



**Centre communal  
d'action sociale**

## ■ OFFRE D'EMPLOI

Agent d'accueil social  
**Centre Communal d'Action Sociale**

REF : ACCSOCIAExt

### ■ Identification du poste :

Direction : Centre Communal d'Action Sociale (CCAS)

Service : Logement - secteur « Aide à l'accès »

Intitulé du poste : Agent d'accueil social

### ■ Caractéristiques administratives :

Catégorie statutaire : C

Cadre d'emplois : Adjoint administratif territorial

Filière : Administrative

Temps de travail : Temps complet

Sous l'autorité de la directrice-adjointe Logement et Aides sociales, vous assurez l'accueil du public reçu dans le cadre des permanences ou en situation d'urgence et le travail administratif lié à cet accueil.

### ■ Missions :

Accueillir les usagers orientés vers le service.

Accompagner la 1<sup>ère</sup> demande sur le plan administratif, identifier et qualifier la demande sociale et orienter vers les services ou professionnels concernés.

Assurer une gestion administrative de certains dossiers suivis en lien avec les instructeurs.

Assurer en lien avec la directrice-adjointe et les instructeurs la remontée d'informations vers les partenaires (bailleurs, commission de médiation DALO...).

Assurer le suivi administratif du service en cas d'absence du secrétariat.

### ■ Activités :

Accueil (physique et téléphonique) et information du public.

Identification et qualification des demandes sociales.

Orientation des usagers vers les services compétents.

Création et mise à jour des dossiers sur informatique.

Réalisation de travaux de bureautique.

Suivi statistique de l'année en lien avec la personne chargée de l'administratif du service et les instructeurs et participation au bilan d'activité.

Tri, classement, archivage de documents.

Suivi des procédures et décisions administratives.

■ **Compétences requises :**

Savoirs :

Technique de l'entretien et maîtrise de l'oralité.  
Règle de base d'orthographe, de syntaxe et de grammaire.  
Techniques et outils de communication.  
Logiciels de bureautique.  
Fonctionnement de l'internet et de l'intranet.  
Organisation, gestion du temps, respect des échéances.

Savoir-faire :

Accueillir tous types de publics avec professionnalisme.  
S'exprimer clairement et savoir reformuler les demandes.  
Gérer les situations de stress et réguler les tensions.  
Prendre de la distance face à des situations de détresse sociale.  
Réagir de façon adaptée aux situations imprévues.  
Savoir identifier la nature et le degré d'urgence de la situation.  
S'adapter aux différentes situations et aux publics de cultures différentes ne parlant pas ou peu le français.  
Recevoir, filtrer et orienter les appels.  
S'adapter aux évolutions de service.

Savoir-être :

Sens de l'écoute et du relationnel.  
Rigueur et méthode.  
Adaptabilité  
Sens du travail en équipe.  
Discrétion/confidentialité.  
Neutralité et objectivité.  
Ponctualité.  
Respect de la hiérarchie.

■ **Lieu de travail :**

CCAS

■ **Horaires de travail :**

35 heures

Pour postuler, merci d'envoyer votre CV et lettre de motivation, **en précisant la référence** de l'offre : ACCSOCIALext, **avant le vendredi 09 mars 2018, délai de rigueur** à l'adresse suivante :

**Monsieur le Président du CCAS**, Direction des Ressources Humaines,  
Hôtel de Ville place François Mitterrand - BP 76 – 60109 CREIL Cedex.