

FICHE DE POSTE

Agent d'accueil/secrétariat

POSTE	
Date de mise à jour	01/01/2025
Intitulé du poste	Agent d'accueil/secrétariat
Direction	Direction de l'Action Sociale et Logement
Service	CCAS/Pôle Séniors/Logement
DESCRIPTIF ET MISSIONS	
Le CCAS anime une action générale de prévention et de développement social au sein de la commune avec les institutions publiques et privées. Il représente l'institution locale de l'Action Sociale. Il assure la cohésion des différents champs de l'action sociale en matière de : • Réduction des situations de précarité • Protection des personnes vulnérables • Suivi économique et Social. Le CCAS/Pôle Séniors/logement composé de 8 agents (1 agent d'accueil-secrétariat, 1 agent d'accueil-régie et un agent d'accueil, une coordinatrice et 2 animatrices du Pôle Séniors, un agent au Service Convivialité, un agent au service Logement) œuvre en direction des personnes âgées, isolées, en précarité et en situation de handicap. Missions principales du poste : • Faciliter l'accès aux droits des administrés et participer à la lutte contre les exclusions des publics fragilisés • Accueillir, informer et orienter le public selon les situations des usagers • Participer à la mise en œuvre de la politique sociale de la ville portée principalement par le CCAS en assurant l'accueil et l'identification des besoins des usagers • Assurer la gestion administrative des différentes aides légales et extralégales du CCAS • Gérer l'ensemble des activités liés au CCAS via l'outil métier « MILLESIME ».	
ACTIVITES PRINCIPALES	
Assurer l'accueil physique et téléphonique des administrés et de tout public : • Accueillir, renseigner, orienter le public sur place ou par téléphone avec respect et empathie • Recevoir, filtrer et orienter les appels • Identifier la demande des administrés et le degré d'urgence.	

Accompagner les usagers dans les démarches administratives initiales :

- Renseigner le public sur les diverses démarches administratives en vue de l'obtention d'un droit ou d'un dispositif (ASPA, APA, ASH, CSS, domiciliation, l'aide alimentaire...)
- Intervenir auprès des organismes pour expliquer et clarifier la situation de l'administré
- Accompagner les usagers dans la complétude de leurs dossiers
- Orienter le public vers les services de la ville, les partenaires, les organismes, les institutions compétents selon la situation des usagers (Assistants sociaux de la circonscription, la CAF, Le CIDFF, SOS Victimes 93, l'ADIL, CRESUS, France Services...)
- Entretenir le partenariat avec les différents acteurs du territoire

Gestion du FSE :

- Préparer, instruire les dossiers de demande d'aide Energie dans le cadre des dispositifs SIPPEREC, Véolia, Fonds de Solidarité Energie...
- Assurer la mise en place et le suivi des commissions avec les différents partenaires
- Réaliser la synthèse des décisions de la commission et transmettre aux différents partenaires
- Assurer le suivi budgétaire des aides financières FSE, SIPPEREC, Véolia...
- Travailler en relation étroite avec les différents partenaires (EDF, Engie, Véolia, Département, Assistants sociaux...)

Accompagner les usagers dans les démarches administratives extralégales :

- Identifier les besoins des usagers pour répondre au mieux
- Compléter les dossiers pour l'obtention du portage de repas et/ou d'aides à domicile
- Assurer le suivi du portage de repas avec le prestataire tous les 3 mois (réactivité, livraison en adéquation avec la demande, mise en place des repas spéciaux, la qualité des repas etc...)
- Assurer la facturation et le suivi des paiements auprès du prestataire et des usagers
- Identifier l'urgence de la situation afin de mettre à disposition des kits de première nécessité

Gérer le courrier et diffuser l'information et la documentation :

- Assurer le suivi des courriels
- Rédiger et assurer le suivi des courriers, de réponses aux usagers
- Assurer une veille sur l'évolution des différents dispositifs d'aide social pour en faciliter l'information aux usagers et en assurer la diffusion à ses collègues

Particularités :

- Tenue de la régie de recette au titre de la fonction de régisseur principal
- Suivi des indicateurs et des statistiques sur l'activité du service
- Les dossiers spécifiques des autres agents du CCAS sont à poursuivre de manière ponctuelles en cas de congés
- Capacité à travailler en binôme et en polyvalence
- Participation aux opérations spécifiques : plan canicule, plan grand-froid, actions liées à une pandémie
- Participer à l'élaboration et à l'organisation d'actions de prévention et de création de lien social en transversalité : Semaine de la « Lutte contre le cancer du sein », semaine de la « Lutte contre les violences faites aux femmes »...
- Participation aux événements, manifestations organisés par la ville et/ou le CCAS : Forum de la Ville et des Associations, Forum Santé, Forum des Séniors, Forum Emploi... Banquets, distribution des colis de Noël, les vœux du Maire... en direction des Séniors.

RELATIONS HIERARCHIQUES

- Responsable du CCAS
- Adjointe à la Responsable du CCAS en cas d'absence de la Responsable

RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES

- Service CCAS
- Services de la Ville

RELATIONS FONCTIONNELLES EXTERNES

- EPT Paris Terre d'Envol
- Le Département
- Les administrés
- Les associations permettant l'accès aux droits
- La CAF
- France Services
- L'Elue déléguée au CCAS
- L'ARS
- Bailleurs sociaux de la ville
- La Sécurité Sociale
- Les fournisseurs d'énergie...

SPECIFICITES DU POSTE (contraintes horaires, annualisation, NBI attachée au fonctions.....)

Implication et garantie des « bonnes pratiques » professionnelles (sens du service public, respect des obligations professionnels : discrétion, confidentialité, secret professionnel)/Disponibilités ponctuelles en soirées et week-ends dans le cadre des activités du CCAS et de la Ville.

PROFIL DE RECRUTEMENT

Référence statutaire	Catégorie C, agent administratif
Niveau d'étude et expérience	

PROFIL DU CANDIDAT COMPETENCES

Savoir Faire : Travailler en équipe et en transversalité, connaissances des acteurs de l'Action Social sur le territoire, aisance rédactionnelle, sens de l'organisation et capacités de gestion des priorités, maîtrise de l'outil informatique et bureautique, connaissances générales des dispositifs liés aux aides légales et extra-légales du CCAS, partager l'information et savoir rendre compte

Savoir Etre : capacité d'écoute, d'adaptation, sens des relations humaines, du secret professionnel et du service public, autonomie et polyvalence, capacité à être force de propositions, accueil de publics en difficultés

Equipements de Protection Individuels (EPI)

--