



## **ECOUTANT 115 H/F IDF8837**

**Région:** Ile de France- IDF\* **Département:** (78) Yvelines

**Structure:** SAMU SOCIAL (3879)

CDI Temps complet

04 palier 1

**Nb d'embauches:** 3

**date de début de publication:** 04 Juil 2022

**date fin de publication:** 31 Oct 2022

### **Présentation de la Croix Rouge**

Acteur majeur de l'économie sociale et solidaire, la Croix-Rouge française pilote un réseau de plus de 600 établissements et services dans les secteurs de la santé, du médico-social et de la formation.

Elle est à la tête également de 12 instituts régionaux de formation sanitaire et sociale.

Membre du plus grand réseau humanitaire mondial, la Croix-Rouge française emploie ainsi plus de 17 000 salariés qui, à travers plus de 70 métiers, mettent leur professionnalisme au service des plus fragiles au sein d'instituts médico-éducatifs, de crèches, de maisons de retraite, de centres de réadaptation fonctionnelle, de centres d'hébergement d'urgence, de formation, de missions internationales...

### **Poste**

Dans le cadre de la reprise du SIAO 78, vous exercez votre mission au sein du SIAO - 115. Vous assurez une mission d'écoute, d'information, d'évaluation et d'orientation, notamment vers l'Hébergement. Vous contribuez à l'observation sociale en termes de connaissance et d'alerte.

Vous exercez ces missions sous la responsabilité du directeur du SIAO ainsi que du chef de service du SIAO.

Vos horaires seront organisés en alternance de la manière suivante :

matin : 7h30 - 15h00

soirée : 14h30 - 22h00

journée : 9h00 - 17h00

### **MISSIONS ET ACTIVITÉS**

1. Réceptionner des appels du numéro d'appels d'urgence du 115, tout en proposant :

- Un temps d'écoute
- Une information sur des droits, des dispositifs d'accompagnement.
- Une orientation vers un dispositif d'hébergement.
- Une mise en œuvre d'une intervention d'urgence.
- Gérer les mails de notre prestataire hôtelier et des partenaires institutionnels

Vous devez faire preuve de prise de recul et d'une capacité à adapter votre discours. Vous êtes capable de laisser l'appelant s'exprimer, de clarifier sa demande, et d'évaluer le degré de vulnérabilité de la situation d'un point de vue social et d'un point de vue de l'hébergement.

Vous respectez le droit des appelants à une information claire et compréhensible et êtes attentif aux

droits des usagers.

Vous savez adapter votre pratique à l'outil téléphonique ; capacité à enchaîner des appels de nature variable, à mettre en place un espace de dialogue, à analyser une situation sans disposer d'éléments visuels, à recadrer ou clôturer un appel.

## 2. Travail en équipe

- Participer aux différents temps de réunions.
- Collaborer à l'élaboration d'outils de travail et de procédures.
- Echanger avec l'équipe et sa hiérarchie lors de situations complexes.

## 3. Travail avec les partenaires extérieurs :

- Participer aux rendez-vous, entretiens et réunions externes (réunions éducatives, partenaires...)
- Assurer si besoin le lien avec les intervenants sociaux

## 4. Acquisition, partage et transmission de compétences

- Participation à des temps de formations et de perfectionnement en lien avec sa pratique professionnelle
- Participer à la formation et à la transmission de connaissance des nouveaux écoutants.

### **Profil du candidat**

Compétences professionnelles, technicité :

- Empathie, écoute,
- Connaissance du secteur de la grande précarité et de l'hébergement d'urgence.
- Capacité d'analyse de situation en toute neutralité
- Capacité à travailler en équipe,
- Capacité à demander un appui technique ou d'aide à la décision
- Capacité à adapter son discours selon l'interlocuteur
- Aisance rédactionnelle et orale
- Maîtrise de l'outil informatique (mails, excel, word)

Qualités personnelles et relationnelles :

- Gestion des émotions et prise de recul
- Disponibilité, attention et patience.
- Savoir-être relationnel
- Capacité à échanger, communiquer.

### **Rejoignez-nous**

Vous souhaitez rejoindre une grande association qui œuvre quotidiennement auprès des personnes vulnérables !

Vous recherchez du sens et souhaitez vous épanouir au sein d'une entreprise engagée et porteuse de valeurs.

Vous donnez de l'importance aux principes et valeurs défendus et portés par la Croix-Rouge française (Humanité, Impartialité, Neutralité, Indépendance, Volontariat, Unité, Universalité)

La Croix-Rouge Française favorise le bien-être au travail des salariés et leur épanouissement en accompagnant leur évolution professionnelle (accès à de nombreux dispositifs de formation, ateliers) Une équipe dédiée accompagne les salariés dans leur évolution professionnelle et personnelle.

Les salariés bénéficient de divers avantages (CET, prime de fin d'année, mutuelle et prévoyance).

Enfin, comme pour tout salarié déjà en poste, la Croix-Rouge accompagne ses futurs collaborateurs dans la recherche de logement et le bénéfice de conditions tarifaires attractives. Forte de ses partenariats, elle propose d'accéder rapidement à des logements temporaires pour faciliter l'accès à l'emploi.

Le poste à pourvoir est basé à ACHERES (78)