

Annnonce de recrutement ref. opsphrh-240919

Fonction : Opérateur de réservation du soir

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 professionnels 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 Samusocial de Paris.

Le poste

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

Concernant la prise en charge hôtelière :

vous êtes l'interlocuteur privilégié d'un parc fournisseur.

Vous recherchez quotidiennement des disponibilités hôtelières pour y orienter des ménages et vous assurez de la bonne attribution des disponibilités hôtelières, selon les directives de votre hiérarchie.

Vous veillez à la stabilité géographique des ménages pris en charge.

Vous recevez les appels des hôteliers, des partenaires sociaux et associatifs.

Vous gérez et traitez les demandes d'hébergement, de changement d'hôtel, d'arrêt de prise en charge.

Vous êtes en charge du traitement de l'ensemble des demandes reçues par nos partenaires.

Vous êtes en charge de la saisie sur l'outil informatique dédié de l'ensemble des prises en charge, de leur actualisation, des prolongations et des clôtures.

Vous établissez les certificats d'hébergement pour les ménages demandeurs.

Vous émettez et transmettez les bons de réservations auprès des fournisseurs hôteliers.

Vous relayer les informations reçues par les partenaires du service aux autres services compétents.

Vous vérifiez quotidiennement l'ensemble de votre activité de saisie et d'orientation.

Vous participez au contrôle du respect de la Charte Hôtelière et des procédures mises en place, et alertez votre hiérarchie en cas de manquement.

Au niveau de la vie et du travail en équipe :

Vous veillez au maintien de pratiques communes.

Vous participez aux réunions de service.

Vous contribuez aux réflexions sur l'hébergement hôtelier.

Vous assistez 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, 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 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 :

- Un CDD jusqu'au 31/12/20 renouvelable.

- Une mise à disposition ou un détachement pourra être organisé pour un fonctionnaire.

Statut du poste : Employé

Temps de travail et horaires : 37h30 par semaine (avec acquisition de 12 RTT par an) du lundi au vendredi sur une plage horaire allant de 16h45 à 01h00.

Votre rémunération brute mensuelle sera à partir de 1650 €.

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%.

Votre lieu d'activité sera le site de Grandcoing (15 Rue Maurice Grandcoing, 94200 IVRY-SUR-SEINE).