

Annnonce de recrutement ref. chargesecrevphrh-270520

Fonction : Chargé de secteur réservations au sein du pôle DELTA

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 DELTA 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. DELTA assure l'hébergement à l'hôtel d'environ 48 000 personnes sans domicile en Île-de-France, sur environ 750 établissements.

La mission

Sous l'autorité hiérarchique du Responsable Réservations, vous avez pour mission la coordination et la supervision des équipes de réservation du DELTA sur une activité spécifique. Manager de proximité et chef d'équipe, vous êtes le garant de la bonne marche du service. 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

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

1. Gestion du service réservation :

Vous supervisez, coordonnez et gérez l'activité de réservation quotidienne du DELTA sur le secteur parisien

Vous êtes le référent privilégié des prescripteurs de nuitées sur l'ensemble des éléments de réservation

Vous êtes le garant de l'ensemble de la saisie informatique des opérateurs de réservation et de la réponse apportée à l'ensemble des sollicitations (PEC, APEC...)

Vous vérifiez quotidiennement la bonne réservation des chambres et l'information transmise aux partenaires, et assurez le contrôle de la dépense engagée pour les chambres réservées.

Vous participez activement au contrôle du respect de la Charte Hôtelière et des procédures.

Vous transmettez aux équipes les directives émanant du Responsable Réservations, organisez et vérifiez leur mise en œuvre opérationnelle, et en communiquez les résultats.

Vous travaillez en lien permanent avec des partenaires et vérifiez la transcription des informations qui leur sont transmises, et facilitez la mise en relation des équipes.

Vous participez à la gestion des situations familles urgentes et en alertez votre responsable.

Vous transmettez les comptes rendus aux hôteliers, prestataires, partenaires et/ou tutelles, et rendez compte de votre activité à votre responsable.

2. Gestion des ressources humaines :

Vous managez et gérez les équipes d'opérateurs de réservation et d'agents administratifs : gestion des plannings, constitution et suivi des équipes, etc.

Vous secondez et guidez les équipes en cas de besoin.

Vous animez les séances de briefing, débriefing ainsi que les réunions hebdomadaires.

Vous participez à la formation, l'information et l'encadrement des nouveaux collaborateurs.

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

Vous participez régulièrement aux comités de contrôle et de suivi de la qualité des prestations des établissements avec les fournisseurs hôteliers, et ponctuellement aux réunions institutionnelles avec les partenaires sociaux, associatifs et les tutelles.

Vous participez également aux rencontres hôtelières.

L'expérience

Vous avez idéalement déjà une expérience dans une fonction similaire.

Vous disposez d'une expérience réussie en management d'équipe.

Les compétences

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

Vous savez piloter et réguler l'activité d'une mission, et manager une équipe.

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

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

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

Vous êtes organisé(e) et rigoureux(se), et savez rendre compte en toute objectivité.

Vous savez travailler en équipe et en réseau.

Le contrat

Nous avons 1 poste à pourvoir dès que possible.

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

Votre rémunération sera à partir de 2430 € bruts mensuels, en application de la grille "cadre administratif de niveau 1". Une reprise partielle de votre expérience pourra être étudiée.

Vous bénéficierez également :

- 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.

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