

Téléconseiller.e plateforme réponse aux demandeurs prioritaires

Ref : MINT_BA075ATC-101499

Fonction publique

Fonction publique de l'État

Employeur

Préfecture de Paris /
Préfecture de Région Ile-de-France

Localisation

Préfecture de la région d'Ile-de-France, préfecture de Paris – 5, rue Leblanc 75015 Paris

Domaine : Relation à l'utilisateur

Date limite de candidature : 31/12/2025

Nature de l'emploi

Emploi ouvert aux titulaires et aux contractuels

Expérience souhaitée

Non renseigné

Rémunération

(fourchette indicative pour les contractuels)

Non renseigné

Catégorie

Catégorie C
(employé)

Management

Non

Télétravail possible

Non

Vos missions en quelques mots

Groupe RIFSEEP : 1

NBI :20

Vos activités principales :

- * Répondre aux appels des demandeurs, en respectant les modèles de réponse pré-établis
- * Leur apporter une réponse de qualité, claire, concise et complète
- * Appliquer les techniques d'accueil téléphonique (formule d'accueil, sourire au téléphone, reformulation, etc)

- * Assurer la remontée d'information auprès des unités départementales si nécessaire
- * Rendre compte à la responsable de la plateforme de la nature des conversations avec les demandeurs
- * Être force de proposition dans l'amélioration continue des process de travail.

Le service est opérationnel sans interruption de 9 h à 17 h (avec 45 mn de pause pour déjeuner par roulement pour les conseiller.e.s)

Votre environnement professionnel :

- Activités du service :

La DRIHL met en œuvre les politiques publiques visant à mettre à l'abri, héberger et faciliter l'accès au logement des plus démunis, ainsi qu'à construire et à rénover des logements pour tous. Elle compte près de 500 agents répartis entre son siège parisien et ses 4 unités départementales (75, 92, 93 et 94) relevant de 3 ministères (écologie-logement, intérieur et ministères sociaux).

Le service d'accès au logement et de la prévention des expulsions (SALPE) est chargé du pilotage et du suivi régional des politiques sociales du logement et de l'accès au logement des personnes défavorisées notamment par la mise en œuvre du droit au logement opposable (DALO) et par les politiques d'attributions du logement locatif social et la prévention des expulsions.

La plateforme régionale répond aux questions des demandeurs de logement prioritaires au titre du DALO de l'ensemble des départements d'Ile de France depuis 2013

La qualité de réponse aux demandeurs prioritaires de logement fait l'objet d'un engagement de service public entre le DRIHL et le Préfet de la Région Ile de France.

- Composition et effectifs du service

Le SALPE comprend 3 pôles :

- le pôle accès et maintien dans le logement ;
- le pôle soutien et appui au pilotage ;
- le pôle intermédiation locative.

- Liaisons hiérarchiques

Le poste de téléconseiller.e se situe au sein du pôle « accès et maintien dans le logement » Sous la direction de la chargée de mission droit au logement opposable (N+1) et de la cheffe de service (N+2)

Profil recherché

Vos compétences principales mises en œuvre

Connaissances techniques

Avoir des compétences en informatique - bureautique

niveau pratique

requis

Savoir-faire

Savoir travailler en équipe

niveau pratique

requis

Savoir appliquer la réglementation

niveau pratique

requis

Savoir rédiger

niveau pratique

requis

Savoir-être

avoir le sens des relations humaines

niveau pratique

requis

savoir s'exprimer oralement

niveau pratique

requis

Vos perspectives : évolution possible vers des postes du domaine logement ou accès au logement

Durée attendue sur le poste : 3 ans

À propos de l'offre

Informations complémentaires

Localisation administrative :

Préfecture de la région d'Ile-de-France, préfecture de Paris – 5, rue Leblanc 75015 Paris

Accès : métro ligne 8 – station Lourmel ou Balard

RER C – arrêt Pont du Garigliano

La préfecture de région dispose d'un parking sécurisé pour stationner son véhicule ou son vélo.

Emploi-type : Gestionnaire – instructeur administratif (ADM 006A)

Conditions particulières d'exercice

Spécificités du poste / Contraintes / Sujétions : Le service est opérationnel sans interruption de 9 h à 17 h (avec 45 mn de pause pour déjeuner par roulement pour les conseiller.e.s)

Qui contacter ?

Madame Pauline MARTIN, Chargée de mission Droit au logement opposable

pauline.martin1@developpement-durable.gouv.fr

01.82.52.49.24

Liste des pièces requises pour déposer une candidature :

Voir le formulaire unique de demande de mobilité/recrutement disponible à cette adresse :

https://www.interieur.gouv.fr/sites/minint/files/medias/documents/2025-01/2025-01-formulaire_Mobilite_MI-2025.pdf

Fondement juridique

Titre III du Livre III du Code général de la fonction publique

2° de l'article L332-2 (anciennement 2° de l'article 4)

Statut du poste

Vacant à partir du 01/07/2025

Métier de référence

Chargée / Chargé d'accueil, de relation et de service à l'utilisateur