



# Agent.e d'accueil (F/H)

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 :**

Dans le cadre fixé par la Charte des ESC, l'agent.e d'accueil assure un accueil commun qui favorise l'accès aux droits et l'animation de la vie sociale. Il.elle est membre d'une équipe d'accueil mutualisée en lien fonctionnel avec les responsables des structures partenaires en charge de la coordination de l'équipement (CCAS, CDAS, ARCS, WeKer, Direction de Quartier Ville de Rennes, CAF ...). Il.elle assure ses missions dans le respect des règles de sécurité et de confidentialité liées au fonctionnement de l'équipement.

## **Environnement et conditions de travail :**

Horaires : 8h30-12h30 et 13h30-17h/17h30 (RTT : 13 ou 27 J / an suivant le cycle) 1/2 J fermeture par semaine pour réunion de service hebdomadaire

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 : Contrainte : accueil de public en grande précarité

## **Service :**

Antenne DIAP en Espaces Sociaux Communs (ESC)

**L'équipe :** 1 Responsable d'Antenne + 1 équipe de Référents RSA + 1 équipe de Référents Accès aux Droits Sociaux + 1 ou 2 Agents d'Accueil

**Effectif Service :** de 10 à 15 agents par antenne

## **Éléments de statut:**

Cadre d'emploi : Adjoint.e Administratif.ve

Parcours : P3.

Éléments complémentaires de rémunération : NBI accueil (pour statutaires) + sujétion public complexe

N° du poste : Numéro du poste

Date de mise à jour de la fiche de poste : 13/02/2024

### **Vos 3 principales missions :**

#### **1-Assurer l'accueil, l'information et l'orientation des publics 50%**

- > Accueillir et écouter la personne
- > Identifier et analyser la demande
- > Informer sur l'accès aux droits et l'animation de la vie sociale, et pré-instruire les dispositifs portés par le CCAS
- > Orienter la personne vers le ou les interlocuteurs
- > Approfondir la demande en vue de préciser le type d'accompagnement individuel ou collectif à privilégier (en 1ère ou 2ème ligne d'accueil en fonction de l'organisation du site)
- > Gérer et prendre en charge des publics complexes et en situation de précarité

#### **2-Faciliter le parcours des publics et aller vers l'usager 20%**

- > Mettre en relation avec les interlocuteurs
- > Prendre des rendez-vous et transmettre les informations suivant la complexité de la situation
- > Organiser, réguler l'attente des publics et gérer la salle d'attente et les flux d'usagers
- > Mettre à disposition, transmettre et expliquer les supports d'information (physiques ou numériques)
- > Adopter une posture d'aller vers l'usager

#### **3-Participer à l'élaboration et à l'adaptation du projet d'accueil mutualisé 15%**

- > Participer aux réunions dédiées au projet d'accueil et contribuer à l'animation des ESC
- > Etre force de proposition en matière d'optimisation de la qualité d'accueil (identification des dysfonctionnements, organisation, animation de la vie sociale ...)
- > Contribuer à la réflexion sur l'intégration du numérique dans le projet d'accueil
- > Participer à la sécurité des publics et des sites notamment par la gestion des ouvertures et fermetures des zones d'accueil

#### **4-Missions transversales : 15%**

- > saisir et suivre les demandes des aides financières, participer à la formation et à l'intégration des nouveaux collègues (étudiants stagiaires, agents contractuels, titulaires ou issus de la reconversion professionnelle), contribuer au fonctionnement administratif de l'antenne (gestion des commandes, réservation de salles ...).

### **Compétences**

#### **Les compétences relationnelles :**

- Techniques d'accueil physique et téléphonique, de gestion de file d'attente
- Appétence pour travailler en lien avec les services sociaux
- Techniques de gestion des situations d'agressivité
- Capacité à travailler en équipe / Capacité relationnelle
- 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 :**

- Connaissance de la collectivité et de son organisation
- 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