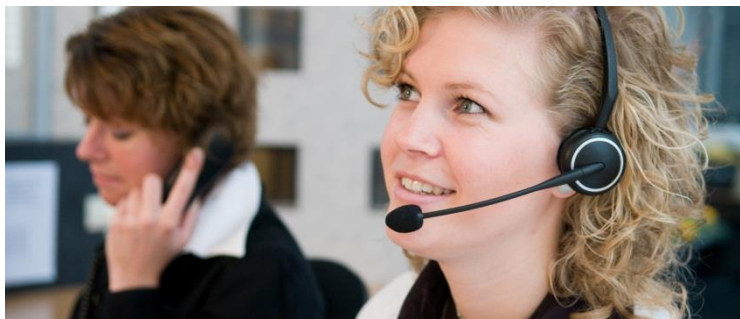


Conseiller Clientèle -H/F



Contribuer à l'amélioration du service rendu aux clients et prospects par une prise en charge de qualité des appels téléphoniques

Quotidien :

- Prendre en charge les appels téléphoniques et assurer les réponses à des questionnements techniques et locatifs dits de premier niveau en appliquant les techniques d'appels : la position du compte client, les duplicata de quittance, les attestations diverses, les modalités de préavis de congé, les régularisations de charges, les informations sur le loyer de solidarité, Etc. ;
- Assurer le traitement des demandes de logement : accueil téléphonique des demandeurs, enregistrement des données du demandeur jusqu'à l'obtention du numéro unique, gestion du renouvellement des demandes ;
- Travail au centre de la relation clients, plateau de 29 personnes et en étroite collaboration avec les 5 agences franciliennes et 4 agences situées dans le Nord Est de la France ;
- Rattaché à la Direction de la clientèle, sous la responsabilité du Responsable Adjoint du centre d'appel.

Profil & Aptitudes demandées :

- Bac ou équivalent en termes d'expérience.
- Expérience dans le domaine de la relation clientèle par téléphone impérative et/ou de la gestion immobilière
- Maîtrise des outils informatiques, idéalement l'outil de Gestion des Contacts et le progiciel de gestion IKOS, Excel
- Maîtrise de l'accueil et de la relation client téléphonique (écoute, amabilité, gestion des situations difficiles etc.)
- Esprit de synthèse et capacité rédactionnelle
- Capacité au travail en équipe, autonomie.
- Connaissance du secteur immobilier souhaitée

Présentation d'ICF Habitat La Sablière :

ICF Habitat La Sablière, acteur majeur de l'habitat social en Ile-de-France et filiale du Groupe ICF Habitat (groupe SNCF), a pour mission de répondre au besoin de logement social de l'état, des collectivités locales et des salariés SNCF via le 1% logement. L'entreprise gère près de 40 000 logements répartis sur les 8 départements Francilien

Pour postuler :

En ligne sur : www.icfhabitat.fr Rubrique « offres d'emploi »

Chargé d'Opérations - H/F



Assurer la maîtrise d'ouvrage complète des opérations depuis la définition du programme jusqu'à la livraison en incluant l'année de parfait achèvement

Quotidien :

Vous assurez le **montage des opérations** :

- Réalise et présente les études de faisabilité sommaires définissant les programmes et les budgets
- Prend part au choix des différents prestataires ou entreprises associés aux projets
- En réhabilitation, définit un plan de concertation et de communication avec les locataires et leurs représentants
- Assure le montage sous ses différents volets (financier, technique et social...) et sa présentation aux différentes instances
- Procède à toute la démarche nécessaire au montage définitif du dossier
- Constitue les dossiers de demande de financement
- Pilote et coordonne les actions des différents intervenants

la conduite de la phase travaux des opérations:

- Pilote et coordonne les actions des différents intervenants depuis le démarrage des travaux jusqu'à leur achèvement
- Participe aux réunions de chantier au tant que de besoin
- Réalise avec la maîtrise d'œuvre la réception des travaux et la levée des réserves
- Assure le suivi de l'année de parfait achèvement

la clôture financière de l'opération

- Justifie les écarts
- Participe aux retours d'expérience et à l'appréciation des différents prestataires

Profil & Aptitudes demandées :

- Diplôme dans le domaine du bâtiment (Bac + 4 / 5) ou équivalent en termes de connaissances (bâtiment et des règles d'urbanisme).
- Connaissance de la réglementation des travaux et des marchés publics et privés
- Gestion financière de conduite des opérations (calcul de rentabilité, suivi des coûts...)
- Capacité à conduire des projets complexes et variés
- Bonnes connaissances des outils informatiques
- Sens relationnel et pédagogique
- Capacité de travail en équipe
- Force de proposition et d'animation
- Rigueur, Esprit d'analyse et de synthèse

Présentation d'ICF Habitat La Sablière :

ICF Habitat La Sablière, acteur majeur de l'habitat social en Ile-de-France et filiale du Groupe ICF Habitat (groupe SNCF), a pour mission de répondre au besoin de logement social de l'état, des collectivités locales et des salariés SNCF via le 1% logement. L'entreprise gère près de 40 000 logements répartis sur l'Ile de France

Pour postuler : En ligne sur :

www.icfhabitat.fr Rubrique « offres d'emploi »

Gardien d'immeubles - H/F



Premier interlocuteur des locataires, être le représentant, sur le terrain, de l'organisme de logement social

Quotidien :

- Assurer l'accueil commercial des clients locataires : les informer, conseiller sur les logements, les renseigner sur les travaux prévus ;
- Faire visiter les logements aux candidats et donner des informations relatives aux équipements du logement, aux infrastructures de quartier...Effectuer les états de lieux entrants et sortants, Participer au recouvrement des loyers : distribution des quittances et encaissement, premières relances en cas d'impayés.
- Assurer la tranquillité des résidences, résoudre les problèmes quotidiens : enregistrer, signaler et suivre les commandes d'intervention et réclamations des locataires, réaliser la petite maintenance des installations des parties communes,
- Assurer la propreté des parties communes (halls, cages d'escaliers, paliers, vitres...) et des zones externes : nettoyer les cours, trottoirs, voies de circulation, espaces vert de la cité. Sortir, nettoyer, rentrer les containers de tri et ordures ménagères.
- Entretenir les relations extérieures avec de nombreux interlocuteurs : les représentants des collectivités locales, les entreprises...

Profil & Aptitudes demandées :

- Formation initiale de niveau CAP à BAC (gardien d'immeubles)
- Bon niveau de français écrit et oral, connaissance de l'environnement technique du bâtiment et expérience de la micro-informatique
- Goût prononcé des relations humaines allié à une bonne capacité d'écoute, de disponibilité et de concertation
- Aptitude à s'adapter rapidement à des interlocuteurs très variés, une certaine réserve et des qualités de discrétion sont indispensables

Présentation d'ICF Habitat La Sablière :

ICF Habitat La Sablière, acteur majeur de l'habitat social en Ile-de-France et filiale du Groupe ICF Habitat (groupe SNCF), a pour mission de répondre au besoin de logement social de l'état, des collectivités locales et des salariés SNCF via le 1% logement. L'entreprise gère près de 40 000 logements répartis sur les 8 départements Francilien

Pour postuler :

En ligne sur : www.icfhabitat.fr Rubrique « offres d'emploi »

Responsable de site - H/F



Garantir, sur le patrimoine géré, la qualité de service et la satisfaction de la clientèle

Quotidien :

Assurer le management de l'équipe de proximité :

- Organise le travail individuel et collectif de l'équipe de proximité
- Organise et anime les réunions de l'équipe de proximité

Garantir la qualité de service de proximité et la satisfaction de la clientèle :

- Contribue à l'atteinte des objectifs de vacance et d'impayés de l'unité de gestion territoriale
- Anime la relation quotidienne avec la clientèle sur les résidences
- Représente l'entreprise auprès des collectivités territoriales et associations de locataires de site dont il est responsable
- Met en œuvre et contrôle le processus de traitement des réclamations techniques
- Veille au respect du règlement intérieur par les locataires et à la mise en œuvre des procédures de gestion des troubles du voisinage du 1^{er} niveau
- Contrôle l'application du processus de recouvrement des loyers par les gardiens, et participe aux opérations de précontentieux selon les consignes données par sa hiérarchie

Assurer une fonction de représentation :

- Représente, selon les instructions de la hiérarchie, l'entreprise auprès des instances et partenaires locaux
- Supervise les relations avec les prestataires dans le champ de son activité
- Contribue à la définition et à la mise en œuvre des actions ayant trait à l'image de l'entreprise, en lien avec la Direction de la Communication

Piloter la maintenance et contribue à l'amélioration du patrimoine :

- Définit et valide les prestations nécessaires à l'entretien des immeubles gérés dans la limite de ses délégations
- Gère les budgets d'entretien courant et de remise en état des logements
- Contrôle la réalisation des états des lieux sortants par les gardiens, calcule ou vérifie l'application de la vétusté et le montant des travaux refacturables
- Assure le contrôle des commandes et la réalisation des travaux de maintenance, et valide les factures
- Participe, dans la limite de ses délégations à la gestion des sinistres de 1^{er} niveau, en lien avec le pôle technique
- Participe à la mise en exploitation des programmes neufs et gère l'interface clientèle du parfait achèvement

Profil & Aptitudes demandées :

- De formation Bac + 2/3 minimum en gestion de patrimoine technique et locatif, vous possédez une expérience réussie dans le management et une forte connaissance du secteur du logement social.
- Vous maîtrisez les outils informatiques et la bureautique.
- Aisance relationnelle et capacité à négocier
- Capacité à encadrer une équipe pluridisciplinaire
- Esprit d'analyse et de synthèse
- Capacité à conduire des projets complexes et variés
- Connaissances techniques du bâtiment

Pour postuler :

En ligne sur : www.icfhabitat.fr Rubrique « offres d'emploi »

Responsable Technique -H/F



Participer à la mise en œuvre de la politique technique sur le territoire et à la définition du plan pluriannuel de travaux.

Quotidien :

Vous assurez :

- le pilotage des travaux liés aux gros équipements (chauffage, ascenseurs...)
- la prise en charge du suivi technique des sinistres
- le suivi des travaux de réhabilitation en lien avec le conducteur de travaux et le monteur d'opérations à la Direction du patrimoine et du renouvellement urbain
- le montage des opérations d'amélioration et d'entretien du patrimoine
- une expertise et une assistance technique et réglementaire
- un conseil et assistance aux collaborateurs de la Direction pour toutes les questions techniques de maintenance courante

De plus vous veillez :

- à la qualité de l'exploitation des équipements techniques de façon à optimiser les consommations et les coûts
- au respect de la réglementation du travail, de la sécurité

Enfin, vous participez

- à l'élaboration du plan pluriannuel des travaux
- au traitement des réclamations techniques en transmettant des préconisations, informations, recommandations aux unités de gestion

Profil & Aptitudes demandées :

- Formation technique en bâtiment (min Bac+2) complétée par une expérience significative dans le diagnostic et le suivi technique d'un patrimoine de logements
- Compétences et expérience professionnelle en matière de bâtiment et d'exploitation patrimoniale (maîtrise d'ouvrage, assistance technique...)
- Vous maîtrisez les outils informatiques et bureautiques (idéalement connaître IKOS)
- Sens relationnel, Capacité de travail en équipe, Autonomie,
- Force de proposition et d'animation
- Esprit d'analyse et de synthèse, Rigueur, Qualités rédactionnelles,

Présentation d'ICF Habitat La Sablière :

ICF Habitat La Sablière, acteur majeur de l'habitat social en Ile-de-France et filiale du Groupe ICF Habitat (groupe SNCF), a pour mission de répondre au besoin de logement social de l'état, des collectivités locales et des salariés SNCF via le 1% logement. L'entreprise gère près de 40 000 logements répartis sur les 8 départements Francilien

Pour postuler :

En ligne sur :

www.icfhabitat.fr Rubrique « offres d'emploi »

Responsable Territorial -H/F



Management d'équipe, pilotage d'activité en gestion locative et technique et fonction de représentation sur une zone géographique donnée

Quotidien :

- Responsable de l'organisation du travail, du développement des compétences des collaborateurs, de la circulation des informations et du respect de l'application du droit du travail
- Organiser et animer les réunions.
- Réaliser les entretiens individuels
- Réaliser tous les reporting nécessaires auprès de la hiérarchie
- Décliner les politiques de gestion
- Piloter l'activité de précontentieux, et les réunions de l'activité (impayés, vacance, charges...)
- Participer aux commissions d'attribution
- Veiller à la diffusion de l'information aux locataires sur l'ensemble des aspects liés à la vie des sites gérés
- Assurer la concertation locative, en articulation avec l'équipe, sur tous les projets concernant les immeubles, notamment dans le cadre de projets techniques (rénovation, réhabilitation, résidentialisation...) ou d'accords collectifs envisagés
- Piloter la définition des structures de gardiennage au sein des résidences
- Elaborer le budget des charges locatives, en assurer la régularisation, le contrôle et la maîtrise
- Définir des plans d'actions et proposer des solutions contribuant à l'atteinte des objectifs
- Contribuer à l'élaboration et à la mise en œuvre du plan pluriannuel de travaux
- Participer à la maîtrise d'ouvrage des projets patrimoniaux
- Contribuer, en articulation avec l'équipe, aux suivis de chantier d'investissement et de réhabilitation
- Participer aux actions permettant d'améliorer la marge brute opérationnelle des programmes
- Animer et développer les relations individuelles et collectives avec la clientèle et les partenaires locaux
- Contribuer aux actions en matière de développement social
- Participer aux instances et dispositifs locaux traitant du logement social et de la politique de la ville
- Participer à la gestion des copropriétés
- Garantir l'image de la société, de la qualité du service rendu et du traitement optimal des demandes et réclamations diverses
- Responsable de la communication et des actions apportées aux locataires et partenaires externes

Profil & Aptitudes demandées :

- De formation Bac + 3 minimum, expérience réussie et significative dans le management d'équipe pluridisciplinaire et dans le logement social.
- Force de proposition et d'animation, Capacité à conduire des projets complexes et variés
- Aisance relationnelle et capacité à négocier, Rigueur, esprit d'analyse et de synthèse

Présentation d'ICF Habitat La Sablière :

ICF Habitat La Sablière, acteur majeur de l'habitat social en Ile-de-France et filiale du Groupe ICF Habitat (groupe SNCF), a pour mission de répondre au besoin de logement social de l'état, des collectivités locales et des salariés SNCF via le 1% logement. L'entreprise gère près de 40 000 logements répartis sur l'Ile de France

Pour postuler :

En ligne sur :

www.icfhabitat.fr Rubrique « offres d'emploi »