



FICHE DE POSTE – Conseiller-ère Habitat

La Maison de l'habitat recrute UN - E CONSEILLER-E HABITAT

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

Responsable hiérarchique : Directrice

(Poste à pourvoir : 15 octobre 2025 au 30 mars 2026)

CCD 6 mois remplacement de congés maternité - 35h

Rémunération : Base conventionnelle

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 la promotion et valorisation de ses activités, La Maison de l'habitat du Grand Reims recrute.

Mission Conseiller - e Habitat

Le ou la Conseiller-ère Habitat

- Assure l'accueil physique et un premier niveau de contrôle des dossiers de demandes de logement déposés à la Maison de l'habitat,
- Réceptionne les demandes en format papier, organise leur saisie (saisie des informations du CERFA et scan des pièces justificatives) sur le système national d'enregistrement (SNE) et transmet aux organismes logeurs,
- Tient à jour ses tableaux de suivi afin de pouvoir rendre compte,
- Réceptionne les appels téléphoniques et reçoit les différents publics dans le cadre de leur demande de logement ou d'information sur l'habitat,
- Renseigne son interlocuteur et interlocutrice sur les procédures liées au logement social et à l'habitat en général et l'oriente vers les services adéquats,
- Aide les personnes selon les besoins à saisir et à initier en ligne leur dossier depuis les plateformes informatiques mises à disposition par les partenaires du logement et en lien avec différents acteurs,
- Assure l'enregistrement des réclamations,
- Réalise une gestion des demandes mails, s'assure du suivi et de l'archivage,
- Transmet une réponse de premier niveau aux différentes réclamations, assure un lien/et ou une transmission aux partenaires ou services concernés,
- Réalise des permanences sur différents sites définis par la direction,
- Participe aux événements ponctuels de la Maison de l'habitat.

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 un 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, consignes réglementaires)
- Informer le demandeur sur l'évolution de sa demande
- Interagir avec les organismes de gestion locative et d'attribution pour le suivi des demandes de logements,



FICHE DE POSTE – Conseiller-ère Habitat

- Se déplacer selon les besoins dans les lieux de permanences ou événements divers sur le Grand Reims ou en Grand Est.
- 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 lorsque cela est nécessaire,
- Communiquer les informations ressources sur l'habitat et le logement et orienter vers les bons interlocuteurs,
- Se tenir à jour des évolutions de procédures ou réglementaires en lien avec le référent SNE ou le référent ARCA,
- Intervient sur le suivi de dossiers spécifiques en lien avec le poste occupé (suivi salariés, événement accession à la propriété, suivi de convention)

Candidature : CV + lettre + prétentions à r.amouya@mdhabitat.fr

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

Une formation à la prise de poste sera prévue sur une période de 2 semaines.