

Annnonce de recrutement ref. chrnsr-191222

Fonction : Chargé(e) de Régulation Nuit au Service Réservation hôtel 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

Le Samusocial de Paris est un des acteurs principaux de la lutte contre la grande exclusion à Paris. Sa mission est d'apporter une assistance aux personnes sans domicile fixe, à tout moment, de jour comme de nuit, et de rechercher la réponse la plus adaptée aux besoins qu'elles expriment. Sa méthode consiste à aller vers les personnes, à offrir une permanence 24h/24, à rechercher des solutions d'hébergement et de soin et à favoriser la sortie de l'urgence.

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

Vous agissez sous l'autorité hiérarchique directe du Responsable Réservation.

Vous êtes en charge de la coordination de l'activité et de la supervision des équipes de réservation du pôle hébergement et réservations hôtelières sur une activité spécifique.

Manager de proximité et chef d'équipe, vous êtes le garant de la bonne marche du service en vous assurant que l'ensemble des missions sont remplies.

Vous inscrivez votre action dans un souci constant de probité et d'intégrité et veillez au respect de la Charte du Samusocial de Paris

Le poste

Gestion du service réservation :

Vous supervisez, coordonnez et gérez l'activité de réservation quotidienne du PHRH sur l'activité de régulation de places et de mise à l'abri.

Vous êtes le garant de l'ensemble de la saisie informatique des opérateurs de réservation

Vous êtes le garant de la réponse apportée à l'ensemble des sollicitations (PEC, APEC...)

Vous vérifiez quotidiennement la bonne réservation des chambres et la bonne information transmise aux partenaires.

Vous vous assurez quotidiennement du contrôle de la dépense engagée pour les chambres réservées.

Vous participez activement au contrôle du respect de la Charte Hôtelière et des procédures.

Vous transmettez aux équipes les directives émanant du Responsable Réservations

Vous organisez et vérifiez la mise en œuvre opérationnelle des directives des responsables opérationnels et communiquez les résultats.

Vous guidez les équipes en répondant à leurs difficultés opérationnelles.

Vous travaillez en lien avec les partenaires et facilitez la mise en relation des équipes

Vous participez activement à la gestion des situations familles urgentes.

Vous alertez par écrit votre responsable via les matrices dédiées des dysfonctionnements.

Vous supervisez, corrigez et analysez la transcription des informations transmises par les partenaires
Vous transmettez les comptes rendus (lettre, rapport) aux hôteliers, prestataires, partenaires et/ou tutelles
Vous élaborez un reporting écrit et synthétique, régulier, à destination de votre responsable

Gestion des ressources humaines :

Vous animez et supervisez les équipes d'opérateurs de réservation et d'agents administratifs
Vous constituez les équipes et vous assurez de la présence effective des collaborateurs
Vous accompagnez les équipes, les écoutez, les motivez, les dynamisez
Vous secondez les équipes en cas de besoin
Vous assurez la cohésion d'équipe, prévenez, gérez et résolvez les conflits
Vous animez les séances de briefing, débriefing ainsi que les réunions hebdomadaires
Vous participez aux évaluations du personnel via des observations fréquentes
Vous participez à la formation, l'information et l'encadrement des nouveaux collaborateurs

De manière générale :

Vous travaillez en lien permanent avec les autres services du pôle pour apporter une réponse adaptée aux partenaires, et aux usagers
Vous participez activement au chantier du mieux vivre à l'hôtel
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 veillez aux bonnes relations et travaillez en lien permanent avec les partenaires sociaux, associatifs et les fournisseurs hôteliers, et l'ensemble des services du SSP.
Vous participez ponctuellement aux réunions institutionnelles, avec les partenaires sociaux, associatifs et les tutelles, aux comités de contrôle et de suivi de la qualité des prestations des établissements avec les fournisseurs hôteliers, et aux rencontres hôtelières.

L'expérience

Vous avez idéalement déjà une expérience de 2 ans minimum dans une fonction similaire

Les compétences

- Vous avez le sens des responsabilités et possédez une éthique personnelle et professionnelle irréprochable ;
- Vous disposez d'un bon sens pratique, de la communication ainsi qu'un bon relationnel ;
- Vous faites preuve de bienveillance, bientraitance et d'empathie ;
- Vous avez le sens de l'observation et de l'analyse ;
- Vous organisé(e) et rigoureux(se) ;
- Vous savez rendre compte en toute objectivité ;
- Vous savez travailler en équipe et en réseau ;
- Vous vous adaptez à toute circonstance.

Le contrat

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.

Statut du poste : Cadre

Temps de travail et horaires :

Du lundi au vendredi de 17h30 à 1h00 soit 37h30 par semaine avec acquisition de 20 RTT par an.

Rémunération et avantages :

Votre rémunération brute mensuelle sera à partir de 2 515 €.

Vous bénéficierez également :

- d'une indemnité à hauteur de 10€/brut pour vos repas,
- d'une mutuelle attractive,
- d'une prise en charge de votre titre de transport à hauteur de 50%.

Lieu du poste et déplacements : 15 Rue Maurice Grandcoing, 94200 IVRY-SUR-SEINE (Paris 13eme à compter d'avril 2023)