

Annonce de recrutement ref. choscq-261022

Fonction : Chargé.e des opérations de suivi de l'activité de contrôle qualité - DELTA
Nb. postes : 1

Le groupement

30 ans de lutte sur le terrain contre l'exclusion

Le Samusocial de Paris est un acteur central de la lutte contre l'exclusion. Aller vers, accueillir, soigner et héberger les personnes et les familles en grande précarité sont au cœur de ses missions depuis trente ans. Organisé en Groupement d'Intérêt Public, il fédère les énergies d'équipes de professionnel.les et de partenaires publics et privés, autour de valeurs communes : l'égalité entre tous les individus, la solidarité collective pour venir en aide à toute personne en situation d'exclusion, la dignité pour toutes et tous.

L'environnement

DELTA, pôle opérationnel du Samusocial de Paris, est en charge de la gestion des nuitées hôtelières pour plus de 10 organismes sociaux (SIAO franciliens, CAFDA, CAVSP) en Ile-de-France. Fonctionnant 7j/7 et 24h/24 DELTA gère plus de 55 000 hébergements hôteliers pour un budget de plus de 400 millions d'euros. En s'appuyant sur le professionnalisme de près de 120 collaborateurs, DELTA, assure ainsi des missions de prospection, achat et réservation des nuitées hôtelières ainsi que le contrôle et l'amélioration des conditions d'hébergement.

La mission

Collaborateur du service ressources en charge notamment de l'amélioration continue des process de travail, vous agissez sous l'autorité hiérarchique directe du Responsable Ressources - Qualiticien.

Référent du contrôle interne des activités du service qualité de DELTA, vous avez la charge de la supervision et du contrôle des process de travail.

L'activité du service porte sur la vérification de la qualité des prestations hôtelières et de la qualité de vie des ménages hébergés.

En collaboration permanente avec le responsable qualiticien, le chargé de suivi d'exécution budgétaire et le statisticien, vous visez, par un contrôle aléatoire ou systématique de l'activité, à l'amélioration du service rendu aux usagers et prescripteurs, et de la réponse aux attendus des tutelles. L'expertise déployée participera de l'amélioration de la formation continue des équipes

Le poste

Dans le cadre du contrôle interne :

- Vous participez activement à l'amélioration des outils de reporting de l'activité
- Vous participez à l'élaboration et l'amélioration des procédures de contrôle interne sur les activités du service qualité : contrôle qualité, contre visite, suivi travaux, gestions des signalements, médiations individuelles, permanences, interventions collectives....
- Vous transcrivez sur un document unique l'ensemble des objectifs attendus en lien avec la Charte Qualité, les protocoles opérationnels et les lettres de cadrage
- Vous participez à la construction des indicateurs permettant de suivre lesdites activités en lien avec la démarche qualité
- Vous participez à l'élaboration des procédures liées à la veille hôtels, la veille famille en alimentant les instances du comité hôtels et comité usagers
- Vous participez à l'élaboration des outils permettant le signalement des évènements indésirables, gestion des risques et analyse des causes.
- Vous vous assurez quotidiennement de la bonne saisie des informations liées aux activités de terrain dans les outils attendus : Rosalie, ORASH, Ageval, Macro Excel.....
- Vous analysez mensuellement les chiffres d'activités en lien avec les objectifs attendus
- Vous effectuez et analysez les contrôles nécessaires sur l'ensemble des activités
- Vous produisez régulièrement les indicateurs attendus, les analyse et les faites connaitre au pôle DELTA.

Dans le cadre de l'amélioration continue du service rendu :

- Vous proposez toute amélioration des processus de travail et accompagnez leur mise en place
- Vous participez à la réflexion sur les pratiques professionnelles de contrôle qualité au sein de DELTA et en externe
- Vous participez à la revue des processus et aux différents temps de travail liés au management par la qualité.
- Vous participez à l'information et la formation continue des collaborateurs
- Vous assurez une veille sur les différentes contractualisations, protocoles et lettre de cadrage auprès de la direction du service
- Vous travaillez en lien permanent avec les autres services du pôle pour apporter une réponse adaptée aux partenaires, et aux usagers
- Vous étudiez toutes les améliorations techniques possibles afin de simplifier le travail des équipes
- Vous participez à la maîtrise d'ouvrage pour l'amélioration des outils métiers
- Vous participez à la recherche et élaboration de solutions techniques et opérationnelles permettant d'améliorer la communication interne et externe

De manière générale :

- Vous participez activement à la vie de service, aux réunions, analyses de la pratique ...
- Vous rendez compte régulièrement et par écrit à votre supérieur hiérarchique.
- Vous assurez activement le soutien opérationnel du responsable ressources qualiticien concernant les tâches liées à son champ d'intervention.

L'expérience

Les compétences

Être organisé, rigoureux et méthodique

Avoir une bonne compréhension des organisations de travail

Savoir accompagner le changement

Être curieux et autonome

Avoir de bonnes capacités rédactionnelles, d'analyse et de synthèse.

Avoir une éthique personnelle et professionnelle irréprochable.

Avoir une bonne maîtrise des outils informatiques

Savoir communiquer et animer.

Savoir définir les priorités.

Savoir rendre compte à sa hiérarchie (mails, rapports, notes, etc.).

Le contrat

Nombre de postes : Nous avons 1 poste à pourvoir.

Date de prise de poste envisagée : dès que possible

Type de contrat proposé : En tant que Groupement d'Intérêt Public (GIP), nous pouvons proposer les types de contrats suivants :

- CDD de 10 mois avec possibilité de CDI à l'issue du CDD pour un contractuel.
- Une mise à disposition ou un détachement pourra être organisé pour un fonctionnaire.

Statut du poste : Cadre

Temps de travail et horaires :

Cadre au forfait jour avec acquisition de 15 RTT par an.

Rémunération et avantages :

Votre rémunération sera de 2515 € bruts mensuels. Une reprise partielle de votre expérience pourra être étudiée.

Vous bénéficierez également :

- d'avantages en nature pour vos repas ou d'une indemnité pour vos repas,
- d'une mutuelle,
- d'une prise en charge de votre titre de transport à hauteur de 50%.

Lieu du poste et déplacements : Votre lieu d'activité sera le site
- Grandcoing (15 Rue Maurice Grandcoing, 94200 IVRY-SUR-SEINE)