



Appel à candidature

Ecoutant en téléphonie sociale H/F (de jour)

L'association Groupement SIAO 06

Le SIAO (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation) est une plateforme unique départementale de coordination et de régulation du secteur AHI (Accueil, Hébergement et Insertion). Son rôle principal est de centraliser l'offre et les demandes afin d'orienter au mieux les personnes sans logement, risquant de l'être ou en situation de « mal logement ». Les principes d'intervention reposent sur :

- La continuité de prise en charge
- L'équité de traitement
- L'inconditionnalité d'accueil

Nous recherchons au sein de la plateforme téléphonique du numéro d'urgence sociale 115, **un écoutant en téléphonie social de jour** à temps plein titulaire d'un diplôme en travail social ou assimilé. Une expérience dans un poste similaire (accueil téléphonique, social) ou auprès de publics en précarité seraient appréciées.

Rattaché à la Directrice du Groupement SIAO 06 et sous la responsabilité de la cheffe de service SIAO-Urgence 115, vous contribuerez au bon fonctionnement du dispositif 115 au sein de l'équipe.

Vos missions

- Assurer l'accueil, l'information et l'orientation des personnes appelant le 115.
- Participer à assurer la continuité d'un dispositif d'urgence sociale ouvert 24h/24 et 7j/7.
- Recueillir et actualiser les renseignements communiqués par l'appelant.
- Procéder à une orientation vers une solution disponible (nuitées hôtelières /hébergement d'urgence halte ou accueil de nuit), en fonction de votre évaluation et des procédures en vigueur.
- Signaler les situations qui le nécessitent aux équipes de terrains.
- Informer, proposer et orienter vers les solutions ou prestations répondant aux besoins de l'appelant.
- Renseigner les appelants sur leurs droits et obligations au regard du 115, en vous assurant de leur bonne compréhension.

Profil recherché

- Capacité à travailler en autonomie tout en étant un membre actif d'une équipe.
- Excellentes qualités d'écoute, sens de la communication et discrétion.
- Capacité à gérer des situations d'urgence ou de détresse avec calme et professionnalisme.
- Maîtrise de l'outil informatique et capacité à s'adapter à de nouveaux logiciels (SI-SIAO).
- Réactivité, sens de l'organisation et rigueur.
- Disponibilité pour travailler les jours fériés et week-ends en journée par roulement.
- Apprécier le travail en équipe et en réseau
- Qualités rédactionnelles
- Avoir le Permis B est un atout

Rémunération et avantages

- Rémunération selon convention collective du 15 mars 1966 (brochure 3116) et ancienneté
- Mutuelle prise en charge à 100%
- Prise en charge à 50% des frais de transports publics
- Congés trimestriels

Poste à pourvoir en septembre.

Merci d'adresser votre candidature (Lettre de motivation et CV) au contact suivant :
contact@siao06.fr