

**FICHE DE FONCTION**  
**ECOUTANT.E SOCIAL.E 115, Numéro d'urgence « accueil sans-abri »**

**CONTEXTE DU POSTE :**

Le Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation (SIAO) porté par le GIP « Maison de la veille sociale du Rhône » centralise les demandes des personnes privées de domicile personnel et les oriente vers les places d'hébergement ou logement temporaire mises à disposition. Il œuvre pour permettre l'accès au logement personnel adapté le plus directement, et rapidement, possible suivant les principes du logement d'abord. Le 115 fait partie intégrante du SIAO il est le numéro d'appel d'urgence des personnes sans-abris.

**OBJECTIFS DU POSTE :**

Le 115, mission de service public confiée à la Maison de la veille sociale répond au cahier des charges du service de veille téléphonique énoncé dans la circulaire du 30 mai 1997 : informer et orienter par téléphone les personnes et familles sans domicile fixe, les jeunes en errance.

Sa première mission, **basée sur l'écoute**, consiste, après avoir établi un diagnostic, **à apporter une réponse de proximité** en termes d'orientation à tout appelant en matière **d'hébergement** et **d'information sur l'accès aux droits**.

L'écoutant.e 115 doit **connaître finement** les modalités de fonctionnement des structures d'accueil et d'hébergement, leurs capacités et leurs limites. Il/elle joue un rôle de **régulation** en recueillant et en diffusant quotidiennement les informations relatives aux places d'hébergement disponibles. Il/elle doit être en mesure de **renseigner et d'orienter les personnes vers tous les services proposés dans son département**.

L'écoutant.e participe à **l'observation sociale** pour que les dispositifs puissent être adaptés.

**MISSIONS CONFIEES**

Assurer le service universel de la veille sociale  
Contribuer au diagnostic social, à l'actualisation des besoins, à l'observation sociale  
Contribuer aux priorisations, aux décisions d'orientations  
Faire le lien avec le public à orienter  
Faire le lien avec les structures d'hébergement et leurs disponibilités, les sorties.  
Assurer la maintenance des outils d'informations utiles aux accueillants

**ACTIVITES PRINCIPALES**

- Conformément au cahier des charges, l'écoutant.e informe les appelants sur :
  - o L'hébergement d'urgence et les accueils de jour dans le département
  - o L'accès aux soins et à l'hygiène
  - o L'aide alimentaire

- Les services sociaux et dispositifs spécifiques
- Orientation des ménages vers les places d'hébergements disponibles
- Saisie des informations concernant les appelants et actualisation des demandes dans le Système d'information commun SI SIAO.
- Saisie et recensement des disponibilités et programmation des entrées et des sorties en lien avec les gestionnaires de structures d'hébergement.
- Evaluation des situations et signalements coordonnés des situations préoccupantes (prise de contact avec les différents partenaires intervenants, capitalisation des informations, liens avec les acteurs de la veille sociale)
- Participation aux instances de la veille sociale en lien avec le responsable
- Mobilisation et information des bases de données ressources à destination des intervenants du SIAO et des partenaires.
- Participation aux activités du SIAO et participation aux réflexions autour du projet d'équipe.

#### **CRITERES DE PERFORMANCE**

Qualité de l'accueil téléphonique

Qualité de la saisie des informations et de leur utilisation

Qualité et pertinence de l'évaluation par écoute téléphonique des éléments d'alerte sur une situation

Qualité du signalement aux partenaires de la Veille sociale et à coordination MVS

#### **FORMATION ET EXPERIENCE**

Niveau bac 2, diplôme de travail social est un plus

Expérience requise auprès du public en précarité

#### **COMPETENCES REQUISES**

Bonne maîtrise de l'outil informatique

Sens de l'écoute

Rigueur dans le traitement des tâches et l'application des procédures

Aptitude à la relation avec des publics en difficulté sociale : patience, écoute, attention et empathie

Sens du travail en réseau et en équipe

Résistance au stress

La connaissance d'une langue étrangère est un plus

#### **SALARIES OCCUPANT LE POSTE**

Permanents

#### **EMPLOI REPERE ET CLASSEMENT**

##### **POSITIONNEMENT**

Accords collectifs CHRS

Groupe 3 à 5 (indice 403 à 688 selon ancienneté et diplômes)

Poste N+3 : Directeur

Poste N+2 : Coordinatrice

Poste N+1 : Responsable pôle Urgence/115

Fiche de poste écoutant social « 115 »

**NIVEAU DE RECRUTEMENT**

**403**

**COEFFICIENT DE REMUNERATION**

En fonction de l'ancienneté et de la qualification

**HORAIRES :**

CDI Temps plein

Organisés par poste « de 14h à minuit », un week-end sur deux.