



Validée par Etienne LEBLANC – responsable de pôle

Validée par Samuel DUROUX - Directeur

FICHE DE FONCTION **AGENT D'ACCUEIL SOCIAL & D'ASSISTANCE ADMINISTRATIVE MVS**

CONTEXTE DU POSTE :

La mise en place du Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation (SIAO) porté par le GIP « Maison de la veille sociale du Rhône » vise à faciliter les démarches des usagers sans domicile et à favoriser leur parcours vers le logement au terme d'étapes d'hébergement.

OBJECTIFS DU POSTE :

Cette mission de service public confiée à la Maison de la veille sociale nécessite d'assurer la relation avec les usagers, le traitement équitable de la demande d'hébergement et son suivi.

MISSIONS CONFIEES

Placé.e sous l'autorité du responsable de pôle, il.elle assurera les missions suivantes :

- Tenue du poste d'accueil téléphonique du public, en moyenne 5 ½ journées, pour donner un premier niveau d'information au public, assurer la prise de rendez-vous, actualiser les dossiers.
- Enregistrer les demandes d'hébergement au sein du système d'information SI SIAO
- Gérer la boîte « contact » et opérer l'interface avec les travailleurs sociaux de secteur (mail, téléphone, etc.)
- Participer au secrétariat général de la MVS (saisie informatique, planning des mises à disposition, relation avec les intervenants, envoi de courrier, etc.)
- Tutorat des personnels mis à disposition.
- En charge de l'accueil physique MVS pour accueillir les usagers ayant rendez-vous, communiquer des informations particulières, apporter un appui technique et assurer des relations conviviales avec les travailleurs sociaux mis à disposition pour le bon déroulement de l'activité d'accueil du public.
- Prise de contact téléphonique avec les usagers pour les orientations décidées par les commissions MVS, traitement des données informatiques relatives à ces orientations

ACTIVITES PRINCIPALES

- Premier niveau d'interface entre la MVS et le public et les partenaires.

POSTURE PROFESSIONNELLE ATTENDUE

Mise en œuvre d'un accueil physique et téléphonique de qualité

Qualité de l'organisation du service au public

Qualité de la saisie et de sa rigueur

Qualité de la mise à jour relative aux demandes

SALARIE.E OCCUPANT LE POSTE

en recrutement

EMPLOI REPERE ET CLASSEMENT

POSITIONNEMENT

Poste N+3 : Directeur

Poste N+2 : Directrice adjointe

Poste N+1 : responsable pôle écoute accueil

NIVEAU DE RECRUTEMENT

Bac prioritairement en gestion et secrétariat + expérience significative dans le secteur social.

COEFFICIENT DE REMUNERATION

Selon grille indiciaire convention des CHRS et selon expérience.

FORMATION ET EXPERIENCE

Idéalement en gestion et secrétariat. Profil ouvert.

COMPETENCES REQUISES

Bonne maîtrise de l'outil informatique

Sens de l'organisation

Rigueur dans le traitement des tâches et l'application des procédures

Capacités rédactionnelles et de prise de note de premier niveau

Aptitude à la relation avec des publics en difficulté sociale : patience, écoute, attention et empathie

Sens du travail en équipe

HORAIRE HEBDOMADAIRE

35h par semaine.