

CHARGE/CHARGÉE DES SERVICES DE PROXIMITÉ F/H



Référence de l'offre : 27jcdsmqpg

Intitulé : CHARGE/CHARGÉE DES SERVICES DE PROXIMITÉ F/H

Date de publication : 28/07/2026

Filières : Opérations et prestations clients

Type de contrat : CDI

Catégorie de contrat : Non cadre

Éligibilité télétravail : Non

Régime de travail : Badgeage

Prime variable sur objectif : PVO à 4%

Encadrant : Non

DESCRIPTION DE LA CAISSE DES DÉPÔTS

Avec ses filiales et ses partenaires stratégiques, la Caisse des Dépôts constitue le premier pôle financier public. Investisseur de long terme au service de l'intérêt général et du développement économique du pays, la Caisse des Dépôts se charge de plusieurs missions, dont la protection de l'épargne populaire, le financement et soutien du logement social, la gestion des mandats publics, l'accompagnement des Français dans leurs parcours de vie et la contribution au développement économique.

La Caisse des Dépôts Etablissement Public s'organise en quatre métiers : la Banque des Territoires, la Gestion d'actifs, la Gestion des participations stratégiques, et les Politiques sociales.

La Direction des Opérations et du pilotage de la Transformation Opérationnelle (DOT) a pour mission la simplification de l'organisation, la clarification des responsabilités, la maîtrise des risques opérationnels et l'amélioration de la performance opérationnelle afin de contribuer le plus utilement possible aux missions de la CDC.

Au sein de la DOT, la direction de l'immobilier et de l'environnement de travail est chargée d'assurer la maintenance et la préservation du patrimoine mobilier et immobilier de la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC), la maîtrise des risques physiques et environnementaux, la fourniture des services logistiques à l'occupant, la gestion des archives de l'Etablissement public (EP) ainsi que la restauration de l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs. Depuis 2025, à l'instar des équipes immobilières de la DPS à Angers et Bordeaux, la direction a choisi d'adopter l'identité **LESTAF** pour l'Equipe au Service de Tous Accueillante et Facilitante.

Le département « Hôtellerie de bureau », compte 32 collaborateurs répartis en 3 unités :

- **Prestations techniques** dédiée à la maintenance des installations techniques, aux travaux d'aménagement et au petit entretien des bâtiments,
- **Services aux hôtes et animation de site** en charge de l'accueil et du confort au quotidien des hôtes accueillis dans nos bâtiments ainsi que de l'animation des sites et la gestion des salles événementielles
- **Performance hôtellerie de bureau** en charge du développement de l'immeuble intelligent, du pilotage du BOS (Building Operating System), du pilotage du traitement des demandes @ami et des actions RSE du département Hôtellerie de bureau et enfin du pilotage budgétaire et des achats / marchés du département.

Le poste est rattaché à l'unité Services aux hôtes. L'unité a pour mission d'accueillir et d'accompagner les hôtes de la CDC (collaborateurs, prestataires, visiteurs) dans les immeubles des archipels parisiens, en agissant au quotidien pour leur bien-être et leur confort et en apportant la meilleure réponse possible, en termes de délai et de qualité, à chacune de leurs demandes. Toutes ces activités sont exercées dans le cadre d'une amélioration continue des services et des processus.

Equipe

L'équipe située à Paris se compose de 11 collaborateurs.

Le mot du manager

« Gérer l'environnement de travail de nos hôtes va aujourd'hui bien au-delà de la simple gestion courante de bâtiments. Parce que nos bâtiments sont l'image de notre direction, et au-delà, celle de la Caisse des dépôts, nous œuvrons chaque jour afin d'assurer et d'améliorer le confort des collaborateurs et collaboratrices de la CDC, mais également de celui de tous nos visiteurs.

En collaboration avec nos partenaires externes et internes, notre équipe dynamique et engagée développe un service d'hôtellerie de bureau qui repose sur la détection des problèmes avant nos hôtes en basculant d'une logique curative à une logique préventive, et sur notre investissement quotidien pour un service et une relation client de qualité assurant à nos hôtes un environnement de travail toujours plus attractif. »

DESCRIPTION DU POSTE

Sur les bâtiments des archipels parisiens, vous êtes l'interlocuteur ou l'interlocutrice privilégié(e) des hôtes pour répondre à leurs besoins liés à leur environnement de travail. Vous apportez une réponse efficace et rapide à leurs demandes, vous les accompagnez, les informez et les réorientez si nécessaire, dans un souci de satisfaction et de qualité du service rendu.

Ainsi, avec l'ensemble du collectif chargé de l'environnement de travail de nos hôtes, vous participez au déploiement des savoir-faire et savoir être liés à notre démarche d'hôtellerie de bureau (posture client, comportement, langage, etc.) telle que décrite dans notre engagement de service.

Sous l'autorité hiérarchique du Gouvernant des archipels parisiens et l'autorité fonctionnelle des gouvernants d'immeuble, le chargé des services d'étage assure les missions suivantes :

Mission 1 : Assurer la qualité des espaces afin de garantir le confort des hôtes

- Réaliser des rondes régulières dans les bâtiments et étages selon le planning défini par votre hiérarchie, pour garantir la qualité et le confort des espaces de travail et communs :
 - vérification des salles de réunion : disposition du mobilier, alimentation en papier des paperboards, mise à disposition de feutres, bon fonctionnement des équipements de visio conférence, ...
 - vérification des espaces de convivialité, des sanitaires, ...
- Assurer une présence régulière dans les étages afin de rencontrer les hôtes et d'être à l'écoute de leurs besoins
- Constater et déclarer les dysfonctionnements : les déclarer dans l'outil de ticketing (@ami, Groum services)
- Sous l'autorité fonctionnelle des gouvernants d'immeubles, suivre les @ami jusqu'à leur résolution en faisant le lien avec les services partenaires et prestataires
- Manipuler des charges légères (installations de mobilier léger, reconfiguration des salles de réunion, ...)
- Mettre en œuvre les actions correctives suite aux rondes
- Garantir le bon fonctionnement des services d'impression par une alimentation en papier des imprimantes multifonctions et le changement des toners
- Assurer la mât de la signalétique pour toutes les opérations qui le nécessitent.
- Gérer et contrôler l'affichage des espaces communs

Mission 2 : Contribuer au pilotage de l'activité et l'amélioration continue

- Participer au brief quotidien afin de partager avec vos collègues les principaux événements impactant les bâtiments (animations, événements, travaux, dysfonctionnements techniques, ...).
- Fournir au fil de l'eau aux gouvernants d'immeubles les informations leur permettant de mettre à jour @ami de toutes les données relatives à l'usage des locaux (postes de travail installés, postes de travail théoriques, directions occupantes, etc.) afin de garantir une maîtrise parfaite de l'occupation des espaces ainsi que de la facturation analytique aux directions.
- Assurer la mise à jour de l'outil d'inventaire du mobilier suite aux opérations de manipulation légères ; participer à l'opération annuelle d'inventaire du mobilier
- Proposer toutes les mesures susceptibles d'améliorer le fonctionnement des bâtiments parisiens et toutes les actions susceptibles d'optimiser la performance des interventions ainsi que la satisfaction des hôtes dans le cadre fixé par la direction

Mission 3 : A compter de sa création, assurer l'accueil LESTAF

- Dans le respect du planning élaboré par votre hiérarchie, assurer la permanence au kiosque LESTAF afin d'y accueillir physiquement les hôtes et répondre à leurs demandes ; par exemple :

- Demandes @ami
- Gestion du stock de matériels / fournitures pour répondre aux demandes ponctuelles des hôtes
- Demandes relatives à leurs réservations dans Groum Services (support de 1er niveau du parcours digital des hôtes)
- Délivrance des divers services aux hôtes proposés par le kiosque LESTAF
- Etc,...

Clauses systématiques

Ces missions reflètent l'essentiel de l'activité à ce jour mais sont susceptibles d'ajustements au regard des évolutions futures de la direction.

Vous pourrez, par exemple participer à des projets transversaux liés à votre activité.

PROFIL RECHERCHÉ

La CDC fonde le recrutement sur les compétences en excluant tout critère de discrimination. Tous nos postes sont ouverts aux personnes en situation de handicap.

PROFIL

- Vous êtes idéalement titulaire d'une formation dans les domaines de l'hôtellerie et/ou de la restauration et/ou vous disposez d'une expérience professionnelle équivalente
- Vous bénéficiez d'une expérience de 5 ans minimum dans des missions **en relation directe avec la clientèle**

Compétences mises en œuvre

- Vous maîtrisez les codes d'hôtellerie de bureau tels que décrits dans l'engagement de service LESTAF
- Vous avez une solide expérience dans la gestion de la relation clients, idéalement dans le domaine de l'hospitality management
- Vous savez travailler en équipe et de manière collaborative avec les autres services du département et/ou de la Direction
- Vous avez de bonnes capacités rédactionnelles, d'analyse et de synthèse.
- Vous maîtrisez les outils informatiques bureautiques, notamment Excel, ainsi que les outils collaboratifs comme Teams ;
- Vous avez des connaissances ou une appétence pour les nouvelles technologies appliquées aux bâtiments (Smart building, IA etc.) ;

Qualités personnelles

Notre organisation est attachée à promouvoir au quotidien un mode de travail collaboratif. Au-delà, vous pourrez nous apporter :

- Votre sens de l'intérêt général, de la relation client et du service rendu
- Vos capacités d'adaptation, notamment aux contraintes des missions, et votre polyvalence
- Votre autonomie
- Votre rigueur, votre méthode et vos capacités organisationnelles
- Votre réactivité
- Votre capacité à gérer le stress ainsi que les situations de crise
- Vos qualités relationnelles et votre goût du travail en équipe
- Votre dynamisme
- Votre sens de l'écoute et votre bienveillance ;
- Votre sens de la diplomatie ainsi que votre capacité à concilier les points de vue ;
- Votre sens de la discrétion.