

Le 24 juin 2022

Maladies Rares Info Services recherche un Chargé d'Ecoute et d'Information en santé (F/H)

Qui sommes-nous ?

Association loi 1901, Maladies Rares Info Services est depuis plus de 20 ans le service national d'information, d'orientation et de soutien sur les maladies rares. Par téléphone, mail, sur le Forum maladies rares et sur les réseaux sociaux, son équipe professionnelle aide au quotidien les personnes concernées par une maladie rare dans leur parcours de santé et de vie. Maladies Rares Info Services oriente aussi les professionnels de santé et du secteur médico-social. C'est le premier service d'information en santé à avoir été certifié conforme à une norme qualité (ISO 9001).

Maladies Rares Info Services fait partie de la Plateforme Maladies Rares aux côtés d'autres acteurs mobilisés dans la lutte contre les maladies rares et est membre du Collectif Téléphonie Sociale et en Santé (TeSS).

Plus d'information : www.maladiesraresinfo.org

Vos missions

Rattaché(e) directement à la Coordinatrice, vous exercez vos fonctions au sein d'une équipe de trois Chargés d'Ecoute et d'Information (dont un médecin). Vous apportez une réponse personnalisée aux demandes des usagers de Maladies Rares Info Services (par téléphone, mail et sur les réseaux sociaux). Vous modérez et animez le Forum maladies rares. Vous êtes responsable des outils d'enquête et de suivi de l'activité. Vous contribuez avec toute l'équipe aux projets et à la réussite de Maladies Rares Info Services.

Pour cela, vous :

- Apportez, à l'oral et à l'écrit, des réponses fiables et claires aux questions des usagers, aux fins d'information et d'orientation médicales et sociales, ainsi qu'une écoute le cas échéant.
- Modérez et animez les communautés en ligne du Forum maladies rares.
- Utilisez les informations validées à votre disposition ou effectuez les recherches et les prises de contact nécessaires.
- Contribuez à la veille permanente sur l'information en matière de maladies rares, sur tous les aspects intéressant les usagers (médicaux, sociaux, vie pratique) , et partagez l'information avec vos collègues du service.
- Pilotez et utilisez à des fins d'analyse les outils d'enquête et de suivi d'activité du service.
- Participez au bon fonctionnement du Système de Management par la Qualité.
- Contribuez à la gestion de l'outil téléphonique sur lequel repose la ligne d'écoute et d'information de Maladies Rares Info Services.

- Contribuez aux actions de communication et de promotion de Maladies Rares Info Services.
- Participez aux instances et groupes de travail en lien avec vos fonctions, tels que le réseau européen des lignes d'écoute pour les maladies rares.
- Contribuez au développement des projets de l'association.

Profil recherché

Vous avez de préférence plusieurs années d'expérience réussie dans le secteur de la santé et recherchez un poste au service du parcours de santé et de vie des personnes malades et leurs proches. Impérativement de formation médicale, paramédicale ou scientifique, vous avez une bonne connaissance du système de santé et des bases de la prise en charge médicale. Une connaissance des bases de la prise en charge sociale et/ou être déjà sensibilisé(e) à la problématique des maladies rares seraient un plus.

Vous possédez, d'une manière générale, une grande aptitude à l'écoute et à la communication orale, des qualités rédactionnelles, le sens de la qualité du service et le goût du travail en équipe. Vous avez des facultés de veille et vous êtes capable de restituer en continu un volume important de connaissances.

Vous être très à l'aise avec les nouvelles technologies de l'information et de la communication et vous maîtrisez le pack Office, plus particulièrement Excel. Vous faites preuve d'un bon niveau d'anglais (lu, écrit, parlé).

Vous souhaitez vous investir au sein d'une structure associative reconnue par le 3^{ème} Plan National Maladies Rares comme un service de référence et porteuse de projets. Vous bénéficierez d'une formation d'intégration couvrant l'ensemble des missions du poste.

Conditions du poste :

- Statut cadre, CDI à temps plein
- Rémunération : 32 / 36 K€ selon profil, tickets restaurant
- Lieu : Paris 14, possibilité de télétravailler 2 jours/semaine
- Prise de poste : dès que possible

Modalités de candidature et de recrutement :

Merci d'adresser votre CV et votre lettre de motivation par mail à l'attention de la Coordinatrice, à l'adresse csimonin@maladiesraresinfo.org et en mentionnant « Candidature CEI » en objet.

Date limite de candidature : 24 juillet 2022.

Le processus de recrutement comportera 2 entretiens et 1 cas pratique.