



PROFIL DE POSTE

Référence de l'annonce : DADP vacations Marseille 2025

Poste ouvert aux personnes en situation de handicap

POSTE

Poste	Ecouteur vacataire (f/h) : 1 poste ouvert
Emploi repère	Ecouteur (f/h)
Type de contrat	Statut de vacataire – Contrat de vacations pluriannuel Plafond annuel de vacation horaire de 700 heures Attribution des vacations en fonction des besoins
Rémunération	Vacations horaires rémunérées à 19.5 euros bruts Majoration de 25% le samedi et le dimanche de 8h00 à 21h00 et de 30% le soir à partir de 21h Majoration de 100% ou 150% selon les jours fériés
Prise de fonction	Entrée en processus de formation rémunérée le 03/11/2025 Prise de vacation d'écoute : janvier 2026
Renseignements	Sur le poste : Anne Coti, responsable du pôle Marseille de la DADP – tél : 04 91 13 64 88 Sur le recrutement : Marie-Christine Morel, Chargée du recrutement à la DRH – tél : 01 41 79 68 28

LOCALISATION GEOGRAPHIQUE

Adresse	Le siège de l'agence est situé à Saint-Maurice (94). L'agence dispose d'implantations régionales auprès des agences régionales de la santé.
Localisation du poste : 1 place Félix Baret – 13006 Marseille	

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 quatre conseils (Conseil d'Administration, Conseil scientifique, Comité d'Ethique et de Déontologie et Comité d'orientation et de dialogue), de directions scientifiques et transversales, et de directions assurant le support et le soutien à l'activité. L'Agence dispose d'implantations régionales (Cellules régionales) auprès des agences régionales de la santé.

Son programme de travail, arrêté par son Conseil d'administration, s'articule autour de 6 enjeux : Anticipation, préparation et réponse aux menaces de santé publique, dont les épidémies ; Numérique en santé publique ; Santé environnementale, changement climatique et environnement de travail ; Fardeau des maladies et de leurs déterminants, efficacité des interventions et retour sur investissement de la prévention ; Stratégie de prévention, marketing social et approche par populations ; Inégalités sociales, vulnérabilités territoriales.

AFFECTATION

Direction

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

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...).

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'impression et de diffusion.

La Direction est composée :

- 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 :

- 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
- Gérer et animer les sites internet
- 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 :

- En matière d'impression, de marketing et de diffusion
- En matière de pilotage et d'animation des services de prévention et d'aide à distance en santé, financés ou subventionnés par l'agence, et l'animation du réseau des partenaires dans ce champ

DESCRIPTION DU POSTE

Pour ne pas alourdir le texte, nous nous conformons à la règle qui permet d'utiliser le masculin avec la valeur de neutre.

Missions

L'écoutant vacataire, au sein d'une équipe d'écoutants, assure le remplacement d'écoutants absents ou le renforcement des équipes en fonction des flux d'activités. Dans ce cadre, il accueille et répond à l'ensemble des appellants et des internautes-chateurs sur les quatre dispositifs d'accueil téléphonique et internet d'aide à distance en matière d'addiction.

Activités

Dans le cadre de la conduite des entretiens téléphoniques ou par chat, l'écoutant vacataire 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 de supervision et à la formation nationale des écouteurs.

Conditions particulières d'exercice :

- Horaires de travail décalés (travail posté intégrant des horaires de week-end et de nuit) ;
- Disponibilité le samedi et le dimanche ;
- Disponibilité les jours fériés.

PROFIL RECHERCHE

Diplôme	A partir de bac +3.
Expérience	Expérience professionnelle dans le champ sanitaire et social souhaitée.
Aptitudes et Compétences	<p>Compétences :</p> <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 différentes ;- Capacité de remise en question et de recul face à sa pratique ;- Qualités rédactionnelles et capacité de synthèse. <p>Aptitudes :</p> <ul style="list-style-type: none">- 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