

AGENT / AGENTE D'accueil et de gestion administrative MDS / FRANCE SERVICES

Intitulé du poste : Agent / Agente d'accueil et de gestion administrative MDS / France Services

Lieu d'affectation : CCAS et MDS La Mure

Date de début : 1^{er} janvier 2026

Grade et catégorie d'emploi : Agent de catégorie C – cadre d'emploi des adjoints administratif

Type d'emploi : Emploi permanent – Titulaire / Contractuel – CDD de 12 mois

Temps de travail : Temps complet

Nombre de postes : 1

Le CCAS est un établissement public administratif communal placé sous l'autorité du Maire qui en est le Président. Il dispose d'un budget propre. Les missions obligatoires sont la domiciliation des personnes sans domicile et l'aide sociale légale.

Le CCAS met en œuvre la politique sociale de la commune :

- en octroyant des aides communales aux habitants de la communes (sous condition de ressources),
- en organisant chaque année des évènements en direction des séniors de la commune (repas / spectacle / colis)
- en enregistrant les demandes de logement social des usagers
- en assurant les inscriptions et la facturation pour le service de restauration scolaire et garderie péri scolaire
- en participant à différents groupes de travail et commissions

Le CCAS a été labellisé « France Services » en 2020, en conventionnant avec l'état et différents organismes (dont la CAF, la CARSAT, la CPAM, France Travail...). De ce fait, les agents ont été formés pour répondre aux usagers pour ces organismes et participent régulièrement à des webinaires. La polyvalence et la réactivité sont deux qualités demandées pour ce poste.

La Maison des Solidarités (MDS) est une structure communale, ouverte depuis le 01/09/2025. Elle regroupe différents organismes (association d'insertion CAFES / Espace de Vie Sociale, La Fourmi et la Mission Locale Sud Isère) et associations caritatives et solidaires (Les restaurants du Cœur, le Secours Populaire et Beurrepinard) dans un même lieu. L'agent d'accueil de la MDS devra veiller au bon fonctionnement du lieu, en lien avec les organismes présents et sous couvert de la directrice du CCAS et du Directeur Général des Services.

Tâches principales :

Maison des solidarités

- Assurer l'accueil, orienter et renseigner le public / accueil physique et téléphonique :
 - Accueillir le public avec amabilité et convivialité
 - S'adapter en fonction des différents interlocuteurs
 - Comprendre et reformuler les demandes et orienter les personnes vers les services concernés
 - Recevoir, filtrer et orienter les appels téléphoniques,

- Traduire le vocabulaire professionnel en langage clair et compréhensible par tous,
- Gérer les éventuelles situations de tension, de crise ou de stress et réagir avec pertinence dans les situations d'urgence
- Être à l'écoute
- Assurer l'orientation du public vers les services ou organismes compétents :
 - Renseigner sur l'organisation et le fonctionnement de la MDS, les organismes présents, connaître les noms des salariés et des bénévoles, désigner, le cas échéant le bon interlocuteur
- Participer à la réception, traitement et diffusion d'information :
 - Appréhender le caractère d'urgence des informations à transmettre,
 - Rechercher et diffuser des informations
 - Distribuer le courrier dans les bannettes de chaque organisme
- Assurer la réalisation de travaux bureautiques :
 - Gestion du planning de réservation des salles
 - Fiche récapitulative de chaque organisme avec coordonnées des intervenants (salariés et bénévoles) tenue à jour
- Assurer le bon fonctionnement logistique de la structure (vérifier la propreté des locaux, de l'approvisionnement des consommables...)
- Echanges réguliers d'informations avec le supérieur hiérarchique et les intervenants de la structure
- **CCAS / France Services**
- Assurer l'accueil, orienter et renseigner le public / accueil physique et téléphonique :
 - Accueillir le public avec amabilité et convivialité
 - S'adapter en fonction des différents interlocuteurs
 - Comprendre et reformuler les demandes et orienter les personnes vers les services concernés
 - Recevoir, filtrer et orienter les appels téléphoniques,
 - Traduire le vocabulaire professionnel en langage clair et compréhensible par tous,
 - Gérer les éventuelles situations de tension, de crise ou de stress et réagir avec pertinence dans les situations d'urgence
 - Être à l'écoute
 - Suivre les dossiers administratifs
- Echanges réguliers d'informations avec le supérieur hiérarchique et les intervenants de la structure pour le suivi et le traitement des dossiers
- Assurer l'orientation du public vers les services ou organismes compétents :
 - Renseigner sur l'organisation et le fonctionnement du CCAS, sur les permanences assurées dans les locaux et désigner, le cas échéant, le bon interlocuteur
- Participer à la réception, traitement et diffusion d'informations :
 - Appréhender le caractère d'urgence des informations à transmettre, rechercher et diffuser des informations
- Participer à l'instruction des dossiers administratifs :

- Comprendre les demandes, rechercher des informations, transmettre les dossiers aux demandeurs (APA, demande de logement, service scolaire, aide financière, maintien à domicile, aide sociale, dossiers relatifs au handicap et personnes âgées...), vérifier la validité des informations traitées, expliquer clairement les informations
- Polyvalence en cas d'absence des collègues
- Participer à l'échange avec les différents partenaires :
 - Conseil Départemental / CAF / Bailleurs / autres Mairies / Communauté de Communes / Partenaires France Services
- Missions France Services :
 - Accompagnement numérique des usagers
 - Aide / accueil de 1^{er} niveau des usagers pour les démarches concernant les différents partenaires
 - Saisie des statistiques
 - Création et suivi des demandes sur administration +
 - Participation régulière aux formations / informations / webinaires des différents partenaires (en plus des formations obligatoires)

Profil recherché :

- Respect du secret professionnel et de la confidentialité
- Travail en autonomie et/ou en équipe sous l'autorité de la directrice du CCAS
- Sens de l'écoute et de la relation humaine
- Rigueur juridique, administrative
- Disponibilité et ponctualité
- Autonomie numérique indispensable
- Adaptabilité et polyvalence sur l'ensemble des postes

Informations complémentaires :

Conditions d'exercice :

- Travail en bureau
- Déplacements occasionnels
- Contact avec le public

Horaires (pouvant être modifiés en fonction des besoins des services) :

CCAS / France Services

- Lundi : 8h-12h / 13h30-16h 30
- Mardi: 8h-12h / 13h30-16h 30
- Mercredi: 8h 30-12h

Maison des solidarités

- Mercredi: 13h30-17h
- Jeudi: 9h-12h / 13h30-17h
- Vendredi : 9h-12h / 13h30-17h30

Rémunération

Pour les titulaires : rémunération statutaire + RIFSEEP + 13^{ème} mois

Pour les contractuels : rémunération statutaire selon la grille indiciaire des adjoints administratifs + RIFSEEP, soit rémunération brute mensuelle minimale de 1941.74 €

Candidature : Merci d'adresser votre CV et lettre de motivation, avant le 29 octobre 2025, à l'attention de Monsieur Le Maire :

- Mairie de La Mure, Place de la Liberté 38350 La Mure
- Ou par e-mail : elodie.jodar@mairiedelamure.fr ou cindy.pra@mairiedelamure.fr

Pour toute information sur le poste contacter Isabelle FELIX isabelle.felix@ccaslamure.fr