



Référent.e Accès aux Droits Sociaux / Agent.e d'Accueil

Catégorie C

Employeur : Centre Communal d'Action Sociale

Direction :

Direction Insertion et Aides à la Population (DIAP)

Effectif : 135

Leur raison d'être : La DIAP met en œuvre les grandes orientations de la Ville en matière de cohésion sociale, de solidarité de lutte contre la précarité et d'insertion par l'accueil, l'information sur l'accès aux droits sociaux, l'instruction et la délivrance d'aides financières, par l'accompagnement socioprofessionnel des bénéficiaires du RSA

Le sens de ce poste :

Détailler ici le sens de ce poste.

Environnement et conditions de travail :

Horaires : 8h30 à 12h30 et 13h30 à 17h00 (17h30 occasionnellement)

Lieu de travail : ESC rennais – antenne DIAP

Matériel(s) à disposition : ordinateur, téléphone

Missions de suppléance : remplacement ponctuel possible sur d'autres antennes

Télétravail : non

Autres : CDD durée 6 mois de juillet à octobre

Service :

Antenne DIAP en Espaces Sociaux Communs (6 antennes réparties sur Rennes)

L'équipe : 1 Responsable d'Antenne + 1 équipe de Référent.es RSA + 1 équipe de Référent.es Accès aux Droits Sociaux + 1 ou 2 Agent.es d'Accueil

Effectif Service : de 10 à 15 agent.es par antenne

Éléments de statut :

Cadre d'emploi : Adjoint.e Administratif.ve

Parcours : P2.

Éléments complémentaires de rémunération : sujétion public complexe

N° du poste : Numéro du poste

Date de mise à jour de la fiche de poste : 23/01/2024

Verso >

Vos 3 principales missions :

1-Accueillir et orienter le public de l'Espace Social Commun et du CCAS (45%)

Accueillir et renseigner le public (physique et appels téléphoniques)

Effectuer un pré-diagnostic (identifier la nature, l'importance et le degré d'urgence de la demande ; déterminer la structure compétente pour traiter la demande)

Orienter vers les services ou organismes compétents

Prendre contact avec les services ou organismes compétents

Assurer un premier niveau de réponse

Renseigner sur l'organisation et le fonctionnement de la collectivité et des partenaires

2-Etudier l'accès aux droits des usagers (45%) et assurer le suivi "accès aux droits" dans le cadre du parcours d'insertion des allocataires du RSA (5%)

Réaliser un diagnostic de la situation de l'utilisateur

Informar l'utilisateur sur les droits sociaux

Animer des temps collectifs autour de l'accès aux droits sociaux

Collecter les pièces, constituer les dossiers et les transmettre aux partenaires

Préparer l'entrée dans le RSA, en amont de l'accompagnement qui sera mené par le/la référent.e RSA

Soutenir l'utilisateur dans les démarches en ligne

Etre le/la référent.e accès aux droits des allocataires RSA

Participer à l'accompagnement social et professionnel du bénéficiaire en individuel et/ou collectif, en lien avec le/la référent.e RSA

3-Participer à l'organisation pratique de l'antenne et de l'ESC (5%)

Prendre en charge des activités d'organisation et des tâches administratives

Compétences

Les compétences relationnelles :

- Techniques d'accueil physique et téléphonique de gestion de file d'attente
- Techniques de gestion des situations d'agressivité
- Travail en équipe
- Ecoute / capacité à reformuler
- Sens de l'équité et de l'égalité de traitement des usagers
- Sens de l'initiative / de l'adaptation
- Devoir de réserve : respect du secret professionnel et discrétion

Les compétences nécessaires pour la prise de poste :

- Techniques de secrétariat et d'accueil
- Outils bureautiques (word, excel, outlook, internet)
- Aisance sur les outils numériques (démarches d'accès aux droits en ligne, ...)
- Sens de l'organisation et rigueur

Les compétences pouvant être acquises une fois en poste :

- Procédures internes et externes relatives à chaque dispositif
- Vocabulaire professionnel
- Logiciel métier
- Caractéristiques des publics du territoire et types de demandes
- Dispositifs et acteurs de l'action sociale
- Organismes extérieurs intervenant dans l'action sociale, associative et économique