ICEO, promoteur de l'économie sociale et solidaire, construit des logements neufs abordables à Nantes et Angers, majoritairement en bail réel solidaire (BRS). Nos projets s'inscrivent dans les valeurs d'inclusion sociale, de réduction de notre empreinte environnementale et de participation citoyenne, en lien avec les collectivités. Ils sont souvent conçus avec les futurs habitants.

CHARGÉ(E) DE CLIENTÈLE

Finalité du poste

Le ou la chargé(e) de clientèle est l'interlocuteur.rice privilégiée des acquéreurs, après la signature du contrat de réservation jusqu'à la fin de la garantie de parfait achèvement.

Il ou elle est garant(e) de la qualité du suivi client pendant le chantier et à la livraison, en lien avec les autres fonctions de l'entreprise : commercialisation, programmes, participation habitante, comptabilité.

Il ou elle appuie le responsable de programmes dans le suivi des chantiers, à Angers comme à Nantes.

LE POSTE EN BREF	
Lieu de travail	Agence ICEO d'Angers, 12 rue Max Richard. Déplacements réguliers sur les chantiers d'Angers et de Nantes et au siège de Nantes (proche de la gare).
Contrat	CDI à temps complet
Rattachement hiérarchique	Responsable de programmes
Interlocuteurs principaux	Acquéreurs, responsables de programmes, responsable commerciale, pilote de la participation habitante, comptabilité, maîtrise d'œuvre, entreprises, Racine OFS
Prise de poste	Début 2027

ACTIVITÉS PRINCIPALES

1. Conception et appels d'offres

- Contribue avec le responsable de programmes au choix des prestations et à la notice descriptive pour le DCE.
- Assure une veille sur les produits et matériaux : durabilité, entretien, matériaux biosourcés.
- Fait remonter les retours des acquéreurs et du SAV pour améliorer les programmes suivants.

2. Passage de relais avec la commercialisation

- Reprend le dossier de l'acquéreur auprès de la responsable commerciale, selon le process ICEO (à l'acte, ou dès le contrat de réservation pour les TMA).
- Présente à l'acquéreur les étapes à venir, le calendrier et son interlocuteur pour chaque sujet.

3. Travaux modificatifs acquéreurs (TMA)

- Accompagne les acquéreurs dans leurs demandes de TMA, du contrat de réservation à la livraison, dans le respect des dates limites du planning.
- Étudie la faisabilité des demandes avec l'architecte, le bureau d'études et le contrôleur technique.
- Fait chiffrer les demandes auprès des entreprises et de la maîtrise d'œuvre, rédige la fiche option et l'avenant adressés au client.
- Gère les plans électriques et de plomberie, contrôle les plans de vente.
- Gère le contrat de réversibilité lorsqu'un TMA déroge aux règles d'accessibilité des personnes handicapées.
- Saisit les devis clients et entreprises dans le logiciel de gestion.
- Contrôle sur place la bonne réalisation des TMA.

4. Choix des finitions

- Organise et coordonne les choix des acquéreurs chez les fournisseurs : sols, faïences, équipements.
- Valide avec le responsable de programmes les choix pour les logements invendus.

5. Information des acquéreurs pendant le chantier

- Tient les acquéreurs informés de l'avancement : points d'étape, visites, réponses aux questions techniques.
- Fait le lien avec la comptabilité sur les appels de fonds.
- Sur les opérations en habitat participatif, intervient sur les sujets techniques en lien avec la pilote de la participation habitante.

6. Livraison

- Organise les visites cloisons et les prélivraisons.
- Suit les finitions avec le responsable de programmes et la maîtrise d'œuvre.
- Organise et conduit les livraisons : procès-verbaux, réserves, remise des clés.
- Remet et explique aux habitants le guide d'usage du logement : ventilation, confort d'été, entretien.

7. Après la livraison

- Assure le suivi de la levée des réserves et de la garantie de parfait achèvement.
- Oriente les acquéreurs vers la bonne garantie (biennale, décennale, dommages-ouvrage) et suit les déclarations.
- Mesure la satisfaction des acquéreurs et en rend compte.

8. Appui au responsable de programmes

Sous la responsabilité du responsable de programmes :

- Assiste le responsable de programmes dans le suivi des chantiers, à Angers comme à Nantes.
- Peut représenter ICEO aux réunions de chantier et avec les concessionnaires.

9. Amélioration continue

- Formalise et fait vivre le process TMA et livraison : documents types, plannings, retours d'expérience.

COMPÉTENCES	
SAVOIR	**SAVOIR-FAIRE**
Réglementation de la construction : RE2020, accessibilité, normes techniques	Identifier et comprendre les besoins du client, apporter une réponse adaptée
Cadre juridique de la VEFA et du Bail Réel Solidaire (BRS)	Monter un dossier technique avec l'appui du responsable de programmes
Garanties de la construction : parfait achèvement, biennale, décennale, dommages-ouvrage	Faire chiffrer, comparer et négocier des devis
Lecture de plans et notions d'économie de la construction	Coordonner les intervenants techniques
	Gérer les situations conflictuelles et les objections
	Planifier son travail et suivre plusieurs opérations en parallèle
	Écrire de façon claire et pédagogique
SAVOIR-ÊTRE	
Bon relationnel : sens du contact et empathie, mais aussi fermeté dans la négociation	
Pédagogie avec un public souvent primo-accédant	
Rigueur et constance dans le suivi des dossiers	
Autonomie et adaptabilité, le poste étant basé dans une agence de petite taille	

Bon sens pratique et compréhension des problématiques de chantier
Sensibilité aux enjeux sociaux et environnementaux de l'habitat
Esprit d'équipe : capacité à co-construire les équilibres d'une équipe professionnelle

Profil

- Le diplôme n'est pas un critère d'exclusion : une expérience réussie sur chantier vaut autant qu'une formation bâtiment (BTS, BUT génie civil ou économie de la construction).
- Parcours possibles : artisan.e ou ancien.ne artisan.e du second œuvre ayant géré ses propres clients, devis et factures ; chef.fe d'équipe ou conducteur.rice de travaux ; SAV ou relation client dans la promotion immobilière ou le logement social.
- Indispensable : expérience concrète du chantier, aisance relationnelle, capacité à lire un plan et à rédiger un écrit clair.
- Mobilité : déplacements fréquents entre les chantiers d'Angers et de Nantes.