



Termes de référence des écoutants dispositif RAD

Contexte et justification :

Dès 1993 l'Association Tunisienne de Lutte contre les Maladies Sexuellement Transmissibles et le sida - Tunis (ATL MST sida - Tunis) a mis en place une permanence téléphonique assurée par des bénévoles. INFOSIDA, était un dispositif téléphonique fixe installé (entre 1993 et 2000) à l'hôpital Charles Nicolle. Ce dispositif téléphonique payant s'est trouvé confronté à une multitude d'obstacles, telle que la faiblesse de l'infrastructure, du nombre d'abonnés au téléphone, et depuis une quinzaine d'année par l'explosion du cellulaire, ainsi que l'absence de numéro national unique et gratuit. A ce propos et avec l'appui du Fonds Mondial de Lutte contre le SIDA, La tuberculose et le paludisme, l'ATL MST sida - Tunis lance un dispositif de relation d'aide à distance couvrant plusieurs thématiques à savoir le VIH/sida, les hépatites et la consommation des drogues.

Dans le cadre de son plan d'action l'ATL MST sida - Tunis lance un appel à candidature pour le recrutement de trois écoutants au dispositif RAD info drogue, sida et hépatites.

Objectifs du RAD et du recrutement :

- Informer, et sensibiliser le grand public sur le VIH, le VHC, ainsi que les drogues.
- Lutter contre la propagation des IST, VIH sida et des Hépatites.
- Aider à promouvoir l'accès aux services de prévention, de traitement, et de soins.
- Toucher l'ensemble des populations.
- Briser les tabous.

Taches principales d'un écoutant :

- Etablir une relation avec l'appelant en le mettant à l'aise et en instaurant un climat de confiance
- Accueillir l'appelant chaleureusement, afin de lui montrer que l'on est prêt à l'écouter sans le juger.
- Présenter les types de services que la Ligne INFO Drogue, Hépatites et VIH sida peut offrir.

- aider l'appelant à exposer son problème, à explorer ses sentiments et à réfléchir sur sa situation.
- Référer l'appelant auprès d'autres structures ou services si c'est nécessaire.
- Encourager l'appelant à rappeler encore s'il a besoin de plus d'informations.
- Maîtrisant l'outil informatique.

COMPÉTENCES ET QUALITÉS

- Maîtriser les situations difficiles,
- Maîtriser la relation client et les techniques de relation à distance,
- Connaître parfaitement les produits ou les services,
- Maîtriser les outils informatiques.
- Avoir un excellent sens de l'argumentation,
- Avoir des techniques de communication verbale bien rodées
- Avoir le sens de l'écoute
- Grande patience et une politesse à toute épreuve
- Grande tolérance et ouverture d'esprit

Qualifications requis :

- Ayant une expérience minimum 2 ans dans le milieu associatif et particulièrement dans des associations travaillant avec les populations à comportement à haut risque
- Ayant une bonne connaissance du contexte national et international de lutte contre le VIH/SIDA et les hépatites (situation, intervenants, politiques...)
- Ayant une expérience dans un centre d'appel est un plus
- Maîtriser une langue étrangère (Français et/ou Anglais)

Durée :

Contrat à durée déterminée de 12 mois renouvelable.

Les candidatures (CV et une lettre de motivation en Français) doivent être envoyées par courrier électronique À l'adresse suivante :

atlsidatunis@gmail.com mentionnant en objet : Candidature pour écoutant RAD info drogue, hépatites et VIH sida

Le dernier délai de réception des candidatures est fixé au 5 Février 2018 à 17h00 (Heure deTunis).

Tout dossier incomplet ou reçu en dehors du délai établi sera considéré irrecevable et ne sera pas examiné

Seul les candidat(e)s retenus seront contactés.

