

La Direction de la Cohésion Sociale et du CCAS recherche
1 Agent d'Accueil Ecoute Senior (H/F)
 Dans le cadre d'emplois des Adjoint Administratif (Réf. **5504**)

MISSIONS

Sous la responsabilité du Chef d'Unité Maintien à Domicile, vous accueillez, informez, écoutez et vous orientez les personnes âgées, les personnes en situation de handicap, leurs familles et les partenaires, prioritairement au téléphone. Vous participez à la mise en œuvre des dispositifs de prévention et de veille sociale (écoute seniors, plan canicule etc.) Vous assurez en solidarité l'accueil de la Maison Hapi.

A ce titre, vos missions sont les suivantes :

- ✚ **Accueil, information et orientation du public:**
 Vous assurez l'accueil téléphonique (numéro vert) des seniors, des personnes en situation d'handicap, des aidants, familles, etc. (inscription aux ateliers, information et orientation) ; Vous écoutez, analysez les besoins, vous reformulez les demandes et vous orientez vers les services et partenaires adaptés ; Vous apportez un soutien relationnel aux usagers et à leurs familles ; Vous effectuez un reporting régulier auprès de la hiérarchie ; Vous participez aux améliorations des outils de communication ; Vous assurez en solidarité l'accueil physique et téléphonique de la maison Hapi.
- ✚ **Ecoute Seniors et veille sociale:**
 Vous réalisez des campagnes d'appels sortants de courtoisie en direction des personnes fragiles et isolées afin de prendre de leurs nouvelles et de vous assurer de leur état/condition de vie ; Vous repérez les situations de fragilité, d'isolement ou de vulnérabilité et vous alertez la hiérarchie pour une orientation vers les services ad'hoc ; Vous mettez à jour les données des personnes référencées dans IAS ; Vous rendez compte des résultats des campagnes d'appel tous les jour ; Vous assurez la programmation des rappels ; Vous participez à la gestion des anniversaires (appels, organisation des centenaires); Vous effectuez un recensement et une actualisation des informations relatives aux services, structures, animations, associations, intervenants auprès du public concerné.
- ✚ **Participation à la mise en œuvre du plan canicule et du plan grand froid:**
 Vous effectuez le recensement des personnes fragiles et isolées ; Vous mettez en œuvre les actions prévues dans le cadre des deux plans ; Vous assurez le suivi des situations et vous déclenchez les alertes si nécessaires en informant la hiérarchie ; Vous adaptez les horaires et l'organisation en période de vigilance.

Enfin, vous assurez des missions administratives et le suivi d'activité : Mise à jour des bases de données internes, suivi des tableaux de bord et statistiques d'activité en lien avec la coordination,

CONDITIONS D'EXERCICE

Horaires : 9h-12h30/13h30-17h – Horaires susceptibles d'aménagements pour besoin de service ou la mise en œuvre de plan d'urgence (canicule, grand froid, intempéries, ect)/ Accueil de public parfois fragile (personnes âgées, handicap, aidants) / Environnement d'accueil partagé et parfois bruyant.

INFORMATIONS ET AVANTAGES DU POSTE

35h/ Restauration Collective / Participation employeur mutuelle et prévoyance possible* / Prise en charge de l'abonnement de transport à 75% */ Prime de fin d'année* / Accès au Comité des Œuvres Sociales (COS) / Forfait Mobilité / Véhicule de service à disposition / *sous réserve de la réglementation en vigueur au sein de la collectivité

PROFIL ATTENDU

Vous êtes titulaire d'un **BEP/CAP** de préférence **dans le domaine sanitaire et social**. Vous disposez du **PSC1**. Vous maîtrisez les outils informatiques (tableur Excel, Pack office). Des connaissances sur les publics concernés, les dispositifs et institutions intervenants dans le domaine seront un avantage pour ce poste.

Idéalement vous avez une expérience dans le domaine de l'accueil, du social et/ou en gérontologie. **Dynamique et volontaire** vous appréciez le **travail en équipe**. Vous avez le **sens de l'organisation** et des **priorités**. Vous disposez de bonnes **qualités relationnelles** et des **capacités d'adaptation**.

Recrutement par voie statutaire (candidats titulaires ou lauréats de concours) ou à défaut par voie contractuelle

La communauté d'agglomération d'Amiens Métropole souhaite participer à l'effort national d'insertion en milieu professionnel des personnes handicapées : cette offre est handi-accessible

Pour tout renseignement, vous pouvez contacter l'Assistante RH référent du dossier par téléphone au 03.60.01.02.47

Pour postuler, veuillez compléter votre dossier de candidature (en rappelant la référence **5504**) sur le site www.amiens.fr (Rubrique Vivre à Amiens → Emploi → Nos offres d'emplois), **avant le 26/04/2026**.

Lien d'accès direct pour postuler : <https://demarches.amiens.fr/emploi-et-developpement-economique/depot-candidature-rh/?reference=5504&gestionnaire=LB>

