Responsable SAV / Sinistres Immobilier H/F

Référence de l'offre : 2021/15

Entreprise immobilière dynamique de 200 collaborateurs, **2ème bailleur social sur l'Eurométropole de Strasbourg**, Habitation Moderne met ses qualités de constructeur et de gestionnaire au service essentiellement du logement, tout en ayant engagé ces dernières années une diversification de ses champs d'intervention. Sa mission première est d'assurer l'accès à un logement de qualité, correspondant aux besoins du territoire. Habitation moderne cultive les **valeurs de proximité, d'engagement et de qualité**, tout en développant un **souci permanent d'innovation**, qu'elle soit technique ou sociétale.

Nous recherchons dans ce cadre un **Responsable SAV / Sinistres Immobilier (H/F) en CDI**.

Au sein de la Direction du Patrimoine et de la Proximité, vous veillez au bon déroulement de la phase de Parfait Achèvement (GPA).
Entièrement autonome, vous participez à la réception et à la livraison des programmes immobiliers afin de prendre connaissance et de gérer les éventuels signalements des clients (locataires) ou de vos collègues Chargés d'Opérations Techniques travaillant sur le programme livré.

Vous êtes à ce titre un véritable pivot et faites le lien entre la Direction du Développement et de la Construction qui livre les programmes, et la Direction du Patrimoine et de la Proximité, dont vous dépendez, et qui est en charge de la gestion technique au quotidien de nos logements. Votre sens du relationnel et votre approche « client » vous permettent de vous positionner comme l'interlocuteur privilégié des clients (locataires) et de communiquer efficacement auprès d'eux voire de leur proposer des solutions si nécessaire.

Par ailleurs, en cas de survenue d'un sinistre sur notre Patrimoine, vous traitez l'ensemble des réclamations clients, participez aux expertises et pilotez les interventions techniques nécessaires à leur résolution dans le respect du processus interne.
Votre esprit d'analyse vous permet, suite à une étude fine du dossier, de déterminer l'origine du désordre et la pertinence d'effectuer une déclaration de sinistre. Si tel est le cas, vous proposez des solutions, supervisez les travaux effectués et traitez les réclamations des clients se rapportant au sinistre en question.
Vos connaissances techniques et en assurances, vos qualités de diplomatie, de négociation, associées à votre capacité à vous affirmer et à communiquer avec toutes sortes d'interlocuteurs vous permettent de vous imposer si nécessaire et de faire en sorte que les dossiers de sinistre soient solutionnés rapidement, en conciliant les intérêts des clients et ceux de la société.

Vous contribuez à l'amélioration continue des indicateurs qualité par le biais d'un reporting hiérarchique et transverse régulier de votre activité, qui vous permet d'identifier les causes des sinistres et pathologies récurrents et par conséquent les évolutions techniques, organisationnelles ou règlementaires qui permettraient d'éviter qu'ils ne se reproduisent.

De formation supérieure (BTS, DUT voire école d'ingénieur), vous bénéficiez d'une expérience de 5 ans minimum dans le secteur du BTP (Entreprise Générale, Promotion-Construction, cabinet de Maitrise d'Œuvre...) sur un poste similaire, en conduite de travaux ou en appui sur les phases GPA et livraison.
Vous connaissez les normes et réglementations techniques de construction liées au bâtiment ainsi que les relations et garanties contractuelles entre les différents acteurs. Vous êtes organisé, respectueux des délais et doté du sens de l'urgence.
Permis B obligatoire – déplacements fréquents

CV **et** lettre de motivation à adresser à la Direction des Ressources Humaines par courrier ou par mail à l'adresse candidature@habitationmoderne.org.