



Cristal Habitat

ENGAGÉ POUR VOS PROJETS

Cristal Habitat rassemble 200 salariés qui travaillent au développement et à la gestion de plus de 10 000 logements et 250 locaux et bâtiments professionnels et commerciaux. Outil privilégié de Chambéry et de son Agglomération pour l'habitat et le développement de l'immobilier à vocation économique, notre société détient 65% du parc locatif social de l'agglomération et s'est engagé dans un plan d'investissement de 500 M€ en 10 ans. Elle livre 125 logements locatifs et 50 logements en accession par an. Le prévisionnel financier de ré-investissement sur le parc à 10 ans s'élève à 160 M€, dont 3334 logements programmés en réhabilitation lourde pour un total de 133 M€.

Dans le contexte du projet de renouvellement urbain des Hauts de Chambéry, des opérations de réhabilitation en site occupé, de restructuration de logements et de démolition vont se dérouler sur les trois prochaines années.

Nous recrutons en contrat à durée indéterminée :

Un(e) chargé(e) de relations Réhabilitation

Rémunération à définir selon profil et expérience

Statut : agent de maîtrise

Rattaché au Responsable d'agence de proximité, vous êtes l'interface de terrain entre les intervenants de l'agence, le chargé d'opérations et les locataires, les entreprises.

Vos missions se déclinent de la manière suivante :

- Dispenser de l'information orale et écrite auprès des locataires avant, pendant et après les travaux : entretien, réunions de montées, affichage, courriers, notes, mode d'emploi de nouveaux équipements... Vous leur apportez des réponses concrètes à des questions d'ordre pratique, organisationnel, relationnel qui se posent au quotidien dans une opération de réhabilitation en site occupé.
- Anticiper et traiter les fragilités, les situations délicates des locataires en lien avec les travaux dans leur logement avec le concours de l'équipe en place.
- Faire de la médiation auprès de locataires lors de différends sur le contenu ou les conditions de réalisations des travaux.
- Identifier les observations recueillies auprès des locataires qui peuvent améliorer le résultat des travaux et en informer le chargé d'opérations.
- Alerter l'agence ou le chargé d'opérations sur toute situation anormale et leur rendre compte de vos difficultés.
- Réaliser des tâches de logistique (remise de clés, pose de plaques d'identité...) et administratives.
- Proposer et mettre en place des outils pédagogiques pour faciliter l'appropriation par les locataires des changements générés par les travaux (nouveaux espaces, nouveaux équipements, nouveau règlement interne...) en lien avec le chargé d'opérations de la DMOP et l'agence.
- Capitaliser les retours d'expérience et les formaliser pour améliorer nos pratiques internes en gestion de réhabilitation, en aménagements de résidentialisation, de sécurisation....
- Effectuer des actions de relogement en appui de la référente relogement (entretien de recueil des besoins, visite de logements, organisation des démarches de déménagement...).

De formation Bac + 3, vous justifiez idéalement d'une expérience professionnelle de 5 ans.

- Vos précédents emplois vous ont déjà conduit à être en relation direct avec des locataires d'un parc immobilier et à gérer des situations complexes.
- Vous connaissez les dispositifs et partenaires dans les domaines du travail social, de l'insertion sociale, du logement et de la politique de la Ville.
- Des notions dans le domaine technique seront un plus pour l'argumentation auprès des locataires et pour alerter le chargé d'opérations sur des difficultés induites par les travaux.
- Vous êtes apte à travailler en équipe transversale et pluridisciplinaire, à être un facilitateur au service de la résolution de problèmes.
- Vous savez initier des idées et les traduire en actions
- Vous savez préparer et proposer des documents d'information, rendre compte de votre activité, de vos diagnostics et de vos actions adaptées à leurs destinataires.
- Vous savez utiliser les outils de médiation.
- Nous attendons de vous une très bonne capacité à analyser, à argumenter, à réaliser des diagnostics, à alerter tant sur des difficultés induites par les travaux que sur des situations à risques pour les locataires, les entreprises ou l'image de Cristal Habitat.
- Aisance relationnelle, dialogue, écoute, force de conviction, pragmatisme, sens des priorités, réactivité, discrétion, maîtrise de soi, gestion du stress vous caractérisent.

Lieu de Travail : Chambéry

⇒ Envoyer **lettre de motivation, CV et prétentions** par mail ou courrier à Monsieur Laurent AILLOUD - Direction des RH de Cristal Habitat – 1, place du Forum – 73000 CHAMBERY – l.ailloud@crystal-habitat.fr