



Gestionnaire d'hébergements d'urgence et médiation – Public familles migrantes

Catégorie C

Employeur : Rennes Métropole

Direction Solidarité Santé (DSS)

Effectif : 1300

Leur raison d'être : La direction Solidarité Santé (DSS) rassemble 6 directions dont 3 de la Ville de Rennes et 3 de son CCAS, ainsi que des missions supports ou dédiées spécifiques. Elle pilote et met en œuvre les politiques publiques et actions de la Ville de Rennes en matière de solidarités, d'insertion, de personnes âgées, de santé, de handicap, de logement social, de petite enfance. Depuis la mutualisation du service avec la Métropole intervenue au 1^{er} janvier 2025, elle assure l'encadrement fonctionnel du Service Hospitalité Familles

Service Hospitalité Familles (SHF) :

Effectif : 11

L'équipe : Le Service Hospitalité Familles recense et évalue les situations d'errance des familles avec enfants mineurs sans droit à ressources sur le territoire. Il enregistre les demandes de mise à l'abri et, en subsidiarité de l'État, assure l'hébergement de plus de 200 familles dans le cadre du volet hébergement d'urgence du Programme Hospitalité porté par la Ville et la Métropole. En supervisant les 90 sites mobilisés à l'échelle métropolitaine, il assure un parcours d'hébergement et d'accompagnement sociojuridique des familles hébergées. Enfin, avec la Direction Association Jeunesse Égalité (DAJE), il participe au pilotage et à la mise en œuvre du volet accès aux droits, inclusion et citoyenneté du programme Hospitalité, à destination de toutes les personnes non-nationales.

Le sens de ce poste :

Le ou la gestionnaire d'hébergements d'urgence et médiation assure le suivi du parcours d'hébergement des familles migrantes avec enfants mineurs hébergées au sein du dispositif de mise à l'abri de Rennes Ville et Métropole, en s'occupant notamment de l'aspect logistique des entrées et sorties des familles.

Intégré au sein d'un trinôme sous l'autorité de la responsable d'unité, il ou elle effectue la veille technique de l'ensemble des sites mobilisés pour l'hébergement des familles. Son action de terrain le ou la positionne comme interlocuteur de premier niveau des familles avec un rôle important d'écoute, de médiation et de relai-orientation auprès du reste de l'équipe.

Il ou elle participe activement au bon fonctionnement du dispositif en restituant son avis technique et en étant force de proposition.

Vos principales missions :

1- Assurer le suivi du parcours d'hébergement des familles hébergées sur l'ensemble du dispositif - 30 %

- Accueil des familles orientées : présenter le logement, son fonctionnement et son règlement intérieur ; gestion et vérification des équipements et matériels ; état des lieux et prise en main.
- Accompagner les familles lors des mouvements au sein du dispositif : informer et préparer les familles à leur déménagement, soutien aux tâches ménagères si nécessaire, orienter et informer les familles.
- Assurer la sortie définitive des familles du dispositif : informer et préparer les familles, état des lieux de sortie et remise des clés, faire respecter la participation des familles aux tâches ménagères partagées et y contribuer en cas de besoin.

2- Assurer la veille technique de l'ensemble des sites d'hébergement - 30 %

- Assurer la gestion, la vérification et remplacement des équipements et matériels mis à disposition des

- familles, déclarer les incidents afférents.
- Participer à l'équipement des biens diffus : aider à la logistique lors de départs de familles (manutention de mobilier, lits, petits meubles et électroménager).
- Visites hebdomadaires du Centre d'Hébergement d'Urgence : vérifier l'entretien des logements et des équipements.
- Participer au bien-être des familles dans les lieux d'hébergement : soutien technique bienveillant aux familles dans l'entretien de leurs logements en réalisant des visites régulières.
- Le cas échéant, intervenir dans des logements auprès de familles qui rencontrent des infestations de nuisibles
- Identifier les problèmes techniques avec les familles puis organiser et planifier les demandes d'interventions en lien avec les partenaires (AIVS, etc.)
- Tenir à jour les différents outils de suivi et assurer le *reporting* des activités (fiches et tableaux Word et Excel).

3- Assurer un premier niveau d'écoute et d'orientation des familles - 25 %

Avec l'appui de la responsable :

- Faire appliquer le règlement intérieur et assurer, si nécessaire le premier niveau de médiation entre les familles cohabitantes ;
- A partir de l'écoute active des familles, faire remonter

- les besoins exprimés et les observations aux coordinatrices (sociale, juridique, technique)
- Sous la supervision des coordinatrices, assurer un premier niveau d'information aux familles sur les différents services, prestations et dispositifs d'aide les concernant.
- Orienter, informer et renseigner les interlocuteurs et partenaires pour un premier niveau d'information
- Filtrer les appels : orienter, informer et renseigner les interlocuteurs et les partenaires. Recevoir, filtrer et transmettre les messages.

4- Participer au bon fonctionnement du dispositif - 15 %

- Tenir les permanences de recensement des situations d'errance en binôme avec une coordinatrice (préparation et échange direct avec les familles par téléphone)
- Assurer le tri, le classement et l'archivage des documents.
- Tenir à jour les différents outils de suivi et assurer le *reporting* des activités (fiches et tableaux Word et Excel).
- En lien avec l'équipe, participer à la gestion des urgences liées à l'activité de Service (montage/démontage de matériel etc.)
- Participer activement aux réunions hebdomadaires du Service

Compétences

Les compétences relationnelles :

- Excellent relationnel et respect de la confidentialité
- Grande capacité d'écoute et de communication avec les usagers
- Expérience avec un public précaire et/ou étranger très apprécié
- Savoir faire preuve de recul et de sang-froid face à des situations d'urgence, enjeux humains et institutionnels complexes
- Savoir travailler en équipe, faire preuve d'initiative et d'autonomie tout en restant dans son champ d'intervention et en identifiant celui des autres membres de l'équipe
- Savoir faire preuve d'adaptation et de polyvalence sur les différentes fonctions

Les compétences nécessaires pour la prise de poste :

- Nécessite une bonne condition physique pour la manutention de mobilier et les déplacements fréquents
- **Permis de conduire obligatoire** et capacité à se déplacer au volant d'un véhicule utilitaire dans le périmètre de Rennes Métropole
- Pas de contrainte à la visite de sites avec présence de nuisibles
- Maîtriser les bases des outils informatiques
- Maîtriser les techniques de rédaction mails, messages
- Maîtriser les règles d'accueil physique et téléphonique
- Avoir le sens de l'organisation et des priorités dans le travail
- Être rigoureux et organisé

Les compétences pouvant être acquises une fois en poste :

- Connaissance du tissu associatif rennais de l'accueil des personnes étrangères
- Connaissance du public étranger et bases en droit des étrangers
- Connaissance des acteurs et enjeux du logement
- Connaissance du fonctionnement d'un dispositif d'hébergement d'urgence
- Connaissance des circuits décisionnels municipaux et métropolitain

Horaires : 37h30 ; 9H00-17h30 ; 15 RTT

Lieu de travail : Hôtel de Rennes Métropole et 4 Allée d'Estrémadure

Matériel(s) à disposition : PC

Missions de suppléance :

Télétravail : Non

Autres : Autres.

N° du poste : Numéro du poste

Date de mise à jour de la fiche de poste : Novembre 2025

Éléments de statut :

Cadre d'emploi : Agent social, adjoint administratif

Parcours : P2

Éléments complémentaires de rémunération :

Sujétion public complexe

NBI Accueil