

Agent d'accueil du service social

Caroline CLOAREC – Temps non complet 28/35è

Adjoint administratif de 2^{ème} Classe

Non titulaire – En remplacement de Ghislaine KOWALSKI – temps complet

Actuellement en longue maladie jusqu'au 25 mai 2015

SERVICE	: Administratif
Filière	: Administrative
Grades	:

CONDITIONS D'EXERCICES

Position statutaire : **Titulaire** Stagiaire Non titulaire

Temps de travail : **Complet** Temps partiel :

Non complet

Lieu de travail : **Le Kreisker**

Responsable Hiérarchique direct : **La direction du CCAS**

Nombre total de personnes à encadrer : Cat A : Cat B : Cat C :

Nom :

Prénom :

Grade actuel : Adjoint administratif de 2^{ème} classe

RELATIONS INTERNES ET EXTERNES :

Interne :

- La Direction
- Le service comptabilité
-

Externe :

- Contact permanent avec les usagers
- Services du Conseil Général (Assistante Sociale de secteur, service FSL,...)
- La Caisse d'Allocations Familiales
- La Caisse d'Assurance Maladie
- Les organismes prestataires d'Eau et d'Energie
- Les bailleurs sociaux
- La Communauté d'Agglomération (aide alimentaire et aux déplacements)
- Les établissements scolaires
- Les associations caritatives

CARACTERISTIQUES PARTICULIERES DU POSTE (horaires, matériels, équipements...)

- Travailler en bureau au sein de l'établissement à des horaires réguliers
- Grande disponibilité dans la relation au public en difficultés
- Disposer d'un véhicule : déplacements réguliers
- Devoir de confidentialité
- Assurer la continuité du service public

Poste

FINALITÉ DU POSTE

Participer à la mise en œuvre de la politique sociale et de logement de la Ville portée principalement par le CCAS en assurant l'accueil et l'identification des besoins des usagers

ACTIVITÉS :

Accueil et renseignement du public

- Accueillir tout type de public avec respect et empathie
- Ecouter, informer et diriger les usagers suivant la demande
- Orienter vers les services ou organismes compétents

Accompagnement dans les démarches administratives

- Intervenir auprès des organismes pour expliquer et clarifier la situation des personnes
- Rechercher, sélectionner et transmettre des informations
- Aider à rédiger des documents administratifs

Identification et traitement des demandes d'aides sociales légales et facultatives

- Identifier la nature et le degré d'urgence de la demande
- Instruire les dossiers FEE (Fonds Eau Energie) :
 - Etablir les budgets avec les usagers
 - Assurer le lien avec les prestataires d'eau et d'énergie concernant les factures des demandeurs
 - Etablir le tableau d'état de facturation destiné au Conseil Général
- Instruire les dossiers de tarification solidaire des transports
- Instruire les demandes d'aides facultatives (restauration scolaire, séjours éducatifs, activités sportives...)
- Etablir le budget semestriel des bénéficiaires de l'épicerie solidaire
- Mettre en relation les usagers avec l'assistante sociale de secteur en cas de besoin

Suivi des demandes de logement social

- Accueillir et informer les usagers demandeur de logement social
- Enregistrer, suivre et mettre à jour les demandes
- Assurer le lien avec les bailleurs sociaux notamment lors des attributions
- Participer aux commissions d'attributions

Participation à la vie du service et de la collectivité

- Rendre compte de son activité à la direction du CCAS
- Participer à l'élaboration du bilan annuel d'activités
- Participer aux réunions de service et de la collectivité
- Participer à des groupes de travail internes et externes

Compétences nécessaires à la tenue du poste

Savoirs
ou **connaissances** nécessaires au poste

Connaissance de l'environnement institutionnel

- les droits et devoirs du fonctionnaire et se situer dans la FPT
- les grands principes de la gestion budgétaire et comptable publique
- le fonctionnement d'une collectivité et plus précisément d'un CCAS
- l'organisation de sa collectivité
- les orientations de sa collectivité en matière sociale et d'habitat

Connaissance du secteur social

- le contexte socio-économique du territoire
- les orientations et les missions des différents services sociaux du territoire
- les différents dispositifs de l'action sociale
- les procédures d'instructions des différents dossiers d'aides ou de logement

Connaissance du public et les différents acteurs ayant une action auprès de lui

- Notions de psychosociologie de la relation
- Caractéristiques des publics du territoire
- Techniques d'écoute active
- Techniques de médiation

Savoirs-faire
ou les pratiques nécessaires ou **aptitudes**

Accueil et renseignement du public

- Etablir la différence entre demande et besoin réel
- Recevoir, filtrer et orienter les appels téléphoniques
- S'adapter aux publics de cultures différentes
- Réagir avec pertinence aux situations rencontrées
- Conserver neutralité et objectivité face aux situations

Traitement de l'information

- Anticiper les conséquences des événements
- Analyser une situation complexe
- Discerner les informations utiles et les communiquer, par écrit et par oral

Communication avec l'utilisateur

- S'exprimer clairement
- Savoir reformuler une demande et en résumer les points clés, en faire une synthèse

Relations externes

- Transmettre la demande aux services et organismes sociaux compétents si besoin
- Intervenir auprès des organismes pour expliquer et clarifier la situation des personnes
- Identifier les informations communicables à autrui en respectant le secret professionnel
- Travailler en réseau et en partenariat

Ordre et méthode

- Adapter l'organisation de son temps de travail en fonction des priorités et des variations de charge
- Définir et mettre en œuvre la méthodologie adaptée à la résolution des problématiques rencontrées
- Faire face à l'urgence
- Faire preuve de soin, de précision et de rigueur

Bureautique

- Maîtriser l'outil informatique (traitement de texte, tableur, et logiciels d'aides sociales...)
- Utiliser internet et la messagerie

Savoirs-être
ou les **qualités** nécessaires

- **Intervenir conformément aux règles de l'éthique des pratiques sociales**
- Disposer de qualités relationnelles : sens du contact, écoute, sens de la discrétion (personnel et usagers)
- Faire preuve d'intérêt et empathie pour les personnes accueillies
- Faire preuve d'initiative et d'autonomie
- Ne pas se laisser envahir par ses émotions dans le travail
- Conserver son calme en toute situation
- Etre capable de travailler en équipe
- Avoir le sens des responsabilités
- Faire preuve de réactivité
- Etre disponible aux autres (respecter autrui)
- S'adapter aux évolutions dans le travail (interlocuteurs/sujets/méthodes) et savoir changer de stratégie si la situation l'exige
- Etre résistant au stress
- Savoir prendre position
- Solliciter les personnes ressources susceptibles de lui venir en appui face aux difficultés
- Faire preuve d'ouverture d'esprit et de tolérance

Fait à

le

Lu et approuvé, le

Signature de l'intéressé (e)

NOM :

Prénom :

Signature du responsable hiérarchique