



## FICHE DE POSTE CHARGE D'ACCUEIL SOCIAL

### BIO

|   |  |
|---|--|
| Cadre d'emploi                              | Administratif                                      |
| Service d'appartenance                      | CCAS   |
| Supérieur hiérarchique direct               | Directrice de l'Action Sociale et de la Vie Locale |
| Effectif encadré (nombre de collaborateurs) |  |

### RELATIONS FONCTIONNELLES

|          |  |
|----------|--|
| Internes | Directions de la ville, Elus                                   |
| Externes | Partenaires institutionnels et associatifs de l'Action Sociale |

### SYNTHESE DU POSTE

Au sein du Centre Communal d'Action Sociale et sous l'autorité de la directrice de l'Action Sociale et Vie Locale, vos missions sont les suivantes :

#### **Missions du poste :**

##### **L'accueil physique**

- Accueillir informer et orienter le public, favoriser l'accès aux droits.

##### **L'accueil et la gestion administrative**

- Instruire les demandes d'aides légales, les dossiers de domiciliation, carte Améthyste, téléassistance, aides facultatives (bons de secours d'urgence, allocations énergie...);
- Gérer le suivi des domiciliations (ouverture, fermeture des dossiers et suivi) et la gestion des courriers ;
- Renseigner les tableaux de suivi d'activités sur le logiciel métier et préparer les bilans d'activités annuels ;
- Mettre à jour l'affichage, les répertoires d'information et outil de communication ;
- Repenser l'espace accueil : lieu d'information et d'interactions entre les usagers et les partenaires associatifs et institutionnels ;

## ACTIVITES ET TACHES PRINCIPALES

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <b>Accueil Physique</b>               | Recevoir, être à l'écoute et faciliter l'expression de la demande des usagers ;<br>Hiérarchiser les demandes ;<br>Orienter vers les interlocuteurs compétents ;<br>Se tenir informé de l'actualité sociale ;<br>Développer un réseau partenarial ;<br>Participer ponctuellement aux instances partenariales et groupes de travail. ;<br>Binôme accueil centre social ; |
| <b>Assurer le suivi des activités</b> | Elaborer les bilans d'activités de son secteur ;<br>Être force de proposition et participer à la réflexion sur la qualité de l'accueil ;<br>Classer, archiver ;  |
| <b>Gestion administrative</b>         | Gérer des courriers simples, enregistrer et mettre à jour les fichiers de l'accueil, saisir les données sur le logiciel métier ;   |
|                                       |  |

## ACTIVITES ACCESSOIRES

|   |  |
|---|--|
| <b>Inclure tout ce qui n'est pas non mentionné ci-dessus que vous voulez que les clients potentiels sachent</b> | Participer ponctuellement à l'animation d'évènements ; |
|---|--|

## COMPETENCES REQUISES

| <b>SAVOIR</b>  | NOTION | MAITRISE | EXPERTISE |
|--|--------|----------|-----------|
| <b>ACCUEILLIR ET INFORMER</b>                        |        | X        |           |
| <b>COMMUNIQUER A L'ORAL ET A L'ECRIT</b>             |        | X        |           |
| <b>REDIGER DES ACTES ET DOCUMENTS ADMINISTRATIFS</b> |        | X        |           |
| <b>PACK OFFICE</b>                                   | X      |          |           |
|  |        |          |           |
| <b>SAVOIR FAIRE</b>                                  | NOTION | MAITRISE | EXPERTISE |
| <b>TRAVAILLER EN EQUIPE ET EN TRANSVERSALITE</b>     |        | X        |           |
| <b>PRENDRE DES INITIATIVES</b>                       |        | X        |           |
|  |        |          |           |

