PRESQU'ILE HABITAT

RECRUTE

Responsable de la Relation Client (h/f) - CDI

Presqu'île Habitat, Office public de l'habitat de la communauté d'agglomération Le Cotentin, recrute sa/son Responsable de la relation Client (H/F)

Acteur majeur du logement social sur le territoire, Presqu'île Habitat fort de ses 100 années d'expérience (1923-2023), 1er bailleur social du Cotentin, gère plus de 8 000 logements sociaux et locaux commerciaux.
Le développement d'un logement abordable, là on se trouvent les besoins, l'adaptation de son offre aux enjeux de demain, qu'ils soient sociaux, sociétaux ou environnementaux, et la proximité avec ses locataires, sont les composantes de son ADN. Pour atteindre ses objectifs, l'Office emploie aujourd'hui une centaine de collaborateurs occupant plus d'une trentaine de métiers variés, dont 65% sont au contact direct des locataires et demandeurs de logements, et participe au maintien de l'emploi local grâce à ses marchés d'entretien et de travaux passés auprès des entreprises locales.
Afin d'offrir un service de qualité à nos locataires, nous recherchons des collaborateurs possédant des compétences dans plusieurs domaines d'expertise et nous rejoindre, c'est réaliser au quotidien un métier porteur de sens, en collaborant auprès d'équipes passionnées et engagées au service des locataires et des territoires dont la vocation est de gérer, développer et pérenniser le parc locatif.

Dans le cadre de vos fonctions, vous participerez au pilotage opérationnel quotidien de la Relation Client. Vous serez le garant de la qualité et de l'efficacité du traitement de l'ensemble des demandes de nos locataires. Vous poursuivrez le déploiement d'une politique de relation clientèle au sein de l'Office. Vous serez l'interlocuteur privilégié des locataires et le relais auprès des services administratifs et techniques du siège.

Vos principales activités :

- **Participer avec le responsable qualité à la mise en place d'une procédure répondant aux obligations de la certification Qualibail dans laquelle Presqu'Ile Habitat s'est engagé.**
- **Piloter l'activité du service :**
  - Développer la qualité du service par la mise en œuvre d'outils et de procédures,
  - Définir, mettre en place et suivre les indicateurs : élaborer et suivre les tableaux de bord permettant le suivi de l'activité et de juger de l'atteinte des objectifs fixés,
  - Organiser et contrôler la prise en charge et le traitement de l'ensemble des demandes formulées par différents canaux (appels téléphoniques, courriers, courriels, remontées terrain…),
  - Détecter et analyser les écarts de qualité, et proposer des axes d'amélioration,
  - Suivre et manager les indicateurs de service,
  - Organiser les moyens humains en fonction des variations des flux d'appels quotidiens,
  - Proposer une démarche d'amélioration continue,
  - Représenter l'organisme auprès des partenaires extérieurs,
  - Proposer toute action nécessaire à la qualité de service ou à la satisfaction client,
  - Participer aux réunions (COMEX, réunions extérieures).
- **Manager l'équipe et les compétences :**
  - Veiller au respect de la conformité des processus d'appels, procédures et traçabilité des demandes et de leur traitement,
  - Animer une équipe en veillant à sa cohésion,
  - Poursuivre le développement des compétences des collaborateurs,
  - Former les équipes aux règles de l'excellence opérationnelle,
  - Monter en compétence sur l'automatisation de données et le reporting,
  - Elaborer et/ou mettre à jour les fiches de poste en lien avec le Service Ressource Humaines,
  - Participer aux procédures de recrutement et accompagner les nouveaux arrivants,
  - Identifier les besoins de formation collectifs et individuels,
  - Participer à l'évaluation annuelle des agents et contribuer à leur développement professionnel,

PRESQU'ILE HABITAT

RECRUTE

Responsable de la Relation Client (h/f) - CDI

- **Accompagner l'équipe dans la transformation digitale et ainsi participer à l'évolution des Processus :**
  - Développer les méthodes de travail et les processus,
  - Identifier et déployer toutes les pistes d'amélioration de sa performance,
  - Digitaliser l'ensemble de ses activités opérationnelles,
  - Veiller à la bonne application des process.

La liste des missions n'est pas exhaustive et pourra être complétée en fonction des nécessités de service.

Profil :

De formation supérieure (Bac +3 mini), vous possédez idéalement une première expérience sur un poste similaire, dans le domaine de la gestion d'un service de relation client.
Véritable manager d'équipe, vous être un vrai relai de votre équipe en cas de surcharge d'appels ou de complexité de traitement de la demande. Vous disposez d'une excellente maitrise d'Excel, des outils bureautiques et une forte appétence pour les outils d'analyse et de reporting.

Autonome, vous êtes reconnu(e) pour votre capacité à travailler en transversalité, votre esprit d'initiative et votre capacité à être force de proposition
Curieux(se) des innovations possibles, vous êtes en constante recherche d'amélioration.
La connaissance du secteur du logement social n'est pas indispensable mais constitue un plus.

Vos atouts pour réussir dans ce poste :
· Votre écoute, votre bienveillance et votre aisance à travailler en équipe,
· Votre sens du management de proximité et vos qualités de pédagogue,
· Votre capacité d'organisation et de planification,
· Votre capacité à fédérer et à conduire le changement.

Lieu : Poste basé à Cherbourg-en-Cotentin
Salaire annuel : suivant profil et expérience hors avantages accessoires à la rémunération
Avantages liés à la rémunération : prime annuelle, chèques-déjeuner, mutuelle, et avantages CSE.

Catégorie : statut cadre forfait jour
Poste en CDI à temps complet à pourvoir rapidement,

Adresser impérativement une lettre de motivation personnalisée avec prétentions salariales et un CV à ***Presqu'Ile Habitat, Mme la Directrice Générale,*** *1 rue de Nancy, CS 30122, 50101 Cherbourg-en-Cotentin Cedex*, ou par mail à espace-recrutement@presquile-habitat.fr, ou sur l'espace recrutement de notre site internet.