

YSOS, Entreprise Associante et acteur important de l'action sociale sur son territoire, agit contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale grâce à la diversité et la vision entrepreneuriale de ses prestations. Nous accompagnons plus de 9000 situations de prises en charge par an sur les départements de l'Eure et de l'Orne, en adéquation avec ses valeurs telles que l'accompagnement avec humanité, bienveillant et sans complaisance.

Nous recrutons un(e) :

**Ecouteur en téléphonie sociale (H/F)**  
1 poste – CDD (3 mois) – A pourvoir immédiatement –  
Temps Plein (soit 35h00/hebdo) – EVREUX (27)  
Rémunération convention collective CHRS selon expérience  
Entre 1595.31 € et 1653.02 € brut mensuel/ sur 12 mois

Missions : Dans le cadre du SIAO, Service Intégré d'Accueil et d'Orientation, sous la responsabilité de la cheffe de service du SIAO Urgences, vous évoluez au sein du service 115, urgences sociales. Cette plateforme téléphonique départementale est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur et assure la gestion centralisée des appels téléphoniques.

Les missions de l'écouteur 115 sont :

**TRAITEMENT DE LA DEMANDE (accueil téléphonique)**

- Répondre aux appels téléphoniques des personnes en demande d'hébergement
- Effectuer un diagnostic précis de la demande d'hébergement par téléphone
- Croiser les informations avec les partenaires sociaux pour affiner le diagnostic
- Apporter une réponse à la demande de la personne en l'orientant vers la structure adéquate.

**FLUIDITÉ DU DISPOSITIF D'ACCUEIL D'URGENCE (secteur social)**

- Suivre le parcours vers l'insertion et/ou le logement des personnes prises en charge au titre des urgences sociales
- Gérer les places disponibles dans les structures adaptées

**OBSERVATOIRE / VEILLE SOCIALE (secteur administratif)**

- Mettre à jour en temps réel les tableaux de bord informatisés
- Rendre compte quotidiennement de l'activité du 115 au financeur et à la direction
- Participer à l'élaboration des statistiques sociales départementales, régionales et nationales

Formations et compétences : diplôme D.E.M.E. Il/elle atteste d'une capacité rédactionnelle, d'une capacité à la « juste distance » avec les personnes qui appellent, d'une capacité à travailler en équipe et en réseau et d'une capacité à dialoguer avec les partenaires externes.

Si cette annonce correspond à votre profil, vos envies et ambitions, merci d'envoyer votre candidature (Curriculum vitae + lettre de motivation) à :

✉ : YSOS - Service Ressources Humaines,  
24 rue des Tombettes  
27000 EVREUX.

@ : RH@ysos.fr

Annonce et détails du poste sur [www.ysos.fr](http://www.ysos.fr).