

## FICHE DE POSTE

**Intitulé du poste :**  
Intervenant social 115

**Salarié concerné :**

**Cadre d'action :** Association SaraLogisol, Pôle Accueil Insertion, [SIAO Urgence/115](#),

**Public concerné :** Tout public appelant

**Niveau fonctionnel :** L'écoutant est sous l'autorité hiérarchique du directeur de pôle et par délégation sous l'autorité hiérarchique et fonctionnelle du chef de service.

**I. MISSION GENERALE :**

*Répondre de manière ajustée aux personnes appelant le numéro d'urgence sociale*

**II. ACTIVITES PRINCIPALES****Réponse aux appels**

- Il répond aux appels téléphoniques 115 et de coordination
- Il accueille, écoute, diagnostique, informe, et oriente.
- Il identifie et évalue les demandes, les situations, et leur urgence
- Il effectue un diagnostic précis de la demande
- Il croise les informations avec les partenaires sociaux afin d'affiner le diagnostic
- Il gère les places disponibles des structures adaptées
- Il propose des solutions, orientations vers des dispositifs adaptés en fonction des éléments recueillis et des disponibilités.
- Il fait lien avec les équipes de maraudes ou autres intervenants du champ l'urgence
- En fonction des protocoles il établit, propose au chef de service ou coordonnateur un signalement
- Il gère des situations d'urgence avec contacts éventuels avec les services de police, de gendarmerie, pompiers...
- Il retranscrit tous les éléments dans des systèmes d'information dédiés
- Il fait le suivi administratif des demandes et de l'activité
- Il participe aux réunions

**Observatoire**

- Il met à jour les tableaux de bord
- Il participe à l'élaboration de statistiques et de notes d'opportunités

**Partenariat et Suivi de l'activité**

- Il participe à toutes réunions et groupe de travail en lien avec son activité
- Il évalue et formalise les résultats des interventions dans le cadre de la démarche qualité
- Il mobilise et développe des ressources partenariales et réseaux
- Il représente l'institution dans le cadre des orientations et des limites liées à la fonction
- Il investit avec rigueur la dimension administrative liée à l'activité
- Il rend compte de l'activité avec l'utilisation d'outils statistiques et participe à la rédaction de rapports d'activités

- Il travaille en partenariat
- Il facilite la transmission des informations entre les différents postes (matin/journée/nuit/semaine/Week end)
- Informer les personnes accompagnées sur le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)
- Se conformer au RGPD

### III.SPECIFICITES

**Des services** : sur la plate forme 115

#### Du poste

- Qualification requise
- Horaire de nuit, décalées,
- Connaissance des dispositifs liés à la veille sociale
- Connaissances informatiques
- Rigueur, organisation confidentialité
- Intérêt et expérience auprès du public en grande précarité
- Français Anglais Arabe littéraire
- Bonne connaissance du territoire
- Connaissance des problématiques du sans abris

#### Innovation, Adaptation

- Permanente, évolution des textes, projets, population.
- Capacité de réponse aux situations d'urgence.

#### Responsabilité (pas hiérarchique)

La fiche de poste sera amenée à évoluer

#### Autonomie

En lien permanent avec le chef de service ou coordonnateur

### IV. LES COMPETENCES

#### Savoir

#### Savoir-faire

- Favoriser les liens familiaux dans le respect des souhaits des personnes
- Garantir le droit à la protection, le droit à la sécurité dans les orientations proposées
- Donner une information claire et compréhensible
- Respecter les personnes appelantes et leur intégrité
- Respecter les règles de confidentialité
- Ne pas accepter les insultes ou violences personnelles
- Maitriser les techniques de gestion du stress
- Maitriser les techniques de gestion des conflits

#### Savoir être

- Efficacité personnelle
- Rapidité
- Sérieux
- Attention aux droits des usagers tels que définit dans la loi du 2 janvier 2002
- Résistance au stress
- Adopte une neutralité bienveillante
- Adaptabilité à l'interlocuteur
- Prise de distance émotionnelle face aux situations

Son attitude vis-à-vis des personnes ne souffre d'aucun écart verbal ni de comportement. Il (elle) doit rester correct et juste avec chacun.

Le (la) salarié(e) est soumis(e) à un devoir de confidentialité dans l'exercice de son métier. Il (elle) s'interdit de la façon la plus formelle de communiquer à toute personne extérieure la moindre information dont il (elle) aurait eu connaissance sur la situation des ménages. Toute information acquise lors d'une intervention que le salarié jugera nécessaire de partager, devra l'être avec le chef du service ou le directeur de l'établissement.

**Le (la) salarié(é) prend connaissance de la convention collective en vigueur dans l'établissement (Accords CHRS/NEXEM). Il (elle) connaît le lieu d'affichage légal et le règlement intérieur de l'association et en respecte les termes.**

Cette fiche ne constitue pas une liste exhaustive ni limitative des missions liées au poste, mais permet d'en cerner l'essentiel. Les missions pourront donc être amenées à évoluer dans le temps. Cette fiche fera l'objet d'une évaluation et d'éventuelles modifications dans le cadre des entretiens professionnels, des évolutions réglementaires ou organisationnelles.

Le cas échéant, et selon les besoins du service, le salarié peut être amené à intervenir dans des activités d'autres pôles, établissements et services de l'association, à la demande de son supérieur hiérarchique et dans le respect de ses horaires et de sa qualification.

La Direction se réserve le droit, en informant auparavant le (la) salarié(e), de modifier la fiche de poste.