

Habitat 17, Office Public de l'Habitat de Charente-Maritime, est un établissement public, industriel et commercial (EPIC) en charge de la construction, la gestion et l'entretien d'un patrimoine de logements locatifs sociaux sur l'ensemble du département de la Charente-Maritime.

Propriétaire de près de 4900 logements sur le territoire de la Charente-Maritime, présent sur plus de 80 communes du département, Habitat 17 accompagne les élus et collectivités dans leurs projets d'habitat et d'aménagement.

Fort d'un personnel basé sur les territoires, en proximité des locataires, Habitat 17 est soucieux d'apporter un véritable service de qualité à ses locataires.

## Modalités de recrutement

Contrat à durée indéterminée

Temps plein, 8h30-17h + coupure déjeuner d'une heure.

Télétravail possible.

Poste à pourvoir dès que possible.

Rémunération : 1 863€ Brut

Mutuelle et prévoyance d'entreprise attractives.

Intéressement. Prime d'assiduité.

Titres restaurant à 10€.

27 jours de congés et 21 RTT par an.

Accès gratuit au CNAS.



9-11 avenue de Mulhouse,  
17041 La Rochelle Cedex 1



[recrutement@habitat17.fr](mailto:recrutement@habitat17.fr)

## HABITAT 17 recrute

### UN(E) CHARGE(E) DE RELATION CLIENTS

Poste basé à La Rochelle

Sous la responsabilité hiérarchique du responsable du service relation clients, au sein d'une équipe de 4 personnes, vous accueillez les sollicitations locataires (courrier, courriel, téléphone, accueil physique), qualifiez et enregistrez la demande d'intervention. Il apporte un premier niveau de réponse aux locataires.

#### Activités principales

##### ❖ Gestion des sollicitations clients

- Prend en charge les sollicitations clients quelles que soient les modalités d'entrée de la sollicitation : courrier, appel téléphonique, mail, sollicitation du personnel de proximité,
- Qualifie et enregistre les demandes d'interventions selon les processus,
- Assure l'accueil téléphonique et ponctuellement physique des locataires et intègre leurs sollicitations dans l'outil dédié,

##### ❖ Traitement et suivi des interventions

- Réalise les activités back-office (appels sortants, enquêtes, réponses mails et courriers, communication d'urgence),
- Réalise des appels sortants ou enquêtes pour vérifier la bonne réalisation des travaux et de la satisfaction client,

##### ❖ Qualité de service

- Participe au reporting de son activité et met en œuvre les actions nécessaires à l'amélioration de la qualité de service.



#### Profil attendu

Empathique, patient et courtois, avec un fort sens du service, vous savez désamorcer les conflits et expliquer les informations de manière simple et accessible.

Vous restez professionnel même sous pression, notamment lors d'appels en chaîne.

Vous maîtrisez les outils informatiques et votre rigueur — respect des procédures écrites et des scripts — constitue un atout majeur pour réussir dans ces missions.