



# Agent.e d'accueil et d'information sociale

C

**Employeur :** Centre communal d'action sociale (CCAS)

## **Direction :**

Direction des personnes âgées

**Effectif :** 640

**Leur raison d'être :** La Direction des personnes âgées est constituée d'un service autonomie à domicile qui accompagne 950 bénéficiaires, d'un pôle établissements regroupant 6 EHPAD et 1 résidence autonomie pour une capacité totale d'hébergement de 515 places. Elle comprend la Maison des aînés et des aidants (MDAA), lieu ressource qui abrite le CLIC de Rennes. Les services centraux regroupent un secrétariat, une unité ressources humaines en charge de l'ensemble des questions relatives à la gestion du personnel ainsi qu'une mission "Ville et métropole amies des aînés" qui vise à promouvoir la prise en compte de l'âge et du vieillissement de façon transversale dans l'ensemble des politiques publiques municipales et métropolitaines. La Direction des Personnes Agées (DPAg) contribue à la mise en œuvre de la politique gérontologie de la Ville

## **Service :**

CLIC de Rennes (Centre local d'information et de coordination) Maison des Aînés et des Aidants (MDAA)

**L'équipe :** 1 responsable, 1 médiateur.trice, 2 chargé.e.s de conseil et d'accompagnement, 1 chargé.e de conseil et d'information, 1 agent.e d'accueil et d'information sociale, 1 agent.e d'accueil

**Effectif Service :** 7

## **Le sens de ce poste :**

Accompagnent social des situations de personnes âgées de 60 ans et plus et de leurs proches aidants

## **Vos principales missions :**

### 1-Conduire les entretiens sociaux avec les usagers (CLIC) (50 %)

Ecoute active de la demande des usagers en entretiens physiques et téléphoniques pour réaliser une évaluation des besoins dans une approche globale de la situation à 360° (habitat, perte d'autonomie...) et apporter une aide à la décision

Apporter des réponses individualisées adaptées

Accompagner l'utilisateur dans ses démarches

Repérer les situations sociales à risque (vulnérabilités, épuisement aidant, détresse, maltraitance, violences conjugales, conflits familiaux)

### 2-Assurer des tâches administratives (20 %)

Assurer le secrétariat des réunions de coordination

Assurer l'assistance administrative dans le domaine la communication en lien avec le médiateur et être en soutien logistique pour les événements.

Gérer les boîtes mails du service

Gérer les fournitures

### 3 - Accueillir et orienter le public de la MDAA (30 %)

Accueillir physiquement et téléphoniquement de manière personnalisée

Renseigner, conseiller et orienter vers les actions proposées au sein du service.

Encourager les usagers à participer aux actions de

prévention.

Mettre à jour la documentation mise à disposition du public et gérer le fonds documentaire

## 4 - Participer au plan départemental d'alerte

Appeler les personnes inscrites sur le registre communal  
Enregistrer les inscriptions et actualiser les données

### Compétences

#### Les compétences relationnelles :

- Aisance relationnelle notamment avec les personnes âgées
- Être organisé et savoir prioriser
- Capacité à établir des liens avec les partenaires
- Être autonome et savoir prendre des initiatives
- Sens du travail en équipe (polyvalence, échange d'informations, entraide)
- Neutralité et discrétion
- Sens du service public

#### Les compétences nécessaires pour la prise de poste :

- Savoir conduire un entretien social : accueillir, écouter, analyser la demande, évaluer les besoins à 360° et formuler des réponses individualisées
- Savoir inscrire ses pratiques dans un réseau partenarial
- Connaissance du public âgé et des aidants familiaux
- Connaissance des dispositifs et des aides du champ gérontologique
- Savoir gérer l'agressivité et la détresse, s'adapter à la diversité des interlocuteurs
- Maîtriser la gestion des communications téléphoniques

#### Les compétences pouvant être acquises une fois en poste :

- Articulation entre les services de la MDAA et de la prévention
- Maîtrise des logiciels métier

### Environnement et conditions de travail :

Horaires : 37h30 9h-12h30 / 13h30-17h30

15 RTT

Lieu de travail : 34, dalle du Colombier à Rennes

Matériel(s) à disposition : Ordinateur, téléphone, tablette, casques téléphoniques

Missions de suppléance : Détailler ici les missions de suppléance.

Télétravail : 1 jour maximum par semaine selon les tâches effectuées

Autres : Autres.

### Éléments de statut :

Cadre d'emploi : Adjoint administratif

Parcours : Parcours 3

Éléments complémentaires de rémunération : NBI 10 points

N° du poste : 0242

Date de mise à jour de la fiche de poste : 17.10.2024