

GOVERNANT/GOUVERNANTE D'IMMEUBLE F/H



Référence de l'offre : 23o450r0hw

Intitulé : GOUVERNANT/GOUVERNANTE D'IMMEUBLE F/H

Date de publication : 23/10/2026

Filières : Opérations et prestations clients

Type de contrat : CDI

Catégorie de contrat : Non cadre

Localisation de l'offre : Paris (75001)

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** 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 marchés du département.

Le poste est rattaché au service des 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 des services aux hôtes 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 oeuvrons 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

Sous l'autorité du (ou de la) responsable de la gouvernance des archipels parisiens, le / la gouvernant (e) d'immeubles est responsable sur son périmètre de la qualité des espaces et des services délivrés aux hôtes. Pour exercer cette responsabilité, il s'appuie sur les chargés de services de proximité placés sous l'autorité hiérarchique du responsable de la gouvernance des archipels parisiens. Il ou elle a la charge de différentes missions :

Vous assurez la qualité des espaces et des services d'hôtellerie de bureau délivrés aux hôtes

- Assurer la gestion des dossiers les plus sensibles (demandes urgentes, demandes VIP, ...), des situations de crise (réclamations, litiges, tensions, ...), des communications les plus impactantes pour les hôtes (fermeture d'espaces, ...)
- Etablir une relation de qualité avec les directions occupantes, en particulier dans l'écoute et l'analyse des besoins exprimés et la recherche de solutions adaptées, ce jusqu'à l'achèvement des opérations, en collaborant avec les services partenaires de la direction (design, aménagements, travaux, maintenance, etc.)
- Mener des contrôles quotidiens, par échantillonnage, de la qualité des espaces et services délivrés aux hôtes, tant du point de vue de leur confort que du respect du cadre réglementaire et de conformité de l'EP (Santé, Sécurité au Travail, notamment)
- Anticiper, constater, déclarer et suivre les dysfonctionnements : les déclarer dans l'outil de ticketing (@ami, Groum services) jusqu'à résolution en faisant le lien avec les services partenaires et prestataires
- Suivre l'avancement du traitement des demandes @ami de son périmètre, notamment celles déclarées par les chargés des services d'étage lors de leurs rondes
- Analyser les demandes d'intervention des hôtes relevant de votre périmètre, reçues dans l'outil de ticketing (@AMI), par mails, ou par sollicitations directes). Réorienter les demandes ou demander des clarifications si besoin.
- assurer la mise à jour au fil de l'eau, dans l'outil dédié @ami, de toutes les données liées à votre activité et en particulier de celles 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 ; contrôler les mises à jour effectuées par les chargés des services d'étage
- Analyser de façon critique les demandes d'équipements et de prestations émanant des hôtes. Proposer aux hôtes la solution présentant le meilleur rapport qualité /prix après avoir challengé les devis émis par les prestataires. En cas d'impossibilité de répondre favorablement à la demande d'un hôte, expliquer la raison et proposer si possible une alternative.
- Participer à l'élaboration des plannings des chargés de services de proximité
- En lien avec le chargé du pilotage opérationnel des prestations, organiser le dispositif de contrôle de la qualité des prestations délivrée
- Participer aux briefs quotidiens
- Assurer le rôle de binôme avec un autre gouvernant d'immeuble et représenter le / la gouvernant(e) des archipels parisiens si nécessaire en cas d'absence
- Assurer une permanence au kiosque LESTAF, à compter de sa création

Vous assurez le pilotage administratif des activités

- En lien avec chargé du pilotage opérationnel des prestations, assurer la supervision des marchés qui vous sont attribués en tant que pilote de contrat
- Vérifier le service fait dans le respect des procédures en place
- Etablir les devis, suivre les commandes et la facturation des prestations
- Participer à l'administration des outils informatiques mis à disposition (paramétrage des rondes, ...)

Vous coordonnez et animez fonctionnellement l'équipe en lien avec le Responsable hiérarchique

- Participer au recrutement et à l'intégration des membres de l'équipes (tout statuts confondus : permanents et non-permanents (contractuels, alternant et stagiaire)
- Contribuer à la fixation des objectifs de l'équipe et à leur évaluation

- Organiser l'activité sur son périmètre (affectation des chargés des services de proximité dans l'objectif de développer leur polyvalence, ...)
- Apporter conseil et appui aux chargés de services de proximité dans l'adoption des principes de l'hôtellerie de bureau, notamment sur la compréhension et l'application de l'engagement de service
- Contribuer à former et à favoriser le développement des compétences des membres de son équipe (plan de développement des compétences, réalisation des Entretiens professionnels...)
- Assure le back up du Responsable hiérarchique (si applicable)
- Mission secondaire : De façon temporaire (recrutement en cours), appuyer SDI430 dans la gestion des salles de réunion évènementielles (sur le périmètre de salles qui vous est affecté)
- Traiter les demandes des hôtes en matière de salles de réunion évènementielles :
- Analyser leurs demandes
- Faire préciser ou requalifier si nécessaire le besoin
- Coordonner les intervenants y compris sur les aspects matériels informatiques et video
- Faire vérifier aux chargés de services de proximité la conformité des installations avant le début de chaque évènement
- Superviser et piloter la prestation de régie évènementielle (plannings, demandes spécifiques, qualité des prestations, ...)

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

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

Une expérience professionnelle sur des missions en relation directe avec la clientèle et le pilotage de prestataires est souhaitée.

Une bonne connaissance des missions de l'Etablissement public et du groupe Caisse des Dépôts est requise.

Compétences mises en oeuvre

- 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 savez travailler en mode projet
- 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, BIM, etc.)

Qualités personnelles

Clause systématique : 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
- Votre souci du détail
- Vos capacités d'adaptation
- 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.