

Annnonce de recrutement ref. coordiregul115-250321

Fonction : Superviseur coordinateur en charge de la régulation de l'activité du 115

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 SIAO de Paris est composé de 5 grands Pôles :

- Le Pôle 115
- Le Pôle Habitat
- Le Pôle de Coordination des Maraudes
- Le Pôle Direction
- Le Pôle Fonction transversales : planification, formation, administration, observation et statistiques.

Il 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 et de logement adapté) et participe à l'animation et à la coordination des acteurs du secteur AHI (Accueil Hébergement Insertion).

La mission

Dans le respect du secret professionnel et de la Charte du GIP Samusocial de Paris, sous l'autorité hiérarchique du Responsable du Pôle 115, vous mettez en œuvre et portez la politique du service. A ce titre, vous coordonnez l'action des équipes du 115 et êtes le garant de la qualité de réponse apportée à chaque usager, en application du cadre éthique et légal.

Le poste

Plus précisément, vous êtes en charge des activités principales suivantes :

- Contribuer à la formulation des objectifs pour le 115 de Paris, en lien avec les responsables de service
- Assurer la bonne répartition des ressources en fonction des flux d'appels
- Proposer des moyens d'optimisation des procédures et paramétrages en vigueur afin d'améliorer la prise d'appels
- Mesurer les performances via des indicateurs clés (taux d'abandon d'appels, appels en attente, durée moyenne de communication, etc.)
- Croiser les données d'appels avec des données tierces (nombre de places disponibles, rapports de l'observation sociale, etc.)
- Préparer les rapports périodiques (résultats et performances)
- Alimenter des tableaux de bord et analyser les données
- Assurer le suivi des indicateurs quantitatifs et qualitatifs, proposer des plans d'actions adaptés selon les résultats
- Contribuer à la rédaction des modes opératoires, scripts et procédures liés à l'activité du 115
- Proposer des axes d'amélioration de l'activité
- Travailler en lien étroit avec les écoutants sociaux et les coordinateurs du 115 pour favoriser la fluidité des lignes du 115
- Participer aux réunions du service
- Tenir la direction informée des difficultés et problèmes rencontrés.

Vous réaliserez et/ou participerez également à la réalisation de toute autre tâche nécessaire à l'accomplissement

de la mission et à l'atteinte des objectifs du service.

L'expérience

Vous justifiez d'une expérience probante sur un poste de centre d'appels ou un poste de supervision similaire.

Les compétences

Vous êtes technophile, avec une connaissance des équipements téléphoniques (Alcatel serait un plus) et les logiciels pertinents (CCS...).

Vous possédez une bonne connaissance des procédures d'évaluation des performances et une approche axée sur les résultats.

Vous avez une connaissance des dispositifs sociaux, médico-sociaux et sanitaires parisiens, et du public concerné (typologie, principales difficultés, etc.).

Vous savez piloter et réguler l'activité d'une mission.

Vous faites preuve d'une grande rigueur, d'organisation et du sens des priorités pour gérer une activité soutenue.

Vous savez prendre des initiatives, évaluer les situations d'urgence et/ou conflictuelles, et agir avec efficacité et sérénité.

Vous possédez de vraies capacités rédactionnelles et de synthèse.

D'un bon relationnel, vous savez travailler en équipe.

Vous maîtrisez les différents outils informatiques (SI SIAO, Rosalie, internet, Word, Excel).

Le contrat

Nous avons 1 poste à pourvoir dès que possible.

En tant que Groupement d'Intérêt Public (GIP), nous pouvons proposer les types de contrats suivants :

- Un CDD de 10 mois avec possibilité de CDI à l'issue du CDD pour un contractuel.
- Une mise à disposition ou un détachement pourra être organisé pour un fonctionnaire.

Statut, temps de travail et horaires : Cadre horaire en 35h, du lundi au vendredi selon planning.

Votre rémunération sera à partir de 2239 € bruts mensuels. Une reprise partielle de votre expérience pourra être étudiée.

Vous bénéficierez également :

- d'avantages en nature pour vos repas,
- d'une mutuelle attractive,
- d'une prise en charge de votre titre de transport à hauteur de 50%,
- des prestations des œuvres sociales dès 6 mois d'ancienneté.

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