

## Annonce de recrutement ref. csq-240919

**Fonction** : Chargé de Secteur au Service Qualité 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 prospector, négocier les tarifs, réserver, sécuriser la chaîne de réservation et vérifier les bonnes conditions de vie des familles hébergées.

Le PH/RH assure ainsi l'hébergement à l'hôtel d'environ 35 000 personnes sans domicile en Île-de-France sur 550 établissements.

### La mission

Au sein du Pôle PH/RH, sous l'autorité hiérarchique du Responsable du service "Réservation", vous êtes chargé/e de la coordination de l'activité et de la supervision des équipes terrain sur un secteur géographique prédéfini. A ce titre, vous serez amené/e à effectuer des déplacements quotidiens vers les hôtels en accompagnement des équipes, et auprès des partenaires.

Manager de proximité et chef d'équipe, vous êtes le garant de la bonne marche du service et de la bonne exécution de l'ensemble des missions. Vous inscrivez votre action dans un souci constant de probité et d'intégrité, et veillez au respect de la Charte du SSP.

### Le poste

Dans ce cadre, vous êtes amené/e à réaliser les activités principales suivantes :

#### 1. La gestion du service "qualité" sur votre secteur d'intervention :

Vous supervisez, coordonnez et gérez l'activité quotidienne du pôle PH/RH sur un secteur défini.

Vous agissez en qualité de référent privilégié d'un ou plusieurs prescripteurs de nuitées sur l'ensemble des éléments liés à la qualité de vie des ménages.

Vous êtes le garant de la saisie informatique des retours terrain sur les outils dédiés et de la réponse apportée à l'ensemble des sollicitations.

Vous élaborez les plannings des visites en fonction des objectifs fixés d'amélioration de la productivité et alimentez quotidiennement le tableau de reporting des visites de terrain.

Vous guidez les équipes dans leur réponse aux difficultés opérationnelles et participez activement à la gestion des situations des familles difficiles ou inquiétantes.

Vous vous assurez de la sensibilisation au public et de la signature du code de déontologie par les fournisseurs hôteliers.

#### 2. La gestion des Ressources Humaines :

Vous encadrez, animez et supervisez les équipes d'intervenants, médiateurs, médiateurs SAS ainsi que l'équipe de prévention sanitaire, les volontaires en service civique et les bénévoles. Vous constituez les équipes, participez à la formation et l'information des nouveaux collaborateurs et aux évaluations. Vous élaborez les plannings, gérez la GTA et validez les prises de congé en accord avec votre hiérarchie. Vous êtes le garant de la cohésion d'équipe

et animez les séances d'information et les réunions hebdomadaires. Vous secondez les équipes en cas de besoin, notamment sur le terrain.

Plus généralement, vous travaillez en lien permanent avec les autres services du pôle pour apporter une réponse adaptée aux partenaires et aux usagers. Vous participez activement à la vie du service et du pôle, et au chantier du mieux vivre à l'hôtel.

Vous travaillez en lien permanent avec les partenaires sociaux, associatifs et les fournisseurs hôteliers, et veillez à maintenir de bonnes relations. Vous assistez régulièrement aux rencontres hôtelières et au comité de contrôle et de suivi de la qualité des prestations des établissements, ainsi que ponctuellement, aux réunions institutionnelles avec les partenaires sociaux, associatifs et les tutelles.

Vous jouez un rôle d'alerte en cas de difficulté et/ou de dysfonctionnement, et assurez le reporting de votre activité auprès de votre hiérarchie.

### **L'expérience**

Vous avez idéalement déjà une expérience réussie de 2 ans minimum sur une fonction d'encadrement

Vous justifiez idéalement d'une expérience dans le secteur social.

### **Les compétences**

Vous avez le sens des responsabilités et possédez une éthique personnelle et professionnelle irréprochable.

Vous disposez d'un bon sens pratique et de communication, et d'un bon relationnel.

Vous faites preuve de bienveillance, de bientraitance et d'empathie.

Vous avez le sens de l'observation, de l'analyse et de l'objectivité.

Adaptable, vous êtes capable de travailler en équipe et en réseau.

Organisé/e et rigoureux/se, vous savez rendre compte de votre activité auprès de votre hiérarchie.

### **Le contrat**

Nous avons 1 poste à pourvoir.

Date de prise de poste envisagée : Dès que possible.

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.
- Un détachement pourra être organisé pour un fonctionnaire.

Statut du poste : Cadre

Temps de travail et horaires : Cadre au forfait jour soumis avec acquisition de 15 RTT par an.

Du lundi au vendredi sur une amplitude horaire comprise entre 9h et 20h.

Rémunération brute mensuelle selon grille et expérience, à partir de 2 430 €.

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%
- des prestations des œuvres sociales.

Votre lieu d'activité sera le site d'Ivry (51 Rue Ledru-Rollin, 94200 Ivry-Sur-Seine). Des déplacements quotidiens en Ile-de-France sont à prévoir.