

RESPONSABLE DE CONCIERGERIES

LE PROJET :

La Conciergerie Solidaire est une structure de l'ESS proposant des services de conciergerie, locaux et solidaires, pour les entreprises, quartiers et tiers-lieux, afin de faciliter le quotidien de ses abonnés. Nous nous distinguons par trois axes clés :

- Le poste de concierge est un support d'insertion permettant à des personnes éloignées du marché du travail de reprendre une activité et de bénéficier d'un accompagnement social et professionnel.
- Nous proposons une offre de services du quotidien (pressing, cordonnerie, livraison de produits frais, garde d'enfants, bien-être...), avec la volonté d'avoir le meilleur impact possible en sélectionnant des partenaires locaux et solidaires (entreprise d'insertion, associations, entreprises adaptées, petits commerçants...).
- Nous mettons en place un programme d'animations visant à sensibiliser nos abonnés aux thématiques du développement durable (séances sportives, lutte contre le gaspillage alimentaire, marchés de fruits et légumes, collectes solidaires, promotions de produits éco-responsables...).

LE CONTEXTE :

Le (la) responsable de conciergeries assume une double fonction de responsable d'exploitation et d'encadrant technique correspondant à deux enjeux :

- commercial visant au respect des engagements contractuels, à la satisfaction des clients et à la pérennité des contrats ;
- social avec l'accompagnement de salariés en parcours dans la consolidation de leurs compétences, l'acquisition d'une posture professionnelle et le renforcement de la confiance en soi.

LES MISSIONS PRINCIPALES :



Encadrement technique des concierges

Tu manages et encadres les concierges durant toute la durée de leur parcours d'insertion et coopères avec la chargée d'accompagnement socio-professionnel

- Participer au recrutement des salariés en parcours d'insertion en lien avec les partenaires de l'insertion
- Intégrer, former et encadrer les salariés en parcours d'insertion
- Accompagner la montée en compétences (grille d'évaluation, référentiel, etc.)
- Assurer la gestion administrative des absences, congés et remplacements
- Soutenir au quotidien les concierges dans la réalisation de leurs missions
- Assurer les remplacements des salariés en parcours d'insertion sur les périodes de congé, de formation ou d'immersion en entreprise

Coordination opérationnelle

Tu t'assures du bon fonctionnement de la conciergerie et participes à la rendre incontournable auprès des abonnés et clients

- S'assurer du bon fonctionnement quotidien des conciergeries
- Optimiser le planning des concierges et les tournées logistiques
- Adapter et formaliser les procédures (amélioration et mise en œuvre de nouveaux services)
- Organiser (en lien avec la capitaine) et participer aux animations dans les conciergeries
- Réaliser des supports de communication à destination des abonnés (newsletters, affiches)
- Suivre des indicateurs de recours au service et mettre en place des actions correctives
- Etre garant de la qualité de services auprès des abonnés
- Réaliser et analyser des enquêtes qualitatives auprès des abonnés

Relation client, partenaire et institutionnelle

Tu animes et fédères un réseau d'acteurs autour des conciergeries que tu représentes et œuvres pour maintenir un bon niveau de qualité de service

- Identifier les professionnels et négocier les nouveaux partenariats (process de collaboration, tarifs, engagement qualité)
- Animer le réseau existant pour maintenir le niveau d'engagement (suivi quotidien, rencontres régulières, gestion des litiges, etc.)
- Réaliser et présenter des bilans d'activité réguliers auprès des donneurs d'ordre

LE PROFIL :

Un intérêt marqué pour l'innovation sociale et l'économie sociale et solidaire.

Polyvalent.e, autonome, tu possèdes de bonnes compétences relationnelles, une bonne qualité d'écoute et un esprit orienté solutions.

À l'aise avec les outils bureautiques et la production de supports de communication.

Tu aimes gérer, organiser, planifier des activités, anticiper les besoins des clients et manager. Tu as idéalement une expérience en management et/ou en tant que responsable d'exploitation.

Minimum Bac +3

Permis B : il est indispensable pour tes déplacements réguliers entre les conciergeries sur Lyon et sa proche banlieue.

LE JOB :

Un CDI à temps plein
Salaire 2083€ brut
Poste basé à Lyon

Pour candidater : CV et lettre de motivation à l'adresse :
recrutement@conciergerie-solidaire.fr
avec la référence :

« **RC Lyon** »

prise de poste dès que possible