

Date de mise à jour : 5 avril 2023



Chargé(e) du premier accueil social CCAS de Générac

Nom / prénom : (en contrat d'apprentissage)

Raison d'être du poste :

Assurer le premier accueil du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) :

- Identifier la demande
- Orienter les usagers vers les services et/ou les professionnels compétents

Assurer diverses tâches de secrétariat

Assurer l'instruction des dossiers d'aides sociales facultatives

Assurer la gestion des dossiers afférents à la Maison France Services

Assurer le relais de certaines activités liées aux actions du CCAS

Participer à l'organisation et à la préparation des manifestations

Objectifs / Missions :

- Conseiller et orienter le public, notamment dans le cadre des missions de la Maison France Services
- Lutter contre les exclusions en favorisant l'accès aux droits

Activités / Tâches :

- Accueillir et renseigner le public physiquement et téléphoniquement

- Accueillir tout public avec amabilité
- Assurer une bonne image du CCAS
- S'exprimer clairement et reformuler pour bien comprendre et identifier la demande
- Gérer les situations de stress et régler les conflits
- Prise des messages, des demandes de rendez-vous et transmission aux agents et/ou élus
- Gérer le dispositif « domiciliation » :

Instruction CERFA,

Réception, enregistrement sur fiche du courrier

Et listing des domiciliations mis à jour régulièrement

- Gérer et suivre les événements ponctuels : colis de Noël, repas des aînés, semaine bleue, plan canicule, manifestations organisées par le service,...

- Suivre et mettre à jour les formulaires, documents et plaquettes d'information du CCAS
- Renseigner sur le fonctionnement du CCAS et de ses partenaires (*prise de rendez-vous,...*)
- Recevoir et orienter les appels téléphoniques et transmettre les messages aux services
- Promouvoir les services du CCAS : communication externe

- Accompagnement du public dans l'instruction des dossiers en ligne dans le cadre de la Maison France Services (MFS) :

- Instruction numérique des dossiers dans le cadre des conventions signées entre le CCAS et des organismes sociaux (CPAM, CARSAT, CAF, Pôle Emploi, MSA...)

Classer et mettre à jour des dossiers, des tableaux récapitulatifs de suivi

- Instruction numérique des dossiers en partenariat avec la Préfecture, Pôle Emploi et différentes institutions publiques et privées

- **Effectuer des travaux de secrétariat**

- Classer et mettre à jour des dossiers, des tableaux récapitulatifs de suivi (*rsa, logement,...*)
- Gestion des listings (*retraités, personnes vulnérables*), des tableaux des permanenciers

- **Assurer l'instruction des dossiers d'aides sociales facultatives :**

(*Dossiers d'accès à l'épicerie sociale, dossiers d'aides financières et FSL Charges, accès au microcrédit social, portage de repas, téléalarme,...*)

- **Se former, s'informer, être à jour de l'évolution de la législation sociale**

Moyens :

Matériel de bureautique et informatique
Véhicules du CCAS

Liaisons :

- Le Président
- La vice-présidente,
- les membres du CA du CCAS, les membres des commissions du CCAS
- Le Directeur du CCAS
- Les agents du CCAS
- La Mairie
- Les Bénévoles
- Les administrés usagers du service public,
- Relations avec les partenaires associatifs, institutionnels (*Conseil Général, CAF, CPAM, CARSAT, Pôle Emploi, Conseil Régional, Nîmes Métropole, Préfecture, le Trésor Public, AIVS, autres CCAS, UDCCAS, UNCCAS, EDF, La Saur, MSA, RSI, UDAF, MDPH, ACI, MLJA, ASAVPA, MDE, PLIE, DIRECCTE, Chantiers d'insertion, entreprises d'insertion, bailleurs sociaux et intermédiaires, Habitat et Humanisme, les écoles maternelles et primaires, la crèche, Parcours Confiance, Finances et Pédagogie, Provence Plats, Amaelle, Bonjour, ANCV,...*)

Compétences / Exigences requises / Qualifications :

- **Travail à temps complet en contrat d'apprentissage**

- Techniques de communication
- Techniques de secrétariat, maîtrise de l'outil informatique
- Connaissance des politiques publiques et du fonctionnement des collectivités territoriales
- **Connaissance et intérêt pour le domaine de l'action sociale**
- Disponibilité, Polyvalence
- Qualités relationnelles développées et adaptées à la diversité du public
- **Qualités rédactionnelles, capacité d'organisation**
- Gestion des situations de stress
- Capacités à conserver neutralité et objectivité face aux situations
- **Devoir de réserve** et respect impératif de la confidentialité
- **Permis B exigé (et valide)**
- Echanges réguliers d'informations avec les supérieurs hiérarchiques et les autres intervenants sociaux.

Evolutions prévisibles :

- Missions nouvelles en fonction du développement du service
- Formations CNFPT et formations proposées par divers partenaires