



(Nouveau)

DESCRIPTIF DE POSTE

PÔLE BIEN VIVRE AU QUOTIDIEN A STAINS

♦ **Intitulé du poste : Chargé/e d'accueil et d'instruction au secteur des Séniors**

♦ **Cadre statutaire :**

Catégorie : C

Cadre d'emploi : Adjoints administratif

Filière : Sociale

♦ **Résumé des missions :**

- Assurer l'accueil physique et téléphonique du public avec pour objectif de faciliter ses démarches en termes d'information, d'orientation interne et/ou externe, dans le cadre du projet de service ;
- Exécuter des tâches administratives diverses ;
- Instruire des demandes d'aides sociales
- Favoriser la transmission d'informations internes et externes
- Secrétariat administratif
- Participer à l'organisation pratique du secteur dans le cadre du projet de service.

♦ **Activités principales :**

Activités liées aux missions du secteur

- accueil généraliste, physique et téléphonique des usagers : information, orientation et prise en charge de la demande ;
- saisie de courrier type, classement... ;
- tenue à jour de l'étude de fréquentation mise en place et élaboration des statistiques pour l'action accueil ;
- assurer l'alimentation du stock d'imprimés divers (imprimés, plaquettes d'information...)
- tenue à jour des supports d'information destinés au public et/ou aux professionnels ;
- préparation et diffusion des plannings hebdomadaires de présence des agents du

secteur ;

- communication à l'équipe de toutes informations utiles à l'activité et celles nécessaires à la tenue du poste, lors des remplacements ;
- participation aux réunions d'équipe (prise de note et élaboration des comptes rendus) ;
- participation aux diverses réunions du service, institutionnelles et partenariales ;
- participation aux initiatives spécifiques relevant de la politique municipale (banquet des séniors, plan canicule, animations...).

Instruction des demandes d'aides sociales :

- accueillir la demande, évaluer, informer, conseiller et orienter si nécessaire,
- assurer la gestion et l'instruction des demandes d'aides sociales en vérifiant les conditions d'attribution, et garantir la bonne tenue du dossier,
- solliciter par courrier les pièces complémentaires utiles à l'instruction du dossier,
- rédiger les correspondances,
- transmettre le dossier à l'instance concernée,
- traiter des dossiers des bénéficiaires sur les logiciels métiers (JVS Online, Nova...),
- élaborer et mettre à jour des statistiques,
- assurer l'interface avec les notaires sur les successions des bénéficiaires de l'aide sociale à l'hébergement.

Secrétariat administratif

- communication à l'équipe de toutes informations utiles à l'activité et celles nécessaires à la tenue du poste, lors des remplacements,
- participation aux réunions d'équipe (prise de note et élaboration des comptes rendus),
- participation aux diverses réunions du service, institutionnelles et partenariales,
- participation aux initiatives spécifiques relevant de la politique municipale (banquet des séniors, plan canicule...).

Activités ponctuelles

Liées aux commandes de l'Administration

◆Savoirs requis :

Connaissances générales :

- du fonctionnement d'une collectivité territoriale et d'un Centre Communal d'Action Sociale ainsi que des missions de service public ;
- des missions liées au secteur ;
- des outils de bureautique.

◆Savoirs faire requis :

- maîtriser les techniques d'accueil du public, de communication, les outils de bureautique, les dispositifs et actions mis en œuvre par le secteur et les actions portées par le service ;
- connaître les compétences des institutions et partenaires ;
- concilier l'accueil physique et téléphonique ainsi que les tâches administratives
- prendre des initiatives, utiliser les ressources mises à disposition, rechercher et partager des informations, travailler en équipe ;
- installer une relation de confiance avec l'utilisateur ;
- s'adapter et prendre le recul nécessaire vis-à-vis des problématiques pouvant être exprimées et alerter en cas de besoin, face à certaines situations ;
- savoir rendre compte.

◆Savoirs être requis :

- sens du service public, des relations humaines et du travail en collectif ;
- ponctualité, amabilité, disponibilité, patience, discrétion et réaction ;
- autonomie et force de propositions pour améliorer le service rendu ;
- méthode, organisation et rigueur vis-à-vis des procédures administratives ;
- maîtrise de soi face à certaines situations.

◆Moyens :

- la connaissance des orientations municipales dans le domaine de l'action sociale et de la solidarité et des actions portées par la Ville ;
- une organisation lisible des missions des services de la ville ;
- l'organisation en place au sein du secteur ;
- les moyens humains (le responsable et l'équipe) ;
- les réunions d'équipe, l'encadrement technique individuel, les réunions de service ;
- les échanges avec les secteurs du service, les services municipaux, le partenariat institutionnel et les réseaux ;
- les outils (bureautique, supports d'information).

◆ **Relations hiérarchiques :**

- Responsable :
- N+1 : Gestionnaire de secteur,
- N+2 : Responsable du service seniors

- Collaborateurs :
- l'équipe du secteur et les aides à domicile

◆ **Relations fonctionnelles**

- **Internes**
- l'ensemble des secteurs du Service de la Coordination de l'Action Sociale ;
- l'accueil central ;
- le Service de Soins Infirmiers à Domicile pour Personnes Âgées (SSIDPA) ;
- les services municipaux.

- **Externes**
- les institutions : Conseil Général, CNAVTS, Trésor Public, les associations de service à la personne, les maisons de retraite...
- les partenaires : services sociaux polyvalents ou spécialisés, professionnels et structures médico-sociales...

◆ **Contraintes :**

- concilier simultanément l'accueil physique et téléphonique et l'exécution des tâches administratives ;
- être en contact continuellement avec le public ;
- prendre la distance nécessaire et rester maître de soi vis-à-vis de certaines problématiques ou attitudes auxquelles l'agent peut être confronté.