

Annnonce de recrutement ref. medsan-150425

Fonction : Médiateur.ice des signalements Hôtel du Pôle Habitat - SIAO 75 remplacement

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 une direction et 3 pôles opérationnels qui travaillent avec en étroite collaboration : le Pôle Métiers et Ressources, le Pôle Veille Sociale et le Pôle Habitat.

Le Pôle Habitat est composé d'une équipe de 50 personnes, qui régule 45 000 places d'hébergement, d'hôtel ou de logement d'insertion sur Paris et l'île de France. Le Pôle Habitat est en lien avec plus de 750 services sociaux qui lui transmettent des évaluations sociales et des demandes d'orientation pour les personnes isolées et familles qu'ils accompagnent. Il est constitué de 4 équipes, qui interviennent chacune sur un des périmètres suivants : hébergement, hôtel, logement d'insertion et logement social.

Le poste de médiateur.trice est intégré à l'équipe hôtel, d'une dizaine de personnes, et qui assure la prise en charge d'environ 16000 personnes de façon stable à l'hôtel.

L'hébergement à l'hôtel est à la fois une solution de mise à l'abri sur des courts séjours par le 115 ainsi qu'un dispositif d'hébergement stabilisé de longue durée pour des ménages bénéficiant d'une demande d'hébergement réalisée par un travailleur social. La régulation des places et le suivi des parcours des ménages par le SIAO Paris implique une articulation fine entre plusieurs acteurs : le Pôle régional de réservation hôtelière Delta, les travailleurs sociaux, les ménages hébergés, les plateformes d'accompagnement des ménages à l'hôtel, etc.

La mission

Vous êtes l'interlocuteur.trice principal représentant le pôle Habitat pour tous les échanges par téléphone avec les ménages hébergés à l'hôtel, avec vos autres collègues médiateur.trices;

Vous contribuez ainsi à la qualité de la prise en charge des ménages hébergés de façon stable à l'hôtel.

Vous veillez à leur bonne compréhension et à leur respect du cadre de prise en charge.

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

Le poste

-Centraliser les besoins de contact avec les ménages à l'hôtel pour tout ce qui concerne leur prise en charge (et notamment à partir des informations transmises par Delta pour ce qui concerne le séjour à l'hôtel, ou transmises par de collègues ou partenaires, pour ce qui concerne d'autres aspects du cadre de prise en charge).

-Prendre contact par téléphone avec les ménages à la suite des signalements reçus.

-Echanger avec les personnes hébergées et les accompagner dans une juste compréhension du règlement du lieu

de prise en charge et du cadre de prise en charge par le SIAO.

- Faire des retours sur les signalements traités à Delta, en lien avec le pôle habitat et le 115
- Répartir les signalements ayant un impact direct sur la prise en charge en interne et à l'externe en fonction des circuits de communication établis
- Alerter les interlocuteurs pertinents de toute situation urgente ou inquiétante
- Assurer le reporting lié à son activité
- Participer à toute action du SIAO visant à informer les ménages qui sont en hébergement stabilisé à l'hôtel sur le cadre de leur prise en charge;
- Participer à la réflexion et à l'amélioration des pratiques au sein de l'équipe Hôtel et du Pôle Habitat.

L'expérience

Vous disposez d'une expérience réussie sur un poste équivalent.
Une expérience de type écoutant social 115 serait un atout

Les compétences

- Aptitudes de Négociation et dialogue, notamment dans des environnements variés et complexes;
- Connaissance du SIAO et des dispositifs d'hébergement;
- Analyse, compréhension d'une situation de crise et mise en œuvre des solutions et moyens pour la régler;
- Appétence pour le travail en transversalité et en équipe;

Le contrat

Nombre de postes : Nous avons 1 poste 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 :

- CDD de remplacement jusqu'au 31 juillet 2025

Statut du poste : Technicien / Agent de maitrise

Temps de travail et horaires : variable du lundi au vendredi : arrivée entre 8h30 et 10h et départ après 7h45 de prise de poste quotidienne.

Rémunération et avantages : votre rémunération sera à partir de 1964,03 € bruts mensuels selon profil et expérience. À cela se rajoute l'indemnité Ségur de 241,08 € bruts mensuels.

Vous bénéficierez également :

- de tickets restaurant et de l'accès au Restaurant interentreprises
- d'une mutuelle attractive,
- d'une prise en charge de votre titre de transport à hauteur de 75%.

Lieu du poste et déplacements : Votre lieu d'activité sera le site Berlier (15 Rue Jean-Baptiste Berlier, 75013 PARIS)