

Le Centre Communal d'Action Sociale de Besançon recrute :

**UN AGENT D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT (H/F)
POUR LE SIEGE DU CCAS ET LA MAISON DES SERVICES AU PUBLIC
AU SEIN DE LA DIRECTION DES SOLIDARITES**

**Merci d'adresser
votre candidature**

(Lettre de motivation,
CV)

**au plus tard
le 25 février 2019**

à

**Monsieur le Directeur
Général du CCAS,**
Pôle des Ressources
Humaines
Direction Emploi et
Compétences
2 rue Mégevand
25034 Besançon Cedex
ou sur le site internet :
www.besancon.fr
rubrique « La Ville
recrute »

La Maison de Services Au Public (MSAP) est une structure innovante qui regroupe dans un lieu unique (9 rue Picasso à Besançon - Planoise) des fonctions et services concourant à faciliter l'accès aux droits et aux services pour les usagers. Sont ainsi présents sur place : CAF, CPAM, CCAS, Etat civil / Formalités, Mission locale, ainsi que des permanences régulières (Délégué du Procureur, Défenseur des droits...). La MSAP est structurée autour d'un accueil unique et partenarial, afin de simplifier l'orientation et l'information des publics. Cet accueil permet également d'accéder aux services du CCAS.

Missions : Assurer l'accueil physique et téléphonique des usagers de la MSAP et du CCAS :

- Derrière la banque d'accueil ou dès l'entrée dans la structure, aller au-devant de l'utilisateur, l'accueillir et l'orienter vers les services compétents en interne et en externe ; délivrer des renseignements de premier niveau,
- Faciliter l'accès de l'utilisateur aux différents postes de travail mis à disposition (borne CAF, outils informatiques...),
- Accompagner l'utilisateur dans les démarches administratives initiales en ligne,
- Apporter une aide à la prise de RDV avec les opérateurs,
- Prendre des messages et les restituer,
- Relever le courrier, gérer les clés de divers locaux, réceptionner les livraisons,
- Assurer le fonctionnement du logiciel de gestion de l'accueil,
- Participer à la constitution et l'actualisation d'un répertoire des partenaires,
- Assurer le suivi et l'actualisation de la documentation fournie par les organismes partenaires ou par le CCAS (affichage, présentoirs, informations écran...),
- Participer à la démarche qualité Marianne et appliquer les consignes du plan Vigipirate,
- Participer aux réunions de service,
- Effectuer le suivi statistique de la fréquentation (flux, orientation) et les enquêtes de satisfaction dans le cadre du dispositif d'évaluation,
- Assurer l'ouverture et la fermeture du site.

Profil :

- Maîtrise des techniques d'accueil physique et téléphonique
- Capacité d'écoute, de reformulation et de transmission d'informations
- Maîtrise des outils informatiques et capacité à accompagner les usagers dans leurs démarches informatiques
- Connaissances générales ou intérêt pour le fonctionnement et l'organisation des services de la Ville, du CCAS et des partenaires du territoire
- Capacité à identifier les demandes et leur degré d'urgence
- Rigueur et sens de l'organisation
- Discrétion
- Capacité à gérer les situations de stress

Le poste est ouvert aux agents relevant du cadre d'emplois des adjoints administratifs.

Contact : Marie-Noëlle GRANDJEAN, Chef du service de l'Antenne sociale du quartier de Planoise au 03.81.41.21.69.