

## PROFIL DE POSTE

# ECOUTANT(E) SOCIAL(E) PLATEFORME DE SERVICES AUX PARTICULIERS

VIVIAL-ESP 38 représente le réseau des employeurs de l'Economie Sociale et Solidaire du secteur des Services à la Personne en Isère. Association loi de 1901, elle regroupe près de 200 structures agréées (intermédiaires, mandataires ou prestataires) réalisant la quasi-totalité de l'intervention en emploi familial sur l'Isère. Elle gère une plate forme téléphonique de services aux particuliers et un dispositif de professionnalisation sur le secteur des Services à la Personne en Isère.

Nos objectifs :

- Favoriser la création d'emplois durables et qualifiés dans le secteur de l'emploi familial
- Rapprocher l'offre et la demande de services à domicile
- Améliorer la qualité des services rendus
- Rassembler les acteurs autour de projets territoriaux
- Développer les actions de solvabilisation et de promotion du secteur

**Vivial – ESP 38 recherche un(e) Ecoutant(e) social(e) à temps partiel, 20h/semaine (évolutif temps plein)**

### Missions :

- Accueillir, écouter, informer et orienter les particuliers qui ont besoin d'un service à domicile (auxiliaire de vie, garde d'enfant, tenue de maison / repassage, jardinage, bricolage, soutien scolaire, prestations d'accompagnement hors domicile...)
- Rechercher des prestataires et trouver les solutions adaptées pour les personnes
- Mettre en œuvre et suivre les prestations de demandes de services ou d'accompagnement
- Identifier, traiter et assurer le suivi des situations complexes relevant de l'intervention médico-sociale à domicile
- En lien avec la chargée de mission Plateforme
  - o Compilation des bilans statistiques mensuels des prestataires
  - o Mises à jour des données du logiciel Ecoute
  - o Etablissement et coordination des enquêtes satisfaction/suivi qualité

### Profil :

- Niveau baccalauréat minimum
- Expérience exigée dans le secteur social et/ou dans le secteur de l'Aide à Domicile en particulier
- Bonne connaissance des dispositifs et des réseaux d'acteurs de l'Aide Sociale PA/PH
- Réactivité et force de proposition
- Réelles capacités d'écoute et d'adaptation, de gestion de situations sociales complexes par téléphone
- Bonne maîtrise du pack Office

### Conditions d'embauche :

- CDI
- Convention Collective des Missions Locales et PAIO
- Rémunération : 851 € bruts mensuels + chèques restaurants
- Poste basé à Grenoble

### Modalités de candidature :

- Par mail à : [contact@vivial.net](mailto:contact@vivial.net) ou
- Par courrier à :

**VIVIAL-ESP 38**  
**A l'attention de Nicolas MARTINEZ – Directeur**  
**7, avenue Paul Cocat – BP 2654**  
**38036 GRENOBLE Cedex 2**

**NE PAS TELEPHONER**