

**CHARGE(E) DE MISSION INNOVATION, HABITAT & SERVICES**  
**(Qualité de service, Relation client, Services aux habitants)**  
**CDI TEMPS PLEIN**

**Contexte :**

Engagée pour la qualité de service dans le logement social depuis plus de vingt ans, DELPHIS accompagne les bailleurs sociaux dans l'amélioration de leurs pratiques et l'innovation en faveur de la satisfaction clients, de « l'expérience clients » et de la relation aux locataires. DELPHIS porte ainsi le référentiel d'engagements de service Qualibail, propre au logement social, et a développé en 2019 le Label LIVIA®. DELPHIS est également à l'origine du Label Habitat Senior Services®, proposant une approche globale de logement et services favorisant le maintien à domicile des seniors.

Attentes de proximité et de réactivité, transition numérique, développement de nouveaux services aux habitants... Face à ces enjeux, DELPHIS souhaite renforcer son appui aux bailleurs en stimulant l'échange et le partage de pratiques, en développant des projets collectifs, et en proposant et expérimentant des solutions innovantes, co-construites avec les organismes.

**Mission : Au sein d'une équipe de cinq chargé.es de mission, vous contribuez à l'animation et au développement des activités de l'axe « Habitat & Services » de DELPHIS, par notamment:**

- Le déploiement de l'offre existante et l'appui aux organismes utilisateurs, notamment par l'animation d'échanges entre bailleurs et la mise à disposition d'outils ;
- L'amélioration continue des outils et méthodes développés par DELPHIS en matière d'Habitat & Services;
- La conception et le déploiement de projets innovants en matière de Qualité de service et Expérience Clients et de développement de nouveaux services dans le logement social ;
- Le développement de nouveaux outils et méthodes en réponse aux besoins des organismes ;
- Une veille thématique, réglementaire et sectorielle en matière de Qualité de services, d'expérience clients, de développement de services aux habitants.

Vous mènerez ces développements en co-construction avec les bailleurs du réseau, en suscitant l'innovation et en organisant les échanges.

En relation avec la responsable communication de l'association, vous contribuez également aux activités nécessaires à la promotion de l'offre de l'axe Habitat & Services, et, plus largement, à la valorisation de l'activité de l'Association.

Enfin, comme tout membre de l'équipe, vous participez à la dynamique collective d'amélioration du fonctionnement, des outils et des méthodes de DELPHIS, et contribuez à la cohésion interne et à la vie de l'équipe par une attitude positive et collaborative.

**Votre profil :**

Vous avez un BAC+5

Vous avez une 1ère expérience professionnelle dans l'habitat social et/ou dans le domaine de la Qualité de service, de la relation client / l'expérience client, en cabinet de conseil ou en entreprise.

**Compétences requises :**

- Créativité
- Gestion de projet
- Animation de groupe
- Autonomie
- Ouverture et bon sens relationnel
- Fortes capacités d'analyse et de synthèse
- Très bonne capacité rédactionnelle
- Esprit d'équipe

**Salaire de base:** 42.000€ - 48.000€ annuel brut selon expérience (+ prime de vacances + intéressement collectif selon les résultats).

**Possibilité de télétravail.**

**Pour postuler :** envoyer CV et lettre de motivation à Charlotte Limousin, Déléguée Générale Adjointe : [limousin@delphis-asso.org](mailto:limousin@delphis-asso.org)