

Annnonce de recrutement ref. itddp-020119

Fonction : Intervenant terrain au sein de la mission "Droit De Priorité" (DDP)

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.

La mission

Le Samusocial de Paris répond aux personnes qui, dans les rues de Paris, sont en situation de détresse physique et sociale.

A ce titre, il héberge, via son pôle hébergement et réservation hôtelière (PHRH) près de 35 000 personnes chaque soir au sein d'environ 550 hôtels répartis dans près de 200 communes d'Ile-de-France.

En tant qu'intervenant terrain, 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 sur un secteur géographique prédéfini.

Vous agissez avec le souci constant de confidentialité inhérente aux problématiques et éléments dont vous avez la connaissance.

Vous inscrivez votre action dans un souci constant de probité et d'intégrité.

Vous veillez au respect de la Charte du Samusocial de Paris.

Vous agissez sous l'autorité hiérarchique directe du coordinateur qualité du Pôle Hébergement et Réservations Hôtelières (PHRH).

Le poste

Dans le cadre du contrôle de la qualité au sein des hôtels :

- Vous préparez les outils nécessaires aux visites terrain en fonction du calendrier prédéfini par votre chef d'équipe.
- Vous vérifiez et auditez les établissements partenaires/utilisés au regard des conditions de vie.
- Vous établissez un rapport pour chaque hôtel visité et adressez dans un délai raisonnable un compte rendu aux hôteliers concernés incluant le cas échéant les pénalités en lien avec les dysfonctionnements constatés.
- Vous accompagnez les hôteliers dans tout projet d'amélioration des conditions d'hébergement.
- Vous vérifiez la composition des ménages rencontrés.
- Vous recensez les difficultés des ménages.
- Vous orientez les ménages vers différentes structures si nécessaire, sans se substituer aux professionnels du champ social concerné.
- Vous participez au maillage associatif.
- Vous effectuez de la prévention auprès des ménages (sphère sanitaire, éducative, sécuritaire).
- Vous intervenez auprès des ménages en cas de nécessité (demande d'intervention, situation de squat...).
- Vous visitez les nouveaux hôtels en continuité du travail des prospecteurs.
- Vous gérez les conflits et faites le lien entre les hôteliers et les ménages.
- Vous participez à toute intervention d'urgence, à toute gestion de crise à la demande de sa hiérarchie en restant joignable sur votre téléphone professionnel.

Dans le cadre de la transmission :

- Vous rendez compte quotidiennement, mensuellement, annuellement, à vos cadres de son activité.
- Vous alertez systématiquement par téléphone puis par écrit, le coordinateur qualité, en cas de difficultés et ou de

situations d'urgence.

- Vous établissez des comptes rendus dans un souci constant d'alimentation des bases de données existantes.
- Vous élaborez un dossier numérisé détaillé par hôtel (attestations de conformités, plans, photos, etc).
- Vous informez la plateforme référente de toutes anomalies constatées et des signalements concernant les difficultés des ménages.
- Vous vous tenez informé(e) en permanence des normes de qualités hôtelières.
- Vous participez à la formation continue.

Dans le cadre du travail d'équipe :

- Vous veillez 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.
- Vous participez activement au débriefing quotidien, aux diverses réunions internes ou externes.
- Vous participez aux entretiens avec les hôteliers.
- Vous contribuez aux réflexions sur l'urgence et l'hébergement hôtelier.
- Vous contribuez à la réflexion sur les fins ou les reprises de partenariats hôteliers.

Dans le cadre de l'analyse :

- Vous analysez les anomalies constatées lors de la visite et faites des propositions.
- Vous alimentez de façon constante les bases de données existantes.
- Vous restez en lien constant avec les différents partenaires.

L'expérience

Vous avez déjà une expérience dans la relation client, commerciale et le 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, bientraitance 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 en toute circonstance.

Le contrat

Nombre de postes : Nous avons 1 poste à pourvoir.

Date de prise de poste envisagée : Dès que possible.

Type de contrat proposé : Contrat à durée déterminée de 12 mois dans le cadre d'un accroissement temporaire d'activité.

Statut du poste : Employé.

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

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

Vous bénéficierez également :

- d'une indemnité spécifique d'activité d'un montant mensuel brut de 75€ en fonction du temps de présence,
- d'avantages en nature 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 d'Ivry (51 rue Ledru-Rollin 94200 Ivry-sur-Seine) avec des déplacements quotidiens en Île-de-France.