

Chargé.e d'accueil

CDD de 6 mois renouvelable – Temps plein

Prise de poste dès que possible

Marseille

CCN51

L'association

Solidarité Femmes 13 propose aux femmes et leurs enfants, victimes de violences conjugales ou sexuelles un suivi global, adapté à leurs besoins : accès aux droits et aux soins, mise en sécurité dans des hébergements d'insertion, maintien ou accès au logement, suivi psychologique, soutien éducatif et à la parentalité, aide à l'insertion professionnelle.

Solidarité femmes 13 mène également des actions de sensibilisation, des formations et anime des réunions de réseaux auprès des acteurs du territoire en lien avec ce public : services de police, gendarmerie, justice, services sociaux et de santé.

<https://solidaritefemmes13.org/>

Présentation du poste

Le pré-accueil est un poste central de l'association qui relie l'ensemble des services. La personne en charge de ce poste est la première personne que la victime, et toute personne qui nous contacte, rencontre. Ce premier contact est primordial pour la suite de l'accompagnement. Il s'agit donc d'adapter sa posture pour que la personne se sente écoutée, crue et en confiance dès le premier échange.

Les principales missions :

- L'accueil téléphonique et physique au sein des bureaux, l'écoute et l'orientation :
 - Accueil de toute personne voulant des informations au sujet du fonctionnement de l'association, que ce soient les victimes, les partenaires, les proches de victimes ou toute autre personne ayant besoin de s'adresser à l'équipe
 - Ecoute des besoins, diagnostic de la situation, analyse et réponse adaptée
 - Gestion des situations de crise : accueil de personnes présentant un état de détresse psychique
 - Transmission des informations
 - Orientation en interne vers les différents services ou interlocuteur.ices concerné.es ; gestion du planning du service « Accueil » et orientation vers les permanences sans rendez-vous ; inscriptions sur les différentes activités
 - Orientation en externe si la demande ne correspond pas aux missions de l'institution. Cela demande une connaissance minimum du réseau associatif et des dispositifs du secteur social

- La gestion du courrier (arrivée et départ) et le traitement des mails
- La gestion de la domiciliation administrative des femmes suivies et distribution du courrier
- Le contrôle de l'accès des personnes sur l'établissement

Profil recherché

- Capacité d'écoute
- Adaptabilité
- Bienveillance
- Réactivité
- Prise d'initiative
- Juste distance professionnelle
- Non-jugement et non-discrimination
- Respect de la confidentialité
- Bonne communication
- Aisance au téléphone
- Capacité à travailler en équipe et en partenariat
- Capacité à rendre compte

Conditions

- Type de contrat : CDD de 6 mois renouvelable
- Début de contrat : dès que possible
- Temps de travail : 35 heures
- Rémunération : à partir de 2 105€ brut mensuel, selon expérience
- Lieu de travail : Marseille
- Poste accessible aux personnes en situation de handicap

Pour postuler : envoyer CV + lettre de motivation à recrutement@solidaritefemmes13.org