


Référence de l'annonce : DADP vacances Lille 2017

 Poste ouvert aux personnes handicapées

## OBJET DU RECRUTEMENT

<b>Objet</b>	Vacations d'écouter – 3 postes ouverts
<b>Statut juridique</b>	Statut de vacataire – Contrat de vacations pluriannuel Plafond annuel de vacation horaire de 600 heures Attribution des vacations en fonction des besoins Vacations horaires rémunérées à 15,42 euros
<b>Rémunération</b>	Majoration de 25% le samedi et le dimanche de 8h00 à 21 h00 et de 30% le soir à partir de 21h Majoration de 100 ou 150% selon les jours fériés
<b>Prise de fonction</b>	Entrée en processus de formation rémunérée le 4 décembre 2017 Prise de vacation d'écoute : février 2018
<b>Renseignements</b>	Sur le recrutement : Marie-Christine Morel, chargée de recrutement, DRH – tél : 01 41 79 68 28

## LOCALISATION GÉOGRAPHIQUE

<b>Adresse</b>	Le siège de l'agence est situé à Saint-Maurice (94). Elle dispose également d'implantations régionales. Localisation : 19 boulevard Denis Papin – 59000 Lille
----------------	---

## PRESENTATION DE L'AGENCE

Santé publique France est l'agence nationale de santé publique française. Etablissement public de l'Etat sous tutelle du ministre chargé de la santé créé par l'ordonnance 2016-246 du 15 avril 2016, elle intervient au service de la santé des populations. Agence scientifique et d'expertise du champ sanitaire, elle a pour missions :

- 1° L'observation épidémiologique et la surveillance de l'état de santé des populations ;
- 2° La veille sur les risques sanitaires menaçant les populations ;
- 3° La promotion de la santé et la réduction des risques pour la santé ;
- 4° Le développement de la prévention et de l'éducation pour la santé ;
- 5° La préparation et la réponse aux menaces, alertes et crises sanitaires ;
- 6° Le lancement de l'alerte sanitaire.

L'agence est organisée autour de 10 directions scientifiques et transversales et de 6 directions assurant le support et le soutien à l'activité.

Son programme de travail, arrêté par son Conseil d'administration, s'articule autour de cinq axes prioritaires : les déterminants de santé, les populations, les pathologies, les interventions et les territoires, et les infrastructures.

## DIRECTION REFERENTE

<b>Direction</b>	Direction de l'aide et de la diffusion aux publics (DADP)
------------------	---

## DESCRIPTION DES MISSIONS

<b>Contexte</b>	<p>La Direction de l'aide et de la diffusion au public regroupe les services de Santé publique France qui sont en prise directe avec les publics, grand public comme professionnels : personne recherchant une information ou une aide sur une question de santé, clients de notre service diffusion (professionnels, particuliers, acteurs de terrain...).</p> <p>Les missions de la direction sont d'une part, la gestion du service national d'aide à distance sur les drogues et les dépendances et, d'autre part, la structuration de l'offre de service aux publics en matière d'aide à distance en santé mais également d'édition et de diffusion.</p> <p>La Direction est composée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'un département en charge de la gestion directe des dispositifs d'aide à distance en matière d'addictions hors tabac (drogues info service, alcool info service, joueurs info service et écoute cannabis) assurée au sein de 4 pôles régionaux situés à Lille, Marseille, Strasbourg et Toulouse. Ces missions sont : <ul style="list-style-type: none"> <li>o Répondre aux appels, aux chats et aux questions réponses du public sur l'ensemble du territoire, 7 jours sur 7 et de 8 heures à 2 heures.</li> <li>o Gérer et animer les sites internet</li> <li>o Recenser, mettre à jour et mettre à la disposition du public l'annuaire des structures spécialisées en addictologie</li> </ul> </li> </ul>
-----------------	---

- d'une unité en charge de la stratégie de téléphonie santé et de diffusion aux publics qui intervient :
  - o En matière de pilotage et d'animation des services de prévention et d'aide à distance santé, financés ou subventionnés par l'agence, et l'animation du réseau des partenaires dans ce champ
  - o En matière d'impression, de marketing et diffusion

#### Activités

L'écouter vacataire assure le remplacement d'écouter absents ou le renforcement des équipes en fonction des flux d'activité. Dans ce cadre, il accueille et répond à l'ensemble des appelants et des internautes-chateurs sur les quatre dispositifs accueil téléphonique et internet d'aide à distance du service en matière d'addiction. Dans le cadre de la conduite des entretiens téléphoniques ou par chat, il doit :

- Analyser la demande et apporter des réponses adaptées en matière d'information, d'orientation ou de soutien
- Utiliser les outils utiles en cours d'entretien (bandeau d'acheminement des sollicitations, blog documentaire, annuaire des structures spécialisées, sites internet, fiches d'entretien)
- Mettre en œuvre les procédures de traitement des demandes et les règles déontologiques du service
- Rendre compte des demandes du public et du service rendu à travers le renseignement des fiches d'entretien et les réunions d'équipe ou de supervision

Il peut être amené à participer aux réunions d'équipes, aux formations et aux groupes de travail organisés par le service.

#### Conditions particulières d'exercice

- Horaires de travail décalés intégrant des horaires de week-end et de nuit
- Disponibilité le samedi et le dimanche et les jours fériés

### PROFIL RECHERCHE

#### Diplôme

A partir du bac

#### Expérience

Expérience professionnelle dans le champ sanitaire et social souhaitée

#### Aptitudes et Compétences

##### Compétences :

- Maîtrise de la conduite d'entretien
- Capacités d'adaptation et d'analyse face à des publics et à des situations différents.
- Capacité de remise en question et de recul face à sa pratique.
- Qualités rédactionnelles et capacité de synthèse.

##### Aptitudes :

- Qualité d'écoute
- Qualités relationnelles
- Esprit d'équipe et sens du service
- Bon niveau de culture générale
- Respect strict de la confidentialité

### POUR POSTULER

Adresser les candidatures (lettre de motivation + cv) en indiquant la référence de l'annonce par courriel : [recrut@santepubliquefrance.fr](mailto:recrut@santepubliquefrance.fr)