



**Hou da PIES**

## Responsable Qualité et SAV

Professionnelle expérimentée en assurance construction, droit immobilier et gestion de la relation client post livraison. Spécialisée dans le suivi des garanties (GPA, GBF, assurances), la gestion SAV en coordination avec les équipes techniques, juridiques et clients. Organisée, réactive et orientée satisfaction client.

✉ jfp740@me.com

📍 MONTFERMEIL

📄 Permis B

☎ +33658219162

## DIPLÔMES ET FORMATIONS

Suivi d'un projet de construction neuf et réhabilitation (certification 12/2024)

Aspects juridiques et contractuels des marchés travaux (certification 06/2024)

Master 2 Droit immobilier et Construction 2020

Licence Assurances mention Banque 2007

BTS Assurances en Alternance 1998

## COMPÉTENCES

Gestion du SAV et de la relation post livraison

Reporting qualité et analyse des réclamations

Suivi financier du SAV et optimisation du budget

Assurances construction et garanties contractuelles (TRC, DO, GPA, GBF) Suivi des litiges, expertises et contentieux

Pack Office, KALITI, PRIMPROMO, IKOS, ALTAIX, SAP

## EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

### RESPONSABLE SAV

Depuis 2023 OGIC DIRECTION SAV ET QUALITE ISSY LES MOULINEAUX

- Réfèrent assurances auprès des équipes programmes et responsable technique (optimisation des garanties).
- Clôture divers sujets avant liquidation juridique de l'opération (clôture référé préventif, finalisation DGD, RG, obtention conformité, finalisation souscription assurance).
- Gestion des désordres (identifier, imputer responsabilité, substituer, suivi travaux et obtention quitus).
- Participation et gestion des expertises assurances et judiciaires en lien avec service juridique.
- Gestion et suivi des garanties GPA, GBF et garanties assurances constructions.
- Participation à la mise en place du SYNDIC, 1ère AG, suivi levée des réserves en parties communes avec SYNDIC et Conseil Syndical.
- Participation aux différentes phases programmes (fin gros œuvre, visite chantier, OPR).

### CHARGE MISSIONS ASSURANCES CONSTRUCTION

De 2017 à 2022 INLI filiale du groupe ACTION LOGEMENT LA DEFENSE

- Participation à livraison des logements, levée réserves et gestion des garanties GPA et GBF.
- Mise en place des outils de suivi des garanties et reporting permettant la transversalité entre les services (personnel de proximité, gestion locative, direction construction) et suivi qualitatif
- Gestion des réclamations locataires (rédaction courrier, note d'information, accès logement pour expertise ou travaux)
- Instruction et gestion des sinistres dommages ouvrages et tous risques chantiers
- Participation réunions expertises amiables, judiciaires et référés préventifs avec les équipes internes (réhabilitations, VEFA, maîtrise ouvrage directe)
- Gestion des sinistres construction (immeubles réhabilités) et neufs en lien avec personnel de proximité et les équipes internes (chargé opération, responsable de programmes)
- Gestion des réclamations et de la relation avec tous les intervenants (avocat, promoteurs, entreprises)
- Visite des immeubles et préconisations des actions pour optimisation garanties assurances avant expiration en lien avec les équipes de proximité.

### CREATION AUTO-ENTREPRISE

De 2014 à 2016 ELEC ET RENOVATION

- Définition et mise en place des statuts
- Prospection clients, création carte visite, flyers
- Gestion administrative (devis, facture, commande et gestion stock)

### CHARGE GESTION SINISTRES ASSURANCE ET DOMMAGES AU BIENS

De 1998 à 2014 GAN ASSURANCE ET GROUPAMA SA

- Gestion des sinistres accidents du travail, rentes (MSA) et droit communs
- Etude et validation dossiers médicaux (habilitation)
- Assistance technique et informatique des Caisses locales GROUPAMA