



## **LA VILLE DES LILAS**

23 000 habitants, 650 agents

Commune de la Seine-Saint-Denis, limitrophe de Paris

Desservie par un réseau dense de transport (métro ligne 11)

## **RECRUTE**

# **Agent.e d'accueil et d'instruction**

## **C.C.A.S – Pôle social, insertion et logement**

### **Catégorie C / filière administrative**

Sous la responsabilité du/de la responsable du pôle social, insertion, logement, vous aurez pour missions :

#### **DEFINITION DU METIER :**

Accueille, oriente, renseigne le public. Accompagne les demandes, instruit et traite les dossiers. Représente l'image de la collectivité et de l'établissement auprès des usagers.

#### **ACTIVITES TECHNIQUES :**

- Accueil physique et téléphonique du public
- Analyse, évaluation, réorientation des demandes
- Traitement des dossiers et saisie de documents
- Gestion et organisation de l'affichage d'informations et de l'actualisation de la documentation de l'espace d'accueil

#### **ACTIVITES SPECIFIQUES :**

- Instruction des dossiers de demande d'aide sociale
- Préparation et gestion des commissions permanentes
- Suivi des décisions d'aides financières tant aux administrés qu'aux créanciers
- Prise de rendez-vous des diverses permanences
- Gestion du courrier du service
- Gestion de la domiciliation
- Gestion administrative de dossiers spécifiques
- Gestion des statistiques de l'accueil
- Distribution des CAP
- Gestion des budgets d'aides financières (CAP, numéraire, FSE, Veolia, tickets de transports, etc.)
- Régisseur d'avance CAP et secours d'urgence (titulaire ou suppléant)

#### **SAVOIR-FAIRE (COMPETENCES) :**

- Accueillir le public avec amabilité
- Evaluer et réorienter les demandes
- Prendre des messages
- S'exprimer clairement et reformuler les demandes
- Favoriser l'expression de la demande
- Recevoir, filtrer et orienter les demandes (physiques et téléphoniques)
- Gérer les situations de stress et réguler les tensions
- Adapter son intervention aux différents publics
- Présenter des documents d'information et de communication
- Gérer un planning de réservation
- Renseigner sur l'organisation et le fonctionnement de la collectivité

**SAVOIRS (CONNAISSANCES) :**

- Techniques d'accueil physiques et téléphonique, de communication
- Organisation et activités des services
- Fonctionnement du standard téléphonique, des annuaires, d'Internet
- Techniques de capitalisation et de classement de documents
- Techniques de recherche d'information
- Connaissance des dispositifs sociaux et socio-professionnels
- Connaissance de la collectivité

**SAVOIRS ÊTRE (QUALITES) :**

- Faire preuve de diplomatie
- Être à l'écoute
- Capacité d'adaptation
- Sens des relations humaines
- Être rigoureux

**CONDITIONS D'EXERCICE :**

Temps de travail hebdomadaire : **37h30**

Pour ce poste, vous bénéficierez de la rémunération statutaire, du régime indemnitaire, de 25 jours de congés, jour(s) de fractionnement et 15 RTT, de possibilités étendues de formation ainsi que de divers avantages sociaux (cos, mutuelle, prévoyance, tickets restaurant etc.)

Veuillez adresser votre lettre de candidature et C.V. détaillé à : Monsieur le Président du CCAS, direction des ressources humaines - 96, rue de Paris BP 76 • 93261 Les Lilas Cedex ou par courrier électronique [recrutement@leslilas.fr](mailto:recrutement@leslilas.fr)