

## RECHERCHE CHARGE RELATIONS FAMILLES ET HABITANTS (H/F) A TEMPS COMPLET

### Missions

- Vous êtes l'interlocuteur privilégié et direct des habitants et des familles à leur arrivée
- Vous assurez une fonction d'accueil et d'écoute des habitants, des familles et des partenaires par une écoute attentive, par une offre globale d'information, d'orientation, d'accès aux droits, et par le recueil de leurs besoins
- Vous mettez en oeuvre l'accueil physique et téléphonique de la Résidence en veillant à l'implication des habitants, de leurs proches et des partenaires : gestion du standard et filtre téléphonique, réponse aux interrogations, accueil, renseignements et orientations des familles, des habitants et intervenants extérieurs...
- Vous accueillez les habitants, et leur expliquez le fonctionnement de l'établissement afin de faciliter leur intégration.
- Vous assurez différentes tâches administratives : suivi des commandes de fournitures, suivi des factures, saisie des données administratives des habitants et tenue de leur dossier administratif, opérations postales (départ, arrivée, distribution du courrier), secrétariat divers (rédaction de documents, classement de dossiers, archivages...)
- Vous assurez une veille sur le bien-être des habitants et les relations avec leurs proches et savez en référer pour mieux les accompagner

### 1/ Compétences

Connaître les techniques de communication et de relation  
Connaître les procédures administratives internes  
Appliquer les principes de service public (laïcité, égalité, confidentialité...)

### 2/ Savoir faire

Maîtriser les outils bureautiques dédiés  
Créer des outils nécessaires à l'animation de l'espace d'accueil  
Utiliser les outils de suivi (dossiers d'entrées, sorties...)  
Contribuer à la philosophie du Trait d'Union du Cailly (approche domiciliaire)  
Communiquer avec l'ensemble des services pour assurer la qualité de l'accompagnement des personnes  
Gérer les plannings (salles, horaires d'ouverture...)  
Gérer les informations aux familles par voie d'affichage, mailing, téléphone...

### **3/ Savoir-être**

Savoir expliquer, synthétiser et argumenter à l'oral et à l'écrit  
Accompagner les personnes en adaptant sa posture  
Savoir gérer les tensions et le stress  
Respect de l'autorité hiérarchique, respect du devoir de réserve, du devoir de discrétion et du secret professionnel  
Représentation de l'image institutionnelle (comportement, attitude et tenue)  
Sens des responsabilités  
Comportement professionnel : loyauté, intégrité, non jugement, ouverture d'esprit, respect, honnêteté  
Savoir-faire relationnel : patience, écoute, discrétion  
Capacité d'adaptation aux changements d'organisation et aux différentes situations contextuelles  
Dynamisme  
Réactivité, aptitude à prendre des décisions / des initiatives dans un périmètre sécurisé de compétences et à en rendre compte  
Organisation, méthode et rigueur  
Ponctualité  
Savoir travailler en équipe  
Respect du travail des autres professionnels, coopération pluri-professionnelle

### **Diplômes requis**

Bac, Bac pro secrétariat, gestion administration, Conseillère en économie sociale et familiale

### **Conditions d'exercice**

CDI ou MUTATION  
Poste à pourvoir à compter du mois de février 2025

### **Rémunération**

Entre 2350 et 2500 euros brut

#### **Adresser votre candidature :**

**A l'attention de Mme MONGAUX MASSE, Directrice**

**16 rue de la République 76150 MAROMME**

**Candidature à adresser par mail à l'adresse suivante : [rh@traitdunionducailly.fr](mailto:rh@traitdunionducailly.fr)**