

**Catégorie : B
Cadre d'emploi : Rédacteur
Fonctions : Référent-e accueil**

**IFSE niveau : 5 bis
NBI: 10 Pts (D36)**

**Référence : IPE-1803-05
Date limite de candidature : 19 mai 2021**

Contexte : La Ville de Grenoble poursuit une démarche ayant pour objectif de conduire plus fortement les politiques de développement et de cohésion sociale, en rapport avec les besoins des différents secteurs de la ville.

Il s'agit à la fois de travailler à une action publique globale qui dépasse les logiques de silos et s'adapte aux enjeux territoriaux mais aussi d'agir sur la capacité à entendre et prendre en compte des problématiques issues des citoyen-nes de la société civile et de soutenir des démarches collectives d'actions, de projets, d'organisation...

Cette démarche prend notamment appui sur :

- » **L'existence d'un projet de territoire élaboré par les services de la Ville et du CCAS. Le projet de territoire, outil de travail transversal, de suivi et de débat dans la durée, permet de hiérarchiser des priorités d'intervention de la Ville et de positionner l'action des services municipaux en mode projet.**
- » **L'identification d'une mission de direction de territoire dans chaque secteur de la ville, en charge de conduire ce projet de territoire.**
- » **Le fonctionnement de 10 Maisons des Habitant-es dont la vocation principale consiste à favoriser l'initiative locale et l'accès aux droits.**
- » **Le fonctionnement de directions de projets en charge de renforcer la capacité d'expertise et de support sur des thématiques clés, de piloter des projets en matière d'accès aux droits, de développement social, de démocratie locale et d'animer les réseaux de professionnel-les sur les secteurs, afin de conforter et d'appuyer les directions de territoire.**
- » **La création récente d'un service espace public et citoyenneté, appui aux territoires sur la conception de projets et démarches alliant nouveaux usages de l'espace public et nouveaux modes d'intervention.**

Missions

Le pôle accueil de la MDH Prémol a pour fonction principale d'accueillir les habitants, de les orienter dans la MDH 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 direction de la MDH, et dans une équipe composée de 2 agent(e)s, le-a référent-e accueil sera principalement chargé-e de :

1. 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
- » Assurer les inscriptions pour des activités MDH
- » Organiser et tenir à jour les outils d'information existants pour l'accueil
- » Décrypter les besoins des usagers, assurer une veille sociale

2. Garantir la délivrance des prestations administratives :

- » Saisie de dossiers (TAG, Aide aux vacances,...)
- » Saisie des demandes d'aides aux vacances CCAS.
- » Assurer le rôle de mandataire pour les différentes régies de la MDH (encaissement des sorties familles, des consultations du planning familial...)

3. Communication

- » Mise à jour des supports d'information « accueil »
- » Participation aux temps d'aller-vers.

4. Finances / Budget

- » Suivi du budget.
- » Edition des bons de commande, engagement des dépenses, liquidation des factures.

5. Participer à la vie de la MDH.

- » Participer aux réunions d'équipe et événements 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
- » Maîtriser les 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 Prémol.
- » Horaires de travail 8h30-12h00 et 14h-17h30 (sauf jeudi 18h), possibilité de travailler sur 4.5 jours selon besoin de service, modification possible en fonction des besoins de l'organisation de l'équipe d'accueil.
- » Lieu et adresse du poste de travail : MDH Prémol, 7 rue Henry Duhamel 38100 GRENOBLE

**Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez prendre contact avec Salima DEMIME,
Directrice, Tél : 06 89 24 04 99**

