

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

Régulateur.trice téléphonique

CTD – 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, analysez et traitez les demandes et renvoyez si nécessaire 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 assurez un accueil et une écoute téléphonique irréprochables, tant à l'égard des bénéficiaires que des 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 apportez une réponse individualisée à la demande de chaque bénéficiaire,
- 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 du secteur.

ASSURER LA QUALITÉ DU DISPOSITIF ET ENCODAGE DES DONNÉES

- Vous contribuez à l'amélioration continue du dispositif de régulation,
- Vous veillez au bon fonctionnement opérationnel de la régulation téléphonique et du logiciel d'enregistrement des données,
- Vous relayer efficacement toutes les demandes d'intervention, de dépannage et de réparation du matériel téléphonique et informatique,
- Vous relayer tout manquement de matériel, d'outil de travail, de fourniture, etc. ne soit à déplorer. Vous veillez également au bon respect du matériel et à son entretien.

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 faites preuve de capacités d'écoute bienveillante,
- Vous maîtrisez les outils de récolte des données (6D),
- Vous avez une bonne connaissance de la suite Office (Word, Excel, etc.),
- 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 nettement définie, jusqu'au 31 mai 2021, dans un environnement humainement engagé et en pleine mutation,
- Un horaire temps plein, 4 jours de travail suivis de 4 jours de récupération,
- 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 « **Régulateur.trice téléphonique** » 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