

RESPONSABLE TERRITOIRE ADJOINT(E) H/F

CDI

Basé à Champs-sur-Marne



HABITAT 77 est le premier bailleur de Seine-et-Marne, structure associée au Conseil départemental, chef de file des politiques publiques en matière de solidarité. Il joue à ce titre un rôle prépondérant en matière d'Habitat en Seine-et-Marne.

Présent dans 99 communes du Département, HABITAT 77 gère 17 933 logements en Seine-et-Marne et compte près de 335 collaborateurs.

Ses domaines d'intervention sont multiples : construction de résidences, rénovation du patrimoine, entretien des résidences qui positionnent l'organisme en tant qu'acteur économique et environnemental important ; attribution de logements, gestion locative, maintien d'un cadre de vie agréable, en tant qu'acteur social reconnu.

HABITAT 77, en tant qu'office départemental, entretient des relations étroites et privilégiées avec les élus de Seine-et-Marne. Sa connaissance du tissu institutionnel, économique et des caractéristiques des différents territoires (urbains, périurbains et ruraux), font de l'Office un acteur majeur et structurant du département. Afin d'être au plus près de ses locataires, HABITAT77 a décomposé son territoire en 3 grandes unités (Nord – Centre – Sud) avec des agences de proximité dédiées. HABITAT 77 compte aussi près d'un tiers de son patrimoine en zone prioritaire, réparti sur 15 quartiers prioritaires de politique de la ville (QPV).

HABITAT 77 a entrepris depuis plusieurs années une démarche de modernisation de son organisation, ses outils et méthodes de travail.

En 2024, HABITAT 77 a conforté son engagement dans l'amélioration de la relation avec ses clients locataires, afin d'être toujours plus réactif et leur apporter des réponses de qualité.

La Direction de la proximité, comprenant 3 agences, est garante de la qualité du service rendu aux locataires, de la présence d'HABITAT 77 sur nos résidences et du traitement des demandes de nos locataires, et comptent près de 180 personnels de proximité (gardiens, gestionnaires de secteur, gestionnaires locatives ...)

Pour accompagner ces ambitions, HABITAT 77 recrute : **un(e) Responsable de Territoire Adjoint(e) H/F à Champs sur Marne en CDI.**

Vos missions seront les suivantes :

- **Relation client**

- Réaliser l'animation et le déploiement des outils de Relation Client : Courrier, logiciels internes ;
- Collecter les informations auprès des locataires et des personnels pour apporter les réponses aux sollicitations et les suivre, veiller au respect des délais de traitement ;
- Suivre les troubles de voisinage de niveau 2, assurer le lien avec les auteurs et les plaignants ;
- Suivre les sinistres en termes d'explication auprès des locataires (convention IRSI, rôle du locataire) ;
- Préparer le rapport afin d'apporter tous les éléments nécessaires au Responsable de Territoire pour les commissions de conciliation ;

RESPONSABLE TERRITOIRE ADJOINT(E) H/F

CDI

Basé à Champs-sur-Marne



- **Entretien des résidences**

- S'assurer de la bonne qualité des prestations liées aux contrats d'entretien, contrôles sur site et analyse des données "livret d'entretien" ;
- Effectuer le reporting auprès du Responsable de territoire ;
- Identifier les réussites et écueils et faire des propositions de plan d'action ;
- Effectuer un point trimestriel avec les entreprises de marché d'entretien, inclus le suivi de la facturation.

- **Assurer l'intérim du Responsable Territorial en son absence**

- Manager les équipes ;
- Piloter les activités de l'Unité Territoriale ;
- Être le garant de la Qualité résidentielle et de la qualité de service ;
- Développer les relations partenariales.

Profil recherché :

Diplômé(e) d'un Bac + 3 minimum, vous bénéficiez d'une expérience d'au moins 5 ans sur un poste similaire. Vous maîtrisez le processus de gestion des sollicitations dans le logement social. Vous disposez d'une expérience solide en management d'équipe et en gestion de projet.

A l'aise avec l'outil informatique, vous maîtrisez le Pack Office (Word, Excel et Powerpoint notamment).

Doté(e) d'un bon sens du relationnel et sachant faire preuve de proactivité et de prise d'initiative, votre rigueur et votre organisation vous permettront de réussir à ce poste.