SARA LOGISOL
Agir ensemble

L'association SARA LOGISOL recrute pour le service du 115

Siège social
24, rue Albert Marquet
13013 Marseille
☎ 04 91 62 27 90
contact@saralogisol.fr

CADA SARA

⊙
CADA LOGISOL

⊙
Hébergement Urgence Asile

⊙
Hébergement Réfugiés

⊙
Centre d'Accueil et d'Orientation Fonscolombes

⊙
Urgence Femmes Victimes de la Traite des Etres Humains

⊙
Lieu d'Accueil RSA 3ème arr.

⊙
Pension de Famille Sainte Victorine

⊙
Accueil de Jour Espace Crimée

⊙
CHRS Unité Familles

⊙
CHRS Urgence +

⊙
CHRS SHAS

⊙
CHRS Hôtel de la Famille

⊙
CHRS Logements d'Insertion

⊙
GEM LEO

⊙
115

⊙
Equipes Mobiles d'Aide

Un(e) écoutant(e) / Opérateur téléphonique 115
CDI / Temps plein
Poste à pourvoir dès que possible

Profil recherché
- BAC +2 dans le domaine de l'action social et/ou études commerciales
- La connaissance d'une langue étrangère serait vivement appréciée
- Maîtrise de l'outil informatique (Excel, saisie de données,…)
- La connaissance du secteur de la grande précarité et de l'hébergement d'urgence serait un plus

Missions
- Accueillir téléphoniquement les personnes ou les partenaires appelant le numéro d'urgence sociale 115 du département des Bouches du Rhône
- Proposer une écoute sociale professionnelle et de qualité, impliquant empathie et distanciation
- Identifier et évaluer les demandes, les besoins ainsi que la vulnérabilité des publics
- Saisir rigoureusement les données et assurer la mise à jour des informations dans le logiciel national dédié
- Prioriser et faire valoir l'équité et l'inconditionnalité dans le traitement des demandes
- Proposer des solutions, des orientations vers les dispositifs adaptés en fonction des éléments recueillis et des disponibilités des places d'hébergement ou informer de l'absence de solution immédiate
- Proposer des prestations répondant aux besoins de l'appelant : orientation vers un accueil de jour, mise en place d'un transport, proposition d'envoi d'une maraude…
- Informer les publics sur leurs droits et la manière de les faire valoir
- Mettre à jour en temps réel les tableaux de bord informatisés
- Échanger avec l'équipe et sa hiérarchie lors de situations complexes
- Participer au travail de veille autour des situations
- Participer aux réunions d'équipe
- Participer à la formation et à la transmission de connaissance des nouveaux écoutants

Qualités professionnelles
- Prise de recul et capacité à adapter le discours
- Capacité à laisser l'appelant s'exprimer et clarifier sa demande
- Respect du droit des appelants à une information claire et compréhensible
- 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

- 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
- Aisance rédactionnelle et orale

Horaires
- 35h semaine du lundi au vendredi : 8h – 15h
Possibilité de travailler dès 7h30 ou le week-end en remplacement.

Localisation : 4ème arrondissement de Marseille

Package rémunération et avantages sociaux
- Salaire brut à partir de 1 729,65 € en fonction de l'ancienneté, selon les accords de la convention collective CHRS NEXEM + majorations relatives aux dimanches et jours fériés
- Tickets restaurants + Participation à la mutuelle et au transport

Envoyer vos candidatures uniquement par mail à l'adresse suivante :
rh@saralogisol.fr