



Agent d'accueil

DGA DSHA – Direction des Actions Sociales – CCAS - Service Solidarités

Réf. : 2024-37



Bourg-en-Bresse – 41 000 habitants – Chef lieu du département de l'Ain
Proximité avec Lyon, Genève et Mâcon

Définition du poste

Mission

Au sein de la Direction Actions Sociales-CCAS, sous l'autorité de la responsable du service Solidarités, vous serez chargé(e) d'assurer des missions d'accueil inconditionnel, d'orientation du public et de polyvalence administrative.

Activités principales

Accueillir et renseigner le public de manière inconditionnelle

- Accueillir physiquement ou téléphoniquement le public
- S'adapter en fonction des différents interlocuteurs
- Recevoir et orienter les appels téléphoniques
- Accueillir de manière spécifique les demandeurs d'une domiciliation au CCAS et remettre le courrier aux personnes domiciliées

Identifier les demandes et orienter vers les services compétents

- Écouter, comprendre et analyser la demande
- Identifier la nature et le degré d'urgence
- Identifier le service compétent (interne ou externe), orienter le public et s'assurer qu'il est en mesure d'accéder au service identifié
- Renseigner le public sur les dispositifs existants

Assurer différentes tâches administratives en polyvalence

- Gérer le suivi des dossiers et le courrier des personnes domiciliées
- Gérer les différentes messageries, le courrier «arrivée et départ» de la Maison sociale
- Rédiger des comptes rendus et autres documents
- Assurer différentes tâches de secrétariat et réaliser du suivi administratif d'actions

Profil attendu

Savoirs

- Maîtriser les techniques d'entretien (écoute active, reformulation, capacités d'analyse, médiation) et de gestion de conflits
- Connaître les techniques de secrétariat et de rédaction
- Maîtriser les outils bureautiques, informatiques (word, excel, calc)
- Connaître les missions d'un CCAS et des acteurs sociaux du territoire

Savoirs faire

- Faire preuve d'empathie, de neutralité, de respect et de tolérance
- Savoir gérer d'éventuelles situations de tension et réagir de manière adaptée
- Être réactif, autonome et savoir organiser son temps de travail
- Respect du secret professionnel
- Sens et valeurs du service public

Spécificité du poste

Poste à pourvoir :

01/07/2024

Cadre d'emplois :

Adjoints administratifs

Régime indemnitaire :

niveau grade

Poste ouvrant droit à NBI



Temps complet



Rémunération statutaire :

+ Régime indemnitaire
+ Avantages sociaux (CNAS*)
+ Possibilité d'adhésion à un contrat groupe mutuelle et/ou prévoyance, avec participation employeur
+ Tickets restaurant
(*sous réserve des conditions en vigueur au sein de la collectivité)



Date limite de candidature :

31/05/2024

Renseignements :

Cécile ENNAJI
responsable service Solidarités
04 74 45 35 35
ennajic@bourgenbresse.fr



Candidature

Merci d'adresser votre candidature (lettre de motivation et CV) à Monsieur le Maire, Direction des Ressources Humaines, Hôtel de Ville, BP 90419, 01012 Bourg-en-Bresse Cedex ou recrutement@bourgenbresse.fr