



Fiche de poste

La Maison de l'habitat recrute : Chargé d'accueil en alternance

Lieu : La Maison de l'Habitat – 33 rue Cérés 51100 Reims

Responsable hiérarchique : Directrice

Poste à pourvoir : octobre 2025

Rémunération : Base conventionnelle / ALTERNANCE

La Maison de l'Habitat du Grand Reims, située à Reims, accompagne les habitants dans leurs démarches pour l'accès au logement, que ce soit en location ou en accession. Elle répond aux questions sur la rénovation de l'habitat, les économies d'énergie et conseille sur les écogestes à adopter au quotidien pour préserver le budget, la santé et l'environnement. Le Grand Reims est un territoire où vivre signifie partager, découvrir et se loger sereinement.

Dans le cadre de ses activités, la Maison de l'habitat du Grand Reims recrute.

Mission chargé d'accueil H/F CDD / en alternance :

Gère l'accueil physique et les rendez-vous

Réceptionne les appels téléphoniques et reçoit les différents publics (demandeurs, demandeuses, locataires, prestataires, élus, élues, partenaires) qui viennent à la Maison de l'Habitat

Renseigne son interlocuteur et interlocutrice sur les procédures clés liées au logement social et à la rénovation du logement et/ou l'oriente vers les services adéquats

Aide les personnes à saisir et à initier en ligne leur dossier depuis une borne informatique mise à disposition, en conformité avec les instructions du référent SNE, en lien avec la gestion locative et l'attribution des organismes logeurs, et le volet ALIN.

Assure un premier niveau de contrôle des dossiers de demandes de logement déposés à la Maison de l'habitat.

Réceptionne tout type de demande, organise leur saisie et le suivi et le cas échéant la saisie et scan des pièces justificatives

Assure l'enregistrement des réclamations

Transmet une réponse de premier niveau aux différentes réclamations et les transfère aux services concernés

Tiens à jour quotidiennement ses tableaux de suivi

Activités principales

Assurer l'accueil physique ou téléphonique, donner les informations de premier niveau et orienter vers le service ou le partenaire adéquat. (Orientation, réclamations, gestion des dossiers)

Assurer le premier niveau d'information et de vérification dans la demande de logement : informer, enregistrer la demande et assister la constitution du dossier (vérification des pièces justificatives et de la saisie des informations)

Saisir les demandes courrier et mails

Gérer la messagerie

Interagir avec les organismes de gestion locative et d'attribution pour le suivi des demandes de logements si nécessaire.

Savoir répondre aux questions rénovation et orienter vers les services dédiés



Activités secondaires

Gérer les tâches administratives sous sa responsabilité (réponse aux courriels, prise de rendez-vous, interface avec les partenaires)
Assurer la réception et l'envoi du courrier
Mise à jour des informations sur les réseaux sociaux et le site interne selon les besoins
Participation aux événements de la structure
Veiller à l'organisation et à la tenue de l'espace Accueil et Attente
Remonter les dysfonctionnements si nécessaire.

Compétences clés pour demain

- Utilisation de terminaux connectés (ordinateur, smartphones, tablettes, bornes interactives)
- Utilisation d'outils numériques de relation avec les demandeurs
- Connaissance de l'environnement du logement social et de ses acteurs
- Être force de proposition en matière d'amélioration au quotidien
- Savoir rendre compte

Connaissances

Fondamentaux de la relation client
Ecosystème du logement social et privé
Techniques de prévention et résolution des conflits
Procédure d'attribution des logements
Procédures d'accession à la propriété
Acteurs, actrices et dispositifs d'action sociale et d'accompagnement dans le logement

Compétences opérationnelles

Niveau attendu

Utiliser les outils bureautiques
Comprendre les besoins et les attentes des demandeurs
Repérer les comportements agressifs ou inappropriés des demandeurs et alerter la direction
Gérer des situations conflictuelles
Gérer une multitude d'interlocuteurs et d'interlocutrices
Faire appliquer les règles, les procédures et contrôles
Connaître les procédures et instances d'accompagnement social
Maîtriser les règles et procédures d'enregistrement et de transmission de la demande

Compétences comportementales

Niveau attendu

Autonomie, Adaptabilité, Ponctualité

Discrétion et sens de la confidentialité
Sens du contact et de l'empathie
Dynamisme et sens de l'initiative
Sérénité et résistance au stress



Travaille en équipe, bienveillance.