

# FICHE DE POSTE

Rédacteur RH/Direction:

Date de mise à jour : 20/07/2021

**Titre du poste :** Chargé(e) d'accueil logement avec instruction sociale

**Grade requis :** assistant socio-éducatif / CESF

**Numéro de poste :**

**Quotité du poste:** 100%

**Direction :** Direction ACTION SOCIALE

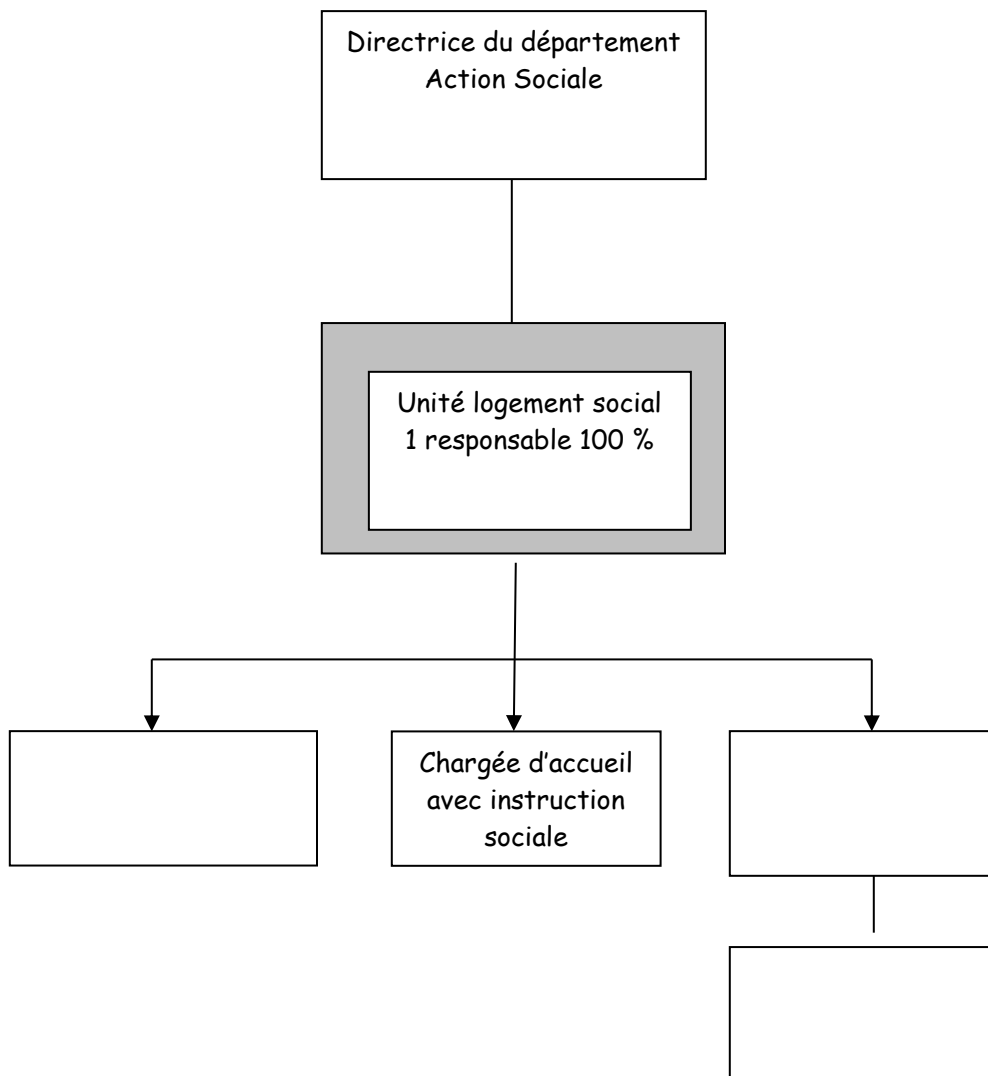
**Service :** CCAS /Logement social

## FINALITES DU POSTE

Sous l'autorité de la directrice du Département Action Social CCAS et de la responsable de l'unité logement social, le (la) chargé (e) d'accueil avec instruction sociale

- Contribue au fonctionnement du service public métropolitain d'accueil et d'orientation des demandeurs de logements sociaux sur un niveau d'accueil avec instruction sociale conformément au cahier des charges métropolitain
- Garantie l'équité de traitement, d'accompagnement et d'orientation des demandeurs, en lien avec les bailleurs sociaux, et les services sociaux spécialisés
- Assure l'enregistrement et le suivi de leur dossier sur le logiciel Etat d'enregistrement des demandes de logements sociaux (SNE)

## PLACE DU POSTE DANS L'ORGANIGRAMME



## DIMENSIONS DU POSTE (données quantitatives)

Plus de 17 000 demandeurs de logements sociaux sur l'agglomération grenobloise dont 2000 citent Meylan comme choix de commune d'habitation / L'agent peut suivre, modifier, renseigner voir enregistrer plus de 400 dossiers par an / recevoir en rendez-vous mensuellement plus de 40 personnes et assurer une permanence téléphonique hebdomadaire (nombre variable pouvant atteindre plus de 50 appels par mois)

## ACTIVITES

### **I - ASSURER L'ACCUEIL DU PUBLIC :**

- Accueil physique des personnes sur rdv
- Accueil sur le flux quand la situation le nécessite en cas d'urgence
- Délivrer les informations générales : modalités de dépôt, caractéristiques du parc social, processus général d'attribution
- Aider, conseiller, orienter le public
- Savoir s'adapter à son interlocuteur
- Tenir une permanence téléphonique
- S'adapter aux contraintes d'affluence si besoin
- Aller sur le terrain quand il y a un signalement concernant une problématique logement

### **II - ASSURER LE SUIVI ADMINISTRATIF DES DOSSIERS :**

- Connaître la réglementation pour l'enregistrement, renouvellement du CERFA et scan de tous documents transmis dans le système national d'enregistrement dans un délai fixé par décret
- Mettre en œuvre le Dossier Unique : réception de tous documents remis par tous demandeurs de logement de Grenoble Alpes Métropole ou demandant le territoire métropolitain
- Transmettre aux bailleurs
- Elaborer, concevoir des outils de suivi des demandeurs de logement
- Evaluer mensuellement l'activité par le remplissage des indicateurs métropolitains
- Participer en tant que référent guichet pour la métropole au club utilisateur du SNE : suivi et mise en œuvre des changements

### **III - IDENTIFIER ET ACCOMPAGNER LES SITUATIONS PRIORITAIRES EN BESOIN DE LOGEMENT**

- Etablir un diagnostic social et repérer les problématiques rencontrées en lien avec l'accès ou le maintien dans le logement
- Prendre en charge la personne pour la mise en place d'un accompagnement social
- Analyser et repérer les obstacles à une attribution
- Construire le projet logement du demandeur
- Signaler les situations préoccupantes et urgentes en besoin d'accompagnement ou de relogement urgent
- Etre acteur d'un partenariat renforcé avec le CCAS de la commune, les travailleurs sociaux du Département, les associations gestionnaires de structure d'hébergement et autres partenaires sociaux
- Transmettre les analyses et diagnostics sociaux des situations à son responsable

- Porter les dossiers et participer aux différentes instances de coopération métropolitaines : commission sociale intercommunale, commission avec obstacles, bourse PMR

#### **IV - PROPOSER DES SITUATIONS EN PRE-ATTRIBUTION BAILLEUR :**

- Aider à la décision par son expertise des dossiers auprès du responsable
- Présélectionner les candidats
- Elaborer et tenir des tableaux de bord

#### **V - ASSISTER LA RESPONSABLE ET ASSURER LA GESTION**

##### **ADMINISTRATIVE DU SERVICE :**

- Etre administrateur fonctionnel du logiciel internet de prise de rendez-vous en ligne
- Organiser des réunions à la demande
- Etre relais avec les services fonctionnels de la collectivité
- Etre polyvalente avec la responsable si besoin en assurant la continuité du service public (binôme)

#### **VI - POLYVALENCE AVEC LA CESF REFERENT DES SOLIDARITES DU CCAS ET L'AGENT D'ACCUEIL LOGEMENT SOCIAL**

Assurer la distribution alimentaire et l'accès à l'épicerie sociale pendant les périodes de congés

## CONTEXTE DE TRAVAIL


### **Relations de travail principales :**

**Internes :** Hiérarchie directe responsable d'unité, Direction Générale des Services, et CCAS

**Externes :** Public, service logement des communes, travailleurs sociaux du département, d'associations ou d'établissement public, service habitat Métro

**Exigences particulières :** Contraintes de plages de rendez-vous public et permanence téléphonique

## QUALIFICATIONS PARTICULIERES

- Diplôme : Niveau Bac+2 à plus, intervention sociale, politique sociale
- Permis obligatoire:  XXXoui   A  
 B
- Habilitation électrique:  oui  
 non
- Autre:

## ATTRIBUTS DU POSTE

- Moyens mis à disposition : Bureau individuel / Ordinateur / Scan et deux postes téléphoniques
- Perspectives d'évolution prévisible du poste :
- Régime indemnitaire : E 2

## COMPETENCES REQUISES

Compétences	Niveaux de maîtrise			
	1	2	3	4
	Pratique élémentaire	Bonne pratique	Maîtrise	Expertise
<b>SAVOIRS</b>				
♦ Connaissances de la réglementation en matière de demande de logement social			x	
♦ Connaissances du fonctionnement du logement, des instructions sociales, de l'environnement des acteurs locaux				x
♦ Connaissances de l'environnement territorial				x
♦ Aisance des outils informatiques			x	
♦				
♦				

<b>SAVOIR FAIRE</b>				
♦ Conduite d'entretien individuel			x	
♦ Etablir un diagnostic social			x	
♦ Aisance d'organisation			x	
♦ Résoudre les conflits			x	
♦ Evaluer et rendre compte des situations			x	
♦				
♦				
<b>LOGICIELS :</b>				
♦ SNE (système national d'enregistrement)			x	
♦ Excel			x	
♦ Powerpoint			x	
♦ Word			x	

<b>SAVOIR ETRE</b>				
♦ Confidentialité				x
♦ Rigueur			x	
♦ Disponibilité		x		
♦ A l'écoute				x
♦ Capacité à travailler au sein d'une équipe			x	
♦ Capacité d'argumentation			x	