

**La DG - Administration générale, DASLE - Direction de l'action sociale et de la lutte contre l'exclusion recherche :**

**AGENT D'ACCUEIL SOCIAL**

Cadre d'emplois : ADJOINTS ADMINISTRATIFS TERRIT.

**DASLE - Pôle accueil du public**

**MISSIONS**

Au sein du C.C.A.S. de la ville de Caen, la D.A.S.L.E est dotée de 40 emplois permanents affectés à la réalisation des activités d'une Cellule de gestion administrative et comptable, d'un Pôle d'accueil social, d'un Pôle logement, d'un Pôle Insertion et d'un Pôle d'accueil de jour et de restauration des personnes sans domicile.

**Sous l'autorité du chef de service, vous assurez l'accueil, l'information et l'orientation du public.**

**ACTIVITES**

**Accueil physique et téléphonique du public**

- Accueillir et renseigner les usagers du service, évaluer leur degré d'autonomie numérique.
- Identifier et qualifier la demande sociale.
- Orienter les personnes vers les services ou organismes compétents, les accompagner dans leurs démarches en ligne.
- Assurer une aide aux démarches (lecture et aide à la complétude de dossiers administratifs...).
- Faire de la médiation auprès des fournisseurs d'énergie.
- Constituer les dossiers de demandes.
- Rédiger des rapports succincts de situation des usagers.

**Instruction de demandes d'aide sociale facultatives et d'accès à des droits sociaux**

- Constituer les dossiers de demandes.
- Rédiger des rapports succincts de situation des usagers.

**Activités secondaires**

- Saisir les demandes d'aide sociale facultative transmises par les services et partenaires extérieurs.
- Assurer à son tour la tenue de permanences d'accueil physique et téléphonique.
- Gérer de façon autonome un planning de rendez-vous, du courrier.
- Mettre à jour le système d'information et de communication.

**PROFIL REQUIS ET COMPETENCES**

Vous êtes titulaire d'un grade du cadre d'emplois des adjoints administratifs et/ou possédez une expérience significative dans le domaine de l'accueil social (recrutement direct possible) - Vous connaissez le territoire et plus précisément les partenaires institutionnels et associatifs – Vous disposez de bonnes connaissances en matière de législation sociale, organisation des services sociaux, et serez en mesure d'appliquer les règlements et procédures internes du CCAS – Vous possédez des notions d'anglais. Votre technicité vous permet de : Favoriser l'expression des demandes et attentes, les clarifier, les hiérarchiser - Accueillir, écouter, informer, conseiller, orienter l'utilisateur - Gérer les situations délicates ou de conflit - Mettre en oeuvre les techniques de rédaction synthétique - Utiliser les fonctionnalités des logiciels bureautiques courants - Utiliser l'application métier JVS Millésime - Maîtriser les outils numériques et l'usage des démarches en ligne.

Vous être polyvalent, autonome, organisé, vous savez vous adapter afin de gérer les situations de stress et réguler les tensions – Vous avez le sens de l'écoute et du travail en équipe. Vous faites preuve d'empathie, de réactivité, vous savez adopter une juste distance professionnelle et respecter la confidentialité des informations.

## CONDITIONS D'EXERCICE LIEES AU POSTE

### **Poste à pourvoir à partir du 1er septembre 2023**

Permanences d'accueil social au siège du CCAS (45 rue de Bernières à Caen) et dans les Pôles de Vie des Quartiers - Travail à temps complet (39 heures hebdomadaires avec RTT) - Les caractéristiques du public accueilli peuvent être génératrices de stress - Permis B demandé.

### **Avantages collaborateurs :**

**Participation complémentaire santé sous conditions – Adhésion à une garantie prévoyance maintien de salaire au choix – Titres restaurant – Participation aux frais de transport collectif ou forfait mobilité – Comité des Œuvres Sociales – Conciergerie – Association sportive et de loisirs.**