

Caen, le 26 SEP. 2017

À pourvoir 1 poste

Agent d'accueil social - (h/f)

Cadre d'emplois des adjoints administratifs de la filière administrative – Catégorie C

**Pôle accueil du public - Direction de l'action sociale et de la lutte contre l'exclusion
Centre communal d'action sociale (CCAS)**

Le CCAS de la Ville de Caen est un établissement public communal composé principalement de 3 grandes directions que sont la direction de la petite enfance (DPE), la direction des services aux retraités et personnes âgées (DSRPA) et la direction de l'action sociale et de la lutte contre l'exclusion (DASLE).

La DASLE est répartie en plusieurs pôles : pôle accueil du public, pôle logement d'insertion et prévention de l'expulsion, pôle accompagnement des bénéficiaires du RSA et un pôle accompagnement des personnes sans domicile fixe composé d'un établissement d'accueil de jour et d'un restaurant social.

MISSIONS

Sous l'autorité du directeur de la DASLE et de son adjointe, l'agent assure l'accueil, l'information et l'orientation du public.

ACTIVITÉS

1) Accueil physique et téléphonique du public

- Accueillir et renseigner les usagers du service.
- Identifier et qualifier la demande sociale.
- Orienter les personnes vers les services ou organismes compétents.

2) 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.

3) 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 COMPÉTENCES

- Être titulaire d'un grade du cadre d'emplois des adjoints administratifs (*adjoint administratif de 2ème classe accessible sans concours*).
- Posséder une expérience significative dans le domaine de l'accueil social.
- Connaître le territoire et plus précisément les partenaires institutionnels et associatifs.
- Appliquer la législation sociale et maîtriser l'organisation des services sociaux.
- Appliquer les règlements et procédures internes du CCAS.
- Favoriser l'expression des demandes et attentes, les clarifier, les hiérarchiser. Accueillir, écouter, informer, conseiller, orienter.
- Gérer les situations délicates ou de conflit.
- Mettre en œuvre les techniques de rédaction synthétique.
- Utiliser les fonctionnalités des logiciels du Pack Office Windows (*Excel, Word, Outlook...*). Utiliser l'application métier JVS Millésime.
- Posséder des notions d'anglais.
- Être polyvalent, autonome, organisé et savoir s'adapter afin de gérer les situations de stress et réguler les tensions.
- Avoir le sens de l'écoute et du travail en équipe. Faire preuve d'empathie et de réactivité.
- Adopter une juste distance professionnelle et respecter la confidentialité des informations.

CONDITIONS D'EXERCICE LIÉES AU POSTE

- Travail à temps complet (38 heures hebdomadaires avec RTT).
- Les caractéristiques du public accueilli peuvent être génératrices de stress.
- Permis B demandé.
- Permanences d'accueil social au siège du CCAS – 45 rue de Bernières à Caen et dans les Pôles de vie des quartiers.

Les candidatures comprenant lettre de motivation et C.V doivent être adressées

au plus tard le : 17 OCT. 2017

à Monsieur le Président du CCAS de la ville de Caen
Direction mutualisée des ressources humaines – 16 rue Rosa Parks – CS 52700 – 14027 CAEN cedex 9

Le directeur général des services,



Christophe BELLEC