

## **Recherche un(e) Responsable Relation Clientèle**

**Bailleur social et promoteur immobilier, Grenoble Habitat est une Société d'Economie Mixte (SEM) qui intervient depuis 1966, sur l'ensemble de la chaîne immobilière, au service des habitants de l'aire urbaine grenobloise.**

**Investie d'une mission d'intérêt général, Grenoble Habitat a comme vocation de construire et de gérer des logements sociaux, avec un patrimoine de 4 500 logements HLM répartis sur 17 communes du territoire,**

**Au quotidien Grenoble Habitat est un acteur du territoire de proximité pour accueillir, loger et soutenir ses 10 000 locataires.**

**Ses 80 collaborateurs dont près de la moitié sont dédiés à l'activité de gestion locative et de proximité sont animés par des valeurs fortes d'engagement, de solidarité et d'inventivité au service de l'intérêt général.**

### **Vos missions principales seront :**

Rattaché(e) à la Direction Clientèle, le ou la responsable relation clientèle supervise les pôles commercialisation et contentieux/recouvrement.

A ce titre, il ou elle est garant d'une part de la commercialisation des logements dans le cadre de la politique d'attribution, il ou elle assure la mise en place de plans d'actions de lutte contre la vacance pour valoriser l'offre de logement et fidéliser le client locataire, impulse la prévention et gestion des impayés dans le cadre des objectifs définis ; assure la mise en œuvre de la politique de loyers et charges locatives. Il ou elle s'assure de la cohésion de son équipe et d'une culture client et résultat.

Il ou elle manage une équipe multi métiers pour garantir l'optimisation des ressources humaines et matérielles disponibles et participe à l'évolution de ces ressources (recrutement, nouveaux matériels ...) pour être en adéquation avec les objectifs fixés du service.

Il ou elle assure une communication descendante et montante, l'évaluation objective et équitable des collaborateurs et participe au développement des compétences.

### **Activités principales :**

Définition et mise en œuvre des politiques liées à son périmètre :

- Politique commerciale de lutte contre la vacance et d'occupation du parc social,
- Politique de recouvrement notamment sur la gestion des impayés des locataires sortis
- Politiques tarifaire et charges locatives

Il ou elle pilote la politique commerciale pour lutter contre la vacance et d'occupation du parc social en proposant une politique commerciale en adéquation avec les orientations stratégiques du CODIR.

Il ou elle la traduit en objectifs opérationnels au niveau de son service pour une mise en œuvre et un suivi (suivi des contingents des logements dédiés aux réservataires dans le cadre de la gestion en flux, mise en œuvre de portefeuilles de demandeurs et de logements à commercialiser en fonction de typologies identifiées, valorisation de l'offre, animation des commissions d'attribution (CALEOL) et des plans d'actions axés sur la gestion des sous-occupation du parc social).

Il ou elle pilote la politique du recouvrement et du contentieux, de l'ingénierie sociale (médiation et mutations sociales). Cela passe par la mise en place d'outils et d'indicateurs de pilotage des activités de médiation et de recouvrement (phase de recouvrement amiable à la gestion des procédures judiciaires visant au recouvrement des loyers et à la résolution des divers contentieux locatifs, analyse juridique des dossiers, entretiens avec les locataires présents en phase contentieuse, mise en place des procédures civiles d'exécution, d'injonctions de payer, et mise en œuvre des expulsions des locataires présents dans les règles de conformité légale).

Il ou elle pilote la politique tarifaire et des charges locatives : mise en œuvre de la politique tarifaire, de la politique de charges.

Il accordera une grande importance aux relations transversales avec les autres services de Grenoble Habitat (dont quittancement, régularisation de charges, ingénierie technique, proximité, maîtrise d'ouvrage).

### **Activités annexes:**

- Consolide les relations avec les prestataires externes (huissiers, avocats, sociétés de recouvrement, personnes morales, ...) : consulte, pilote et évalue la performance des prestataires
- Gestion budgétaire et reporting : élabore la proposition budgétaire de son périmètre et suit son exécution, alerte si besoin, propose des actions correctives, met en place des outils et d'indicateurs de pilotage
- Garant de la politique qualité : création et mise à jour de la documentation écrite (procédures, modes opératoires, note de procédure) dans le cadre de la gestion des processus qualité
- Veille juridique : Garant de l'application des dispositions législatives ; assure une veille réglementaire et apporte son expertise auprès des équipes
- Représentation de GH auprès des partenaires de Grenoble Habitat selon les orientations stratégiques du Codir et du CA

### **Profil recherché :**

De formation BAC +5 ans avec expérience confirmée de 3 à 5 ans sur le périmètre dans le logement social.

- Manager, faire adhérer, accompagner la montée en compétences de ses équipes
- Organiser son travail, gérer ses priorités
- Appétence à la gestion de projets
- Prévenir et gérer un conflit
- Communiquer et négocier
- Animer une réunion
- Gérer un réseau institutionnel
- Connaissance des dispositifs d'accompagnement social liés au logement

### **Caractéristiques du contrat :**

- Nature du contrat : CDI
- Prise de poste souhaitée : Immédiat
- Lieu de travail : Grenoble
- Avantages sociaux : mutuelle + participation + intéressement + titres restaurants + 13<sup>ème</sup> mois + télétravail possible (1 jour par semaine) + RTT + horaires flexibles + présence d'un CSE

***Vous vous reconnaissez dans cette offre ? Vous être prêt à rejoindre une entreprise dynamique, qui porte un engagement social fort ? Transmettez nous votre candidature (CV + lettre de motivation + prétentions) par mail à [recrutements@grenoble-habitat.fr](mailto:recrutements@grenoble-habitat.fr).***