

OFFRE D'EMPLOI : CHEF(FE) D'ÉQUIPE

Type de contrat : CDI

Lieu : Seine-Saint-Denis, Paris
ou autres départements IDF

L'ENTREPRISE

Acces, Inclusive Tech est l'entreprise d'insertion du Groupe Ares, créée en partenariat avec Accenture et sa Fondation, et dédiée aux métiers du numérique. Acces fournit à ses clients des prestations de test informatique, d'externalisation de fonctions back office / support et de saisie de données/numérisation.

Les collaborateurs en insertion d'Acces sont recrutés sur des critères d'éloignement de l'emploi (jeunes décrocheurs scolaires, travailleurs handicapés, seniors chômeurs de longue durée, réfugiés, ...) et d'attrait pour le numérique. Acces leur offre la possibilité de parcours professionnalisants, au plus près des opportunités offertes par le numérique.

Accenture, un des leaders mondiaux des entreprises de conseil, via sa Fondation apporte à Acces son savoir-faire métier et business, dans l'excellence opérationnelle et la montée en compétences des collaborateurs d'Acces. Ares, leader de l'insertion par l'activité économique, apporte son savoir-faire social et opérationnel à Acces, dans la conduite de prestations à valeur ajoutée et l'accompagnement social des collaborateurs en insertion.

www.aces-inclusivetech.fr

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.
- ▶ 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, ...).

2. **Manager les collaborateurs et développer leur employabilité, en lien avec les objectifs individuels des collaborateurs**

- ▶ Manager les collaborateurs (collaborateurs 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 collaborateurs. Etre un relais efficace entre les CASP et les collaborateurs. Préparer et participer aux évaluations des collaborateurs 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 / projet.
- ▶ 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.
- ▶ 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 collaborateurs 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 : Expérience de maîtrise d'ouvrage informatique ou d'encadrement sur des métiers tertiaires.

Pour les jeunes diplômé(e)s une formation en gestion de projet / conseil / management 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 2200€ 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-ikjhij1f5s@candidature.beetween.com

