

Annonce de recrutement ref. respervicequalite-130120

Fonction : Responsable du 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 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 (PHRH) 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 40 000 personnes sans domicile en Île-de-France, sur environ 650 établissements.

La mission

Sous l'autorité hiérarchique du Directeur du PHRH, vous êtes en charge de l'activité terrain du pôle.

Vous avez pour mission de coordonner l'ensemble de l'activité terrain des secteurs géographiques sous votre responsabilité. Vous êtes le garant de la qualité du parc hôtelier dans sa globalité et de l'amélioration des prestations au regard des attendus du Pôle.

Vous inscrivez votre action dans un souci constant de probité et d'intégrité, et veillez au respect de la Charte du SSP.

Le poste

Plus spécifiquement, vous êtes en charge de la réalisation des activités suivantes :

* Sur le volet partenarial :

- Veiller aux bonnes relations et travailler en lien permanent avec les prescripteurs de nuitées et les organismes de suivi partenaires, ainsi que les fournisseurs hôteliers
- Assurer la représentation du service Qualité et du PHRH dans toutes les instances nécessaires
- Faciliter la transmission d'information entre les prescripteurs de nuitées, les fournisseurs hôteliers et le Pôle.

* Sur le volet opérationnel :

- Organiser et vérifier la mise en œuvre opérationnelle des directives de la Direction du PHRH
- Veiller à la bonne organisation du service, en lien avec les chargés de secteur, et au respect de la Charte Qualité et des procédures par les fournisseurs
- Assurer une veille sur la qualité du parc hôtelier et proposer des actions d'amélioration de ce dernier
- Vous assurer de la bonne maîtrise du parc hôtelier au regard des attendus stratégiques et du bon traitement des situations difficiles remontées par les chargés de secteur
- Participer aux entretiens et réunions avec les fournisseurs
- Participer aux comités de contrôle et de suivi de la qualité des prestations des établissements avec les fournisseurs hôteliers
- Participer à la gestion des situations usagers difficiles ou inquiétantes
- Superviser, corriger et analyser la transcription des informations remontées par les chargés de secteur qualité
- Superviser la mise en place de pénalités financières suite aux contrôles qualité
- Participer à toute intervention terrain nécessaire

- Participer aux comités de pénalité des établissements
- Participer au chantier du Mieux-Vivre à l'Hôtel et à son intégration dans l'activité des équipes.

* Sur le volet RH :

- Encadrer, superviser et motiver les équipes de chargés de secteur qualité
- Guider les équipes en répondant à leurs difficultés opérationnelles.
- Élaborer les plannings, valider les prises de congés et assurer les actions de GTA sur l'outil dédié
- Accompagner les équipes, les écouter, les motiver, les dynamiser, les seconder en cas de besoin
- Veiller à la cohésion d'équipe, prévenir, gérer et résoudre les conflits
- Participer aux évaluations du personnel, à la formation, l'information et l'encadrement des nouveaux agents.

* Dans le cadre de la transmission :

- Élaborer des analyses et synthèses sur l'état du parc hôtelier et son évolution.
- Élaborer des synthèses et tableaux de bord sur votre activité, et en rendre compte de manière régulière et exhaustive auprès de la Direction.

L'expérience

Vous disposez d'une expérience réussie sur des fonctions d'encadrement d'au minimum 2 ans.

Les compétences

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

Vous avez d'excellentes capacités de management.

Vous savez communiquer et animer, définir les priorités, donner de l'autonomie et faciliter la prise de décision des équipes.

Vous disposez d'un bon sens pratique, de la communication ainsi qu'un bon relationnel.

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, dans un contexte d'urgence.

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

- Un CDD de 10 mois avec possibilité de CDI à l'issue du CDD pour un contractuel.
- Une mise à disposition ou un détachement pourra être organisé pour un fonctionnaire.

Statut du poste : Cadre

Temps de travail et horaires : Forfait jour soumis à astreintes avec acquisition de 18 RTT par an.

Rémunération et avantages : Votre rémunération sera à définir selon votre profil et expérience.

Vous bénéficierez également :

- d'une indemnité par semaine d'astreinte effectuée,
- 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 d'Ivry (51 Rue Ledru-Rollin, 94200 Ivry-Sur-Seine)