

Référence de l'annonce : DADP-CDI-2017-10



Poste ouvert aux personnes handicapées

POSTE

Poste	Ecoutant – gestionnaire de l'annuaire spécialisé en addictologie
Catégorie d'emploi	3
Emploi repère	Ecoutant
Type de contrat	CDI de droit public à temps incomplet (80%), Détachement fonction publique d'Etat, Territoriale ou Hospitalière possible.
Rémunération	Selon l'expérience et le niveau de formation par référence aux grilles indiciaires des agences sanitaires, en application du décret n°2003-224 du 7 mars 2003, ou selon statut particulier si fonctionnaire. Rémunération des heures de contraintes en application de l'arrêté du 05/12/2016.
Prise de fonction	Entrée en processus de formation rémunérée le 4 décembre 2017 Prise de vacation d'écoute : février 2018
Renseignements	Sur le poste : Claire Thieffry, responsable du pôle de Lille – tél : 03 20 16 93 50 Sur le recrutement : Marie-Christine Morel, chargée de recrutement, DRH – tél : 01 41 79 68 28

LOCALISATION GÉOGRAPHIQUE

Adresse	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.

AFFECTATION

Direction	Direction de l'aide et de la diffusion aux publics (DADP)
------------------	-----------------------------------------------------------

DESCRIPTION DU POSTE

Contexte	<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"> - 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"> 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. o Gérer et animer les sites internet o Recenser, mettre à jour et mettre à la disposition du public l'annuaire des structures spécialisées en addictologie
-----------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- 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 de diffusion

L'écouter-gestionnaire de l'annuaire, au sein d'une équipe d'écouter permanents et d'écouter-remplaçants, 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. Il assure la mise à jour de l'annuaire spécialisé en addictologie.

Activités

Dans le cadre de la conduite des entretiens téléphoniques ou par chat, l'écouter-gestionnaire de l'annuaire 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

Dans le cadre de l'analyse et de sa pratique et celle du service, l'écouter-gestionnaire de l'annuaire doit :

- Effectuer un travail régulier sur la dynamique de l'entretien en utilisant les moyens mis à disposition par le service (réunions d'équipe, double écoute, outil de mise à jour des connaissances, formation...)
- Participer aux réunions d'équipes, aux formations et aux groupes de travail organisés par le service.
- Contribuer à l'enrichissement des connaissances du service dans le domaine d'usage de drogues, d'addiction et des problématiques rencontrées par le public

Dans le cadre de la mise à jour de l'annuaire spécialisé en addictologie, l'écouter-gestionnaire de l'annuaire doit :

- Recueillir l'ensemble des informations relatives aux dispositifs de soin sur un territoire défini
- Confronter les différentes sources disponibles (web, extranet, mailing, phoning, écouter...) afin de traiter, hiérarchiser et vérifier la validité des données collectées
- Promouvoir l'espace extranet dédié aux professionnels et établir un relai d'information fiable entre le service et les partenaires externes
- Informer l'équipe du pôle régional des évolutions du secteur et des modalités d'utilisation de la base de données des structures

Conditions particulières de l'emploi

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	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - 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