

Fiche de poste : Gestionnaire de demandes Kiosque  
Rattachement à la direction de l'action sociale  
Poste basé à Paris 5eme

Basé au sein de la Direction de l'action sociale du FSJU, vous ferez partie de l'équipe du Kiosque solidaire. Vous serez au cœur de ce dispositif innovant.

Le Kiosque solidaire a pour objectif de faciliter le quotidien des seniors résidants à Paris/IDF en leur adressant des prestataires de qualité, fiables, respectueux et vigilants. Le Kiosque prévient ainsi les abus sur personnes fragiles – malhonnêteté, absence de devis, malfaçons, vols...

C'est en effet grâce à votre action que les bénéficiaires se verront proposer des solutions adaptées à leurs problématiques.

**1. Accompagner les bénéficiaires dans la résolution de leurs besoins**

- Réceptionner les appels et/ou les mails des bénéficiaires, des aidants ou des partenaires sociaux afin de recueillir les demandes.
- Analyser et évaluer les demandes en collaboration avec la cheffe de projets.
- Identifier, via le répertoire de prestataires de service, le ou les prestataires susceptibles de répondre aux différents besoins et cela en concertation avec l'équipe.
- Accompagner les bénéficiaires dans la résolution de leurs demandes par une mise en relation avec le / ou les prestataires concernés et clarifier si besoin les devis aux seniors.
- S'assurer de feed-back après intervention auprès des bénéficiaires et des prestataires.
- Gérer les tâches administratives de chaque demande (organisation des RDV d'interventions, gestion des devis et des factures ...) et renseigner le logiciel au sujet des accompagnements réalisés.

**2. Effectuer un reporting régulier des demandes traitées**

**3. Participer aux réunions d'équipe de la Direction de l'action sociale et collaborer sur des réponses transversales.**

#### **4. Participer aux démarches qualité, d'évaluation interne et de formation au niveau du service**

##### **Formation / Profil :**

- De formation supérieure Bac + 2/3 minimum, justifier d'une première expérience dans le secteur du médico-social serait un plus.
- Très bonne maîtrise des logiciels de bureautique (Excel – Word – Powerpoint).

##### **Aptitudes professionnelles :**

- Maîtrise / Formation sur les dispositifs publics liés à l'amélioration des conditions de vie au logement et l'adaptation du logement.
- Intérêt pour le secteur du social
- Aisance relationnelle, qualité d'écoute et de cadrage d'entretiens et esprit d'équipe
- Adaptabilité
- Bonne résistance au stress

##### **Temps de travail & Salaire et avantages :**

- CDD d'un an
- A partir de 30K brut selon expérience
- Titres-restaurant
- Participation aux frais de transport sur présentation du justificatif