

## Annonce de recrutement ref. agadag-160323

**Fonction :** Agent.e administratif.ve et d'accueil - Plateforme AGATE  
**Nb. postes :** 1

### Le groupement

30 ans de lutte sur le terrain contre l'exclusion

Le Samusocial de Paris est un acteur central de la lutte contre l'exclusion. Aller vers, accueillir, soigner et héberger les personnes et les familles en grande précarité sont au cœur de ses missions depuis trente ans. Organisé en Groupement d'Intérêt Public, il fédère les énergies d'équipes de professionnel.les et de partenaires publics et privés, autour de valeurs communes : l'égalité entre tous les individus, la solidarité collective pour venir en aide à toute personne en situation d'exclusion, la dignité pour toutes et tous.

### L'environnement

Près de 3240 ménages sont actuellement hébergés par l'Etat à l'hôtel à Paris. 50% de ces ménages est à l'hôtel depuis plus de deux ans. Pourtant un quart de ces ménages ne bénéficie pas d'accompagnement social et la moitié d'entre eux n'a pas d'évaluation sociale ni de préconisation à jour dans le SI SIAO.

Au vu de ces constats, l'État a souhaité confier le suivi et/ou l'accompagnement social des ménages hébergés à l'hôtel dans un même département à un opérateur unique quel que soit le SIAO orienteur. Un appel à candidature a été lancé en ce sens par les UD-DRIHL / UD-DDCS en janvier 2020, pour une mise en œuvre effective prévue en janvier 2021 pour la plateforme du 75. La candidature du Samusocial de Paris (SSP) a été retenue pour le territoire de Paris.

Au 1er janvier 2021, une plateforme a été créée au SSP de 50 professionnels chargés de l'accompagnement des ménages vivant à l'hôtel. Cet accompagnement a pour objectif premier de faciliter, le plus rapidement possible, la sortie de l'hôtel des personnes hébergées vers le logement et l'emploi. Pour cela, la plateforme s'appuiera sur une équipe pluridisciplinaire constituée de travailleurs sociaux, de Technicienne en Intervention Sociale et Familiale, de juristes en droit des étrangers et de conseillers en insertion professionnelle.

En 2023, cette plateforme évolue grâce au nouveau budget alloué par l'état, et le service repense son organisation, et s'agrandit. Dotée désormais de 71 postes pluridisciplinaires, une nouvelle équipe se crée composée d'un responsable de secteur et de 15 travailleurs dédié au diagnostic et au suivi des ménages. Cette équipe travaillera en lien étroit avec les deux autres équipes, composée chacune de 13 travailleurs sociaux dédié quant à eux à l'accompagnement renforcé. L'ensemble des travailleurs sociaux peuvent être amenés à travailler avec les professionnels experts TISF, CIP et juristes.

### La mission

Vous travaillez avec l'ensemble des professionnels de la plateforme, et au quotidien avec votre binôme agent administratif et d'accueil.

Vous agissez sous l'autorité hiérarchique de la responsable de la plateforme et assurez une mission d'accueil et administrative en direction des ménages hébergés à l'hôtel.

Vous exercez vos missions au quotidien avec le souci constant de confidentialité inhérente aux problématiques et éléments dont vous avez connaissance.

En tant qu'agent d'accueil de la plateforme, vous :

- Participez aux réflexions sur l'accueil du public et à la vie de l'espace d'accueil
- Contribuez aux bilans d'activité mensuels, trimestriels et annuels
- Rendez compte régulièrement de son activité auprès de la responsable de la plateforme
- Participez à des réunions internes du SSP

## **Le poste**

### 1/ Accueillir et orienter le public

- Assurer un accueil physique et téléphonique
- Gérer le flux des ménages se présentant sur la zone d'accueil, en cohérence avec le planning de rendez vous
- Accueillir les ménages qui ont rendez vous avec un professionnel de la plateforme, et prévenir de leur arrivée
- Accueillir les ménages venant sans rendez-vous, recevoir leur demande, et les orienter
- Donner un premier niveau d'information aux ménages
- Restituer ou réceptionner des documents administratifs transmis par les professionnels ou les ménages
- Prendre et transmettre les messages laissés par les ménages aux professionnels
- Gérer les situations de stress, réguler les tensions, et signaler avec réactivité les incidents/situation d'urgence à sa direction

### 2/ Animer l'espace d'accueil

- Mettre à disposition des affiches et documentations partenaires en direction des ménages
- Créer tout document support nécessaire à la communication sur l'espace accueil
- Mettre à jour la communication papier de l'espace accueil et la communication numérique projetée sur l'écran d'accueil
- Distribuer de l'information aux ménages sur les actions collectives et activités socio culturels de la plateforme
- Incrire les ménages souhaitant participer à ces actions ou activités
- Coordonner le bon fonctionnement de l'espace numérique mis à disposition des ménages accompagnés
- Veiller à la bonne dynamique de l'espace d'accueil, et aux respects des règles d'usage liées à cet espace
- S'assurer de la cohérence de l'occupation des boxes d'entretien en lien avec le planning de réservation

### 3/ Assurer la gestion du courrier

- Centraliser et gérer les courriers/colis à l'arrivée et au départ de la plateforme d'après le circuit fixé
- Redispatcher les courriers à l'arrivée par bannettes de professionnels
- Editer les certificats d'hébergement et de suivi des familles sur demande des TS, et les transmettre aux ménages
- Assurer le recueil, le tri et le classement (papier et électronique) des bons de livraison, des rapports de maintenance, des devis, des bons de commande et des factures

### 4/ Veiller à l'intendance des stocks des Dons

- Coordonner le rangement et organisation des Dons dans la zone de stockage
- Organiser le suivi du reporting des distributions
- Centraliser les besoins
- Transmettre les demandes de réassort

### 5/ Assurer le suivi administratif des files actives et de la participation financière

- Centraliser les informations en lien avec les assistants administratifs - chargé d'hébergement
- Assurer le suivi administratif des files actives des ménages accompagnés par les services extérieurs à la PASH (Services Sociaux Polyvalents, en lien avec le SIAO)
- Transmettre les demandes de PAF des ménages extra plateforme
- Procéder à la rédaction et transmission des courriers de relances PAF de tous les ménages intra et extra plateforme, en lien avec les assistants administratifs

Et toute autre tâche nécessaire à l'accomplissement de la mission et à l'attente des objectifs du service

## **L'expérience**

Vous disposez d'une expérience :

- dans un emploi administratif.
- en réception de public précaire
- de 2 à 3 ans minimum en service ou structure sociale

## **Les compétences**

Vous savez adapter votre communication face à un public précaire

Vous disposez d'une bonne compréhension du travail social et des enjeux de l'urgence sociale  
Vous savez faire preuve de discréetion professionnelle  
Organisé/e et rigoureux/se, vous avez également de réelles capacités d'observation et d'analyse.  
D'un bon relationnel, vous faites preuve de bienveillance, de bientraitance et d'empathie, et savez vous adapter à toute circonstance.  
Vous êtes doté d'un sens aigu de la communication écrite et orale.  
Vous savez travailler en équipe et en réseau.  
Vous avez une bonne maîtrise des outils bureautiques de base (Word, Excel, Outlook).  
Vous avez le sens des responsabilités et savez rendre compte en toute objectivité.

## **Le contrat**

Nombre de postes : 2 postes à pourvoir.

Date de prise de poste envisagée : dès que possible

Type de contrat proposé : En tant que Groupement d'Intérêt Public (GIP), nous pouvons proposer les types de contrats suivants :

- Un CDD de 10 mois avec possibilité de CDI à l'issue du CDD pour un contractuel.
- Un détachement pourra être organisé pour un fonctionnaire.

Statut du poste : Employé

Temps de travail et horaires :

Du lundi au vendredi en horaires de jour, soit 37h30 par semaine avec acquisition de 15 RTT par an.

Rémunération et avantages :

Votre rémunération sera à partir de 2 102 € bruts mensuels en fonction de votre profil et expérience

Vous bénéficierez également :

- de tickets restaurant
- d'une mutuelle intéressante,
- d'une prise en charge de votre titre de transport à hauteur de 50%,
- des prestations des œuvres sociales dès 6 mois d'ancienneté.

Lieu du poste : Votre lieu d'activité sera le site du Berlier - Paris 13e