

# Habitat et Humanisme

Depuis plus de 30 ans, pour répondre à l'exclusion et l'isolement des personnes en difficulté, Habitat et Humanisme agit en faveur du logement, de l'insertion et de la recréation de liens sociaux. Nous proposons des logements adaptés aux différentes formes de précarité.

Au sein d'une fédération reconnue d'utilité publique, de 55 associations réparties sur 80 départements, de 8 Agences immobilières à vocation sociale, ses 3600 bénévoles contribuent à loger chaque année 2000 nouvelles familles.

HH Services porte depuis 2013 l'ensemble du système d'information d'Habitat et Humanisme.

Avec 5 métiers distincts, Habitat et Humanisme dispose de nombreuses applications métiers et avec Office 365, de nombreuses applications bureautiques. Ces applications sont installées sur plus de 1000 postes de travail et utilisées par plus de 5000 adhérents (salariés, bénévoles, mécénats de compétence, stagiaires, ...).

Afin de pouvoir réaliser ses missions au plus près de ses adhérents, le Pôle Système d'Information et Numérique (SIN) a besoin d'avoir un Centre de Services en amélioration continue pour professionnaliser la qualité de réponse au client. C'est dans cette optique que nous recrutons un(e) :

## Office Manager – H/F – Lyon

Rattaché(e) au directeur du Pôle SIN, vous êtes le référent unique des adhérents. Vous travaillez étroitement avec et pour l'ensemble des services du Pôle afin de :

- Améliorer la satisfaction « client » : consigner, suivre et traiter de l'ensemble des demandes et incidents, et s'assurer qu'une réponse satisfaisante a été fournie dans les temps.
- S'assurer de la communication du Pôle auprès des « clients » : choisir les bons canaux en fonction du contexte et diffuser une information claire.
- Gérer la base de connaissance : la nourrir et l'enrichir des solutions trouvées par l'ensemble des services.
- Traiter en toute autonomie :
  - les demandes d'information, de conseil et d'utilisation des outils,
  - les demandes ayant une solution connue en base de connaissance,
  - la promotion et l'adoption des outils via des mises en route et des mini-formations,
- Gérer les achats, les stocks et les commandes, les factures et les contrats,
- Etre responsable de la bonne tenue des données essentielles pour la gestion administrative du Pôle : adhérents, sites, connexions, matériels, structures, ...
- Assister les membres du Pôle dans l'organisation et la planification d'événements,
- Assister la direction et les services sur les dossiers et les missions transverses.

### Profil :

Vous êtes diplômé(e) d'un Bac+2 minimum ou issu(e) d'une formation Assistant manager.

Votre expérience dans cette fonction vous a permis d'acquérir une aisance certaine dans toutes les tâches relatives à l'organisation et à la planification.

Vous faites preuve d'une grande rigueur administrative mais vous restez très « agile » et force de proposition. Vous êtes reconnu pour votre sens développé du contact client et de l'amélioration continue des services.

Vous maîtrisez parfaitement les outils bureautiques.

Vous savez travailler de manière autonome et transversale au sein d'un collectif de travail composé différents acteurs (salariés, bénévoles, mécénats de compétence, stagiaires, ...).

Vous avez un intérêt certain pour le secteur associatif et la mission d'Habitat et Humanisme.

**Contrat** : CDI temps plein.

**Localisation** : Siège (69, chemin de Vassieux – 69300 Caluire), accessible en TCL (bus directs de la Part-Dieu et du métro Cuire).

Merci d'adresser votre candidature (CV + LM) par mail à :  
**caluire.recrutement@habitat-humanisme.org**

**Découvrez Habitat et Humanisme en 2 minutes :**  
<https://www.youtube.com/watch?v=MHNdE2epo38&t=4s>