

**DEPARTEMENT VILLE SOLIDAIRE ET CITOYENNE  
DIRECTION DE L'ACTION TERRITORIALE  
SERVICE TERRITOIRE DE SECTEUR**

**Catégorie : B**

**Cadre d'emploi : Rédacteur**

**Fonction : Référente / référent accueil – 2 postes**

**IFSE Niveau : 5 bis**

**Référence à rappeler : IE-2405**

**Date limite d'envoi des candidatures : mercredi 29 mai 2019**

**Contexte : La Ville de Grenoble poursuit une démarche ayant pour objectif de conduire plus fortement les politiques de développement et de cohésion sociale, notamment par ses 10 Maisons des Habitants dont la vocation principale consiste à favoriser l'initiative locale et l'accès aux droits.**

**Finalités**

- » Garantir un accueil de qualité à toute personne s'adressant à la Maison des Habitants, une écoute et faciliter l'accès aux services sollicités ;
- » Informer les publics des dispositifs et activités relevant de la Ville de Grenoble et de ses partenaires ;
- » Délivrer les diverses prestations de la Ville et du CCAS attribuées à la Maison des Habitants ; en assurer le suivi administratif.
- » Garantir la circulation et la transmission de l'information ascendante et descendante, aux professionnels hébergés de la Maison des Habitants

**1. Maison des habitants Le Patio : La maison des habitants le Patio est un équipement de proximité qui rassemble les missions d'un centre social et certaines formalités administratives Ville (type réalisation de passeports/CNI). Elle accueille dans ses murs une bibliothèque et des associations à vocation sociale ou culturelle.**

**Missions**

Le pôle accueil a pour fonction principale d'accueillir les habitants, de les orienter dans la MDH, dans le Patio et vers des services ou associations extérieurs, de réaliser certaines prestations administratives et de contribuer au bon fonctionnement de la maison par des tâches spécifiques et une veille des demandes sociales.

Sous l'autorité de la coordinatrice accueil, et dans une équipe composée de 5 agent(e)s, le.la référent.e accueil sera principalement chargé.e de :

**Accueillir et orienter le public**

- » Assurer l'accueil physique et téléphonique : information et orientation du public
- » Faire s'exprimer les usagers sur leurs attentes en matière de lien social et actions collectives
- » Informer et orienter sur les actions en fonction de l'actualité et/ou de la situation des personnes
- » Saisir des inscriptions pour des activités MDH
- » Organiser et tenir à jour les outils d'information existants pour l'accueil
- » Saisir des inscriptions pour les prestations famille Ville (restauration scolaire – inscriptions scolaires – activités sportives Ville)
- » Décrypter les besoins des usagers, assurer une veille sociale
- » Réservation de salles
  - Gestion des demandes et suivi des différents plannings de salles sur Outlook.
  - Gestion des clés.
  - Etre garant de la bonne application des règles d'attribution.

**Garantir la délivrance des prestations administratives**

- » Saisir des dossiers (TAG, Aide aux vacances,...)
- » Instruire et suivre des demandes de Carte nationale d'identité et Passeports.
- » Réaliser des formalités diverses : légalisation de signature, attestations, certificats de vie, inscription sur liste électorale, etc...
- » Délivrer des clés de barrières, badges.
- » Saisir des demandes d'aides aux vacances CCAS.
- » Assurer le rôle de mandataire pour les régies « restauration scolaires » et « activités MDH »

## **Autres missions**

- » Communication
  - Mettre à jour des supports d'information « accueil »
  - Participer aux temps d'aller-vers.
- » Finances / Budget
  - Suivre le budget.
  - Editer des bons de commande, engager des dépenses, liquider des factures.
- » Participer à la vie de la MDH.
  - Participer aux réunions d'équipe et évènements ponctuels.
  - Accompagner les sorties familles.

## **Profil**

- » Sens du service public et goût pour le contact avec différents publics.
- » Adaptabilité et polyvalence
- » Sens du travail en équipe
- » Maîtrise des techniques d'écoute et de communication
- » Bonne rédaction professionnelle
- » Bonne gestion des situations de conflits ou tensions avec le public
- » Rigueur
- » Maîtrise des outils informatiques

## **Conditions de travail**

- » Travail situé dans la maison des Habitants le Patio, 97 galerie de l'arlequin.
- » Horaires de travail 8h15-12h15 et 13h30-17h30, sur 4.5 jours, modification possible en fonction des besoins de l'organisation de l'équipe d'accueil.

**Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez prendre contact avec  
Danielle BAEZA, coordinatrice accueil au 04.76.22.40.20.**



- 2. Maison des habitants Anatole France : Le.la référent.e accueil a une vision globale des activités de la MDH, des professionnels et des structures qui l'occupent, du territoire et des besoins en matière d'accueil et d'information des habitants. Il ou elle est force de proposition pour l'amélioration du service rendu. Le.la référent.e accueil a des responsabilités liées à son cadre d'emploi, il ou elle sera amené.e à prendre des décisions en cas d'absence de la hiérarchie.**

## **Missions**

### **Accueil du public :**

- » Accueillir et faire s'exprimer les usagers sur leurs attentes en matière de lien social et actions collectives et promouvoir l'offre adéquate.
- » Décrypter une demande, renseigner, informer, orienter vers le professionnel concerné.
- » Organiser l'information dans la MDH pour une meilleure lisibilité du public.
- » Etre force de propositions dans la mise en place d'outils/aménagements pour favoriser l'accueil et le bien-être de l'utilisateur.
- » Veille sociale : écoute active, repérage des besoins et/ou problématiques, transmission/échange avec le reste de l'équipe.

### **Soutien aux équipes et traitement de l'information :**

- » Proposer de nouvelles modalités d'organisation pour améliorer les systèmes mis en place
- » Actualiser l'affichage au quotidien (intérieur et extérieur de la MDH)
- » Assurer le suivi des dossiers thématiques (travaux, matériel, finances, locations de salles...)
- » Prendre les RDV pour les différents intervenants extérieurs et l'écriture publique.
- » Rédiger des comptes rendus de réunions, des courriers à partir d'éléments fournis par le responsable ou les professionnels de la MDH.

### **Réalisation d'actes administratifs :**

- » Suivi de dossiers complexes (plateforme famille, TAG...)
- » Saisie des dossiers TAG - tarification solidaire
- » Saisie des dossiers d'aide aux vacances du CCAS
- » Vérification et réception des dossiers d'inscriptions scolaires et activités sportives de la Ville de Grenoble

**Suivi budgétaire et régie :**

- » Le.la référent.e accueil travaille en binôme avec la coordinatrice accueil pour assurer le suivi des dépenses du service.
- » Demander les bons de commande au comptable en s'assurant de la disponibilité des crédits nécessaires.
- » Etre en relation fréquente avec le référent comptable.
- » En l'absence du régisseur, assurer le rôle de régisseur de recettes suppléant : encaissement, saisie sur le logiciel Oxygéo, assurer le transport des fonds à la Trésorerie Principale.
- » Saisir des demandes et encaissement de la restauration scolaire, des sorties familles et actes du centre de planification.
- » Facturer des locations de salles.

**Intendance :**

- » Suivre les interventions techniques en lien avec l'agent d'accueil
- » Préparer les commandes de matériels administratifs et d'entretien, vérifier les livraisons

**Organisation de réunions ou événements divers :**

- » Garantir la bonne réservation des salles du secteur : gestion du planning et des demandes de matériel, rédaction des conventions, suivi de la procédure administrative et élaboration des factures,

**Participer à la vie de la MDH :**

- » Participer aux réunions d'équipe et autres événements ponctuels
- » Accompagner les sorties familiales selon le planning

**Profil**

- » Esprit d'initiative, sens du service public et des responsabilités
- » Intérêt pour le contact avec le public, même difficile
- » Maîtrise des outils bureautiques (Word Excel etc ...)
- » Maîtrise de la langue écrite et orale (style, orthographe, grammaire ...)
- » Gestion du temps et de l'urgence,
- » Rigueur organisationnelle
- » Accueil, écoute bienveillante et empathie ;

**Conditions de travail**

- » Possibilité de travail le week-end et en soirée
- » Horaires de travail du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h 30 à 17 h 30, sur 4.5 j (à définir en équipe)
- » Constitution de l'équipe de la MDH Anatole France :
- » Un pôle accueil / ressource : 2 référentes accueil, un agent d'accueil, 3 agents d'entretien, un assistant administratif, une coordinatrice.
- » Un pôle développement social : 2 agentes de développement local, une référente familles, une animatrice, une écrivaine publique, une coordinatrice ASL, une médiatrice.
- » Un Pôle Animation Gérontologique et Intergénérationnelle : une animatrice PAGI, une ASPA, une AAGI.

**Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez prendre contact avec Laurence PAVESE,  
Coordinatrice accueil, Tél : 04 38 70 16 03**

