

Annonce de recrutement ref. ecsocj-110924

Fonction : Ecouteur.e social.e 115 SIAO de Paris

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

Le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) centralise et régule l'offre et la demande d'hébergements-logements. En partant toujours des usagers, il vise à proposer à chacun une orientation adaptée à ses besoins, grâce à 3 pôles qui travaillent en étroite collaboration : le Pôle Métiers et Ressources, le Pôle Habitat et le Pôle Veille Sociale qui inclut la plateforme d'écoute du 115, le numéro d'urgence national pour les personnes sans-abris. Le 115 du SIAO Paris réceptionne les appels émis depuis Paris. Sur le plateau du 115, les écoutant·es se relaient 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 afin d'assurer la continuité du numéro d'urgence.

La mission

Au sein de la plateforme du 115 de Paris, l'écoutant·e social.e réceptionne les appels des personnes en situation de grande précarité et sans-abris, évalue leur situation et leurs besoins, les informe des dispositifs à leur disposition (accès aux soins de première nécessité, accès aux droits, notamment celui d'être suivi par un travailleur social), et les oriente vers des solutions d'hébergement ou de mise à l'abri, en fonction des places disponibles. Le 115 de Paris recueille également les signalements de particuliers, suite auxquels une intervention de rue peut être déclenchée. Sur le plateau du 115, les écoutant·es se relaient 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 afin d'assurer la continuité du numéro d'urgence.

En tant qu'agent public, vous êtes notamment soumis aux obligations de réserve, neutralité et laïcité.

Le poste

Sous la responsabilité des coordinateurs du pôle 115, vous êtes en charge de la réalisation des activités suivantes :

- Réceptionner les appels téléphoniques et apporter une écoute active et empathique permettant aux individus d'exprimer leurs préoccupations, leurs émotions, et leurs difficultés.
- Mener un entretien sans jugement de valeur, avec calme et patience. Retranscrire l'échange de manière synthétique tout en restant attentif à son interlocuteur.
- Réaliser un diagnostic de la situation de la personne ou du ménage en évaluant les éléments de parcours, l'aspect administratif, les droits ouverts, les problématiques de santé.
- Informer les personnes sur les droits, les services sociaux disponibles, et les dispositifs d'aide existants, les orienter vers les structures ou les professionnels compétents en fonction de leur situation spécifique.
- Gérer des situations de détresse et d'urgence et apporter un soutien immédiat mettant en place les mesures d'urgence nécessaires.
- Collaborer avec d'autres professionnels de son secteur d'activité du secteur social (psychologues, assistants sociaux, éducateurs, traducteur, etc.) ainsi qu'avec des organismes et des associations pour faciliter l'accès aux ressources et aux solutions adaptées.
- Renseigner les différents tableaux de bord et outils statistiques, et garantir la qualité des données et la mise à jour des informations.

Par ailleurs:

Vous participez aux réunions d'équipe, vous êtes force de proposition pour l'amélioration du recueil des données au titre de la mission de l'observation sociale. Vous participez à la dynamique institutionnelle et partenariale du SIAO : rencontres des différents acteurs, visites.

L'expérience

Une première expérience auprès d'un public en situation de grande précarité est vivement souhaitée.

Les compétences

Vous êtes sensible aux réalités de la précarité sociale et êtes en mesure de fournir un soutien adapté. Vous avez la capacité de:

- Porter une écoute active à vos interlocuteurs, comprendre leurs émotions et leurs perspectives.
- Recueillir et analyser les informations concernant les problématiques, afin de mieux comprendre les situations et identifier les solutions adaptées.
- Interagir efficacement et à communiquer de manière claire et respectueuse, avec différents types d'interlocuteurs, transmettre des informations avec clarté, précision et respect.
- Organiser votre temps de travail et gérer les priorités pour répondre de façon pertinente aux sollicitations en assurant la qualité des contenus et des livrables attendus dans le respect des délais.
- Vous êtes à l'aise avec les outils informatiques et êtes capable de passer rapidement d'un logiciel à un autre et de renseigner de façon pertinente et appropriée les différentes informations. La connaissance des outils SI-SIAO serait un atout.
- Vous savez prendre du recul sur vos propres émotions et garder une attitude professionnelle et neutre, tout en étant compréhensif et attentif aux émotions des autres.
- Vous faites preuve d'un bon esprit d'équipe, d'autonomie et un sens des responsabilités. Votre excellent relationnel, votre sens de l'écoute, votre discrétion et votre rigueur seront les principaux atouts pour réussir à ce poste.

Le contrat

Nombre de postes : Nous avons plusieurs 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 :

- CDI (possibilité de CDD envisageable)
- Une mise à disposition ou un détachement pourra être organisé pour un(e) fonctionnaire

Statut du poste : Agent contractuel de la fonction publique d'Etat - Technicien / Agent de maîtrise

Temps de travail et horaires : Horaires en alternance du lundi au dimanche (incluant les jours fériés).

Horaires possibles : 06h00-14h45 ou 07h00-15h45 ou 13h00-21h45

Rémunération et avantages : votre rémunération de base sera à partir de 1964.03 € selon profil et expérience. À cela s'ajoute l'indemnité Ségur de 241,08 € bruts mensuels ainsi que les majorations d'horaires dimanches et jours fériés. Vous pouvez bénéficier le cas échéant de primes de traduction.

Vous bénéficieriez également :

- D'une formation au métier d'écoutant.e social.e dès le début de votre contrat, avant la prise de poste en autonomie
- De tickets restaurant,
- D'une mutuelle attractive,
- D'une prise en charge de votre titre de transport à hauteur de 75 %,
- Des prestations des œuvres sociales dès 6 mois d'ancienneté.

Votre lieu d'activité sera le site Berlier : 15 rue Jean-Baptiste Berlier, Paris 13ème.

Processus de recrutement:

- * Pour candidater merci de transmettre un CV et une lettre de motivation. La sélection des candidatures se fait en 3 phases :
 - Entretien avec le service RH
 - Test d'aptitude à l'usage des outils numériques dans le contexte du 115
 - Entretien avec les responsables hiérarchiques et également une double écoute
- * Un contrôle de référence pourra être envisagé