



**Le SIAO-Hérault recrute :
Agent de téléphonie sociale pour le 115 de l'Hérault en CDD 18 mois**

De statut associatif loi 1901, le SIAO-Hérault a vocation sous l'autorité de l'Etat, à recenser les places et les demandes d'hébergement d'urgence et d'insertion. 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.

Missions :

L'écouter(e) en téléphonie sociale 115, répond aux appels entrants de la ligne d'urgence (usagers, partenaires et citoyens). Pour cela, elle/il :

- Identifie et évalue les demandes des appelants, par une écoute active et pondérée des personnes les plus fragiles, vulnérables et en détresse.
- Propose des orientations de premières lignes adaptées et cohérentes dans la continuité des pratiques (accès aux droits, alimentation...)
- Maitrise le traitement informatique des demandes, la vérification de la mise à jour des données en lien avec les procédures en place.
- Réalise toutes autres tâches nécessaires à la bonne prise en charge et à la bonne orientation des appelants.
- Rend compte de ses actions, en lien avec les décisions prises en équipe.

Ces missions et tâches se réalisent au sein d'une équipe de travail, en binôme et en relais les uns des autres, en lien quotidien avec l'équipe d'encadrement. L'activité est intense et nécessite une gestion maîtrisée du stress inhérent aux situations de détresse des personnes et au volume d'appels important.

La connaissance/maitrise d'une ou plusieurs langues est nécessaire pour occuper ce poste, anglais et si possible : langues indo-européennes, slaves, arabes...

Merci de joindre une lettre de motivation à votre candidature, svp.

Profil :

- Capacité d'écoute active et pondérée
- Compétences d'évaluation sociale
- Maitrise des outils informatiques
- Aptitude à travailler en autonomie et en partenariat

Conditions d'embauche :

Poste à pourvoir à partir du 01/03/2023.

Organisation du travail par cycle ; la nature du service implique une amplitude horaire d'ouverture de 8h30 à 22h. Travail 1 we sur 3 et jours fériés.

Convention : accords collectifs Nexem / Groupe 3 (démarrage à 1729 euros brut)

Poste basé au SIAO-Hérault à Montpellier.

Contact : envoyer CV et lettre de motivation à l'attention de la cheffe de service par mail :

recrutement@siao34.org