

Description du poste

Coordinateur/Coordinatrice Ligne d'écoute et bénévoles écoutants

CDI 35 heures

L'association :

Un proche aidant est une personne qui accompagne un proche fragilisé par la maladie, le handicap ou l'âge. Ils sont aujourd'hui 11 millions en France.

Depuis 2012, l'association Avec Nos Proches soutient tous les proches aidants par téléphone.

Au bout du fil, ce sont des anciens aidants qui les écoutent. Grâce à l'entre pairs, nous souhaitons faciliter l'accès à l'écoute, à l'information et permettre aux aidants d'échanger en toute sérénité.

Ses missions :

- Rompre l'isolement des aidants et prévenir leur épuisement. Leur proposer un espace de parole chaleureux, sans tabou... un moment de partage avec quelqu'un qui comprend.
- Informer et orienter les aidants dans un esprit de valorisation des dispositifs d'aides existants sur les territoires ;
- Sensibiliser à la problématique des aidants – en particulier le grand public, les pouvoirs publics, les entreprises, les professionnels des secteurs sanitaire et social.

Pour mener à bien ces missions, nous nous appuyons sur :

- **Une ligne d'écoute et d'information, ouverte 7j/7 de 8h à 22h, au coût d'un appel local (animée par des bénévoles écoutants formés en interne).**
- Des ateliers collectifs par téléphone proposés toutes les semaines.
- Notre site internet, avec notamment : des ressources pour s'informer, un espace pour découvrir les écoutants, ainsi qu'un accès pour être épaulé par mail.
- Des actions de sensibilisation tout au long de l'année, auprès des aidants comme des professionnels du secteur sanitaire et social.

Contexte du recrutement

L'association est en plein essor. Depuis 2018, nous avons multiplié par 4 le nombre d'appels reçus sur la ligne. Nous avons aujourd'hui plus de quatre-vingts bénévoles. Dans le cadre d'une stratégie de changement d'échelle, l'association a pour but d'atteindre 35000 aidants soutenus à horizon 2024.

Nous souhaitons faire évoluer notre accompagnement en augmentant le nombre de bénévoles, mais aussi en améliorant les modalités de formation et de suivi de ces derniers.

L'enjeu est d'accompagner davantage de proches aidants et d'accompagner mieux en renforçant l'appui que nous apportons aux bénévoles écoutants.

Dans ce sens, nous sommes à la recherche d'un coordinateur/coordinatrice pour la ligne d'écoute de l'association et l'accompagnement des bénévoles écoutants.

Missions

Comme l'ensemble des salariés de l'association, le salarié réalisera ses missions en télétravail à 100% (hors déplacements en Île-de-France dans le cadre d'interventions ou de réunions).

Sous la supervision de la responsable du Pôle Accompagnement des aidants et en collaboration avec la coordinatrice déjà présente sur le service, le coordinateur/coordinatrice devra :

- Participer aux procédures de recrutement des bénévoles écoutants
- Veiller à la bonne intégration des bénévoles
- Elaborer, transmettre, et évaluer les modules de formation des bénévoles
- Organiser des entretiens de suivi réguliers avec les bénévoles
- Collecter et transmettre aux bénévoles écoutants des informations concernant l'évolution des activités, les situations délicates, ou des réunions (ex : groupes d'échange sur les pratiques)
- Réceptionner, gérer et effectuer un suivi des situations délicates sur la ligne d'écoute
- Participer aux réflexions et évolutions pour l'amélioration de la qualité du service et pour la mise en adéquation avec la réalité de l'association et les besoins des proches aidants
- Participer à la dynamique du pôle accompagnement des aidants
- Effectuer une veille sur l'écoute, les actions à destination des aidants et des bénévoles
- Collecter, traiter et produire des bilans à partir des données de l'activité
- Collaborer sur les différents projets de l'association et représenter cette dernière au besoin

Profil

Niveau BAC+2/BAC+3 Diplôme de Travailleur Social.

Expérience souhaitée dans un poste similaire (coordination).

Connaissance de l'aide aux aidants et de l'accompagnement des personnes vulnérables (handicap, vieillissement, maladies graves) ou expérience personnelle d'aidant.

Expérience nécessaire dans les domaines suivants :

- Ecoute active / Ecoute bienveillante
- Accompagnement dans la relation d'aide

Expériences qui représentent un atout :

- Accompagnement de bénévoles
- Ecoutant sur une ligne d'écoute
- Télétravail

Partage des valeurs d'Avec Nos Proches : respect, bienveillance, simplicité, authenticité. Appétence à travailler dans un milieu associatif regroupant des salariés et des bénévoles

Savoir-faire :

- Bonne expression orale et écrite
- Expertise dans l'écoute
- Accompagnement dans la relation d'aide ou relation éducative
- Analyse du besoin
- Communication adaptée à l'interlocuteur
- Création d'une relation de confiance
- Gestion de cas
- Gestion des priorités/Gestion de l'urgence
- Esprit de synthèse
- Capacités organisationnelles (classification de données)
- Elaboration de contenus d'information et de formation
- Maîtrise des outils informatiques (pack-office, visio...)
- Transmission de savoir/Intervention devant un groupe
- Travail collaboratif

Savoir-être :

- Capacité d'écoute et d'empathie
- Capacités attentionnelles
- Aisance relationnelle
- Sens de la diplomatie
- Gestion de conflits
- Gestion du stress
- Adaptabilité
- Réactivité
- Force de proposition
- Polyvalence
- Application
- Autonomie
- Sens de la pédagogie
- Goût pour le travail en équipe : bien que nous soyons tous en télétravail, l'interaction entre les membres de l'équipe est essentielle pour notre bien-être et notre bon fonctionnement. De plus, ce poste est imbriqué dans le travail du pôle qui ne prend sens que dans la collaboration

Conditions

CDI

Temps plein.

Statut non cadre.

Travail effectué en télétravail.

Déplacements à prévoir sur la région Île-de-France.

Salaire entre 24000 et 26000 brut annuel + prime mensuelle pour le télétravail.

Convention collective nationale des acteurs du lien social et familial du 4 juin 1983.

Poste à pourvoir dès que possible.

Pour postuler :

Envoyer CV + lettre de motivation à amandine@avecnosproches.com

Merci de ne pas appeler la ligne d'écoute pour obtenir des informations sur le recrutement car cela empêche les bénéficiaires de nous contacter. Les candidatures par téléphone ne seront pas étudiées.

Type d'emploi : Temps plein, CDI

Salaire : entre 24000 et 26000 euros brut/an

Avantages :

- Travail à domicile

Programmation :

- Du Lundi au Vendredi

Types de primes et de gratifications :

- Primes

Contact :
amandine@avecnosproches.com