

Fiche profil de poste

**INTITULE DU POSTE : AGENT EN CHARGE DE L'ACTION SOCIALE**

1. IDENTIFICATION DE L'EMPLOI

**Qualification théorique du poste :** catégorie B ou C

**Service :** Service de l'action sociale, Centre Communal d'Action Sociale

**Statut :**

**Lieu de travail : CCAS**

2. POSITION DANS LA COLLECTIVITE

**Liens hiérarchique :** sous l'autorité du Directeur du CCAS

**Liens fonctionnels :** relations avec le public, les services de la collectivité, les intervenants sociaux, les partenaires

3. DESCRIPTIF DU POSTE

**Missions :**

- Accueillir et renseigner le public des services sociaux
- Identifier les demandes sociales et orienter vers les services ou organismes compétents
- Accompagner dans les démarches administratives initiales

**Activités et tâches principales :**

Assurer l'accueil et le traitement de la demande de l'utilisateur

- Accueillir le public pour recevoir et analyser la demande d'aide sociale
- Traiter les demandes d'aides légales (Aide sociale, obligation alimentaire, domiciliation, ..) et orienter le public si besoin
- S'adapter en fonction des différents interlocuteurs
- Recevoir, filtrer et orienter les appels téléphoniques
- Gérer les éventuelles situations de tension ou de crise et réagir avec pertinence dans les situations d'urgence

Identifier les demandes sociales et orienter vers les services ou organismes compétents

- Comprendre la demande, identifier la nature et le degré d'urgence et orienter les personnes vers les services concernés
- Renseigner les demandeurs sur l'organisation et le fonctionnement des services
- Identifier le service compétent en fonction de la demande et transmettre l'information

Participer à la gestion de la commission d'aide facultative

- Elaborer les dossiers de demande d'aide facultative
- Préparer et suivre les dossiers présentés en commission d'aide facultative
- Remettre les aides aux bénéficiaires

Contribuer au secrétariat du service

- Traitement du courrier du service Action sociale
- Contribuer à la rédaction des écrits du service : comptes rendus, note...
- Nourrir et faire évoluer sous couvert du responsable les tableaux de suivi de l'activité
- Préparation des notes pour la commission des fêtes et le conseil d'administration
- Participer aux réunions de service

Dernière mise à jour :

**Activités et tâches annexes :**

- Participer à la mise en place de projet, d'animations portés par le service (forum, colis de fin d'année, etc..)
- Assurer en collaboration avec le personnel dédié la bonne gestion de la résidence autonomie « L'Age d'Or »

**Moyens et contraintes :**

Risques de tension dans la relation au public

**4. EXIGENCES POUR LE POSTE****Diplôme / concours requis :**

- \* Concours externe et interne avec conditions de diplôme et/ou examen d'intégration en fonction du cadre d'emplois, concours troisième voie
- \* Possibilité de recrutement direct pour les cadres d'emplois de catégorie C en fonction du grade (deuxième classe)

**Compétences requises****Savoirs :**

Connaissance de l'organisation administrative et des compétences des collectivités territoriales  
Connaissance des acteurs institutionnels et associatifs intervenant dans le champ du social  
Connaissance des dispositifs d'aide sociale légale et facultative  
Bonne maîtrise des outils bureautiques  
Techniques de base de la communication et de gestion des conflits

**Savoir-faire :**

Savoir rendre compte et partager l'information  
Savoir travailler en transversalité et en équipe  
Conserver neutralité et objectivité face aux situations

**Savoir être :**

Autonome, polyvalent  
Méthodique, organisé, réactif  
Sens du service public  
Respect du devoir de réserve et du principe de discrétion professionnelle

**5. CONDITIONS DE TRAVAIL****Conditions d'exercice :**

Travail en bureau  
Horaires réguliers  
Grande disponibilité, devoir de confidentialité

**6. SECURITE ET HYGIENE**