

Le Centre Communal d'Action Sociale de Libourne
(Gironde – 25 000 habitants)

Recrute par voie statutaire ou contractuelle un(e)

Agent d'accueil social (H/F)

Cadre d'emploi d'Agent social Territorial – Catégorie C

Candidatures jusqu'au 15 février 2018

Poste à pourvoir au plus vite (courant mars 2018)

Description et modalités sur www.ville-libourne.fr

Suite à une mobilité interne, le CCAS de la ville de Libourne recrute un(e) Agent d'accueil social au sein du service Parcours Solidarité Insertion.

L'Agent d'accueil social est en charge de l'accueil, de l'orientation et information des usagers, ainsi que de la gestion administrative des demandes d'aide sociale.

Missions principales du poste

Les fonctions de l'Agent d'accueil social sont les suivantes :

1/Accueil physique et téléphonique du public en demande sociale, dans le respect des procédures certifiées Qualiville :

- Identifier la demande et son degré d'urgence
- Recevoir et orienter les appels téléphoniques
- Apporter un 1^{er} niveau d'information et de réponse sur les dispositifs et procédures (filtrage)
- Aider à rédiger des documents administratifs
- Assurer la gestion des prises de rendez-vous des professionnels du service
- Apporter un soutien administratif aux travailleurs sociaux
- Participer à l'actualisation des procédures Qualiville.

2/Qualification de la demande sociale et orientation vers le service compétent

- Etablir le recueil d'informations de la situation sociale
- Identifier et rechercher le service et/ou organisme compétent dans chaque situation
- Vérifier si le demandeur entre dans les conditions d'attribution des aides du CCAS et des autres dispositifs d'aides de droit commun
- Orienter, accompagner la première demande au plan administratif.

3/Gestion de l'offre de services proposée aux usagers :

- Gérer la remise des dossiers aux demandeurs (FSL, ASPA...)
- Assurer la gestion des aides facultatives :
 - Préparer des dossiers en vue de leur présentation en commission hebdomadaire des aides facultatives
 - Vérifier la complétude et la conformité des dossiers de demande (pièces nécessaires à l'étude de la demande)
 - Instruire des cartes d'accès au self restaurant du CCAS et gestion des demandes de renouvellements
 - Instruire des dossiers d'aide sociale pour les bénéficiaires du foyer restaurant
- Après les décisions de la commission :
 - Donner une information aux bénéficiaires sur le suivi des dossiers

- Rédiger des courriers de notification avec avis motivé, informant les bénéficiaires de la décision et tout autre courrier ou document utile
- Rédiger les notifications de décisions pour les organismes extérieurs sollicitant une aide facultative pour leurs usagers
- Délivrer des aides facultatives sur prescription du travailleur social référent interne ou externe
- Compléter les fiches de prescription vers les associations caritatives
- Assurer la gestion de l'élection de domicile :
 - Prendre en compte les demandes (formulaire Cerfa) et assurer la prise de RDV avec le travailleur social référent selon la procédure en vigueur
 - Remettre des courriers en cas d'absence de l'agent référent.

4/Gestion administrative :

- Gérer l'enregistrement informatique des accueils
- Assurer l'intérim de l'assistante administrative du service
- Tenir et mettre à jour le tableau de suivi de passage en commission et des décisions
- Saisir informatiquement les aides délivrées après validation par l'équipe sociale selon les critères établis par le règlement d'intervention des aides facultatives
- Gérer la liaison avec les partenaires
- Gérer les stocks d'imprimés et des CAP (Chèques d'Accompagnement Personnalisé) et trousseaux d'hygiène
- Assurer le tri, classement et archivage des dossiers : classer et ordonner les documents de façon accessible à tous, opérer un tri régulier parmi les documents et dossiers.

Savoirs-faire :

- Accueillir le public avec amabilité
- Prendre des messages
- S'exprimer clairement et reformuler les demandes
- Favoriser l'expression de la demande
- Avoir des capacités rédactionnelles : rédaction de courriers, courriels, fiches de recueil d'informations
- Conserver neutralité et objectivité face aux situations
- Appréhender le caractère d'urgence des informations à transmettre
- Savoir s'organiser
- Aller chercher l'information et se tenir informé(e) des évolutions dans les domaines de l'action sociale.

Savoirs :

- Maîtriser les dispositifs d'action sociale
- Bac +2 souhaité dans le domaine du secteur social : BTS ESF ou autres
- Organisation, activités des services et organigramme du CCAS
- Connaître les organismes extérieurs en relation avec le CCAS
- Connaissance des publics en difficultés
- Maîtrise des outils informatiques : Word, Excel, Outlook.

Savoir-être :

- Faire preuve d'initiative et d'autonomie dans la gestion des accueils
- Etre garant de l'image du service public et le souci d'assurer la continuité de service
- Assurer la transmission ou du traitement des informations ou des documents
- Savoir s'adapter à tout type de public pour éviter les situations d'agressivité
- Etre respectueux des règles de discrétion et de confidentialité
- Etre en capacité de faire face aux situations stressantes et de gérer des situations humaines difficiles et prendre de la distance
- Savoir faire preuve de rigueur
- Avoir des qualités d'écoute et le sens de la relation à l'autre
- Savoir travailler en équipe

Contraintes spécifiques et environnement de travail :

- Contacts directs et permanents avec le public
- Logiciel : Malléo Action Sociale de la société Cityzen
- Echanges réguliers d'informations avec le supérieur hiérarchique et les intervenants sociaux
- Relations fréquentes avec les services du CCAS
- Relations avec d'autres collectivités et partenaires

Informations complémentaires :

- Poste à temps complet (38h45 par semaine, du lundi au vendredi, 8h30-12h30 et de 13h15 à 17h00)
- Rémunération indiciaire + régime indemnitaire + CNAS
- Recrutement statutaire (mutation, détachement ou inscription sur liste d'aptitude) ou CDD d'une durée de 1 an renouvelable 1 fois

Les candidatures (lettre de motivation et CV) sont **à transmettre avant le jeudi 15 février 2018** :

- par mail à : contact@lacali.fr
- ou par courrier à M. le Directeur du CCAS, Direction des ressources humaines,
Hôtel de ville, BP 200, 33 505 Libourne Cedex

Pour tout renseignement :

Caroline DELORME HELIAS, Responsable du Recrutement et Parcours Professionnels, 05 24 24 21 90