

Annnonce de recrutement ref. es115-161019

Fonction : Ecoutant social au sein du 115/SIAO

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 Pôle 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), maraude de jour, mission interface sur les personnes vieillissantes.
- La Coordination des maraudes.

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

Le Pôle Régulation participe :

- au dispositif de veille sociale parisien dont il déploie les 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),
- à l'animation et 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 la régulation téléphonique du N°115 de Paris, disponible 7j/7 et 24h/24, dans le respect du cadre éthique et déontologique du Samusocial de Paris, vous êtes chargé/e de :

1. Écouter, évaluer et enregistrer les demandes :

- Proposer une écoute sociale professionnelle de qualité, impliquant empathie et distanciation
- Créer et maintenir le lien avec les usagers
- Identifier et évaluer les demandes, les besoins et la vulnérabilité des publics
- Participer au travail de veille autour des situations
- Garantir la qualité et l'exactitude du recueil des données, et la mise à jour des informations
- Prioriser et favoriser l'équité et l'inconditionnalité dans le traitement des demandes.

2. Contribuer à la centralisation des demandes et à leur priorisation :

- Centraliser les demandes des prescripteurs, par téléphone ou par mail
- Demander des compléments sur les éléments contenus dans la fiche demande, au besoin, au prescripteur
- Veiller à l'actualisation des demandes, et répondre aux demandes et questions des prescripteurs
- Identifier le référent de l'usager, et se mettre éventuellement en relation avec lui en cas de besoin
- Participer au travail de priorisation des demandes.

3. Participer à la régulation et à l'orientation des demandes :

- Définir des préconisations d'orientation
- Participer à l'orientation vers les structures d'hébergement d'urgence appropriées en fonction des préconisations et des situations
- Assurer une veille autour des situations complexes et les proposer le cas échéant, pour étude, aux commissions

techniques de l'urgence (CTU)

- Participer à la préparation des CTU et des commissions d'orientation.

4. Participer à la coordination et l'information des partenaires c'est à dire :

- en binôme avec un coordinateur, au travail de référence des prescripteurs et des centres d'hébergement d'urgence
- à la rédaction et à l'actualisation des fiches structures et partenaires
- à la dynamique institutionnelle et partenariale du SIAO (rencontres des différents acteurs, visites, etc.)
- à l'information des partenaires sur les structures du territoire.

5. Activités transversales :

- Participer aux réunions d'équipe.
- Rédiger les CR d'activité ; renseigner les différents outils statistiques et tableaux de bord.
- Saisir les données et proposer des pistes d'amélioration du recueil des données au titre de la mission de l'observation sociale du SIAO (avec en référence dans ce domaine l'Observatoire du Samusocial de Paris).

Vous pouvez être amené/e à participer et/ou réaliser toute autre tâche nécessaire à l'accomplissement de la mission et à l'atteinte des objectifs du service.

L'expérience

Vous avez une bonne connaissance de la population des sans abri (typologie, principales difficultés), des personnes et des lieux ressources (structures d'hébergement d'urgence, partenaires prescripteurs travaillant en lien avec le SIAO de Paris), ainsi que les éléments essentiels de la législation sociale.

Les compétences

Vous savez traiter les demandes et transmettre des informations avec clarté, précision, respect et chaleur humaine, évaluer les situations d'urgence, et agir avec sérénité et efficacité.

Vous savez travailler en équipe et en toute autonomie, et vous adapter à vos différents interlocuteurs.

Doté/e d'un bon relationnel, vous êtes réactif/ve et force de proposition.

Vous savez rédiger des écrits professionnels et rendre compte à votre hiérarchie.

Vous maîtrisez les outils informatiques.

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 :

- Un CDD de 8 mois ou de 10 mois
- Une mise à disposition ou un détachement pourra être organisé pour un fonctionnaire.

Horaires en alternance : 7h-15h15 / 14h-22h15.

Statut du poste : Employé

Rémunération et avantages : Votre rémunération brute mensuelle sera de 1 663 €. A cela s'ajoute les majorations d'heures de nuit, dimanches et jours fériés.

Vous bénéficierez également :

- d'avantages en nature pour vos repas ou d'une indemnité pour vos repas,
- 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 d'Ivry (51 Rue Ledru-Rollin, 94200 Ivry-Sur-Seine).