

Annnonce de recrutement ref. itphrh-161118

Fonction : Intervenant terrain au sein du Pôle Hébergement et Réservation Hôtelière

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

Créé en 2007, le Pôle Hébergement et Réservation hôtelière (PH/RH) du Samusocial de Paris (SSP) est chargé de prospecter, négocier les tarifs, réserver, sécuriser la chaîne de réservation et vérifier les bonnes conditions de vie des familles hébergées. Le PH/RH assure l'hébergement à l'hôtel d'environ 35 000 personnes sans domicile en Île-de-France, sur environ 550 établissements.

La mission

Sous l'autorité hiérarchique du coordinateur qualité du Pôle Hébergement et Réservations Hôtelières, vous vérifiez in situ la qualité d'hébergement et de vie des ménages hébergés ainsi que l'efficacité des dépenses engagées. Vous travaillez dans un souci constant d'améliorer la qualité des conditions de vie des personnes accueillies sur votre secteur géographique. 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

Plus spécifiquement, vous êtes chargé/e de la réalisation des activités principales suivantes :

* Au niveau du contrôle de la qualité de l'hébergement au sein des hôtels :

- Préparer les outils nécessaires aux visites terrain
- Vérifier et auditer les établissements partenaires au regard des conditions de vie des personnes hébergées
- Rédiger les rapports de visite et en adresser un compte rendu aux hôteliers concernés, mentionnant le cas échéant les pénalités relatives aux dysfonctionnements constatés
- Accompagner les hôteliers dans tout leur projet d'amélioration
- Vérifier la composition des ménages rencontrés, recenser leurs difficultés et les orienter au besoin vers les différentes structures
- Mener des actions de prévention (sphère sanitaire, éducative, sécuritaire) et agir auprès des ménages en cas de nécessité (demande d'intervention, situation de squat, etc.)
- Participer au maillage associatif
- Visiter les nouveaux hôtels en continuité du travail des prospecteurs
- Gérer les conflits et faire le lien entre les hôteliers et les ménages
- Participer à toute intervention d'urgence ou gestion de crise à la demande de votre hiérarchie.

* En matière de transmission :

- Assurer un reporting régulier de votre activité
- Alerter systématiquement par téléphone et par écrit le Coordinateur qualité des difficultés ou situations d'urgence
- Établir vos comptes rendus dans un souci constant d'alimentation des bases de données existantes
- Élaborer un dossier numérisé détaillé par hôtel (attestations de conformité, plans, photos, etc.)
- Informer la plateforme référente de toute anomalie constatée et des signalements concernant les difficultés des

ménages.

* Au sein de l'équipe :

- Veiller au maintien de pratiques communes entre les différents collaborateurs, notamment les intervenants terrain, médiateurs et opérateurs de réservation
- Vous travaillez en collaboration étroite avec les médiateurs ;
- Participer activement au débriefing quotidien, aux diverses réunions internes et externes, aux entretiens avec les hôteliers
- Contribuer aux réflexions sur l'urgence et l'hébergement hôtelier, ainsi que sur les fins ou reprises de partenariats hôteliers.

Dans le cadre de vos fonctions, vous vous tenez régulièrement informé/e des normes de qualité hôtelières et participez à la formation continue.

L'expérience

Vous avez déjà une expérience dans la relation client, commercial, contrôle qualité.

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, de bienveillance et d'empathie ;
- Vous avez le sens de l'observation et de l'analyse ;
- Vous êtes 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

Nombre de postes : Nous avons 2 postes à pourvoir.

Date de prise de poste envisagée : dès que possible.

Type de contrat proposé :

- 1 poste en CDD de remplacement d'une personne en congé maladie (2 mois renouvelables)
- 1 poste en CDD de 10 mois avec possibilité de CDI à l'issue du CDD pour un contractuel
- Un détachement ou une mise à disposition pourra être organisé pour un fonctionnaire.

Statut du poste : Employé

Temps de travail et horaires : Du lundi au vendredi sur une amplitude horaire comprise entre 9h et 20h soit 37h30 par semaine avec acquisition de 12 RTT par an.

Rémunération et avantages : Votre rémunération brute mensuelle sera à partir de 1812 €.

Vous bénéficierez également :

- d'une indemnité spécifique d'activité brute de 75€ sur la base d'un temps plein,
- d'avantages en nature pour vos repas,
- d'une prise en charge de votre titre de transport à hauteur de 50%,
- des prestations des œuvres sociales dès 6 mois d'ancienneté.

Lieu du poste et déplacements : Votre bureau sera le site de Grandcoing (15 Rue Maurice Grandcoing, 94200 IVRY-SUR-SEINE).

Des déplacements quotidiens en Île-de-France sont à prévoir.