AGENT D'ACCUEIL SOCIAL

Rubriques principales :

Missions du poste :

- 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 du poste :

- ***Accueillir et renseigner le public :***

- Accueillir physiquement ou téléphoniquement et écouter les demandes de tous les publics.
- 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.
- S'assurer que les personnes orientées soient en mesure d'accéder au service identifié.
- Renseigner les demandeurs sur l'organisation et le fonctionnement des services.
- Identifier le service compétent en fonction de la demande et transmettre l'information.

- ***Accompagner dans les démarches administratives initiales :***

- Communiquer si besoin la liste des pièces nécessaires à l'ouverture d'un dossier administratif.
- Aider les personnes à rédiger des documents administratifs et vérifier avant de les orienter que le dossier nécessaire à la démarche soit complet.
- Intervenir auprès des services et des organismes pour expliquer et clarifier la situation des personnes.

Positionnement hiérarchique :

Responsable du service administratif

↓

Agent d'accueil social

Relations fonctionnelles :

• ***En interne :***

Echanges réguliers d'informations avec le supérieur hiérarchique et les autres intervenants sociaux.
Relations fréquentes avec les services de la collectivité.

• ***En externe :***

Contacts directs et permanents avec le public.
Relation avec d'autres collectivités et partenaires sociaux.

Exigences requises :

• ***Compétences techniques à acquérir :***

Connaître l'environnement de la collectivité.
Connaissance parfaite de l'organigramme de la collectivité et des missions des différents services.
Connaissance des orientations et missions des services sociaux ainsi que des organismes extérieurs d'action sociale.
Bonnes connaissances des règles d'orthographe et de grammaire.
Connaître les techniques de secrétariat et de rédaction des documents administratifs.
Connaître les techniques de base de la communication.
Connaître les procédures d'urgence (incendie, incident, malaises…).
Notions de secourisme *(en raison de la proximité avec le public).*

• ***Compétences relationnelles :***

Capacité d'accueil, d'écoute et de dialogue.
Savoir gérer des publics difficiles et des situations conflictuelles.
Etre réactif et savoir organiser son temps de travail.
Sens du service public.
Agir avec courtoisie et politesse.
Respect du devoir de réserve et du principe de discrétion professionnelle.

Cadre statutaire accessible :

Catégorie : C
Filières : Médico-sociale; Administrative
Cadres d'emplois : Agents sociaux territoriaux; Adjoints administratifs territoriaux

Moyens mis à disposition :

- Bureau équipé et matériel informatique
- Standard téléphonique

Conditions et contraintes d'exercice :

• Travail de bureau
• Horaires réguliers
•Travail au contact du public
• Risques liés à des tensions dans la relation au public
• Devoir de confidentialité

"Les autorités territoriales sont chargées de veiller à la sécurité et à la protection de la santé des agents placés sous leur autorité" (Article 2-1 du Décret n°85-603 du 10 juin 1985 modifié).
Les risques liés aux activités du poste ainsi que les équipements de protection individuelle sont explicités ci-dessus. Les besoins en formation spécifiques sont identifiés dans le parcours de formation ci-après.
L'ensemble des consignes de sécurité et de prévention des risques est repris dans le document " Exemple de fiche pour l'accueil et la formation santé - sécurité de tout nouvel agent ".

Parcours de formation

RAPPEL IMPORTANT : Le parcours proposé est à titre indicatif. Il devra être travaillé en concertation avec l'agent, le tuteur et l'autorité territoriale.

Il a pour objectif de contribuer à ce que :

- la collectivité puisse avoir un personnel qualifié en fin de contrat.

- l'agent soit accompagné dans son insertion professionnelle et donc préparé à un métier de la Fonction Publique Territoriale.

- Parcours de formation et de pré-qualification à individualiser en fonction des besoins de l'agent :

Phases prévues dans le dossier de suivi et d'engagement	Nature des formations	Intitulé des formations
Phase d'intégration (3 premiers mois)	- Actions de remise à niveau/remobilisation	-Formation d'adaptation à la Fonction Publique Territoriale (2 jours) - L'aide sociale : notions de base (2 jours)
	- Acquisition des savoirs de base *(mathématiques, français, informatique, expression orale…)*	- Remise à niveau des connaissances de base en français (12 jours) - Les bases de la communication (3 jours) - Découverte de l'informatique et de Windows (3 jours)
	- Adaptation au poste de travail/compétences fondamentales	- Accueil physique : maîtriser les règles de bases de l'accueil (2 jours) - Accueil téléphonique : techniques de l'entretien téléphonique (2 jours) - Accueil du public : la gestion des situations difficiles (3 jours) - Accueil du public : les publics spécifiques (3 jours) - Organisation d'un secrétariat (3 jours) - Rédaction administrative (3 jours) - Word : initiation au traitement de texte (3 jours) - Utiliser les fonctions de base de la messagerie OUTLOOK (3 jours)
Phase de stabilisation	- Acquisition de nouvelles compétences/formation de professionnalisation	- Gestion des conflits (3 jours) - La sécurité incendie - Gestes d'urgence ou secourisme du travail (respectivement 1 et 2 jours)
Phase de consolidation	- Formation pré-qualifiante ou qualifiante	- Titre professionnel agent d'accueil et d'information - BEP Métiers du secrétariat - BEP Métiers de la relation clients et usagers - BEP Métiers des services administratifs - Bac Pro Secrétariat - Bac Pro Accueil – Relation clients et usagers - Bac Pro Gestion Administration - BP administration des fonctions publiques - Préparation au concours d'adjoint administratif principal de 2ème classe - Préparation au concours d'agent social principal de 2ème classe

•

- Scénario possible de réussite et d'intégration :

A L'ISSUE DU CONTRAT, L'EMPLOI PEUT PERMETTRE AU BENEFICIAIRE DE :	
- atteindre le niveau de formation de	Niveau V (BEP – Titre Professionnel) Niveau IV (Bac Pro)
- envisager l'accès au cadre statutaire de	Adjoint administratif territorial Agent social territorial

Réalisée le :

Mise à jour le :

CDG 24	**Exemple de fiche pour l'accueil et la formation santé - sécurité de tout nouvel agent**	**Pôle Santé et Sécurité au Travail** Maison des Communes 1 Bd e Saltgourde/Marsac BP 108 – 24051 PERIGUEUX CT CEDEX 9 www.cdg24.fr tél : 05 53.02.87.17 fax : 05.53.02.87.57 e-mail : prevention@cdg24.fr

Je soussigné(e)....., né(e) le ....., employé(e) par.....en tant que.....à partir du ..... certifie avoir reçu une **formation pratique et appropriée en matière d'hygiène et de sécurité** (en accord avec le décret n°85-603 modifié), le…….
La formation a été dispensée par .....en qualité de …….....

Les thèmes suivants ont été abordés (cochez les cases) :

Présentation de la collectivité	☐ ☐ ☐ ☐	Les différents sites L'organisation de la collectivité et du personnel (organigramme, livret d'accueil…) Les différentes activités Le fonctionnement et les règles de vie commune dans la collectivité (règlement intérieur…)
Dispositions obligatoires en matière d'hygiène et de sécurité	☐ ☐	Le registre santé – sécurité au travail (tenu par l'assistant de prévention) Les accidents de service, de trajet, les maladies professionnelles : les déclarations
L'organisation de la prévention au sein de la collectivité	☐ ☐ ☐	Le conseiller de prévention, le (les) assistant(s) de prévention, le médecin de prévention (visites médicales obligatoires et autres visites), le CT/CHSCT, l'ACFI... Le document unique d'évaluation des risques professionnels et le plan d'action Le droit de retrait en cas de danger grave et imminent
Les risques dans la collectivité et les causes d'accidents en fonction des différentes activités *(un livret prévention des risques professionnels peut servir de support)*	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	Les conditions d'exécution du travail et les responsabilités encourues Les risques généraux (circulation des véhicules, des engins, signalisation, issues de secours, locaux techniques - électricité,...-) Les risques spécifiques particuliers : **une présentation des différents équipements de travail, au cours d'une visite du(des) poste(s)**, mettra en évidence les risques Présentation des **procédures et les modes opératoires** en fonction de ces risques. Le fonctionnement des dispositifs de protection et de secours et les motifs de leur emploi
Les équipements de protection individuelle (EPI)	☐ ☐ ☐	L'utilité des EPI L'obligation en ce qui concerne le port des EPI La présentation, l'utilisation et l'entretien des EPI
Les conduites à tenir	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	La conduite à tenir lorsqu'un agent ou personne est victime d'un accident Nom des secouristes La présence des moyens de secours (trousse de secours, extincteurs,...) La conduite à tenir en cas d'incendie ou d'alerte Les instructions en cas de sinistre Le signalement d'un risque d'accident à son responsable dans les plus brefs délais (droit de retrait, registre de santé sécurité)

Fait à ……..... le ……

Signature du responsable de la formation — Signature de l'agent :