

Fiche de poste

Agent d'accueil social et de gestion administrative du SAD

Ville de 7300 habitants sur le Bassin d'Arcachon

Le CCAS compte **34 agents**

3 Pôles : **Pôle Solidarité** (Service d'aides à domicile, aide sociale légale, action sociale, séniors/résidence autonomie)

Pôle Petite enfance (Multi Accueil, Maison de la Petite Enfance, Ram, Laep)

Pôle Seniors

Cadre d'emploi : Adjoint administratif – Cat C - Filière administrative.

Service d'affectation : CCAS

Rattachement hiérarchique : Directrice du CCAS

Temps de travail : Poste à temps complet.

Poste qui implique une polyvalence donc des présences en fonction des contraintes de service.

Finalité du poste : Assurer l'accueil social du CCAS, et la planification au niveau du Service Autonomie à Domicile

Sous la supervision de l'adjoint (e) du CCAS

- **Accueillir physiquement /téléphoniquement, renseigner et orienter le public :**
 - Assurer le premier accueil physique et téléphonique des usagers, établir le recueil d'informations sur la demande. Evaluer le degré d'urgence
 - Accompagner dans les démarches initiales en apportant un 1^{er} niveau d'information et de réponse sur les dispositifs et procédures,
 - Savoir orienter les usagers auprès du partenaire approprié.
- **Participer à la vie du service :**
 - Travailler sur les actions solidaires et les projets en transversalité au CCAS et avec les partenaires
 - Être force de proposition sur toute mesure propre à optimiser l'activité et organisation du service.
 - Participer aux réunions de service.
 - Faire remonter les indicateurs d'activité pertinents et éléments nécessaires à la prise de décision.

Sous la supervision de la responsable du SAD

- **Accueillir physiquement / téléphoniquement les bénéficiaires du SAD et les aides à domicile**
 - Assurer l'accueil téléphonique du SAD, recueillir l'information et faire le lien avec la Responsable
 - Informer les bénéficiaires des changements de planning
- **Analyser les besoins**
 - Réceptionner et analyser les demandes des bénéficiaires
 - Informer les bénéficiaires, leurs proches, les partenaires sur le fonctionnement du service et les démarches à suivre
 - Réorienter les demandes des bénéficiaires si nécessaire
 - Planifier les visites à domicile pour la responsable SAD
- **Entrée et suivi des bénéficiaires**
 - Constituer le dossier de première demande
 - Etablir les devis
 - Contractualiser la prestation
 - En cas d'absence de la responsable réaliser à titre exceptionnelle la visite à domicile pour les premières demandes
 - Réaliser les renouvellements des dossiers de prise en charge

- Rendre compte à la responsable de service des problèmes rencontrés

➤ **Elaborer les plannings des intervenants à domicile**

Elaborer les plannings :

- Selon les consignes de programmation (cycle) de la responsable du service
- En favorisant la sectorisation des intervenants
- En respectant les temps de travail et les temps de pause des intervenants

.....- Gérer

- Actualisation régulière des plannings en fonction des absences, des urgences, des nouvelles demandes
- Gestion des remplacements des intervenants, pourvoir rapidement au remplacement, prévenir les intervenants concernés, les bénéficiaires ou leur famille

➤ **Gérer administrativement**

- Assurer une continuité de service
- Traitement des demandes des bénéficiaires
- Saisie « suivi Contact »
- Contrôle de la télégestion Apologic
- Préparation de la facturation

▪ **Compétences requises :**

➤ **Savoir être :**

- Discrétion et confidentialité.
- Sens de l'accueil, du relationnel et de l'écoute.
- Dynamisme
- Ecoute active et empathique.
- Ponctualité.
- Réactivité.
- Autonomie et adaptabilité.
- Rigueur et sens de l'organisation.
- Maîtrise de soi et distance émotionnelle.
- Esprit d'équipe
- Sens du service public.

➤ **Savoir-faire :**

- Connaître les publics concernés, du domaine d'activité et des dispositifs existants.
- Aller chercher les informations et se tenir informé des évolutions dans les domaines de l'action sociale auprès des séniors.
- Connaître le cadre réglementaire et législatif du médico-social.
- Connaître les outils Apologic
- Maîtriser les outils bureautiques et de la planification appliquée à l'aide à domicile.
- Capacités et qualités rédactionnelles.
- Savoir suivre et renseigner des tableaux de bord.
- Capacité à rendre compte à la hiérarchie.
- Droits et devoirs du fonctionnaire

➤ **Moyens mis à disposition :**

- Bureau
- Téléphone fixe
- Véhicule de service
- Outils informatique bureautique
- Logiciel métier

➤ **Type d'emploi/exigences requises :**

- ✓ Cadre d'emploi catégorie C dans la filière administrative
- ✓ BTS SP3S, ou **expériences dans un poste similaire exigée** dans le domaine social et de l'aide à domicile
- ✓ Connaissances du secteur de l'aide à domicile, des personnes âgées et ou handicapées.
- ✓ Télétravail possible sur certaines missions
- ✓ Cycle de travail 38 heures avec génération de RTT

Les missions et le périmètre d'activités pourront évoluer en fonction des projets, des orientations fixées par l'autorité territoriale