

AVIS D'APPEL A CANDIDATURE

MOBILITÉ INTERNE

AGENT D'ACCUEIL PÔLE SOCIAL

*Direction des ressources humaines
CR/PA*

Un poste à temps complet est à pourvoir au Pôle social pour assurer l'accueil et l'accompagnement du public et des partenaires sur le site du pôle social ainsi que les remplacements de livraison dans le cadre de l'activité « service plus ».

CANDIDATURES

Date limite de dépôt : **29 avril 2016**

Prise de poste : **mi-mai**

Adressées sous couvert de la voie hiérarchique à :

Madame le maire - Direction des ressources humaines

DESCRIPTIF DE L'EMPLOI/MISSIONS

- 1 Assurer l'accueil et l'accompagnement du public et des partenaires sur le site du Pôle social
- 2 Assurer les remplacements de livraison dans le cadre de l'activité « service plus »

Activités principales

1 Assurer l'accueil et l'accompagnement du public et des partenaires sur le site du Pôle social

- Accueillir physiquement et téléphoniquement tous types de publics, les publics précaires accueillis sur le Pôle social ainsi que les professionnels et bénévoles des structures partenaires.
- Assurer le bon fonctionnement des différents services proposés sur le site du Pôle social en lien avec le reste de l'équipe.

Auprès des usagers

- Identifier la nature et le degré d'urgence de la demande des bénéficiaires.
- Identifier et orienter vers le service ou association compétent dans chaque situation.
- Renseigner les usagers et partenaires sur l'organisation et le fonctionnement du service et du site.
- Orienter, accompagner et mettre en relation les usagers avec les services ou associations.
- **Assure la régie et la gestion du service de domiciliation.**

Auprès des partenaires

- Accompagner les partenaires du site pour faciliter la mise en place de leurs activités.
- Développer, faciliter, coordonner les relations et les actions entre acteurs œuvrant sur le site.
- Assurer le lien entre le site et les autres services de la collectivité.

2 Assurer les remplacements de livraison dans le cadre de l'activité « service plus »

Ces remplacements de livraison doivent être assurés lorsque l'un des deux livreurs est absent. Cette fonction concerne à minima 20 semaines/an. Nécessité de composer son planning d'absence en lien avec 2 autres agents.

- Réaliser le matin entre 8h 30 et 12h une tournée (deux tournées en place) de livraison de repas à des personnes âgées dépendantes dans toute la ville.
- Réaliser une fois par semaine le ramassage et la livraison de linge auprès des abonnés du service.
- Réaliser une fois par mois la livraison d'ouvrages de la médiathèque auprès des abonnés du service (en lien avec la médiathèque).

Activités à caractère ponctuel

- Participer à l'organisation et animation des actions collectives développées par le CCAS.
- Participer 1 fois par semaine en qualité d'encadrant à la P'tite cuisine du Pôle social durant la période hivernale (du 15/11 au 31/03).
- Astreintes de livraison sur certains ponts et jours fériés

Marge d'autonomie

Placé sous l'autorité du responsable du CCAS

- Autonomie dans l'organisation du travail
- Capacité d'initiative et de réaction dans la gestion des accueils et de leurs traitements
- Possibilité de proposer des actions de développement du site

PROFIL PROFESSIONNEL REQUIS

Compétences

De façon générale

- Connaître les règles de base de l'intervention sociale (accueil empathique, discrétion, accompagnement, orientation)
- Connaître les dispositifs et acteurs de l'action sociale sur le site et sur la commune
- Posséder les règles de base en orthographe et grammaire et les techniques de communication téléphonique
- Savoir respecter le devoir de confidentialité et de réserve

Dans le cadre accueil et intervention sociale

- Savoir accueillir le public spécifique fréquentant le pôle avec amabilité, sans jugement
- Favoriser l'expression de la demande
- Savoir gérer les situations de stress et régler les tensions
- Réagir de façon pertinente aux situations d'urgence

Dans le cadre de la livraison de repas à domicile

- Avoir le permis de conduire B
- Etre dynamique
- Etre capable de lire et respecter un planning de livraison
- Savoir communiquer auprès des personnes âgées ; être patient et à l'écoute
- Pouvoir porter les malles de repas (2,5kg)

Compétences complémentaires

- Garant de l'image du service public
- Respect des obligations de discrétion et de confidentialité
- Disponibilité

Moyens à disposition

- Locaux et bureaux adaptés à l'accueil, à la mise en confiance de l'utilisateur et à la sécurité de l'agent
- Moyens et technologies de l'information et de la communication (informatique, standard téléphonique)
- Matériels et fournitures de bureau
- Véhicule de service pour assurer les livraisons

Formation souhaitée ou exigée

- Grade : catégorie C toute filière
- Technique d'accueil physique et téléphonique
- Technique de médiation et de gestion des conflits, technique d'écoute active
- Notions des dispositifs et acteurs de l'action sociale
- Accompagnement possible pour un plan de formation si nécessaire

Rythme hebdomadaire de travail

- Du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h 30 à 17h 30 (16h 30 le vendredi)

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

Marie-Laure KERGADALLAN directrice du CCAS

☎ 04 92 30 58 80