 **Service Intégré de l’Accueil et de l’Orientation de l’Hérault**

**Le SIAO-Hérault recrute un agent de téléphonie sociale pour le 115 de l’Hérault**

Le SIAO dans le cadre de ses missions doit « veiller à la réalisation d’une évaluation sociale des personnes sans abri ou risquant de l’être ».

Le pôle urgence et veille sociale porte le service d'appel téléphonique 115, numéro d’urgence et d’accueil des personnes sans abri. Gratuit, confidentiel et accessible H24, il répond à des problématiques liées à l’urgence sociale dans sa globalité.

**Type de contrat :**

CDI, 35 heures - Organisation du travail par cycle de 6 semaines ; la nature du service implique une amplitude horaire de 8h30 à 22h. Travail 1 WE sur 3 et jours fériés.

Poste basé à Montpellier

**Missions :**

Sous la responsabilité du chef de service, et au sein d’une équipe de 6 personnes, vos missions principales sont les suivantes :

* Répondre aux appels entrants de la ligne 115 (Usagers, partenaires et institutions).
* Ecouter, Identifier, évaluer les situations des appelants.
* Soutenir et rassurer les personnes les plus fragiles, vulnérables et en détresse
* Proposer des orientations de premières lignes (alimentation, accès aux droits…) adaptées et cohérentes
* Actualiser et vérifier la validité des renseignements donnés.
* Analyser les situations et proposer des orientations appropriées en termes d’hébergement d’urgence
* Organiser la gestion pour les suivis des appels. Maîtriser le traitement informatique des demandes, le traitement statistique, la vérification des données mises à jour des procédures et informations.
* Réaliser toutes autres tâches nécessaires à la bonne prise en charge et la bonne orientation des appelants.

**Profil :**

* Capacité d’écoute active et pondérée
* Bienveillance et chaleur humaine
* Capacité à objectiver les situations et les retransmettre lors de la régulation quotidienne
* Gestion de la priorisation des tâches et des demandes
* Maitrise des outils informatiques
* Aptitude à travailler en équipe
* Compétences linguistiques souhaitées
* Connaissance de la veille sociale appréciée

**Conditions d’embauche :**

* Poste à pourvoir le 12 septembre
* Rémunération : Convention Nexem / groupe 3 (reprise d’ancienneté possible)
* Remboursement 50% transport en commun
* Mutuelle 50%
* Salle de restauration sur place
* Comité de Qualité de vie travail
* Place de parking lors des horaires de soirée

**Contact :** envoyer CV et lettre de motivation à l’attention de la directrice.

Par mail : [recrutement@siao34.org](mailto:recrutement@siao34.org)