



## FICHE DE POSTE

**Intitulé du poste :**

**Agent d'accueil  
et d'accompagnement social**

**1 – Direction:** Direction Générale  
Adjointe Ville Apprenante et  
Bienveillante

Catégorie statutaire du poste : B ou C

Niveau de responsabilité : 5

**2 – Service :** Direction des Solidarités  
- CCAS

Enjeux du poste : Garantir l'accès aux droits  
et contribuer à prévenir les exclusions

### **1 – Missions :**

Contribuer à l'accès aux droits des usagers et participer à la lutte contre les exclusions des publics fragilisés, en étroite collaboration avec l'ensemble de l'équipe du CCAS :

- Accueillir les usagers (accueil téléphonique, physique ou via les outils de communication numérique), analyser la demande, renseigner
- Accompagner les usagers dans la réalisation de leurs démarches administratives. Les soutenir dans la complétude de dossiers et/ou les orienter vers les partenaires compétents
- Accompagner les usagers dans les démarches numériques et l'utilisation des services numériques
- Réaliser la complétude des dossiers d'aide légale (carte améthyste, obligation alimentaire, APA, ASPA...), des aides sur critères et des demandes d'admission auprès des partenaires associatifs (épicerie sociale...)
- Assurer une référence dans la gestion de la domiciliation
- Assurer une veille sur l'évolution des différents dispositifs d'aide sociale pour en faciliter l'information aux usagers et en assurer la diffusion à ses collègues
- Informer, prévenir, sensibiliser sur les dispositifs et actions du territoire (remise informative de flyers, permanences d'accueil hors les murs...)
- Etablir un suivi statistique de la fréquentation et de l'activité du service
- Entretenir le partenariat avec les différents acteurs du territoire
- Participer/animer/organiser des événements et des actions menées par le CCAS ou en transversalité avec d'autres services
- Participer aux réunions d'équipe

### **2 – Activités :**

. Effectuer l'accueil physique (sur site ou hors les murs) et téléphonique du CCAS : répondre aux appels téléphoniques, accueillir les usagers en permanences ou sur rendez-vous, en alternance avec ses collègues, orienter vers la structure la mieux adaptée aux besoins exprimés ou constatés... Apporter une réponse aux demandes formulées par mail ou par courrier.

. Informer les habitants sur leurs droits et les accompagner dans les démarches à effectuer afin d'y accéder. Constituer avec les bénéficiaires les dossiers d'aide légale pour lesquels le CCAS est compétent (carte améthyste, obligation alimentaire, APA, ASPA...).

- . Dans le cadre de la dématérialisation des démarches administratives, accompagner les publics en précarité numérique dans l'utilisation des outils et leur permettre d'acquérir l'autonomie nécessaire à la réalisation de leurs démarches en ligne.
- . Soutenir les publics fragilisés dans le rétablissement de leur situation (demande d'aide alimentaire ponctuelle, orientation vers un partenaire associatif...) ou les familles pouvant bénéficier d'aides sur critères.
- . Assurer une référence dans la gestion de la domiciliation : entretiens d'évaluation des demandes, établissements des formulaires Cerfa, complétude des dossiers et diffusion, gestion des statistiques et diffusion des courriers. Assurer une veille du dispositif.
- . Participer à l'élaboration et à l'organisation d'actions de prévention et de création de lien social (Campus seniors, gardons le lien, dons des 4 saisons...) ou transverses (forum petite enfance, activités culturelles, conférences...).
- . Proposer, organiser et mettre en œuvre des informations tout public sur des thématiques sociales.
- . Participer aux supervisions des situations sociales, contribuer à leur évaluation ainsi qu'à la définition des orientations les plus propices à leur rétablissement.
- . Participer à la gestion administrative du service.

### **3 – Spécificités et contraintes particulières :**

Permis B indispensable  
 Maîtrise de l'outil informatique  
 Participation à des actions ponctuelles le week-end ou en soirée

### **4 – Profil du poste :**

#### **• Compétences requises et qualités :**

Formation de niveau bac + 2 ou bac + 3 (BTS SP3S, DUT carrières sociales, licence d'intervention sociale...) et expérience souhaitée dans le secteur social

- . Avoir une bonne connaissance des dispositifs d'aide sociale et des compétences institutionnelles
- . Capacité à mener des entretiens avec un public fragilisé, à analyser les demandes et les besoins, à structurer une relation d'aide
- . Savoir s'adapter à tout public et être dans l'écoute active
- . Faire preuve d'empathie, de diplomatie et de maîtrise de soi
- . Aptitude à travailler en équipe, à se concerter, à communiquer
- . Capacité à diffuser de l'information
- . Aptitude rédactionnelle, maîtrise des outils informatiques, bureautique et numériques
- . Capacité organisationnelles et à transmettre son savoir
- . Dynamisme, réactivité, disponibilité, rigueur et autonomie
- . Discrétion et respect du secret professionnel, devoir de réserve
- . Sens des responsabilités et du service public
- . Capacité à représenter