

TARMAC RECRUTE :

## **ECOUTANT SOCIAL H/F**

### **QUI SOMMES- NOUS ?**

TARMAC est une association œuvrant pour l'accompagnement vers le logement et vers l'emploi des ménages en difficultés sociales dans la Sarthe. Nous accompagnons plus de 2500 personnes par an et nos équipes sont composées de 160 professionnels salariés et de 200 bénévoles.

Si vous souhaitez en savoir davantage sur notre association, vous pouvez consulter notre site internet - <https://tarmac.asso.fr>

**L'association TARMAC recrute pour le site du 115, un(e) Ecoutant Social en CDI à temps plein.**

Dans le cadre de ses missions d'opérateur public délégués par l'Etat, le SIAO assure la mise à l'abri des personnes en situation d'exclusion et/ou de vulnérabilité et facilite leur (ré)insertion sociale, dans le cadre de la Politique du « Logement d'abord ».

Au sein du SIAO, sous l'autorité du Directeur Général-adjoint et du Responsable de service, dans le cadre d'une approche coordonnée Urgence/Insertion et sous le contrôle de la DDETS, l'écoutant(e) social(e) 115 assure l'accueil, l'orientation téléphonique et le recueil de premières informations sur les ménages en situation d'exclusion et/ou de vulnérabilité sollicitant une mise à l'abri sur les dispositifs d'hébergement d'urgence existants.

---

### **MISSIONS CONFIEES**

#### Sur la Plateforme téléphonique du 115

Gérer les appels entrants et sortants, assurer une écoute et un recueil de premiers éléments d'évaluation sur la situation des ménages appelants (évaluation « flash », sur la base du déclaratif des ménages concernés)

Prendre contact avec les partenaires de l'hébergement d'urgence et vérifier les disponibilités sur les différents dispositifs

Solliciter les équipes d'urgence du SIAO, les accueils de jour et partenaires de la veille sociale pour obtenir au besoin des informations complémentaires

Effectuer un recensement des ménages en demande sur le 115 et en référer à la DDETS et au Responsable de service

Communiquer aux ménages une orientation éventuelle ou une absence de solution mobilisable par le 115, sous le contrôle de la DDETS

Compléter et actualiser les outils de suivi et d'orientation avec les éléments recueillis

Adapter les prises en charge sur l'hébergement urgence en lien avec la DDETS, les équipes du SIAO Urgence, les partenaires de l'hébergement, etc., en fonction des éléments d'évaluation approfondie rassemblés ou des problématiques remontées par les partenaires.

---

## PROFIL RECHERCHE

Savoir s'adapter à la spécificité du téléphone dans la conduite d'entretien  
Savoir mettre en place un espace de dialogue  
Capacité à prévenir et à gérer les situations de conflits  
Capacité à enchaîner des appels de nature variable  
Capacité à s'adapter à la diversité des situations et des publics  
Être soucieux de respecter la déontologie du service  
Aptitude à prendre du recul par rapport aux appels difficiles  
Maîtrise des outils informatiques nécessaire : Office 365, outil national SI-SIAO (environnement applicatif Web)

Formation : BAC PROFESSIONNEL ou BTS Gestion – Administration

## CONDITIONS

CDI Temps plein  
Rémunération selon profil et expérience dans la grille CCNT du 15/03/1966  
Horaires de travail : semaine et week-end - horaires internat  
Congés annuels (25 jours ouvrés) + congés trimestriels  
Prise de poste : 4 septembre 2023

**ENVOYEZ VOTRE CANDIDATURE A :**

**[recrutement@tarmac.asso.fr](mailto:recrutement@tarmac.asso.fr)**