

Annnonce de recrutement ref. opphrh-240919

Fonction : Opérateur de réservation de jour

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

Au sein du Pôle PH/RH, sous l'autorité hiérarchique du Chargé de secteur, vous répondez aux demandes de prescripteurs en matière d'hébergement hôtelier en s'appuyant sur un réseau de fournisseurs. Vous vous assurez de faire correspondre au maximum les critères d'hébergement du prescripteur et ceux de l'offre hôtelière. Vous réglez les places d'hébergement auprès des prescripteurs, en fonction des directives de votre hiérarchie. 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 :

* Concernant la prise en charge hôtelière :

- En tant qu'interlocuteur privilégié d'un parc fournisseur, rechercher quotidiennement des disponibilités hôtelières pour y orienter des ménages et vous assurer de la bonne attribution des disponibilités hôtelières, selon les directives de votre hiérarchie
- Veiller à la stabilité géographique des ménages pris en charge
- Réceptionner les appels des hôteliers, des partenaires sociaux et associatifs
- Gérer et traiter les demandes d'hébergement, de changement d'hôtel, d'arrêt de prise en charge
- Prendre en charge le traitement des demandes reçues par les partenaires
- Saisir sur l'outil informatique dédié l'ensemble des prises en charge, leur actualisation, les prolongations et des clôtures
- Établir les certificats d'hébergement pour les ménages demandeurs
- Émettre et transmettre les bons de réservations auprès des fournisseurs hôteliers
- Relayer les informations reçues par les partenaires aux autres services compétents
- Vérifier quotidiennement l'ensemble de votre activité de saisie et d'orientation.
- Participer au contrôle du respect de la Charte Hôtelière et des procédures mises en place, et alerter votre hiérarchie en cas de manquement.

* Au niveau de la vie et du travail en équipe :

- Veiller au maintien de pratiques communes
- Participer aux réunions de service
- Contribuer aux réflexions sur l'hébergement hôtelier
- Assister ponctuellement aux réunions de travail sur le secteur géographique dont vous avez la charge, ainsi

qu'aux réunions institutionnelles avec les prescripteurs sociaux.

Plus généralement, vous jouez un rôle d'alerte en cas de dysfonctionnement ou d'anomalie, et assurez le reporting quotidien de votre activité auprès de votre hiérarchie.

L'expérience

Vous disposez d'une expérience dans un emploi administratif.

Vous disposez d'une expérience réussie dans l'accueil téléphonique.

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 bientraitance et d'empathie ;

Vous avez une bonne maîtrise des outils bureautiques de base (Word, Excel, Outlook.) ;

Vous êtes doté d'un vif sens de la communication écrite et orale ;

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 5 postes à pourvoir.

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

- Un CDD de 6 mois à partir du 01/12/2020 en remplacement d'un congé parental
- Deux CDD de 10 mois à compter du 01/11/2020 en accroissement temporaire d'activité
- Deux CDD de 10 mois avec possibilité de CDI à l'issue du CDD pour un contractuel à compter du 01/11/2020 et du 01/01/2021
- Une mise à disposition ou un détachement pourra être organisé pour un fonctionnaire.

Statut du poste : Employé

Temps de travail et horaires : Opérateur de réservation de jour, soit 37h30 par semaine avec acquisition de 12 RTT par an, du lundi au vendredi sur une plage horaire allant de 9H à 20h30.

Votre rémunération brute mensuelle sera à partir de 1650 €. A cela, s'ajoutent les majorations d'horaires de nuit, dimanches et jours fériés.

Vous bénéficierez également :

- d'avantages en nature pour vos repas ou d'une indemnité pour vos repas,
- d'une mutuelle intéressante,
- 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 lieu d'activité sera le site de Grandcoing (15 Rue Maurice Grandcoing, 94200 IVRY-SUR-SEINE).