 

Filiale du Groupe Action Logement, depuis le 1er janvier 2017, la société Ozanam compte aujourd’hui un patrimoine de 10 389 lots (Logements, garages, commerces… etc.), réparti sur 27 des 34 communes de la Martinique.

nous procédons au recrutement d’un(e)

**DIRECTEUR ou DIRECTRICE**

**DES SERVICES A LA CLIENTELE**

**En CDI (H/F)**

**Statut : Cadre de Direction**

**Classification de l’emploi : G8**

**Définition du Poste**

Sous l’autorité du Directeur Général, le Directeur des Services à la Clientèle fait face aux nouveaux enjeux du logement social et s’implique dans la mise en œuvre de la politique stratégique de proximité et de qualité de service de l’entreprise.

Il contribue compte tenu des orientations stratégiques et directives définies par la Direction Générale, à la définition et à la mise en œuvre des objectifs managériaux et opérationnels au sein des services qui lui sont rattachés.

Il assure une veille réglementaire qu’il met en application, dans le respect des normes et méthodologies d’actions nécessaires à la bonne gestion des domaines d’activité dont il a la charge.

Il assure la gestion du parc immobilier et est garant de la qualité des services rendus, de l’élaboration, de la conformité et du suivi de l’exécution des marchés dans son secteur d’activités.

Il a sous sa responsabilité et doit piloter le « Service des Territoires » et le « Service Support » ainsi que les équipes de collaborateurs en charge des processus de commercialisation locative, gestion locative, cadre de vie, proximité accompagnement social, recouvrement contentieux, ventes et markéting. Il engage l’entreprise dans le respect des budgets alloués.

Il s’assure de la mise en œuvre et de la bonne exécution des procédures applicables à ses services dans leur domaine d’activité respectif.

Il s’assure de la cohérence de ses activités avec les autres directions.

Il est le garant de la satisfaction des clients, s’assure de la bonne image de l’entreprise, du respect de ses valeurs et contribue au bon fonctionnement général de l’entreprise.

En tant que membre du comité de direction, il participe à l’élaboration de la politique Générale d’Ozanam, il est force de proposition auprès du Directeur Général et des autres Directeurs.

Il a un rôle d’alerte de toutes situations particulières auprès de sa hiérarchie. Il est appelé à avoir une délégation de signature et de pouvoir par décision du Directeur Général et ne peut engager l’entreprise hors de ce cadre. Il prend en charge des dossiers spécifiques à la demande de sa hiérarchie et assure un reporting régulier des activités dont il a la charge.

Il peut être amené à réaliser des études ou à piloter des projets transversaux à la demande du Directeur Général.

**Missions**

* Participer à la définition et à la mise en œuvre de la stratégie de la société
* Fixer les objectifs concernant les différents indicateurs de gestion et définir la stratégie de peuplement en lien avec la direction générale
* Veiller au respect des obligations légales et réglementaires liées aux activités en responsabilité
* Manager et encadrer une équipe de collaborateurs
* S’assurer de la coordination entre les services au sein de sa Direction (notamment la gestion des pics d’activité entre territoires) et avec les autres directions dans l’objectif de satisfaction client, de rentabilité du parc géré et de recherche d’amélioration continue.
* Représenter et engager l’entreprise dans le cadre de sa délégation
* Assurer la coordination avec les partenaires associatifs, institutionnels, partenaires, clients…
* Apporter une expertise technique et assurer la responsabilité de sa Direction
* Conduire les projets spécifiques transverses.

**Profil**

De formation supérieure (BAC+5). Vous justifiez d’une expérience minimale de 5 ans sur une fonction similaire, idéalement acquise dans une société HLM.

Vous maîtrisez les techniques de gestion de projet. Vous êtes force de proposition, vous savez fédérer, piloter, convaincre les acteurs internes et externes, porter les projets, les rendre opérationnels et accompagner les changements pour faire évoluer les organisations. Vos capacités d’analyse, de synthèse et de rédaction, votre sens de la rigueur et de l’organisation seront des atouts essentiels pour réussir dans ce poste.

**Compétences**

**Connaissances :**

🢡 Connaissance du marché, des enjeux locaux et globaux et des partenaires

🢡 Connaissance approfondie de la politique de l’organisme permettant de la développer

🢡 Bonne connaissance du patrimoine et de son peuplement

🢡 Connaissance approfondie des procédures et documents de l’organisme

🢡 Connaissance de la problématique de l’habitat, du mouvement HLM

🢡 Connaissance de l’entreprise et de ses services

🢡 Connaissance des techniques et pratiques de communication, d’animation, de négociation et de conduite de projet

**Savoir-faire :**

🢡 Représenter et engager la société à l’occasion de réunions stratégiques avec des publics divers.

🢡 Arbitrer et prendre les décisions finales en considérant tous les paramètres économiques, sociaux et environnementaux

🢡 Savoir expliquer, mettre en œuvre et contribuer au renouvellement des politiques de l’organisme

🢡 Vérifier le montage de dossiers administratifs, juridiques, financiers ou techniques

**Qualités :**

🢡Anticipation stratégique

🢡Pilotage de projet, communication, charisme

🢡Connaissance du logement social, des spécificités culturelles et du patrimoine

🢡Capacité à analyser et à résoudre les problèmes de façon pragmatique et structurée   
🢡bonnes connaissances managériales  
🢡Autonomie et organisation  
🢡Résistance au stress  
🢡Maitrise des outils informatiques (office, IKOS)

Les candidatures doivent être adressées à M. le Directeur Général au plus tard le \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

**Contact : Mme Isabelle VITALIS, Responsable des Ressources Humaines (Tél : 05 96 61 00 56) – Société OZANAM 97233 Schœlcher Martinique.**