

Intitulé du poste : Ecoutant.e de la protection de l'enfance

Classification : catégorie B

Description du poste :

Le GIP France Enfance Protégée, créé le 1^{er} janvier 2023, est un opérateur national de la politique publique de prévention et de protection de l'enfance. Il assure des missions de service public sur l'enfance en danger, l'adoption nationale et internationale et l'accès aux origines personnelles. Il est également un organisme ressources, produisant et diffusant des données, des connaissances et des outils en matière de protection de l'enfance. Enfin, il assure des missions de secrétariat général des conseils nationaux de protection de l'enfance, d'adoption et d'accès aux origines.

Le GIP comprend environ 120 agents en France et un réseau de correspondants dans les Départements, ainsi que des agents dans plusieurs pays pour son activité à l'international.

Le Service National d'Accueil Téléphonique de l'Enfance en Danger (SNATED - 119) ouvert 24h sur 24 tous les jours de l'année couvre l'ensemble du territoire national dont l'outre-mer. La mission essentielle du 119 consiste à mener des entretiens téléphoniques et en tchat, de recueillir des informations précises afin d'évaluer le danger ou risque de danger puis de rédiger un écrit professionnel. Les écoutants peuvent rédiger ainsi des informations préoccupantes (IP) adressées aux Cellules de Recueil des Informations Préoccupantes (CRIP). Ces IP sont validées par les coordonnateurs.

Le service gère également des situations de parents en difficultés.

L'équipe du 119 est composée de 10 agents de pré-accueil, d'une quarantaine d'écoutants, de 4 coordonnateurs, d'une assistante de direction, d'une assistante et d'un directeur. Le service comporte également une plateforme d'écoute dédiée au suivi des situations de prostitution des mineurs composée d'un coordinateur, d'un chargé de projet et de 2 assistants socio-éducatif.

Rattaché.e à un.e coordonnateur.trice, l'écoutant.e recueille les situations d'enfant en danger ou susceptible de l'être, de parents en difficultés dans le cadre de leur parentalité et de toute personne ou professionnel contactant le service. Ce recueil s'effectue par appel principalement mais aussi par tchat. Les écoutant.e.s suivent une formation complémentaire interne qui combine théorie et pratique.

Activités du poste :

- Être à l'écoute et traiter les appels et tchats relevant de situations d'enfants en danger ou en risque de l'être.
- Apporter conseils et orientations, évaluer la situation et rédiger si besoin des informations préoccupantes, gérer des situations d'urgence avec l'appui de l'encadrement.
- Réaliser des comptes rendus pour chaque appel reçu en évaluant la typologie de l'appel et en rédigeant une synthèse de la situation présentée.
- Veiller à assurer une « attention soutenue » au cours de l'appel car l'appelant n'a pas vocation à être rappelé.
- Recueillir la parole des appelants et contenir la souffrance exprimée le cas échéant en reformulant ou mettant du sens.
- Identifier les situations d'urgence et faire le lien avec des services du type police, pompiers, SAMU, etc.

- Proposer aux coordonnateur.trice.s les transmissions d'informations préoccupantes vers les Départements.
- Participer aux réunions institutionnelles (réunions de service, supervisions, coordinations) et ponctuellement à des groupes de travail.
- Participer à des sessions de formation ou conférences, colloques ou séminaires proposés par la direction du GIP France Enfance Protégée.
- Participation à des actions de communication dans le cadre notamment des visites médias du plateau d'écoute.
- Participation à des actions de sensibilisation ou de formation auprès de partenaires extérieur.

Compétences requises :

Relationnelles :

- Savoir communiquer
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité d'écoute
- Autonomie dans la prise de décision

Techniques :

- Capacité d'écoute
- Techniques d'écoute et de recueil de la parole
- Capacités rédactionnelles
- Autonomie dans la prise de décision
- Capacité d'analyse

Autres :

- Connaissance des dispositifs de protection de l'enfance
- Maîtrise de l'outil informatique

Niveau d'études / diplôme ou formation souhaité.e :

- Diplôme de niveau 6 / Formation initiale en psychologie, en droit, médico-social ou dans le domaine de l'éducation spécialisée ;
- Expérience préalable dans le domaine de l'enfance (petite enfance, adolescence, protection de l'enfance) ou de l'action sociale.

Spécificités (astreinte, horaires atypiques...) :

Contrat à temps incomplet d'un minimum de 20 heures hebdomadaires de jour, de nuit ou de week-end / horaires variables.

Statut : CDD de 6 à 8 mois renouvelable avant passage en CDI en fonction de la pratique professionnelle.

Poste à pourvoir à partir de septembre 2024

Salaire de 16,42 € brut jour / 27,219 € brut nuit (environ 1689 € bruts / mois pour 25 heures hebdomadaires de jour) + primes + chèques repas + participation mutuelle + CNAS (Organisme national d'action sociale).

Lieu d'activité : Paris 17^e – Travail en présentiel et télétravail à partir de 6 mois d'ancienneté.

Envoi des candidatures :

CV et lettre de motivation sous la référence « EC » à : recrutement@france-enfance-protectee.fr