

Et si vous cherchiez un job qui a du sens ?
Choisir un métier, c'est aussi suivre ses convictions et des passions !

Chaque jour, plus de 300 collaborateurs du Samusocial apportent une aide d'urgence gratuite et un accompagnement individuel à plus de 1.300 personnes et familles sans-abri ou en demande de protection internationale. Le Samusocial est l'opérateur bruxellois principal mandaté par la Région pour l'hébergement des personnes sans abri et par Fedasil pour les demandeurs de protection internationale.

Vous ressentez le besoin d'être convaincu.e par les missions de votre employeur et souhaitez venir renforcer nos équipes?

Le Samusocial est à la recherche d'un.e

Référent.e régulation téléphonique et Monitoring

CDI – f/m/x – Fr/Nl

Votre fonction

Vous participez à la régulation téléphonique et êtes garant d'un accueil/d'une écoute téléphonique irréprochable, de la qualité du dispositif et des données en collaboration avec le/la responsable monitoring.

Vos tâches comprendront les aspects suivants :

RÉGULATION TÉLÉPHONIQUE

- Vous répondez aux appels entrants et dispatchez en priorité vers les services spécifiques en interne (admin, communication, direction, psy, médical, maraudes, centres d'accueil du Samusocial, etc.) ou vers les services externes appropriés (police, hôpital, pompiers, etc.),
- Vous êtes garant d'un accueil et d'une écoute téléphonique irréprochable, tant à l'égard des bénéficiaires que de partenaires ou des particuliers,
- Vous recensez les places d'accueil disponibles sur le réseau (via Bruss'help) et en informez l'entièreté des centres/projets du Samusocial et les personnes en demande via le téléphone,
- Vous encodez les demandes d'hébergement et donnez des renseignements aux usagers en demande d'aide,
- Vous récoltez les informations nécessaires au traitement de la demande et au rapportage de celles-ci dans la base de données,
- Vous rendez compte à la ligne hiérarchique et au responsable monitoring de l'état d'occupation et/ou de la saturation des centres,
- Vous répondez aux demandes d'informations générales de la part des partenaires et/ou secteur.

CONTRÔLE DE LA QUALITÉ DU DISPOSITIF D'ENCODAGE ET REPORTING

- Vous participez de manière continue à l'amélioration du dispositif de régulation ; vous enrichissez qualitativement et quantitativement le service offert – tant sur le plan humain que technique (performance du matériel, qualité de l'écoute, mise à disposition des outils de documentation, etc.),
- Vous êtes la personne relai pour le/la responsable monitoring en ce qui concerne les informations relatives aux disponibilités internes. Vous supervisez la distribution et l'enregistrement des hébergements,
- Vous veillez au bon fonctionnement opérationnel de la régulation téléphonique et du logiciel d'enregistrement des données.
- Vous relayez efficacement toutes les demandes d'intervention, de dépannage et de réparation du matériel téléphonique et informatique,
- Vous relayez tout manquement de matériel, d'outil de travail, de fourniture, etc. ne soit à Vous déplorer. Vous veillez également au bon respect du matériel et à son entretien,
- Vous contribuez à la formation et formation continue des collègues,
- Vous assurez le reporting hebdomadaire des informations relatives au dispatching à la ligne hiérarchique et/ou responsable monitoring.

Votre profil

Compétences techniques

- Vous possédez un bachelier ou master en Sciences sociales, ou avez une expérience équivalente,
- Vous maîtrisez le français, le néerlandais et l'anglais (toute connaissance d'une autre langue est un atout),
- Vous maîtrisez les outils de récolte des données (6D),
- Vous maîtrisez la suite Office,
- Vous avez une bonne connaissance de l'ensemble des missions et des centres du New Samusocial,
- Vous veillez à la bonne qualité de la communication interne et externe, tant écrite qu'orale.

New Samusocial asbl vzw

membre du / lid van
samusocialInternational

info@samusocial.be
www.samusocial.brussels

Boulevard Poincarélaan 68-70
Bruxelles 1070 Brussel

T 02 551 12 20
F 02 534 96 64

Compétences humaines

- Vous faites preuve de capacités organisationnelles, d'adaptabilité et de diplomatie,
- Vous êtes autonome dans l'organisation de votre travail,
- Vous êtes résistant.e au stress.

Notre proposition

- Un contrat à durée indéterminée dans un environnement humainement engagé et en pleine mutation,
- Un horaire à temps plein,
- Une rémunération conforme au système d'échelle barémique CP 332.02,
- Des chèques-repas,
- Une intervention dans les frais de déplacement domicile – lieu de travail,
- Un lieu de travail situé à Bruxelles au sein d'équipes dynamiques.

Intéressé.e ?

Racontez-nous ce qui vous motive à rejoindre le **Samusocial** !

Envoyez votre Curriculum Vitae ainsi que votre Lettre de Motivation en précisant la fonction « **Référent.e régulation téléphonique et monitoring** » et vos disponibilités à l'adresse suivante : jobs@samusocial.be (Attn. Olivier Goossens).

Les candidatures sont à envoyer pour le 26/01/2021.

Le Samusocial s'engage à promouvoir la diversité et le respect des différences indépendamment des origines, du genre, de l'âge, d'un éventuel handicap, des convictions personnelles, culturelles, philosophiques et religieuses. Pour les personnes en situation de handicap, des aménagements raisonnables sont envisagés. Pour cela, nous invitons vivement les candidats à nous transmettre leur(s) demande(s) d'aménagement nécessaire.

New Samusocial asbl vzw

membre du / lid van
samusocialInternational

info@samusocial.be
www.samusocial.brussels

Boulevard Poincarélaan 68-70
Bruxelles 1070 Brussel

T 02 551 12 20
F 02 534 96 64