

## Annnonce de recrutement ref. ecs115-150819

**Fonction :** Écouteur social au sein de l'équipe 115

**Nb. postes :** 3

### 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 SIAO 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

Au sein de l'équipe en charge de régulation téléphonique du N°115 de Paris, disponible 7j/7 et 24h/24 :

- Vous accueillez les personnes appelantes.
- Vous écoutez, identifiez, évaluez leur situation et les orientez vers le réseau social parisien et/ou vers les structures d'hébergement appropriées.
- Vous conseillez et effectuez les orientations vers les aides existantes les plus adaptées.
- Vous actualisez et vérifiez la validité des renseignements donnés.
- Vous réalisez toutes autres tâches nécessaires à la bonne prise en charge et la bonne orientation des personnes accueillies.

### L'expérience

La maîtrise d'une langue étrangère et/ou une première expérience de la prise d'appels seraient appréciées, de même qu'une expérience professionnelle ou bénévole auprès de publics en précarité.

### Les compétences

- Vous savez transmettre des informations avec clarté, précision, respect et chaleur humaine.
- Vous disposez d'une certaine capacité rédactionnelle et savez organiser votre travail.
- Vous appréciez le travail en équipe, vous êtes investi(e) et disponible notamment pour exercer sur des horaires décalés.
- Vous maîtrisez l'outil informatique.
- La connaissance du public et du réseau social parisien est un plus.

### Le contrat

Nombre de postes : Nous avons plusieurs postes à pourvoir.

Date de prise de poste envisagée : Dès que possible.

Type de contrat proposé et temps de travail et horaires :

- CDD à temps plein de jour (horaires en alternance : 7h-15h15 / 14h-22h15).
- CDD à temps plein de nuit (horaires en alternance : 20h-05h / 22h-07h).
- CDD à temps partiel, à 50 ou 75% (horaires en soirée : 18h15-23h45).
- Contrats de vacation : le planning est défini en fonction des disponibilités de l'écoutant et des besoins du service.

Statut du poste : Employé.

Rémunération et avantages :

- CDD : Votre rémunération brute mensuelle sera de 1 663 €.

A cela s'ajoute les majorations d'horaires de nuit, dimanches et jours fériés.

- Vacations : Votre rémunération forfaitaire brute incluant les majorations relatives aux heures effectuées en nuit, dimanches et jours fériés sera de 11,12€ de l'heure pour les heures réalisées de jour et 12,85€ de l'heure pour les heures réalisées de nuit.

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 et déplacements : Votre lieu d'activité sera le site Ivry (51 Rue Ledru-Rollin, 94200 Ivry-Sur-Seine).