

Poste de Ecoutant vacataire : besoins de vacations : 2 personnes (f/h)

Poste ouvert aux personnes en situation de handicap

Référence de l'annonce : DADP Vacations Lille 2026

Poste

Poste	Ecoutant vacataire : besoins de vacations : 2 personnes (f/h)
Emploi repère	Ecoutant (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 19.50 euros bruts Majoration de 25% le samedi et le dimanche de 8h00 à 21h00 et de 30% le soir à partir de 21h00 Majoration de 100% ou 150% selon les jours fériés
Prise de fonction	Entrée en processus de formation rémunérée le 02/11/2026 Prise de vacation d'écoute : janvier 2027
Renseignements	Sur le poste : Jérôme Chauvin, responsable du recrutement des écoutants – tél : 05 61 12 60 18 Sur le recrutement : Marie-Christine Morel, Chargée du recrutement à la DRH – tél : 01 41 79 68 28

Localisation géographique

Adresse	Le siège de l'agence est situé à Saint-Maurice (94). Elle dispose également de 16 implantations régionales auprès des agences régionales de la santé, incluant l'outre-mer, de 4 pôles d'aide à distance en santé. Localisation du poste : 31, rue d'Inkermann – 59000 LILLE
----------------	--

Présentation 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, issu de la fusion de plusieurs établissements publics, créé par l'ordonnance 2016-246 du 15 avril 2016, l'agence intervient au service de la santé des populations. Agence scientifique, d'expertise et de sécurité sanitaires, 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 12 directions scientifiques, transversales ou assurant le soutien à l'activité. Les orientations stratégiques de l'agence et son programme de travail, arrêtés par son Conseil d'administration, se déclinent en trois axes : Consolider la capacité d'anticipation et de réponse réactive pour faire face aux menaces sanitaires ; Mesurer et évaluer l'ampleur des maladies et des facteurs de risques pour guider leur prévention et leur contrôle ; Renforcer l'impact sur la santé dans toutes les politiques publiques et la prévention et promotion de la santé.

Affectation

Direction	Direction de l'aide et de la diffusion aux publics (DADP)
Unité	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 23 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'écouter vacataire, au sein d'une équipe d'écouter, assure le remplacement d'écouter absents ou le renforcement des équipes en fonction des flux d'activités. Dans ce cadre, il accueille et répond à l'ensemble des appelants 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'écouter 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 écoutants.

Conditions particulières d'exercice :

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

Profil recherché

Diplôme A partir de bac +3

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
- Capacité à traiter l'information de façon précise, rigoureuse et organisée et à l'adapter aux différents publics
- Maîtrise de l'outil informatique

Aptitudes :

- Qualités d'écoute
- Aisance relationnelle
- Rigueur et sens de l'organisation
- Qualités d'expression orale
- Ouverture d'esprit
- Esprit d'équipe et sens du service
- Respect de la confidentialité

Pour postuler

Adresser les candidatures (lettre de motivation + cv) en indiquant la référence de l'annonce par courriel :

recrut@santepubliquefrance.fr