

Responsable accueil social H/F

Rédacteur territorial

Organisme émetteur : CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

Référence : 2025-CCAS-315

Localisation du poste : Versailles (78000)

Direction concernée

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

Service concerné

GUICHET UNIQUE

Catégorie du poste

B

Poste ouvert aux

Contractuels et Titulaires

Type de poste

Poste à temps complet

Vos missions

Missions principales

Sous l'autorité de la cheffe de service Solidarités **vous pilotez le Guichet Unique, véritable porte d'entrée des services du CCAS de la Ville de Versailles.** Premier contact avec le public, il doit garantir une action sociale de proximité et de qualité.

Vous encadrez sur une équipe de 8 agents et travaillez en étroite collaboration avec l'ensemble des acteurs du CCAS, avec les services de la Ville et particulièrement la DACIT ainsi qu'avec les partenaires du territoire (associatifs et institutionnels).

Vos responsabilités :

- Veiller à la qualité du service rendu à l'utilisateur :
- 1. Accueil chaleureux, respectueux et professionnel des usagers
- 2. Ecoute active des demandes, analyse des besoins et orientation vers les services ou partenaires adaptés,
- 3. Communication bienveillante afin de désamorcer les tensions,
- 4. Clarté et justesse des informations transmises aux usagers,
- 5. Accompagnement au numérique.
- Mettre en œuvre les aides légales et facultatives.
- Encadrer les équipes (établir les plannings, veiller à la formation régulière des agents...)
- Organiser les permanences des partenaires
- Rendre compte et analyser l'activité et la satisfaction (tableaux de bord permettant de suivre la gestion des flux de l'ensemble des canaux et les délais de traitement...).
- Moderniser la fonction accueil par le déploiement de l'outil de GRC (développement des téléprocédures, rationalisation des adresses mails, mise en place d'une base de connaissances ...) et les organisations de travail.

Votre profil

Formation

Ce que nous recherchons chez vous :

- Des qualités managériales (capacité à fédérer, à organiser la charge de travail et à assurer la continuité de service),
- Une aisance relationnelle avec des interlocuteurs variés (directions métiers, partenaires institutionnels, usagers...)
- Une appétence pour l'accompagnement des personnes en fragilité et notamment celles éloignées du numérique
- Une aptitude au travail en équipe et en mode projet
- Une aisance avec les outils bureautiques et une appétence pour la e-administration

Ce que nous vous offrons :

- Un environnement de travail stimulant et gratifiant
- Une équipe investie
- Des opportunités de formation

Conditions d'emploi

Contrainte(s) liée(s) au poste

Cycle de travail et congés :

39h hebdomadaires : 25 jours de congés, 23 RTT et 2 jours de fractionnement sous condition

Avantages :

- Rémunération statutaire + régime indemnitaire + prime de fin d'année
- Parcours professionnel évolutif par le biais d'accompagnement de formations
- Participation du CCAS à la mutuelle et au contrat collectif Prévoyance
- Remboursement des frais de transport à hauteur de 75%
- Possibilité d'adhérer à la Caisse d'Entraide (prestations sociales et loisirs)

Si vous êtes passionné par le service au public et prêt à relever des défis, **rejoignez le CCAS de la Ville de Versailles et postulez dès maintenant !**