

PROFIL DE POSTE réf : 2022-39

INTITULE DU POSTE : Agent d'accueil

DIRECTION : Direction des services aux Habitants

SERVICE : Actions sociales – Pôle solidarités

DEFINITION DU POSTE :

Au sein de la Maison sociale, sont situés un service municipal (Service Actions Sociales) et un établissement public communal (CCAS) :

- Le service actions sociales (SAS) accueille, informe, aide et accompagne au quotidien les personnes. Il est composé de deux pôles :
 - le pôle solidarités : pour les personnes dans leurs démarches liées au logement et les bénéficiaires du RSA orientés par le Conseil Départemental de l'Ain.
 - le pôle prévention séniors pour les personnes âgées, développe des actions de prévention (réseau de visiteurs bénévoles à domicile, sorties...), anime un collectif d'habitants dans l'immeuble Charles Robin et gère deux résidences autonomie.
- Le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) s'adresse à toutes personnes en difficulté sociale : accès aux droits, aide sociale légale, soutien financier...

Mission :

- Accueillir et renseigner le public de manière inconditionnelle
- Identifier les demandes et orienter vers les services ou organismes compétents
- Assurer différentes tâches administratives en polyvalence

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 ou organismes 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 courrier « arrivée et départ » de la Maison sociale (logiciel AIRS)
- Gérer le suivi des dossiers et le courrier des personnes domiciliées
- Gérer les différentes messageries
- Assurer la saisie des rapports sociaux et autres écrits
- Rédiger des comptes rendus et autres documents
- Assurer en polyvalence, sur l'ensemble du service actions sociales, différentes tâches de secrétariat et réaliser du suivi administratif d'actions

Savoirs :

- Connaître les techniques de base de la communication
- Connaître les techniques de secrétariat et de rédaction
- Maîtriser les outils bureautiques, informatiques (word, excel, calc...)
- Savoir prendre des notes, rédiger un écrit
- Connaître le fonctionnement et l'environnement de la collectivité et d'un CCAS

Savoirs Faire :

- Capacité d'accueil, d'écoute et de dialogue
- Savoir gérer d'éventuelles situations de tension et réagir de manière adaptée
- Savoir appliquer les procédures internes
- Maîtriser les logiciels métiers (AIRS, MALLEO) et bureautique
- Être réactif et savoir organiser son temps de travail
- Capacité d'adaptation et de priorisation
- Respect du secret professionnel
- Être autonome
- Agir avec courtoisie et politesse
- Agir avec respect, bienveillance
- Faire preuve de neutralité et équité

Cadre d'emplois : adjoints administratifs

Type de contrat : recrutement statutaire

Régime indemnitaire : niveau grade

Poste ouvrant droit à NBI : oui

Temps de travail : temps complet

Date limite de candidature : 27 mai 2022

Contact :

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

Pour tous renseignements complémentaires, s'adresser à Madame ENNAJI Cécile - Responsable du pôle solidarités - service Actions Sociales, au 04 74 45 35 35