de-Calais habitat

Etre garant du partenariat transversal avec les acteurs externes et internes et développer les circuits courts

Soutenir les initiatives habitants

Astreinte

Assurer l'astreinte de niveau 2 en application des procédures en vigueur

Responsabilités d'organisations et relations

Piloter un service en définissant ses objectifs stratégiques.

Superviser les collaborateurs du service pour atteindre les résultats attendus.

Garantir la performance et la qualité des prestations délivrées.

Etre garant de la conformité et du respect des procédures relatives à la sécurité des biens et des personnes

Référentiel de compétences

Compétences transversales	Niveau attendu
Analyse / diagnostic	S'exprime par la capacité à réaliser des diagnostics approfondis, et à prioriser les actions correctives.
Communication	S'exprime par la capacité à gérer des situations conflictuelles complexes, à négocier avec divers interlocuteurs

Pilotage	S'exprime par la capacité à interpréter des données complexes, et à proposer des ajustements argumentés
Compétences managériales	
Leadership	S'exprime par la capacité à encadrer une équipe de travail (y compris cadres) : Fédérer les ressources internes, à l'échelle de sa direction, et les partenaires autour de la stratégie d'entreprise
Culture du résultat	S'exprime par la capacité à définir des indicateurs de performance à l'échelle de sa direction, accompagner ses N-1 à l'atteinte des résultats, au regard de la stratégie d'entreprise et à élaborer des objectifs et à déterminer des moyens de façon transversale.
Écoute et diplomatie	S'exprime par la capacité à agir avec écoute et diplomatie pour préserver la qualité des relations entre les personnes, en recevant et en donnant de la rétroaction de façon constructive et respectueuse des autres à l'échelle de sa direction et à communiquer efficacement à tous les niveaux
Compétences comportementales	
Sens de la qualité de service	S'exprime par la capacité à utiliser des techniques de négociation dans le cadre d'enjeux majeurs pour répondre aux standards de l'office, et la capacité à anticiper les besoins, orienter les décisions de façon à apporter une satisfaction optimale dans l'intérêt de l'image de marque de Pas-de-Calais habitat
Amélioration continue	Impact des décisions sur le fonctionnement et/ou le développement de domaines professionnels : s'exprime par la capacité à piloter / déployer un ou des projet(s) d'amélioration à l'échelle de son service
Sens du travail en équipe	S'exprime par la capacité à mener/conduire des projets transversaux/majeures, à développer une dynamique de groupe, à favoriser le travail collectif au sein de sa direction, à apporter la vision de transversalité en donnant du sens à son action collective
Compétences informatiques	
Outils bureautiques	S'exprime par la capacité à renseigner un collaborateur sur les outils/applications : Maîtrise sur tous les sujets liés aux outils/applications
Outils métiers	Maîtrise sur plusieurs logiciels métier : s'exprime par la capacité à former les collaborateurs, identifier les dysfonctionnements liés au logiciel métier