

## Annonce de recrutement ref. chargeregulreservat-161020

**Fonction** : Chargé de régulation réservation  
**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 prospection, 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 42 000 personnes sans domicile en Île-de-France, sur environ 650 établissements.

### La mission

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

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 :

\*Gestion du service réservation :

- Superviser, coordonner et gérer l'activité de réservation quotidienne du pôle (régulation de places et mise à l'abri)
- Contrôler l'ensemble de la saisie informatique des opérateurs de réservation et de la réponse apportée aux sollicitations (PEC, APEC...)
- Vérifier quotidiennement la bonne réservation des chambres et de l'information transmise aux partenaires
- Contrôler quotidiennement la dépense engagée pour les chambres réservées
- Participer activement au contrôle du respect de la Charte Hôtelière et des procédures
- Transmettre, organiser et vérifier la mise en œuvre opérationnelle des directives des responsables opérationnels et en communiquer les résultats
- Guider les équipes en répondant à leurs difficultés opérationnelles
- Travailler en lien avec les partenaires sociaux et associatifs ainsi que les fournisseurs hôteliers, et faciliter la mise en relation des équipes
- Participer activement à la gestion des situations familles urgentes
- Alerter votre hiérarchie de tout dysfonctionnement
- Superviser, corriger et analyser la transcription des informations transmises par les partenaires
- Transmettre les comptes-rendus aux hôteliers, prestataires, partenaires et/ou tutelles
- Rédiger et transmettre les comptes-rendus d'activité à votre hiérarchie.

\* Gestion des ressources humaines :

- Constituer, superviser et animer les équipes d'opérateurs de réservation et d'agents administratifs
- Gérer les plannings et les absences
- Animer les séances de briefing/débriefing, ainsi que les réunions hebdomadaires

- Participer aux évaluations du personnel, à la formation, l'information et l'encadrement des nouveaux collaborateurs.

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 au chantier du mieux vivre à l'hôtel, à la vie du service, aux réunions, aux analyses de la pratique...

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

## **L'expérience**

Vous avez idéalement déjà une expérience réussie de 2 ans minimum dans une fonction similaire.

## **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 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.

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 jusqu'au 31/12/2020 (renouvellement possible).
- Un détachement ou une mise à disposition pourra être organisé pour un fonctionnaire.

Statut du poste : Cadre au forfait jour.

Temps de travail et horaires : Du jeudi au lundi, sur une amplitude horaire de 9h à 20h30.

Rémunération et avantages : Votre rémunération sera à partir de 2430€ bruts mensuels. Une reprise partielle de votre expérience pourra être étudiée.

Vous bénéficierez également :

- d'une indemnité pour vos repas,
- d'une mutuelle attractive,
- 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)