

## Annonce de recrutement ref. chbako-240222

**Fonction** : Chargé?e des opérations de back office

**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 prospector, négocier les tarifs, réserver, sécuriser la chaîne de réservation et vérifier les bonnes conditions de vie des familles hébergées. Le Pôle DELTA assure l'hébergement à l'hôtel d'environ 60 000 personnes sans domicile en Île-de-France, sur environ 850 établissements.

### La mission

Référent?e métier des opérateurs de réservation de Delta, vous êtes en charge de la supervision des actions de réservation.

Vous êtes le?la garant?e de la qualité de réservation et de la saisie dans le logiciel dédié.

Interface du service comptabilité, vous inscrivez votre action dans le souci constant de vérification de la dépense et du service fait.

### Le poste

Supervision de l'action de réservation :

- Vous êtes garant?e de l'ensemble de la saisie informatique des opérateurs de réservation.
- Vous participez activement à la construction, à l'amélioration des outils ainsi que des procédures de travail en lien avec l'action de réservation.
- Vous actualisez et enrichissez le système d'information.
- Vous participez à la réflexion sur les pratiques professionnelles de réservation au sein de DELTA.
- Vous participez à la formation et l'information des collaborateurs.
- Vous identifiez les périodes de tension sur le dispositif (sorties importantes, évacuations, offres diminuées...) et alertez votre hiérarchie.
- Vous vous assurez de l'application des consignes de rééquilibrage géographique des nuitées hôtelières.
- Vous assurez une veille sur l'activité commerciale de l'hôtellerie...
- Vous assurez la tenue des tableaux de bord, la sauvegarde des données et toute autre action nécessaire à la bonne gestion de la réservation.
- Vous produisez et participez à l'analyse les chiffres d'activité de réservation.
- Vous assurez la production et vérification du tableau des participations financières.

Vérification de la dépense engagée :

- Vous vous assurez quotidiennement de l'adéquation entre l'export du logiciel de réservation et les informations transmises par la comptabilité.
- Vous identifiez et corrigez les anomalies constatées.
- Vous gérez les litiges sur la consommation des nuitées avec les fournisseurs.
- Vous vous assurez de l'utilisation des chambres réservées fermement.
- Vous identifiez les zones d'amélioration (taux d'occupation, réservation à vide, court séjour...) et préconisez des

actions correctives.

- Vous élaborez une expression des besoins en termes de nuitées à destination du pôle de prospection.
- Vous analysez et enrichissez le système d'information.
- Vous supervisez l'émission quotidienne des indices de consommation des nuitées aux partenaires.
- Vous participez au calcul des nuitées hôtelières.
- Vous élaborez un reporting écrit et synthétique, à destination de vos responsables.

Développement de la qualité du service rendu :

- Vous travaillez en lien permanent avec les autres services du pôle pour apporter une réponse adaptée aux partenaires, et aux usagers.
- Vous étudiez toutes les améliorations techniques possibles afin de simplifier la communication avec les hôteliers et les partenaires et développez des solutions techniques à cet effet.
- Vous conduisez une réflexion sur les besoins en matière de volume, implantation...
- Vous participez à la transmission des bonnes pratiques (communication, facturation...) auprès des hôteliers.

De manière générale :

- Vous participez activement à la vie de service, aux réunions, analyses de la pratique,etc.
- Vous participez ponctuellement aux réunions institutionnelles.
- Vous participez aux comités stratégiques et entretiens avec les fournisseurs hôteliers.
- Vous assurez activement le soutien opérationnel auprès de vos responsables.

## **L'expérience**

Vous disposez idéalement d'une première expérience réussie dans un poste qui requiert les mêmes compétences que celles attendues.

## **Les compétences**

- Vous disposez d'une éthique personnelle et professionnelle irréprochable.
- Vous avez d'excellentes capacités de management.
- Vous savez communiquer, animer, donner de l'autonomie et faciliter la prise de décision des équipes.
- Vous savez appliquer les instructions données et rendre compte à votre hiérarchie (mails, rapports, notes, etc.).
- Vous êtes organisé?e et rigoureux?se.
- Vous savez vous adapter aux situations et travailler dans l'urgence.

## **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 :

- 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 : cadre au forfait jour avec acquisition de 15 RTT par an.

Rémunération et avantages : rémunération brute mensuelle à partir de 2 430 €. Une reprise partielle de votre expérience sera étudiée.

Vous bénéficieriez 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 Grandcoing - 15 rue Maurice Grandcoing à Ivry-sur-Seine (94200).