



## 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 ; Hiérarchiser les demandes ; Orienter vers les interlocuteurs compétents ; Se tenir informé de l'actualité sociale ; Développer un réseau partenarial ; Participer ponctuellement aux instances partenariales et groupes de travail. ; Binôme accueil centre social ;
<b>Assurer le suivi des activités</b>	Elaborer les bilans d'activités de son secteur ; Être force de proposition et participer à la réflexion sur la qualité de l'accueil ; 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	

