

Annonce de recrutement ref. coo115-220719

Fonction : Coordinateur 115 SIAO Urgence
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.

La mission

Le Pôle de la Régulation comprend 3 services :

- Le 115/SIAO urgence et insertion ;
- Des Équipes mobiles (Équipes Mobiles d'Aide (EMA) ; Équipe mobile d'intervention sociale (EMIS), une maraude de jour, la mission interface sur les personnes vieillissantes) ;
- La Coordination des maraudes.

Le Pôle Régulation comprend également des fonctions supports transverses aux différentes missions : planification, formation, observation et statistiques.

La régulation participe au dispositif de veille sociale parisien, dont il déploie ses missions (aller vers, diagnostic et évaluation des personnes sans abri, orientation vers les dispositifs adaptés, accompagnement, centralisation des demandes ; régulation du parc d'hébergement d'urgence) et participe à l'animation et à la coordination des acteurs de la veille sociale à travers le 115/SIAO et la coordination des maraudes notamment.

Le poste

En tant que coordinateur, vous coordonnez l'action des équipes du 115. Vous êtes le garant de la qualité de réponse apportée à chaque usager en respectant et en informant du cadre éthique et légal. Dans le cadre de vos missions, vous respectez le secret professionnel et la Charte du GIP Samusocial de Paris.

Management / Gestion des Ressources Humaines

- Vous recrutez, formez (avec l'appui des tuteurs), encadrez et évaluez les écoutants sociaux.
- Vous organisez l'activité des équipes en poste.
- Vous êtes à l'écoute des équipes, les stimulez, les dynamisez et répondez à leurs difficultés.
- Vous prévenez, gérer et résolvez les conflits.
- Vous assurez la formation des nouveaux coordinateurs et des suppléants coordinateurs.
- Vous animez les briefings/débriefings et autres réunions/temps d'échange avec les équipes.
- Vous contribuez au développement de la culture professionnelle des équipes et les accompagnez dans la démarche de formation continue.
- Vous êtes force de proposition concernant la vie de la plate-forme.
- Vous assurez la communication interne en transmettant aux équipes toutes les informations institutionnelles et partenariales (visites, réunions, temps d'échange).

Mission de coordination et de régulation

- Vous supervisez l'activité de la prise d'appels, et venez en appui aux écoutants sur des situations problématiques.
- Vous gardez la qualité de la prise d'appels du numéro du 115 et de la qualité du traitement des données.
- Vous recensez les disponibilités d'hébergement, les retours de place et transmettez l'information aux équipes.
- Vous traitez les demandes des partenaires.

- Vous travaillez en lien avec les Coordinateurs SIAO, du Pôle Famille et des EMA pour la prise en charge des situations.
- Vous assurez l'interface avec les différents partenaires et autres services de la régulation en interne (CHUS, PHRH, PMS) et en externe (Police, Pompiers, SAMU, Associations et partenaires de la veille sociale, Institutions privées et publiques, structures d'accueil avec ou sans hébergement).
- Vous participez aux réunions internes ou externes en lien avec votre fonction.
- Vous accueillez les observateurs, les bénévoles et les visiteurs.
- Vous alertez votre hiérarchie sur les situations préoccupantes.

Mission transversale à l'activité

- Vous mettez en œuvre et portez la politique du service, vous vous assurez de la bonne mise en œuvre par l'équipe des directives.
- Vous rédigez le ou les compte(s) rendu(s) de l'activité et renseignez les différents outils statistiques et tableaux de bord.
- Vous transmettez les informations de la journée à l'équipe de coordination nuit, tuteurs, EMF, référents.
- Vous assurez des activités transversales des autres pôles (mission famille, Lits Infirmiers) les week-ends et jours fériés.
- Vous participez aux réunions du service.
- Vous proposez des améliorations concernant les aspects quantitatifs et qualitatifs de l'activité de la plateforme.

L'expérience

Vous disposez déjà d'une première expérience en management et idéalement d'une expérience professionnelle en dispositif d'urgence.

Les compétences

- Vous savez piloter et réguler l'activité d'une mission.
- Vous êtes réactif(ve), rigoureux(se).
- Vous avez le sens de l'organisation et savez prendre des initiatives.
- Vous disposez d'une bonne connaissance des dispositifs sociaux, médico-sociaux et sanitaires parisien ainsi que du public concerné (typologie, principales difficultés...).
- Vous savez manager, encadrer et diriger une équipe (écoute, communication, animation, motivation) de façon optimale.
- Vous savez gérer le stress, une activité soutenue et des situations conflictuelles.
- Vous savez évaluer les situations d'urgence et agir avec sérénité et efficacité tout en définissant les priorités.
- Vous menez vos missions dans le respect du cadre éthique et déontologique.
- Vous savez rendre compte à votre hiérarchie et être force de proposition et de conviction.
- Vous disposez d'un bon relationnel et savez travailler en équipe.
- Vous avez de bonnes capacités rédactionnelles et de synthèses.
- Vous maîtrisez les différents outils informatiques et notamment Word et Excel.

Le contrat

Nombre de postes : Nous avons 1 poste à pourvoir.

Date de prise de poste envisagée : Dès que possible.

Type de contrat proposé : Contrat à durée déterminée jusqu'au 4 décembre 2019 dans le cadre d'un remplacement de congé maternité.

Statut du poste : Cadre.

Temps de travail et horaires : 35h par semaine - roulement du lundi au dimanche - prises de poste de 11 heures sur une amplitude allant de 6h45 à 21h.

Rémunération et avantages : Rémunération brute mensuelle à partir de 2 239 €. Une reprise partielle de votre expérience sera étudiée.

Vous bénéficierez également :

- d'avantages en nature pour vos repas.
- d'une mutuelle.
- d'une prise en charge de votre titre de transport à hauteur de 50%.

Lieu du poste : Votre lieu d'activité sera le site Ivry (51 Rue Ledru-Rollin, 94200 Ivry-sur-Seine).