



RECRUTE

RESPONSABLE DU SERVICE RELATION CLIENTS ET RECLAMATIONS LOCATAIRES

CDI • Temps complet du lundi au vendredi • 45K€ négociation selon profil

QUEVILLY HABITAT

Bailleur prépondérant de la Métropole Rouen Normandie et membre du groupement RMH, Quevilly Habitat exerce son activité de construction et de gestion immobilière avec une volonté permanente de répondre aux besoins de ses locataires, en leur offrant une qualité de services de haut niveau.

NOTRE OBJECTIF

Construire des logements de qualité pour tous à des prix abordables

LE POSTE

Dans un contexte de forte sollicitation et d'évolution des attentes, Quevilly Habitat engage une **transformation ambitieuse de sa relation client**, avec la mise en œuvre au 1^{er} avril 2026 d'un Service Relation Clients (SRC) structuré, outillé et piloté. **Votre rôle : un poste clé et structurant.**

Vous pilotez le SRC comme porte d'entrée centrale de **l'ensemble des demandes locataires**, tous canaux confondus. Au-delà du traitement des demandes, vous êtes garant(e) de la **qualité de l'expérience** vécue par les locataires à chaque étape de leur parcours et notamment :

- Garantir une prise en charge homogène, lisible et tracée des demandes
- Définir les règles de **priorisation, d'orientation et de gestion** des urgences
- Utiliser les appels sortants comme levier de **réduction des réitérations**
- Améliorer la **lisibilité du parcours** locataire
- Accompagner la **montée en compétences** et la professionnalisation des équipes
- Piloter la **performance** et la qualité de service,
- Contribuer activement à la construction et évolution de **modèles de relation locataire et des outils en place**
- Travailler en **étroite collaboration** avec les directions métiers, territoires et équipes projets

VOTRE PROFIL

De formation supérieure en management, relation client, qualité ou équivalent, vous disposez d'une **expérience confirmée en management** d'équipe dans un environnement de relation client, idéalement dans le secteur du logement social ou du service public.

- Pilotage de la performance et analyse d'indicateurs
- Capacité à structurer des processus
- Travailler de manière transversale
- Maîtrise des outils de relation client et reporting

De plus, vous êtes reconnu(e) pour votre :

- Leadership et capacité à fédérer
- Sens du service et de la relation usager
- Esprit d'analyse et sens des priorités

NOS AVANTAGES

- Parcours d'intégration
- RTT
- Télétravail
- Transports en commun pris en charge à 75%
- Titres restaurant
- Chèques vacances
- Intéressement
- Primes fixes

Postulez directement sur notre [site internet](#)

Ou envoyez votre candidature par mail : ress.humaines@quevilly-habitat.fr