

# Chargé (e) des relations avec les propriétaires

Responsable du service propriétaires



OPCO - F. Cartographie métiers  
branche Immobilier / Crédits photo  
Istock / Décembre 2020

## Description du métier

Le/la chargé(e) des relations avec les propriétaires exerce le plus souvent dans une structure exploitant des résidences de services ou de tourisme, constituées de logements appartenant à des propriétaires, particuliers ou sociétés. Il/elle assure à la fois le suivi administratif du contrat (*bail commercial ou mandat de gestion*) entre le propriétaire et l'exploitant, le respect des droits et obligations des propriétaires (*versement des loyers, bonne utilisation de ses droits d'occupation, mise à disposition par le propriétaire d'un logement respectant des normes locatives...*) et assure les relations commerciales avec les propriétaires durant toute la durée du contrat et au moment de son renouvellement. Il/elle encadre l'équipe constituant le service propriétaires.



*Mon métier demande des compétences variées, ce qui en fait sa complexité, mais aussi sa richesse et son intérêt. Le panel des propriétaires qui nous confient leurs biens est aussi très intéressant puisque les attentes de chacun sont différentes. Il est très important de tisser des relations commerciales de confiance.*

## Activités principales

- Rédiger le mandat et/ou le bail en accord avec la réglementation et les conditions commerciales de l'exploitant
- Suivre et renouveler les contrats le cas échéant
- Informer et répondre aux questions de toute nature des propriétaires
- S'assurer du versement des loyers aux propriétaires
- S'assurer du respect de l'utilisation des droits d'occupation des propriétaires, suivre leurs réservations personnelles dans leur logement ou en Bourse d'Echange
- Faire le lien avec les équipes du syndic en charge des parties communes
- Faire le lien avec les compagnies d'assurance en cas de sinistre
- Encadrer l'équipe du service propriétaires

## Activités complémentaires

- Informer les propriétaires des travaux nécessaires pour maintenir l'usage et le standing de l'appartement, les planifier et les suivre
- Assurer le suivi des sinistres survenant dans les appartements (dégâts des eaux...)

## Famille de métier

### Administration de biens



Valorisation immobilière



Transaction



Exploitation



## Profil d'employeur

Exploitant de résidences de tourisme

## Relations au quotidien

Le/la chargé (e) des relations avec les propriétaires est en interaction fréquente avec les propriétaires, la direction exploitation, les responsables de sites et les responsables régionaux, les syndicats qui gèrent les parties communes des résidences

## Conditions de travail

Déplacements possibles sur site

## Rémunération

La rémunération est constituée d'un salaire fixe

## Perspectives d'évolution



Direction d'exploitation

**Niveau de diplôme et formations fréquentes**

De Bac +2 à Bac +5 (formation en hôtellerie-restauration, en droit privé ou en gestion administrative)

**Prérequis d'accès au métier**

Une expérience au sein d'un service propriétaires est nécessaire. Une formation juridique est très appréciée.

**Niveau d'autonomie**

Autonomie partielle dans les prises de décision

 **Compétences pour le métier** **Savoirs**

- Droit de l'immobilier
- Relation clients
- Droit des baux commerciaux
- Principes de gestion locative

 **Savoir-être**

- Aisance relationnelle
- Organisation et rigueur
- Sens de l'anticipation

 **Savoir-faire****Compétences techniques « cœur de métier »**

- Analyser les attentes et besoins des propriétaires
- Rédiger un mandat de gestion et/ou bail commercial adapté au statut juridique des locaux gérés
- Proposer un mode d'exploitation adapté du bien
- Organiser l'utilisation des droits d'occupation
- Repérer et évaluer les travaux et réparations nécessaires pour l'entretien des parties privées, les négocier avec les propriétaires

**Compétences relationnelles**

- Communiquer auprès des propriétaires sur tous les points relatifs à la gestion de leur bien
- Assurer le relationnel avec le personnel sur site et en région

**Compétences techniques administratives ou transverses**

- Organiser le versement des loyers
- Organiser la fin ou le renouvellement du contrat

**Compétences d'encadrement**

- Encadrer l'équipe du service propriétaires

 **Quelles compétences pour demain ?**

- Utiliser toutes les fonctionnalités des outils digitaux de relation clients et de gestion administrative (production de statistiques et suivi d'indicateurs, évaluation de la satisfaction...)
- Réagir rapidement aux évolutions de l'occupation des biens qu'il gère
- Evaluer et réaliser des travaux impliquant du matériel connecté