

OFFRE D'EMPLOI : CHEF(FE) D'ÉQUIPE

Date de début : Octobre 2018

Type de contrat : CDI

Lieu : Saint-Denis (93) ou Paris

L'ENTREPRISE

Le Groupe Ares, Association pour la Réinsertion Économique et Sociale, est le premier acteur de l'insertion par l'activité économique en Ile-de-France. Créé en 1991, sa vocation première est de favoriser l'insertion de personnes en grande exclusion (SDF, jeunes sans qualification, personnes handicapées...) en leur offrant un travail et un accompagnement social adaptés. Ares emploie au quotidien 600 salariés dont 450 en insertion.

Acces, Inclusive Tech est l'entreprise d'insertion du Groupe Ares spécialisée sur les métiers du numérique. Acces fournit à ses clients des prestations dans le domaine informatique (test et support utilisateurs) et administratif (externalisation de fonctions back office, saisie et fiabilisation de données ...). Acces offre à ses salariés la possibilité de parcours professionnalisants, au plus près des opportunités offertes par le numérique. Acces bénéficie d'un partenariat fort avec Accenture qui accompagne les salariés d'Acces dans leur montée en compétences sur les métiers exercés et inclut les services d'Acces dans ses offres commerciales.

MISSIONS

Sous la responsabilité de la Responsable d'Exploitation, vos principales missions seront :

1. Conduire l'exécution des prestations fournies aux clients, dans le respect des engagements de délai, qualité et coûts

- ▶ Assurer la bonne exécution de la prestation fournie au client, dans le respect des engagements de délai et qualité pris.
- ▶ Préparer la prestation : analyser/valider le cahier des charges de la prestation, finir (si besoin) de cadrer la prestation auprès de la Responsable d'Exploitation et/ou du client, briefer les équipes.
- ▶ Réaliser la prestation : organiser le planning et le travail de l'équipe, coordonner, animer & suivre la prestation, adapter les effectifs et l'organisation, gérer le matériel, assurer (si besoin) la passation vers d'autres Chefs d'Equipe.
- ▶ Communiquer avec les différentes parties prenantes (client, sous-traitants, autres prestataires ...).
- ▶ Reporter vers la Responsable d'Exploitation l'avancement et les difficultés rencontrées, assurer le reporting administratif (émargement, absences, ...).
- ▶ Assurer le respect des règles de sécurité sur l'activité.

2. Manager les salariés et développer leur employabilité, en lien avec les contrats d'objectifs individuels

- ▶ Manager les salariés (salariés en insertion et aussi relais techniques, intérimaires ...) placés sous sa responsabilité, dans le cadre de la prestation fournie au client. Assigner les tâches individuelles, en tenant compte des difficultés et objectifs de chaque salarié, accompagner, contrôler et restituer.
- ▶ Assurer l'acquisition au poste de travail des compétences professionnelles clés (savoir-être, savoir-faire / méthode de travail). Etre pédagogue dans la transmission des consignes et des savoirs, s'adapter aux personnes et fournir un feedback régulier favorisant l'apprentissage.
- ▶ Partager avec les Chargés d'Accompagnement Socio-Professionnel (CASP) les informations professionnelles et sociales pertinentes relatives aux salariés. Etre un relais efficace entre les CASP et les salariés. Préparer et participer aux évaluations des salariés et à la fixation des objectifs individuels. Participer à la rédaction des attestations de compétences.

3. Gérer la relation client et assurer la satisfaction client

- ▶ Gérer la relation client au niveau opérationnel.
- ▶ Etre à l'écoute du client, communiquer opportunément avec le bon niveau d'information.
- ▶ Négocier avec le client les détails opérationnels de l'exécution de la prestation.
- ▶ Gérer les conflits éventuels avec le client, au mieux des intérêts d'Ares, tout en préservant la qualité de la relation.
- ▶ Remonter vers la Responsable d'Exploitation les informations appropriées relatives à la relation client. Savoir ré-orienter ou relayer le client vers le bon décisionnaire Ares (Responsable d'Exploitation, commercial, ...).

4. Développer et partager son expertise sur les métiers d'Acces

- ▶ Assurer la transmission de ces savoir-faire vers les salariés afin de garantir la bonne exécution de la prestation, conformément au cahier des charges client et aux exigences d'Ares.
- ▶ Contribuer à la capitalisation au sein d'Acces et d'Ares des bonnes pratiques métiers.

5. Piloter la performance de la prestation

- ▶ Piloter la Performance opérationnelle :
 - Remplir les tableaux de reporting opérationnel
 - Comprendre les leviers d'optimisation de la prestation
 - Contribuer à améliorer la productivité / optimiser la prestation
- ▶ Piloter la Performance économique :
 - Connaître le mode de tarification, les coûts et le budget de la prestation
 - Contribuer à améliorer la rentabilité
 - Fournir les éléments de facturation

Des missions additionnelles pourront vous être confiées en fonction de votre profil.

EXPERIENCES REQUISES / FORMATION : Une expérience d'encadrement sur des métiers tertiaires, ou une expérience de maîtrise d'ouvrage informatique est souhaitée.

Pour les jeunes diplômé(e)s une formation en gestion de projet / conseil / management (ou équivalent) est requise.

COMPETENCES : Maîtrise des outils bureautiques (Word, Excel, Powerpoint, messagerie) et appétence pour les activités informatiques.

QUALITES PERSONNELLES : Autonomie, rigueur, assiduité, capacité à organiser le travail, à prendre des initiatives et à gérer une relation client. Sensibilité au projet social et à l'accompagnement de personnes en difficultés.

REMUNERATION : à partir de 2100€ brut mensuel (selon profil et compétences) pour 39 heures hebdomadaires + 6,5 jours de RTT par an + Tickets restaurant de 7 € (dont 60% à la charge de l'employeur) par jour travaillé + mutuelle.

La société s'engage à respecter la loi n° 2004-1486 du 30 décembre 2004 contre les discriminations et pour l'égalité des chances. Les informations demandées au candidat concernent uniquement sa capacité à occuper l'emploi proposé et ses aptitudes professionnelles.

**Cette offre vous intéresse ? Envoyez votre CV + LM en indiquant la provenance de l'offre à :
ares-g20yyvft4n@candidature.beetween.com**

