

OFFRE D'EMPLOI

La SVU recrute un assistant de proximité (F/H)

Présentation de l'entreprise

La Société villeurbanaise d'urbanisme (SVU), créée en 1931, est le propriétaire et gestionnaire historique des Gratte-Ciel de Villeurbanne, un ensemble architectural emblématique du XX^e siècle. Acteur clé du centre-ville de Villeurbanne (160 000 habitants), la SVU est une société d'économie mixte qui combine des activités de bailleur social (1 350 logements), de foncière commerciale (25 000 m²) et d'opérateur de services urbains. Membre des réseaux EPL, Scet, et GIE La Ville Autrement, elle contribue au développement économique et commercial du territoire.

Le pôle Habitat et Clientèle de la SVU est dédié à la gestion des logements sociaux de l'entreprise. Composé d'une équipe de 15 personnes, ce pôle s'articule autour de deux activités principales :

- La gestion de la proximité qui inclut l'entretien des locaux et toutes les actions visant à garantir un cadre de vie agréable et sécurisé pour les résidents.
- La gestion administrative qui couvre l'attribution des logements, la facturation, le quittancement, les relations clients et le recouvrement des contentieux, assurant une gestion rigoureuse et transparente au service des locataires.

Missions principales

Au sein du pôle Habitat et clientèle, l'assistant administratif (F/H) joue un rôle essentiel dans la qualité de service et la performance de l'entreprise. En épaulant les collaborateurs du pôle dans l'ensemble des tâches liées à la gestion du patrimoine, il garantit une organisation fluide et efficace.

Grâce à une approche collaborative, l'assistant administratif favorise une coopération transversale optimale entre les différents services de l'entreprise.

Sous la supervision de la directrice du Pôle Habitat et clientèle et en étroite relation avec la chargée de relation client, vos missions seront les suivantes :

1. Activités relation client :

- Répondre aux appels téléphoniques, conseiller les locataires sur les démarches liées au logement social, enregistrer et suivre leurs demandes jusqu'à leur résolution.
- Traiter les demandes d'interventions techniques, transmettre les demandes complexes aux bons interlocuteurs, et collaborer avec les partenaires et fournisseurs.
- Effectuer des appels sortants pour informer ou promouvoir des actions, gérer les badges d'accès, et veiller à l'exécution des contrats d'entretien.
- Contribuer activement à l'amélioration du service et à la satisfaction client.

2. Activités assistance administrative :

- Coordonner les rendez-vous, planifier les réunions, et gérer les enquêtes réglementaires (SLS/OPS).
- Rédiger des réponses écrites, gérer les troubles signalés et mettre à jour les dossiers clients.
- Concevoir des affichages pour les parties communes, maintenir l'extranet clients à jour, et suivre les demandes de logements avec les chargés d'attribution.
- Assurer un suivi des indicateurs et produire des rapports d'activité.

3. Continuité du service et polyvalence :

- Soutenir l'équipe en cas d'absence ou de surcharge pour garantir une continuité du service auprès des locataires et partenaires.

Les missions du poste pourront évoluer pour s'adapter aux besoins liés à l'expansion du patrimoine locatif, dans le cadre du développement stratégique et opérationnel en cours au sein de la SVU et de ses filiales.

Profil recherché

- **Formation et expérience** : vous êtes titulaire d'un bac+2 dans le domaine de l'immobilier et vous justifiez d'une expérience significative dans la gestion locative immobilière (idéalement dans le secteur du logement social).
- **Compétences techniques** : vous êtes à l'aise avec les outils informatiques, incluant le Pack Office et les logiciels spécifiques au métier. Vous disposez des connaissances des termes techniques de base du bâtiment.
- **Qualités professionnelles** : vous faites preuve d'un sens aigu du service et d'une grande orientation satisfaction client. Vous avez une réelle aptitude à travailler en équipe, avec une capacité à coopérer et à vous coordonner efficacement. Vous possédez une excellente maîtrise de la langue française, tant à l'écrit qu'à l'oral, ce qui vous permet de communiquer avec clarté et précision dans toutes les situations, qu'elles soient relationnelles ou rédactionnelles. Vous agissez en tant qu'ambassadeur de l'entreprise, représentant ses valeurs et défendant ses intérêts auprès des locataires, partenaires et collaborateurs. Vous incarnez les engagements de la SVU avec professionnalisme et contribuez à renforcer son image positive sur le terrain. Vous respectez rigoureusement les règles de déontologie professionnelle.

Conditions d'emploi et candidature

- Poste à pourvoir dès que possible.
- CDI à temps plein - 35h, réparties sur 4,5 jours par semaine
- Salaire brut annuel : à partir de 25 k€ sur 13 mois
- Statut : employé

Travailler à la SVU, c'est bénéficier d'un package salarial attractif comprenant :

- 13^e mois
- Prime de performance pouvant représenter jusqu'à 40% du salaire brut mensuel
- Tickets restaurant de 11 € (60 % pris en charge).
- Mutuelle (70 % prise en charge) et prévoyance.
- Accord d'intéressement.
- Plan d'épargne entreprise (PEE) et plan d'épargne retraite (PERCO).
- Avantages CE APAS-BTP : forfait culture, sport, presse, chèques vacances.

- Un cadre de travail agréable dans des locaux modernes et une ambiance dynamique.
- Possibilité de télétravail après la période d'essai, jusqu'à 2 jours par semaine en fonction des besoins du service.

Rejoindre la SVU, c'est aussi donner du sens à votre carrière en intégrant une entreprise à taille humaine, dotée d'une raison d'être et investie d'une mission d'intérêt général.

Process de recrutement

Vous êtes à la recherche d'un poste où votre quotidien vous permettra de valoriser vos compétences en gestion, vos capacités d'adaptation et votre aisance relationnelle ? Rejoignez notre équipe en tant qu'assistant administratif et contribuez à la qualité de service de la SVU.

Adressez votre candidature (CV et lettre de motivation) à : recrutement@svu.fr, nous avons hâte de découvrir vos talents !

Déroulement du recrutement :

- Entretien RH téléphonique
- Entretien RH/technique présentiel
- Cas pratiques/tests
- Echange avec le Directeur général