

## **2 Ecoutant(s) 115 nuit (F/H)**

CDI - Temps plein

**Pôle veille sociale – Service 115**

---

L'Organisme de Gestion des Foyers Amitié (OGFA) est une association loi 1901 à but non lucratif, apolitique et laïque. L'OGFA se situe dans le champ de la solidarité. Elle a pour mission d'être à l'écoute des problématiques de précarité et d'exclusion sociale, et d'y répondre.

Ses services, regroupés en 6 pôles d'activité (Veille sociale et Hébergement d'urgence, Enfance-famille, Personnes isolées, Handicap psychique, Migrants, Insertion) accueillent et accompagnent plus de 1000 personnes et emploient plus de 250 salariés.

### **Présentation du service :**

Le 115 est un numéro d'urgence (au même titre que le SAMU ou les pompiers), qui vient en aide aux personnes sans abri et en grande difficulté sociale, en leur proposant un hébergement d'urgence ou l'accès à des prestations matérielles.

L'organisation du 115 se fait à l'échelle départementale, en coordination avec les services de l'Etat.

### **Mission**

Sous l'autorité du Chef de service, vous :

- Assurez l'accueil téléphonique du 115 nuit
- Gérez les statistiques du 115 nuit
- Réalisez la surveillance de nuit.

### **Activités principales**

- Accueillir, évaluer, informer et orienter les appelants du 115 sur le département 64
- Recourir à une base de données pour organiser les liaisons nécessaires entre appelant et partenaires ou entre partenaires
- Gérer le parc de places d'hébergement d'urgence
- Transmettre quotidiennement l'activité du 115 nuit au 115 jour
- Participer aux réunions de service
- Saisir l'activité du 115 nuit (demandes et orientations) en lien avec le chef de service, le 115 jour et le service comptabilité
- Vérifier la facturation hôtelière
- Réaliser et rendre compte des statistiques du 115 nuit
- Réaliser la surveillance de nuit (rondes, vérification des accès) pour garantir la sécurité des lieux.

## **Compétences et qualités requises**

- Discrétion et respect de la confidentialité des informations traitées
- Savoir écouter et faciliter la relation à la personne
- Savoir accueillir les personnes orientées et/ou qui se présentent à la porte de la structure
- Etre à l'écoute et faciliter la relation à la personne
- Etre capable de s'inscrire dans une équipe
- Savoir noter les messages de façon claire et appropriée
- Savoir rendre compte en toute objectivité
- Prévenir les tensions et les difficultés
- Savoir gérer des situations d'urgence
- Maîtriser les outils informatiques (notamment Excel) et le standard téléphonique.

## **Classement conventionnel**

- Convention Collective 51
- Rémunération suivant reprise d'ancienneté
- Primes 115

## **Lieu du travail**

Pau (64) - Dans le cadre de ses missions, le salarié pourra être amené à se déplacer dans tout le département des Pyrénées-Atlantiques et occasionnellement dans les départements limitrophes.

**Postes à pourvoir le** : 1 poste dès que possible – 1 poste avril/mai 2023

Afin de postuler, merci d'adresser votre candidature (**lettre de motivation et C.V.**) sous la référence « **134** » **avant le 10 février 2023**, de préférence par mail à l'adresse [rh@ogfa.net](mailto:rh@ogfa.net) ou par courrier à OGFA – Service R.H. – **34, avenue Henri IV - 64110 JURANCON**

Date de diffusion : 19/01/2023 – Interne et externe