



DOSSIER PROFESSIONNEL (DP)

Nom de naissance ▶
Nom d'usage
Prénom ▶ BARBARA
Adresse ▶

Titre professionnel visé

EMPLOYEE ADMINISTRATIF ET D'ACCUEIL

MODALITE D'ACCES :

- Parcours de formation
- Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)

Présentation du dossier

Le dossier professionnel (DP) constitue un élément du système de validation du titre professionnel.
Ce titre est délivré par le Ministère chargé de l'emploi.

Le DP appartient au candidat. Il le conserve, l'actualise durant son parcours et le présente **obligatoirement à chaque session d'examen.**

Pour rédiger le DP, le candidat peut être aidé par un formateur ou par un accompagnateur VAE.

Il est consulté par le jury au moment de la session d'examen.

Pour prendre sa décision, le jury dispose :

1. des résultats de la mise en situation professionnelle complétés, éventuellement, du questionnaire professionnel ou de l'entretien professionnel ou de l'entretien technique ou du questionnement à partir de productions.
2. du **Dossier Professionnel (DP)** dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle.
3. des résultats des évaluations passées en cours de formation lorsque le candidat évalué est issu d'un parcours de formation
4. de l'entretien final (dans le cadre de la session titre).

[Arrêté du 22 décembre 2015, relatif aux conditions de délivrance des titres professionnels du ministère chargé de l'Emploi]

Ce dossier comporte :

- ▶ pour chaque activité-type du titre visé, un à trois exemples de pratique professionnelle ;
- ▶ un tableau à renseigner si le candidat souhaite porter à la connaissance du jury la détention d'un titre, d'un diplôme, d'un certificat de qualification professionnelle (CQP) ou des attestations de formation ;
- ▶ une déclaration sur l'honneur à compléter et à signer ;
- ▶ des documents illustrant la pratique professionnelle du candidat (facultatif)
- ▶ des annexes, si nécessaire.

Pour compléter ce dossier, le candidat dispose d'un site web en accès libre sur le site.

 <http://travail-emploi.gouv.fr/titres-professionnels>

Sommaire

Exemples de pratique professionnelle

Intitulé de l'activité-type n° 1 Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure	p.	5
▶ Intitulé de l'exemple n° 1 Saisir et mettre à jour des données à l'aide d'un tableur « PUBLIPOSTAGE »	p.	5
▶ Intitulé de l'exemple n° 2 Utiliser les outils collaboratifs pour communiquer et traiter l'information « POWERPOINT et EXCEL »	p.	10
▶ Intitulé de l'exemple n° 3 Saisir et mettre à jour des données à l'aide d'un tableur « PORTAGE DE REPAS »	p.	14
Intitulé de l'activité-type n° 2 Assurer l'accueil d'une structure	p.	17
▶ Intitulé de l'exemple n° 1 Traiter les appels téléphoniques	p.	17
▶ Intitulé de l'exemple n° 2 Répondre aux demandes d'informations internes et externes....	p.	22
Titres, diplômes, CQP, attestations de formation <i>(facultatif)</i>	p.	23
Déclaration sur l'honneur	p.	24
Documents illustrant la pratique professionnelle <i>(facultatif)</i>	p.	25
Annexes <i>(Si le RC le prévoit)</i>	p.	26

EXEMPLES DE PRATIQUE PROFESSIONNELLE

DOSSIER PROFESSIONNEL (DP)

Activité-type 1 Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure

Exemple n°1 ► Saisir et mettre à jour des données à l'aide d'un tableau

1. Décrivez les tâches ou opérations que vous avez effectuées, et dans quelles conditions :

Madame KATIA SEGURA ma tutrice de stage m'a confié une mission de faire des **étiquettes** pour du **PUBLIPOSTAGE**.

Cela lui servira pour envoyer à l'usager « **MORIEROIS UNIQUEMENT** » de plus de 75 ans un courrier stipulant qui ont droit à un colis de **Noël**.

Pour cela, je me suis basée sur une ancienne liste existante électorale où je ne pouvais pas travailler dessus donc, j'ai pris les informations dont j'avais besoin pour effectuer mon tableau sur EXCEL.

Il fallait en entête écrire la **CIVILITE, NOM, PRENOM, ADRESSE, CODE POSTAL** et la **VILLE**. Ensuite, je travaillais sur deux tableaux leurs listes électorales et mon fichier que j'ai créé.

Le tableau représente ma liste des destinataires

CIVILITE	NOM	PRENOM	ADRESSE	CODE POSTAL	VILLE
Monsieur		Lucien		84310	Morières les Avignon
Madame		Marie		84310	Morières les Avignon
Monsieur		Paul		84310	Morières les Avignon
Madame		Sarah		84310	Morières les Avignon
Monsieur		Etienne		84310	Morières les Avignon

Il fallait que je fasse attention en sélectionnant les informations car dans la liste électorale il y avait écrit le nom de famille et le nom Marital.

Il y avait environ 1500 Noms à retranscrire dans mon tableau, pour cela j'ai sélectionné en effectuant « **copier / coller** » les noms de familles ou les noms maritaux. J'ai su quel nom choisir en suivant les instructions de ma tutrice de stage.

Pour éviter tout décalage de ligne, je créais des codes couleurs au fur et à mesure de ma progression dans mon tableau.

Il fallait que je sois vigilante sur ce point, pour cela.

Je sélectionne les prénoms ainsi que les adresses, le code postal et la ville. Une fois que j'ai fini de reporter les 1500 noms sur mon tableau, ma tutrice me donne une liste de noms qui représente environ 20 pages de noms de personnes de plus de 75 ans, étant donné que je suis partie de la liste électorale. Au niveau de l'âge, nous avons de tous âges.

Je compare mon tableau avec la liste générale qu'on vient de me remettre et je sélectionne sur mon tableau les noms que je dois garder pour les personnes de plus de 75 ans en « **jaune** » (voir tableau au-

DOSSIER PROFESSIONNEL (DP)

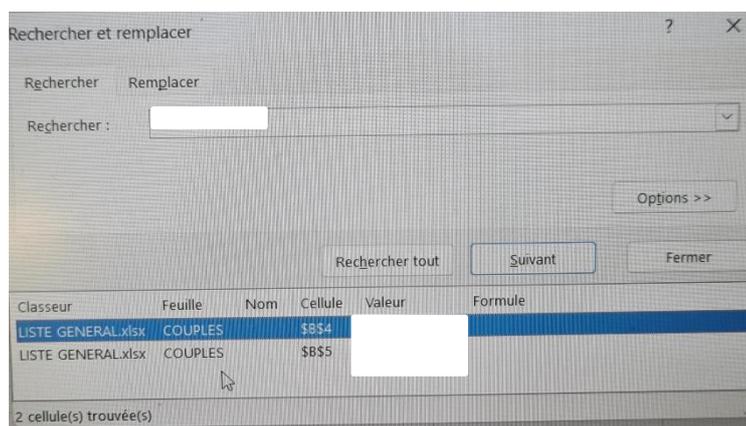
dessus). Une fois que j'ai bien différencié par type d'âges, je reporte les lignes des noms sur une autre feuille que je nomme « **PERSONNES DE PLUS DE 75 ANS** » et je reporte ma liste « qui contenait en tout 1150 NOMS ».

Une fois que j'ai ma liste des personnes de plus de 75 ans, j'effectue une recherche dans leur **LOGICIEL ELLISSAR CONCEPT** pour vérifier si leur adresse où leurs noms sont bien orthographiés. Il faut vérifier car j'ai rencontré des erreurs soit d'adresse, ou de nom de famille mal orthographié et je téléphonais aux usagers pour leur demander des renseignements en leur disant que je remettais à jour le logiciel. On me demandait pourquoi et je leur répondais que c'était pour préparer un courrier pour les colis de fin d'année pour les personnes âgées et qu'il me fallait les bonnes adresses et nom pour qu'ils reçoivent le courrier.

Ensuite, ma tutrice m'a dit qu'il serait bien de différencier les couples et les personnes seules, pour cela j'ai dû ouvrir deux autres feuilles que j'ai intitulé « personnes en couple » et « personne seule ».

Je me suis basée sur ma feuille « ma liste générale », je vais avec ma souris sur **LES DIFFERENTS ONGLETS** dans **ACCUEIL** et je me dirige dans le ruban à droite où se trouve la loupe pour pouvoir effectuer une recherche pour trouver les couples par **nom**.

Puis dans la barre de recherche, j'écris le nom de la personne et je clique sur **RECHERCHE TOUT**.



Je constate que sur la deuxième photo à droite, il y a deux lignes qui apparaissent. Le logiciel a trouvé deux personnes qui portent le même nom. Donc à partir de cette liste, je vérifie s'ils ont la même adresse et s'ils sont mari et femme sur le site de « **d'ELISSAR CONCEPT** ». Je recommence sur chaque nom trouvé en multiple pour que je puisse trouver les personnes en couple. Je fais pareil pour les personnes seules et je vérifie sur ELLISSAR CONCEPT qu'ils ne sont pas accompagnés ou même qu'ils ne sont pas décédés, car je me base sur une ancienne liste. Je cache le nom sur les photos pour la confidentialité de l'utilisateur. Une fois cette étape faite pour les couples et les personnes seules, je peux commencer à faire mon publipostage des étiquettes.

Il y a **6 étapes** pour effectuer un publipostage :

1ère étape :

Aller sur une page WORD, puis dans les différents onglets sélectionner « **PUBLIPOSTAGE** » puis sur le ruban aller dans « **DÉMARRER LA FUSION ET LE PUBLIPOSTAGE** ». Je vais ensuite sur « **ASSISTANT FUSION ET PUBLIPOSTAGE PAS A PAS** ». Cela permet de ne manquer aucune étape. Maintenant que j'ai cliqué sur le bouton, il y a une fenêtre qui vient d'apparaître sur le volet droit de mon écran. Il est écrit sur quel type de document travaillez-vous ?

- LETTRES
- COURRIER
- ENVELOPPES
- **ETIQUETTES**
- REPERTOIRE

Je clique sur l'étiquette et ensuite je passe à l'étape 2 sur 6

2ème étape :

Je vais travailler sur la sélection du document de base. Pour cela, je dois sélectionner « **OPTION D'ÉTIQUETTES** ». Ce qui me permettra d'ouvrir une boîte de dialogue pour pouvoir choisir les paramètres de mes étiquettes. Pour le fournisseur des étiquettes, je sélectionne « **AVERY A4/A5** ».

Ensuite, je sélectionne le numéro de « **RÉFÉRENCE** » qui est le **J8159** qui correspond à la taille des étiquettes que le Centre communal d'action Sociale « **CCAS** » m'a communiqué. La référence correspond à la taille des étiquettes **63,5 par 33,9 mm**, une fois que j'ai effectué les paramètres pour mes étiquettes, je clique sur « **OK** ».

Puis, si après je ne vois pas les bordures de mes étiquettes, je clique sur une petite croix qui se trouve en haut à gauche de ma page WORD, c'est un logo de 4 petites flèches. Je clique dessus puis je vais dans les différents onglets pour aller dans « **CRÉATION** » et je me dirige ensuite dans le « **RUBAN** » dans « **BORDURE** » à droite et je vais dans « **TOUTE LES BORDURES** ». Maintenant, mes bordures de mes étiquettes sont apparentes, je peux voir où commence et où se termine les étiquettes.

Ensuite, on passe à l'étape suivante **3 sur 6**.

3 -ème étape :

Je passe sur ma sélection des destinataires et je clique sur « **UTILISATION D'UNE LISTE EXISTANTE** » puis je clique sur « **PARCOURIR** ». J'ai un tableau qui apparaît pour rechercher mon fichier dans ma base de données. Je recherche le tableau que j'ai réalisé pour faire mon publipostage et je l'ouvre. J'ai une autre fenêtre qui apparaît et me demande de confirmer la source de mes données. J'appuie sur OK. Je vérifie que la feuille que j'ai sélectionnée dans mon classeur est correcte et je clique sur OK. Je constate que dans chaque étiquette il y a « **enregistrement suivant** » qui apparaît dans toutes les cases (étiquettes) sauf sur la première, qui est ma matrice.

On passe à l'étape suivante **le 4 sur 6**.

4 -ème étape :

Je vais travailler sur la disposition de mes étiquettes. Je me place sur ma première étiquette « c'est l'étiquette matrice », je vais insérer des champs qui se trouvent dans « **L'ONGLETS PUBLIPOSTAGE** » puis dans le « **RUBAN** » et me rendre dans « **INSERER UN CHAMP DE FUSION** ». Je clique et en premier, je vais choisir la « **CIVILITE** » qui veut dire Monsieur ou Madame. Puis, je fais un espace et je sélectionne le « **NOM** » espace « **PRENOM** ». Ensuite, j'entre pour faire un retour à la ligne et je sélectionne « **ADRESSE** ». Puis, je clique sur entrer, puis retour à la ligne et « **CODE POSTAL** » espace et pour finir, la « **VILLE** ». Une fois que l'étiquette matrice est réalisée, je vais à droite pour sélectionner « **MISE A JOUR DES ETIQUETTES** » et mes champs ont bien été insérés.

On passe à l'étape suivante **le 5 sur 6**.

DOSSIER PROFESSIONNEL (DP)

5 -ème étape :

Je fais un aperçu de ma liste des étiquettes et je constate que les noms et l'adresse des personnes ont bien pris leurs places.

Je vérifie l'alignement des étiquettes avant de valider.

On passe à la **dernière étape 6 sur 6.**

6 -ème étape :

Fin de la fusion : j'ai 2 possibilités, soit imprimer directement mes étiquettes, soit apporter des modifications individuelles. J'ai choisi la 2^{ème} possibilité, car je peux revenir sur mes étiquettes et modifier n'importe quelle étiquette.

Une fois que j'ai réalisé toutes ces étapes, je suis allée dans l'onglet « FICHIER » et j'ai imprimé. Pour une question de sécurité, avant d'imprimer les 1500 NOMS, j'ai imprimé une feuille pour « **TEST** », et une fois que j'ai constaté que tout était bon, j'ai lancé l'impression des étiquettes pour l'envoi du courrier qui est prévu pour le 01 Août 2023 aux usagers de plus de 75 ans.

2. Précisez les moyens utilisés :

Les moyens utilisés pour effectuer un publipostage d'étiquette, ont été EXCEL, WORD, INTERNET et ELLISAR CONCEPT et le téléphone.

- Feuille de 20 pages
- Feuille de 6 feuilles de couples
- Feuille de 13 pages de personnes seules
- Crayon
- Téléphone

3. Avec qui avez-vous travaillé ?

J'ai mené cet ouvrage seule et j'ai demandé des renseignements à ma tutrice pour mener à bien la tâche qui m'a été confiée.

J'ai effectué le publipostage, jusqu'à l'impression des étiquettes.

Mes collègues m'ont demandé comment je réalise le publipostage des étiquettes et je leur ai montré les étapes.

DOSSIER PROFESSIONNEL (DP)

4. Contexte

Nom de l'entreprise, organisme ou association ► *Centre Communal d'Action Sociale*

Chantier, atelier, service ► Accueil

Période d'exercice ► Du : *05/06/2023* au : *23/06/2023*

5. Informations complémentaires (*facultatif*)

Activité-type 1 Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure

Exemple n° 2 Utiliser les outils collaboratifs pour communiquer et traiter l'information

1. Décrivez les tâches ou opérations que vous avez effectuées, et dans quelles conditions :

Ma tutrice m'a demandé pendant ma période de stage de lui créer un tableau où lui faire une proposition pour lui présenter tous les moyens qu'il pouvait y avoir sur « un guide sur la mobilité des moriérois ».

Je lui ai proposé de réaliser un diaporama PowerPoint.

J'ai commencé par effectuer des recherches sur des documents que le CCAS a en sa possession. Puis, j'ai effectué des recherches sur le site de la Mairie de Morières les Avignon, le Magazine de la ville et en complément, sur Internet, etc...

Une fois toutes les informations en ma possession, je commence ma présentation Powerpoint mais avant, je demande à ma tutrice de stage « c'est pour quelle utilité interne ou externe ? »

Ma tutrice de stage me dit que c'est pour un usage interne, donc je commence la mission qu'ils m'ont proposé.

Je commence par aller sur ma barre de tâche où se trouve mon l'icône PowerPoint ~~en rouge avec un P écrit dessus.~~

Quand je clique sur le bouton de PowerPoint, je vais dans « NOUVELLE PRÉSENTATION ».

Je suis dans l'onglet accueil

- Titre : Le guide de mobilité
- Logo de l'entreprise : Morières les Avignon
- Le Nom de l'entreprise : Centre Communal Action Social « CCAS »

C'est ma base. Ensuite, je réunis toutes les informations que j'ai pu récolter, j'ai trouvé six thèmes sur la mobilité.

1. Le service PMR « Personne à Mobilité Réduite »
2. La carte ORIZO « Titre de Transport »
3. Le sénior mobile Passerelle « Transport Solidaire »
4. RG transport « Taxi Privé »
5. Carte à mobilité réduite « CMI »
6. Bourse aux permis

D'abord, je me suis occupée de ma page de présentation. Je voulais mettre le LOGO de la Mairie de Morières les Avignon. Pour cela, je suis allée sur internet dans image, j'ai fait un clic droit « copier l'image », puis un autre clic droit sur mon PowerPoint pour coller l'image.

Ensuite, je mets le titre de mon sujet : **le guide de mobilité des moriérais**

J'insère le LOGO du « CCAS » où je fais mon stage : c'est pour le CCAS que j'effectue ce travail, donc petit clin d'œil.

Je me suis aidée du volet à droite de mon écran qui me fait des propositions de conception.

Je passe à ma seconde diapositive. Pour cela, je vais aller dans l'onglet accueil puis dans le RUBAN, je vais dans nouvelles diapositives qui se trouvent en dessous de l'onglet INSERTION. Et une fois que je clique dessus, je tombe sur « la diapositive Office » et je sélectionne TITRE ET CONTENU.

Ma première diapositive : LE SERVICE PMR

- Pour qui ?
- Le coût du voyage ?
- Transport à la demande des personnes à mobilité réduite
- Pièces à fournir

Ma deuxième diapositive : LE SERVICE PMR

- Comment ça marche
- Numéro Vert

Mon troisième diapositive « slide » : Le SERVICE PMR

- Comment réserver
- Numéro de téléphone
- Les jours d'ouverture

Ma quatrième diapositive : LE SERVICE PMR

- Comment s'inscrire
- Le service est réservé aux personnes
- Justificatifs à fournir

Ma cinquième diapositive : LE SERVICE PMR

- Annulation ou Retard

Ma sixième diapositive : CARTE ORIZO

- Pour prétendre à la carte ORIZO
- Carte gratuite
- Formulaire

Ma septième diapositive : CARTE ORIZO

- ALLOBUS MATIN : spécial soignant et salariés
- ALLOBUS SOIREE : spécial soignant et salariés
- Sur réservation
- Numéro de réservation

Ma huitième diapositive : SENIORS MOBILES

- Présentation du service
- Type de service
- Description du service
- Réservation du transport

Ma neuvième diapositive : RG TRANSPORT

- Zone de service
- Numéro de téléphone

- TPRM : Transport personne mobilité réduite

Ma dixième diapositive : CARTE MOBILITE INCLUSION (CMI)

- Quel est le but de la CMI
- Combien de CMI existent

Ma onzième diapositive : CARTE MOBILITE INCLUSION (CMI)

- A quoi sert la CMI de stationnement

Ma douzième diapositive : CARTE MOBILITE INCLUSION (CMI)

- Qui peut bénéficier de la CMI stationnement

Ma troisième diapositive : CARTE MOBILITE INCLUSION (CMI)

- Comment bénéficier de la CMI stationnement

Ma quatorzième diapositive : CARTE MOBILITE INCLUSION (CMI)

- Dans quel délai est étudiée votre demande de CMI stationnement

Ma quinzième diapositive : CARTE MOBILITE INCLUSION (CMI)

- Quels recours possibles en cas de refus d'attribution de la CMI stationnement

Ma sixième diapositive : CARTE MOBILITE INCLUSION (CMI)

- Comment utiliser la CMI stationnement

Ma septième diapositive : CARTE MOBILITE INCLUSION (CMI)

- Quelle est la durée d'attribution de la CMI stationnement

Ma huitième diapositive : CARTE MOBILITE INCLUSION (CMI)

- Comment renouveler la CMI stationnement

Ma neuvième diapositive : CARTE MOBILITE INCLUSION (CMI)

- Que faire en cas de perte, vol ou destruction de la CMI stationnement

Ma dixième diapositive : CARTE MOBILITE INCLUSION (CMI)

- Peut-on avoir d'autre CMI en complément

Ma onzième diapositive : CARTE MOBILITE INCLUSION (CMI)

- Comment fonctionne le service

Ma douzième diapositive : BOURSE AU PERMIS

- Montant de l'aide
- Condition de l'obtention de l'aide
- Comment solliciter cette aide

Pour chaque diapositive, j'ai inséré une photo par rapport aux diapositives dédiées.
Une fois mon PowerPoint fini, je l'ai envoyé par MAIL à ma tutrice Mme Ségura Katia.

Pour envoyer mon mail, j'ai effectué les étapes suivantes :

1. Ouverture de ma messagerie sur mon ordinateur
2. Création d'un nouveau mail pour cela, je vais cliquer sur le bouton « nouveau message »
3. Rédaction du contenu de mon mail, je remplis les champs obligatoires tel que le destinataire « adresse électronique de mon destinataire », le sujet « objet de mon mail » et le corps de mon mail « mon message que je voulais transmettre à mon destinataire et j'ai utilisé la fonction supplémentaire d'un ajout de fichier Joint 
4. Avant d'envoyer mon mail, je relis attentivement mon message pour éviter les fautes et je m'assure que l'adresse de mon destinataire est correcte et que le sujet de mon mail est approprié puis je vérifie que ma pièce jointe est bien insérée.

DOSSIER PROFESSIONNEL (DP)

5. Une fois que j'ai vérifié le contenu de mon mail, je clique sur le bouton « envoyer »
6. Ensuite, Mme SEGURA m'a répondu par mail tout de suite en me disant : « Je te remercie pour ton travail et cet ouvrage. »

À la suite de mon PowerPoint, elle m'a demandé après de réaliser un tableau pour les moriétois sur la mobilité toujours, mais pour donner l'information à l'utilisateur plus simplement.

J'ai réalisé sur EXCEL un tableau explicatif à la fin de mon stage. Le travail a été amorcé, malheureusement le stage étant trop court, je n'ai pas pu terminer le travail. Toutefois, j'ai envoyé ma matrice de mon tableau à Mme Ségura Katia par mail pour permettre la continuité de mon travail et il sera forcément rempli par mes collègues.

2. Précisez les moyens utilisés :

Internet

Document que j'ai trouvé au Centre Communal d'Action Sociale

3. Avec qui avez-vous travaillé ?

J'ai réalisé ce projet seule.

4. Contexte

Nom de l'entreprise, organisme ou association ► *CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE*

Chantier, atelier, service ► ACCUEIL

Période d'exercice ► Du : *05/06/2023* au : *23/06/2023*

5. Informations complémentaires (facultatif)

VOIR ANNEXE POUR LE POWERPOINT page 27 ET EXCEL page 28

Activité-type 1 Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure

Exemple n° 3 ▶ Saisir et mettre à jour des données à l'aide d'un tableur

1. Décrivez les tâches ou opérations que vous avez effectuées, et dans quelles conditions :

Pendant mon stage, j'ai réalisé l'enregistrement des portages de repas pour les personnes âgées.

PORTAGE DES REPAS :

Enregistrement des chèques sur la plateforme « **ELISSAR CONCEPT** » pour pouvoir les enregistrer et valider les règlements, noter le **N° du chèque**. Bien vérifier que sur **l'ordre**, il est écrit **Régie service aux séniors**, puis le **montant** et bien sûr la **signature** avant de valider puis mettre un tampon derrière.
Le prix du repas est de 7 euros 50.

ENREGISTREMENT DES PORTAGES DE REPAS :

Je suis allée dans le logiciel « **ELISSAR CONCEPT** ». Puis dans **GESTION** et ensuite **PORTAGE DE REPAS** pour les **COMMANDES**.

NOTE TRES IMPORTANTE : Il faut faire attention que la semaine sélectionnée soit la même que sur la feuille car c'est pour la facturation.

D'un mois à l'autre, les usagers ne prennent pas forcément le même nombre de repas donc la facturation est différente. (Voir Annexe page 29)

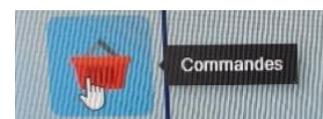
Une fois que j'ai vérifié que la date correspond bien à la bonne semaine par rapport à ma feuille, je sélectionne le NOM de la personne puis **RECHERCHE**. Une fois que le NOM est trouvé, je sélectionne par jour et le nombre de repas.

Pour que je puisse noter les repas, il faut que j'aille dans le « **LOGICIEL ELISSAR CONCEPT** ».

Je vais dans « **GESTION** » puis **portage de repas**, ensuite dans « **COMMANDE** »

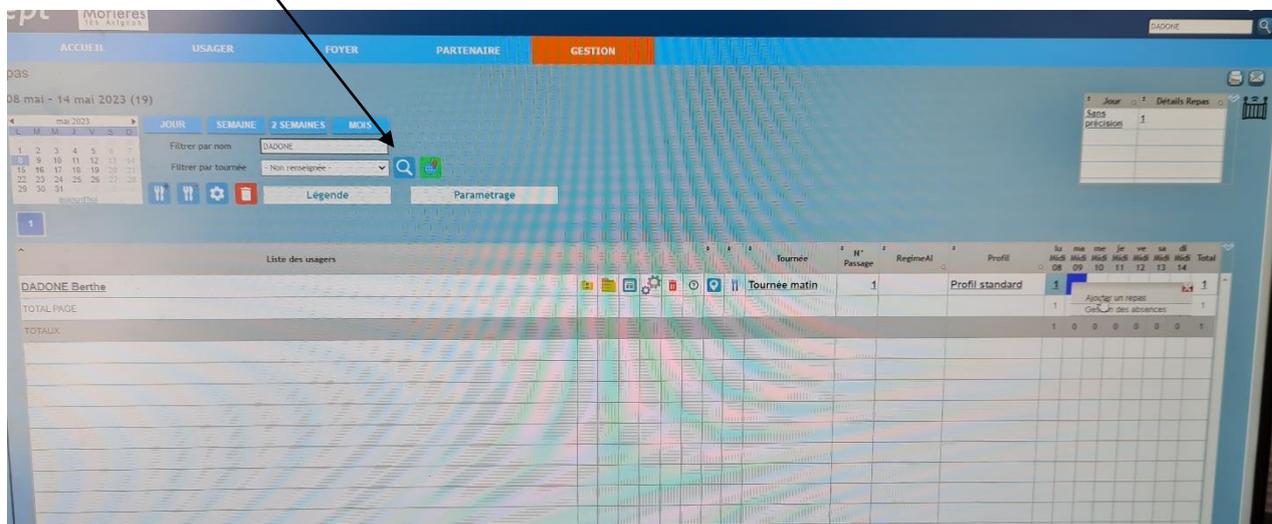


Pour cela, je vais aller dans « **ELISSAR CONCEPT** », puis gestion suivie du LOGO à gauche au niveau du panier rouge dans commande.

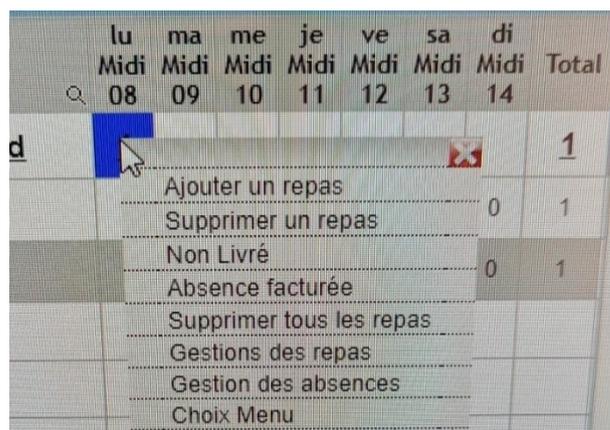


DOSSIER PROFESSIONNEL (DP)

Dans la case « loupe », est inscrit **FILTRE PAR NOM** : J'écris le nom de la première personne de la liste et j'effectue une recherche avec la loupe.



Je fais un clic droit avec la souris sur le jour sélectionné pour faire apparaître **AJOUTER UN REPAS** et je clique gauche pour sélectionner « Ajout d'un repas » qui affichera **1**. Si je clique deux fois sur le même jour en cliquant sur « Ajout d'un repas », il sera affiché **2 en repas**.



Il y a le choix entre soit le M1 : Menu 1 ou le M2 : Menu 2

PORTAGE DES REPAS DE JUIN		LUNDI		MARDI		MERCREDI		JEUDI		VENDREDI		SAMEDI		DIMANCHE		TOTAL DES REPAS
1	NOM	M1	M2	M1	M2	M1	M2	M1	M2	M1	M2	M1	M2	M1	M2	
2	DUPONT	1	-	-	1	-	1	1	-	-	1	-	1	1	-	7
3	BLANC	-	1	1	-	1	-	-	1	1	-	1	-	1	1	8
4	ROSE	2	-	-	2	-	2	2	-	-	1	-	1	-	1	11
5	VIOLETTE	-	1	2	-	1	-	2	-	2	-	1	-	1	-	10
6	VANILLE	1	-	-	-	1	1	-	-	1	-	-	1	-	1	6
TOTAL		4	2	3	3	3	4	5	1	4	2	2	3	3	3	42
		6		6		7		6		6		5		6		

DOSSIER PROFESSIONNEL (DP)

Une fois la liste entièrement vérifiée, veuillez comparer les chiffres en bas de la feuille de papier avec les chiffres du TOTAL affichés sur mon ordinateur.

Si ces chiffres ne correspondent pas, cela signifie qu'il y a une erreur lors de la saisie et il est nécessaire de recommencer la procédure.

A la suite de l'enregistrement des repas, j'ai pu établir une facture pour les personnes qui commandent les repas. (Voir Annexe page 30)

la	ma	me	je	ve	sa	di	Total
Midi							
08	09	10	11	12	13	14	
1		1		1		1	4
				2			2
	1	1	1				3
		1					1
1	1						2
1	1	1	1	1	1	1	7
			1	1		1	3
1	1	1	1	1	1	1	7
	1	1	1	1	1	1	6
5	7	7	5	7	4	6	41
32	38	36	38	41	28	33	246

2. Précisez les moyens utilisés :

Le logiciel Elissar concept

Une feuille pour reporter les repas

1 stylo et une règle pour pas me tromper de ligne

3. Avec qui avez-vous travaillé ?

J'ai réalisé cette tâche en autonomie, toutefois Mme VERSINI était présente pour superviser mes actions et vérifier leur exactitude sans que je ne commette d'erreur.

4. Contexte

Nom de l'entreprise, organisme ou association ► *Centre Communal d'Action Sociale*

Chantier, atelier, service ► ACCUEIL

Période d'exercice ► Du : *05/06/2023* au : *23/06/2023*

5. Informations complémentaires (facultatif)

Voir Annexe page 29

DOSSIER PROFESSIONNEL (DP)

Activité-type 2 Assurer l'accueil d'une structure

Exemple n° 1 Traiter les appels téléphoniques

1. Décrivez les tâches ou opérations que vous avez effectuées, et dans quelles conditions :

Le centre communal d'action sociale m'a confié le standard téléphonique. Il est important de parler un peu fort pour que l'interlocuteur comprenne bien ce que je lui explique, car la plupart des usagers ont un certain âge.

Il faut bien articuler pour se faire comprendre.

Lors de l'**accueil téléphonique**, il est important de commencer par une salutation chaleureuse pour accueillir et mettre votre interlocuteur en confiance, le tout avec le sourire.

Par exemple, lorsque le téléphone sonne, je décroche en disant « Bonjour, vous êtes bien au CCAS de Morières les Avignon ».

J'écoute mon interlocuteur. Je suis attentive afin de comprendre son besoin et ses attentes auprès de notre service. Je lui demande la raison de son appel. Je questionne mon correspondant pour plus de précisions.

Je reformule pour récapituler la demande de mon interlocuteur afin de m'assurer d'avoir bien compris son intention.

Si je n'ai pas la réponse à sa demande :

J'explique à mon interlocuteur que j'ai besoin de rechercher certaines informations et je lui demande si ça ne le dérange pas d'attendre un peu.

Je reprends le téléphone pour continuer la conversation en disant « madame ou monsieur Dupont je vous remercie d'avoir patienté », et je réponds à leurs demandes. Je réfléchis également aux solutions que je pourrais leur proposer.

S'il souhaite parler à une personne bien particulière, il m'est arrivé aussi pendant mon stage d'effectuer des transferts d'appel auprès des collaborateurs. Exemple : pour le service **FRANCE SERVICE** ou au **RESPONSABLE DE SERVICE**, je compose 4 chiffres pour faire transférer l'appel. (Voir le tableau en dessous)

NUMERO DE TRANSFERT D'APPEL

CCAS	04 90 33 56 40	8002
Katia SEGURA	04 90 33 56 41	2011
Accueil Suzanna VERSINI	04 90 33 56 40	2010
Nina ARDANZE- JANIN France Service		2019
Sophie LEDUC	04 90 33 56 45	2015

Je reformule bien la proposition choisie par mon interlocuteur. Je m'assure que mon interlocuteur m'a bien comprise.

Je lui annonce les actions qui seront mises en place à voix haute et ce que je vais mettre en place afin que mon interlocuteur comprenne bien la solution que je vais apporter à son problème.

Je remercie mon interlocuteur au nom du CCAS et je le remercie pour sa patience.

Le tout avec le sourire du début jusqu'à la fin même si cela ne se voit pas au téléphone mais cela s'entend.

Exemple d'appel :

DOSSIER PROFESSIONNEL (DP)

Mission pour téléphoner à des usagers :

Madame Segura ma donnée la mission de passer quelques appels auprès de certains usagers de la commune de Morières.

Madame Segura m'a confié sa liste de noms, il y avait entre 10 à 15 noms. Ce sont des personnes qui sont passés en commission. En vue de leur dossier et de leur situation, il leur a été accordé une aide pour « **les colis alimentaire** ».

La première chose à entreprendre est qu'il me fallait retrouver les numéros de téléphone des usagers. Pour cela, il a fallu que j'aie dans la base de données sur « **ELISSAR CONCEPT** », écrire le nom de la personne et cliquer sur la loupe pour une recherche, et ensuite cliquer dessus pour ouvrir sa fiche et pouvoir avoir son numéro de téléphone.

Ensuite, j'ai pris le téléphone et j'ai commencé par composer le premier numéro de ma liste.

Pour me présenter au téléphone, je leur disais « *CCAS Morières les Avignon, bonjour, je suis Barbara stagiaire et je vous téléphone pour prendre de vos nouvelles et savoir comment vous allez.* »

Puis, je leur parle du colis alimentaire et surtout des produits qu'il contient. Je leur ai tout décrit par téléphone ce qu'il y avait en **EPICERIE**, en **HYGIENE 2 PRODUITS MAXIMUM** et pour **PRODUITS POUR BEBE** (voir la fiche colis ci-joint en Annexe page 34). Chaque fois que je disais un produit, il me répondait OUI ou NON en fonction de leurs besoins.

Je leur donne la date et l'adresse où ils doivent aller chercher leurs colis, et de ne surtout pas oublier de se présenter, car sinon ils devront attendre le mois d'après.

Je leur communique en même temps l'adresse où il faut qu'ils se rendent à **l'épicerie solidaire** de Morières les Avignon, et de penser à prendre des sacs de course avec eux.

Une fois que j'ai appelé toutes les personnes de la liste, j'efface les noms écrits au crayon papier sur chaque feuille pour chaque usager « fiche colis alimentaire » pour garder l'anonymat et je le remplace par un numéro qui leur est attribué.

J'informe Madame Segura que j'ai eu toutes les personnes aux téléphones et qu'ils m'ont tous communiqué leurs choix pour les produits.

Une fois que cette étape est effectuée, avec ma tutrice, nous envoyons toutes les feuilles avec le numéro qui est attribué à chaque usager à l'épicerie solidaire pour que les colis alimentaires soient préparés en amont avant qu'ils viennent récupérer leurs colis.

Quand les usagers viendront chercher leurs colis à l'épicerie solidaire de Morières, ils doivent présenter une carte avec le numéro qui leur est attribué.

DOSSIER PROFESSIONNEL (DP)

DESCRIPTIF D'UN APPEL TELEPHONIQUE : En annexe

2^{ème} exemple d'appel : **EMETTEUR : MOI** **RECEPTEUR : L'USAGER**

EMETTEUR : CCAS Morières bonjour, Barbara stagiaire (**effectuer la prise de contact**)

RECEPTEUR : Bonjour, madame

EMETTEUR : que puis-je faire pour vous ? (**Identifier l'objet de son appel**)

RECEPTEUR : Voilà, j'aimerais prendre un RDV avec une personne pour mes impôts car j'aimerais rectifier une erreur qu'il y a sur mon dossier

EMETTEUR : Est-ce que vous avez essayé de vous rapprocher du centre des impôts ?

RECEPTEUR : Oui, j'ai fait mes impôts avec eux mais ils ont oublié de cocher une case et à cause de ça, au lieu de ne pas payer d'impôts, je serais obligée de leur verser une somme d'argent que je n'ai pas.

EMETTEUR : Je comprends Madame X, écoutez, je vais me renseigner. Est-ce que je peux vous mettre en attente un petit instant et vous reprendre tout de suite car je suis stagiaire et je voudrais avoir des renseignements auprès de mes collègues. (**Mettre l'interlocuteur en attente**)

RECEPTEUR : oui, merci

EMETTEUR : Je reprends le combiné du téléphone et je dis à Madame X vous êtes toujours là

RECEPTEUR : Oui, oui

EMETTEUR : donc on me dit, soit vous vous rapprochez du centre des impôts (**1ère proposition**) ou sinon Je peux vous mettre sur liste d'attente pour un RDV avec un intervenant des impôts qui vient tous les jeudis du mois de mai, le 04,11 et le 25 (**2ème proposition**)

RECEPTEUR : Pourquoi vous me dites d'aller aux impôts si vous vous pouvez m'aider ?

EMETTEUR : Alors, je ne vous ai pas dit que je ne pouvais rien faire. Je vous ai dit de vous rapprocher du centre des impôts. Nous avons une permanence mais je n'ai plus de place (je n'ai plus de RDV) à vous donner. Mais je peux vous mettre sur une liste d'attente et la personne vous rappellera, mais je ne peux rien vous promettre.

RECEPTEUR : Il m'appellera quand ?

EMETTEUR : Je ne sais pas Madame, si ça vous intéresse d'être sur la liste d'attente. Il me faudrait votre NOM, PRENOM, N° TEL, et votre NUMERO FISCAL

RECEPTEUR : non car si j'attends, ce n'est pas sûr de voir cette personne pour qu'elle m'aide

EMETTEUR : je comprends Madame sinon je conseille de téléphoner au centre des impôts ou alors essayez de vous déplacer à Avignon, ils ont une permanence le matin de 8h00 à 12h30. (**3ème proposition**)

RECEPTEUR : J'ai essayé, et je ne comprends pas, on dirait que ce n'est pas le bon numéro

EMETTEUR : est-ce que vous voulez que je regarde et que je vous donne le numéro des impôts ?

RECEPTEUR : Oui si vous voulez mais je pense que ce sera la même chose

EMETTEUR : (je regarde sur Internet) Voilà est ce que vous avez de quoi noter madame (**faire valider la solution**)

RECEPTEUR : Oui

EMETTEUR : alors le numéro du centre des impôts : c'est le 04 90 27 72 25

RECEPTEUR : c'est bien le numéro des impôts que vous m'avez donnés ?

EMETTEUR : Oui, Madame

DOSSIER PROFESSIONNEL (DP)

RECEPTEUR : *L'adresse qui est inscrit avec le numéro, c'est bien l'avenue du 7 -ème Génie*

EMETTEUR : *Oui Madame, C'est le service des impôts Cité Administrative Avignon*

RECEPTEUR : *très bien Madame merci, je vais essayer en espérant qu'ils décrochent*

EMETTEUR : *N'hésitez pas, si vous n'arrivez pas à les contacter, à revenir vers nous et je vous mettrai sur la liste d'attente*

RECEPTEUR : *Oui merci Madame pour votre aide, c'est très gentil de votre part*

EMETTEUR : *Je lui dis que c'est normal de l'aider qu'on est là pour ça*

RECEPTEUR : *Merci vous êtes adorable*

EMETTEUR : *prenez soin de vous et bon courage Madame (prendre congé)*

2. Précisez les moyens utilisés :

Le Centre communal d'action sociale reçoit énormément d'appels téléphoniques.

Quand nous avons une personne qui appelle pour une raison bien précise, le CCAS est présent pour aider au mieux les usagers. Pour les écouter, pour répondre à leurs besoins et pour les rediriger vers le bon service afin de les aider. La communication est un moyen de transmettre l'information tout en établissant une relation de partage.

Tous les appels téléphoniques sont enregistrés dans une base de données « **ELLISSAR CONCEPT** »

C'est grâce à ce système que nous notons tous les appels entrants dans le service et auquel les collaborateurs ont aussi accès. (Voir annexe page 31)

On note :

- La date
- L'heure

Puis on renseigne si c'est :

- Courrier
- Mail
- Physique
- Téléphone

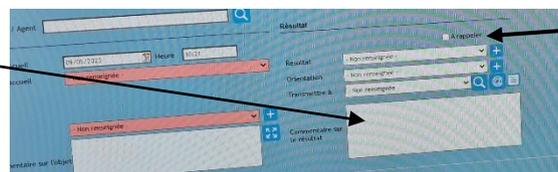
Quand un usager nous téléphone, on le note sur le concept l'objet de sa demande par exemple si ça concerne :

- Accueil mairie annexe
- Aide facultative
- Aide Sociale
- APA
- CAF
- Carte de transport
- CSS
- Cultures du cœur
- Domiciliation
- Energie-Eau
- Espace France Service

DOSSIER PROFESSIONNEL (DP)

- Informations Générales
- Logement social
- Manifestation séniors
- MDPH
- Mutuelle Communale
- Obligation Alimentaire

Grâce à ce système, je peux envoyer aux collaborateurs un signal pour un appel à prendre en charge. Je dispose d'un espace où je peux écrire un message avec les coordonnées de la personne ainsi que l'objet de son appel. En cochant la case « **A rappeler** », cela indique que l'appel doit être pris en compte par le collaborateur à qui il est dédié. Par exemple, si l'appel concerne le logement, je peux envoyer le message à « France Service » via le LOGICIEL ELLISAR CONCEPT dans le cas où la collaboratrice est déjà en communication et ne peut pas prendre l'appel. Comme tout le monde est connecté au LOGICIEL ELISSAR CONCEPT, il voit le message à tout moment.



Tous les appels sont enregistrés, cela permet de faire des statistiques trimestrielles.

J'ai également pris note de l'appel sur papier avec un stylo et d'inscrire le nom de la personne, l'objet de son appel et son numéro de téléphone car il m'est déjà arrivée de ne pas pouvoir utiliser le logiciel pour l'écrire. Je transférais aussi des appels aux services concernés.

3. Avec qui avez-vous travaillé ?

Pendant mon stage, j'ai travaillé avec :

Mme VERSINI SUZANNA : Accueil (**Tous ce qui est de l'aide légale**)

Mme ARDANZ NINA : France service (**Retraite, Logement etc... tout ce qui se fait en ligne**)

Mme LEDUC SOPHIE : Intervenant Sociaux (**Tous ce qui est de l'aide facultative**)

Mme SEGURA KATIA : Responsable de service / Intervenant sociaux

Mme MARQUES CELINE : Livraison des repas aux séniors tous les matins

4. Contexte

Nom de l'entreprise, organisme ou association ►

Centre Communal d'Action Sociale

Chantier, atelier, service ► ACCUEIL

Période d'exercice ► Du : 05/06/2023 au 23/06/2023

5. Informations complémentaires (facultatif)

VOIR Annexe « **LOGICIEL ELLISAR CONCEPT** » page 31 « **LA FICHE COLIS SOLIDAIRE** » page 34 et « **PROCEDURE D'UN APPEL TELEPHONIQUE** » page 32 /33

Activité-type 2 Assurer l'accueil d'une structure

Exemple n° 2 Répondre aux demandes d'informations internes et externes

1. Décrivez les tâches ou opérations que vous avez effectuées, et dans quelles conditions :

Tous les documents administratifs doivent être signés par Mr LE MAIRE. Ces documents passent par un « **PARAPHER** », suivis d'une feuille de « **BORDEREAU DE TRANSMISSION** » (voir Annexe)

Le bordereau de transmission est un formulaire qui sert à acheminer des documents administratifs d'un service : par exemple du Centre Communal d'Action Sociale qui est l'annexe de la Mairie ou d'une personne à l'autre.

J'ai eu l'occasion de faire signer à deux reprises le bordereau de transmission à Mme Prat Catherine et Mme Segura Katia pour un demande de domiciliation.

La domiciliation vous permet d'avoir un justificatif de domicile et une adresse pour recevoir votre courrier au Centre Communal d'Action Sociale.

Ensuite, je pose le parapher dans une bannette où il est noté courrier « prêt à partir ».

Le **PARAPHER** est récupéré par deux personnes de la Mairie, Mme Maurine et Mme Fabienne qu'on appelle des **VAGUEMESTRES***. Ce sont les personnes qui récupèrent le cahier des signatures avec le bordereau de transmission et elles font en sorte de voir chaque personne concernée sur le bordereau.

Une fois que toutes ces personnes auront paraphé et daté le bordereau de transmission, la procédure effectuée, le document est transmis à Mr Le Maire.

Les documents dans le parapher passent entre les mains de toutes les personnes qui sont inscrites sur le **BORDEREAU DE TRANSMISSION** :

- Mr SOUQUE GREGOIRE : Le Président « Monsieur Le Maire »
- Mr REY : Directeur Général des services
- **Mme PRAT CATHERINE : Vice-Présidente à l'action sociale**
- Mr VARJABEDIAN : Directeur de cabinet
- **Mme SEGURA KATIA : Chef de service**

***DEFINITION DE VAGUEMESTRE :**

Le VAGUEMESTRE travaille pour une administration publique. Il a la charge de la transmission du courrier, des fournitures ou de la réception des paquets, parmi d'autres choses.

Titres, diplômes, CQP, attestations de formation

(facultatif)

Intitulé	Autorité ou organisme	Date
Formation MTI Maîtrise des Technologie Informatique	AFPA	2023
Certification PCIE WORD EXCEL POWERPOINT	OPTIMHUM	2023
TITRE EMPLOYEE ADMINISTRATIF ET D'ACCUEIL	OPTIMHUM	En cours

Déclaration sur l'honneur

Je soussigné(e) [prénom et nom] Barbara , déclare sur l'honneur que les renseignements fournis dans ce dossier sont exacts et que je suis l'auteur(e) des réalisations jointes.

Fait à Morières les Avignon le 20/07/2023

pour faire valoir ce que de droit.

Signature :

Documents illustrant la pratique professionnelle

(facultatif)

Intitulé
Publipostage pour les colis de Noël pour les personnes de plus de 75 ans
Powerpoint sur le guide de la Mobilité des moriérois
Excel sur un tableau sur la Mobilité des moriérois pour les usagers
Le portage des repas
Facture du portage de repas
Logiciel pour les appels téléphoniques
Descriptif d'un appel téléphone
Formulaire pour les colis alimentaire
Document Administratif

DOSSIER PROFESSIONNEL (DP)

ANNEXES

(Si le RC le prévoit)

Publipostage pour les colis de Noël pour les personnes de plus de 75 ans

CIVILITE	NOM	PRENOM	ADRESSE	CODE POSTAL	COMMUNE
Monsieur		Edmond		84310	MORIÈRES-LÈS-AVIGNON
Monsieur		Abdel		84310	MORIÈRES-LÈS-AVIGNON
Madame		Simone		84310	MORIÈRES-LÈS-AVIGNON
Monsieur		Guillemo		84310	MORIÈRES-LÈS-AVIGNON
Monsieur		Gérard		84310	MORIÈRES-LÈS-AVIGNON
Monsieur		Mehmet		84310	MORIÈRES-LÈS-AVIGNON
Madame		Roseline		84310	MORIÈRES-LÈS-AVIGNON
Monsieur		André		84310	MORIÈRES-LÈS-AVIGNON
Madame		Georgette		84310	MORIÈRES-LÈS-AVIGNON
Madame		Christiane		84310	MORIÈRES-LÈS-AVIGNON
Madame		Palma		84310	MORIÈRES-LÈS-AVIGNON
Madame		Jacqueline		84310	MORIÈRES-LÈS-AVIGNON
Madame		Micheline		84310	MORIÈRES-LÈS-AVIGNON
Monsieur		Jean		84310	MORIÈRES-LÈS-AVIGNON
Madame		Marie-José		84310	MORIÈRES-LÈS-AVIGNON
Monsieur		François		84310	MORIÈRES-LÈS-AVIGNON
Madame		Marie-Luce		84310	MORIÈRES-LÈS-AVIGNON



Madame [REDACTED] Elisabeth 13 rue clos seréin 84310, MORIÈRES-LÈS-AVIGNON	Monsieur [REDACTED] Alain 1 Rue des lfs 84310, MORIÈRES-LÈS-AVIGNON	Madame [REDACTED] Danielle Les peupliers 2 20 avenue des cyprés 84310, MORIÈRES-LÈS-AVIGNON
Madame [REDACTED] Marie 7 Impasse de la Coronelle 84310, MORIÈRES-LÈS-AVIGNON	Monsieur [REDACTED] Michel 12 Rue Pierre Bonnard 84310, MORIÈRES-LÈS-AVIGNON	Madame [REDACTED] Yvonne 41 Chemin des Pesquiers 84310, MORIÈRES-LÈS-AVIGNON
Madame [REDACTED] Bruna 10 Rue des Erables 84310, MORIÈRES-LÈS-AVIGNON	Monsieur [REDACTED] Georges 266 Avenue de Verdun 84310, MORIÈRES-LÈS-AVIGNON	Madame [REDACTED] Mireille 22 Rue Pavilot 84310, MORIÈRES-LÈS-AVIGNON

DOSSIER PROFESSIONNEL (DP)

Powerpoint sur le guide de la Mobilité des moriérois



SERVICE PMR

POUR QUI?

- L'accès au service PMR est réservé aux personnes :
- Titulaires d'une carte d'invalidité supérieure ou égale à 80% sans limitation de pathologie ou d'une carte mobilité inclusion avec la mention "INVALIDITE".
- Non -Voyant ou malvoyants avec un justificatif d'handicap.
- Agees de 80 ans minimum avec un certificat médical du medecin traitant.

SERVICE PMR

COUT DU VOYAGE

Ticket 1 voyage en vente auprès du conducteur à 1€40. Les cartes d'abonnement (payantes ou gratuites) ou les tickets 10 voyages ne sont pas acceptés.

Accès au service PMR sur présentation :

- > de votre carte PMR Orizo
- > de votre ticket 1 voyage

COMMENT S'INSCRIRE? SERVICE PMR

Le service est réservé aux personnes :

- Titulaires d'une carte d'invalidité à 80 % minimum (validité civile)
- Non voyants ou malvoyants
- Agees de 80 ans et plus

Justificatifs à fournir:

- La formulaire de demande (annexes rempli et en 2 copies de ce document (format A4 paysage) disponible sur TCRA.TE ou à l'agence communale)
- Une copie de la carte d'identité
- Une photo d'identité
- Un justificatif d'handicap

Pour les personnes invalides: la copie de la carte d'invalidité ou CM2
Pour les personnes non voyants ou malvoyants: justificatif d'handicap
Pour les personnes agees de 80 ans et plus: certificat médical du medecin traitant

SERVICE PMR

COMMENT CA MARCHE?

Le service de transport à la demande pour les personnes à mobilité réduite est réservé aux personnes âgées de 80 ans et plus, titulaires d'une carte d'invalidité à 80% ou d'une carte mobilité inclusion avec la mention "INVALIDITE".

Le service de transport à la demande pour les personnes à mobilité réduite est réservé aux personnes âgées de 80 ans et plus, titulaires d'une carte d'invalidité à 80% ou d'une carte mobilité inclusion avec la mention "INVALIDITE".

Le service de transport à la demande pour les personnes à mobilité réduite est réservé aux personnes âgées de 80 ans et plus, titulaires d'une carte d'invalidité à 80% ou d'une carte mobilité inclusion avec la mention "INVALIDITE".

SERVICE PMR

COMMENT RESERVER?

```

    graph TD
      A[Appeler au 0939 408 408] --> B[Un lundi au vendredi de 7h30 à 19h avec réservation le samedi de 08h à 12h]
      B --> C[Renseignez votre itinéraire et adresse]
      C --> D[Précisez: votre adresse actuelle]
      D --> E[Chaque réservation doit être validée par l'agence]
      E --> F[La réservation]
      F --> G[Votre carte PMR]
      G --> H[Le conducteur]
  
```

SERVICE PMR

Transport à la demande pour des personnes à la mobilité réduite.

Titulaire d'une carte d'invalidité à 80 % minimum (validité civile) et/ou 80% invalidité de genre ou carte mobilité inclusion avec la mention "INVALIDITE"

Non voyants ou malvoyants

Agees de 80 ans et plus

Pièces à fournir:

- Photocopie de la carte d'invalidité / Carte mobilité inclusion (version 2015/2016) ou un Certificat médical pour les 80 ans et plus
- Une photocopie de votre carte d'identité
- Une photocopie de votre carte de paiement (10 jours avant et pour RDV téléphonique au plus tard 7 jours avant)
- Appeler le dossier au CCAS
- La carte est envoyée chez la personne

SERVICE PMR

ANNULATION OU RETARD

- Toute annulation doit être signalée au plus tard 1/2 journée à l'avance afin de faire bénéficier une autre personne de la place disponible.
- Au-delà d'un retard de 5 minutes ou en cas de non-présentation, le conducteur est en droit de quitter les lieux après avoir prévenu l'agence TCRA de l'absence du client.

CARTE ORIZO

POUR PRETENDRE A LA CARTE ORIZO

```

    graph TD
      A[Carte gratuite pour...] --> B[Pour les personnes ayant plus de 65 ans et sans imposition]
      B --> C[Les personnes touchant le RSA]
      C --> D[Les personnes ayant le droit de compléter un dossier]
      D --> E[Il y a un dossier à remplir pour faire la demande de carte de bus ORIZO]
      E --> F[Si la personne a une adresse fixe et qu'elle est âgée de plus de 65 ans, elle peut bénéficier de la gratuité de bus à condition de remplir et de déposer le dossier au CCAS]
      F --> G[Il y a 3 formules: -récupérer sans avance -récupérer sans avance -récupérer sans avance]
      G --> H[Le dossier est envoyé chez la personne]
  
```

DOSSIER PROFESSIONNEL (DP)

CARTE ORIZO

allobus MATIN

allobus SOIRÉE

Allobus matin spécial soignants et salariés
 Votre transport à la demande sur réservation de 5h30 à 7h00 du lundi au samedi (sauf dimanches et jours fériés) sur tous les arrêts de réseaux.
 Sous réserve de disponibilité et dans la limite des places disponibles. Réservation au plus tard la veille de votre déplacement.

Réservation au 0800 456 456 du lundi au vendredi et samedi matin (hors jours fériés). Les salariés sont prioritaires pour la réservation.
Attention : si le trajet demandé correspond à un trajet déjà existant sur une ligne régulière à la même heure, la réservation ne pourra être prise. Le client devra utiliser le réseau.

Allobus soirée spécial soignants et salariés
 Votre transport à la demande sur réservation de 20h à 22h du lundi au samedi (sauf dimanches et jours fériés) sur tous les arrêts de réseaux.
 Sous réserve de disponibilité et dans la limite des places disponibles. Réservation au plus tard la veille de votre déplacement.

Réservation au 0800 456 456 du lundi au vendredi et samedi matin (hors jours fériés). Les salariés sont prioritaires pour la réservation.
Attention : si le trajet demandé correspond à un trajet déjà existant sur une ligne régulière à la même heure, le client devra utiliser le réseau.

SENIORS MOBILES «PASSERELLE» TRANSPORT SOLIDAIRE



Présentation du service: Transport solidaire pour personnes de plus de 65 ans, tout type de déplacement hors emploi.

MOBILITE: cooptation et utilisation des transports en commun: Aide humaine et

Description du service: Service accessible aux personnes handicapées (PMR) de 65 ans résidentes de Morières pour des trajets de déplacement non rémunérés (hors travaux).

Chaque service répond aux besoins:

Réservation de transport en commun:

TRANSPORT SOLIDAIRE

SENIORS MOBILES «PASSERELLE» TRANSPORT SOLIDAIRE



Réservez au :
06.02.21.65.30

TRANSPORT SOLIDAIRE QUAND MOBILITE ENH AVEC SOLIDARITE LE TEMPS D'UN TRAJET

La passerelle accueille et accompagne avec humanité des personnes en difficultés vers une meilleure autonomie.

RG TRANSPORTS

Transports de personnes

TOUTES DISTANCES

06 66 11 79 73
 direction.rgtransports@gmail.com
 84370 Morieres les Avignon

TRANSPORT A MOBILITE REDUITE, TRANSPORTS DE PERSONNES A TITRE PRIVÉ OU PROFESSIONNEL, ÉVÉNEMENTIEL, LOCATION DE VEHICULE AVEC CHAUFFEUR, SEMINAIRE

RG TRANSPORT « TAXI PRIVÉ »

TAXI, TPRM (Transport personne mobilité réduite), transport de 9 personnes, privée et professionnelle

Zone de service:
 Montfavet – Morières les Avignon – Châteauneuf de Gagne – Avignon – Vedène

CARTE MOBILITÉ INCLUSION (CMI)

La carte mobilité inclusion (CMI) a pour but de faciliter vos déplacements si vous êtes en perte d'autonomie. Il existe 3 CMI:

- La CMI **stationnement** permet de se garer gratuitement
- La CMI **priorité** permet d'éviter les files d'attente ou d'avoir une place assise
- La CMI **invalidité** vous concerne si vous avez une perte d'autonomie importante, elle offre les mêmes avantages que la CMI priorité avec plus des réductions dans les transports et des avantages fiscaux notamment.

A QUOI SERT LA CMI STATIONNEMENT

Cette carte permet d'utiliser gratuitement et sans limite de durée toutes les places de stationnement ouvertes au public.

Vous pouvez utiliser la carte si vous êtes le conducteur de la voiture ou le passager.

La durée de stationnement peut être limitée sur décision de la mairie.

Cette durée ne peut pas être inférieur à 12 heures.



PEUT-ON AVOIR D'AUTRE CMI EN COMPLÉMENT?

OUI, en plus de votre CMI stationnement, vous pouvez demander la CMI invalidité ou priorité selon le taux d'incapacité.

La demande se fait sur le même formulaire ou rétroservice que pour la demande de CMI stationnement.

2 cartes vous sont alors délivrées:

- Une CMI invalidité ou priorité (selon votre situation lorsque vous ne possédez pas de CMI stationnement) et
- Une CMI stationnement qui qualifie de votre déplacement (CMI invalidité ou priorité).

SERVICE PMR

COMMENT FONCTIONNE LE SERVICE?

Le service PMR propose 4 minibus équipés PMR pour des déplacements spécifiques.

La boutique ORIZO répond aux normes d'accessibilité.

Environ 150 arrêts sont accessibles. L'ensemble de nos pôles d'échanges permettent aux personnes à mobilité réduite de circuler en toute sérénité.

L'aménagement des arrêts de bus aux normes de l'accessibilité : hauteur de trottoir, accostage facilité des bus, démarcation au sol pour malvoyant, positionnement au sol du logo UFR

BOURSE AU PERMIS

Une aide au permis de conduire pour les jeunes Morierois !

Le CCAS de Morières met en place, à compter du 15 septembre 2021, un dispositif permettant d'aider des étudiants à financer leur permis de conduire, en contrepartie d'une mission de 25 heures, effectuée par le bénéficiaire dans le service municipal ou dans une association moriéroise avec un emploi du temps adapté au cursus de l'étudiant.

Montant de l'aide : 350€ (versé directement à l'autoschool)

Conditions d'obtention de l'aide:
 Avoir le statut d'étudiant
 Avoir entre 18 et 24 ans
 Ne pas bénéficier d'une autre aide au permis (non cumulable avec tout autre organisme)
 Avoir obtenu le code

Chaque année, 10 étudiants seront aidés grâce à ce dispositif, qui prendra la forme d'une convention tripartite entre le CCAS, l'autoschool et l'association.

Comment solliciter cette aide ?
 Il convient de déposer au CCAS une candidature comprenant une lettre de motivation expliquant la situation de l'étudiant, ainsi qu'une copie de la carte nationale d'identité et de la carte d'étudiant.

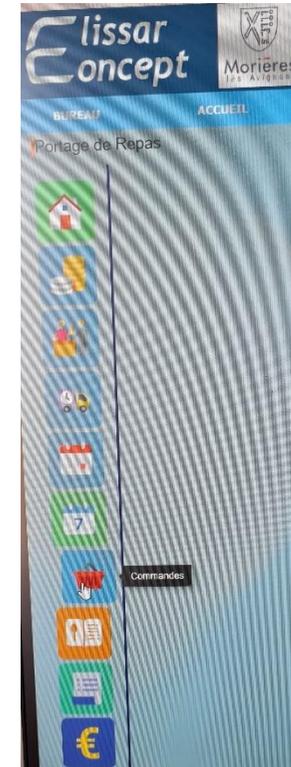
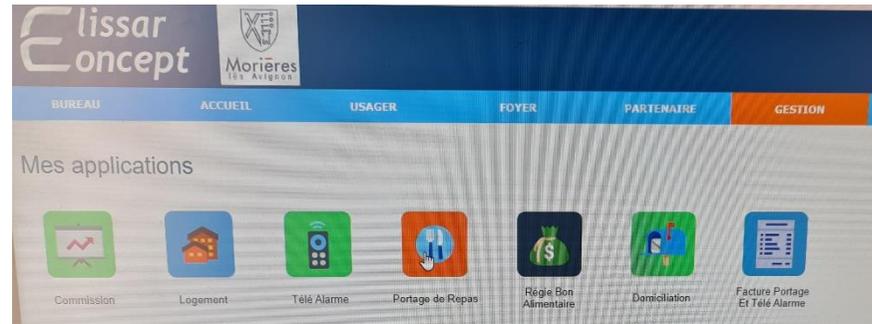
DOSSIER PROFESSIONNEL (DP)

LE GUIDE DE LA MOBILITE DES MORIEROIS

	SERVICE PMR	CARTE ORIZO	CARTE CMI	SENIORS MOBILE TRANSPORT SOLIDAIRE	RG TRANSPORT	BOURSE AU PERMIS	MDPH
POUR QUI							
JUSTIFICATIFS A FOURNIR							
CARTE GRATUITE							
TYPE DE SERVICE							
RECEPTION DE LA CARTE	Carte reçue chez les personnes	Carte reçue au CCAS					
NUMERO DE TELEPHONE	08 00 45 64 56			06 02 21 65 30	06 66 11 79 73	04 90 33 56 40	08 00 80 05 79
QUI ENVOYE LE DOSSIER	CCAS						
RENOUVELLEMENT		Tous les 10 ans, il est important de justificatif de situation du mois en cours pour toute recharge de la carte ORIZO					AVANT LA DATE DE FIN
DELAI		Environ 3 semaines					Environ 4 mois
OU PEUT'ON RETIRER LE DOSSIER	Au CCAS ou TCRA		Le pass est délivré au CCAS ou en Mairie			Dossier de candidature au CCAS	CCAS, Mairie, MDPH
TARIF	Ticket 1€ 40 auprès du conducteur						
ADRESSE OU ENVOYER LE DOSSIER AVEC LES JUSTIFICATIF A FOURNIR	Au CCAS ou TCRA Service PMR Avenue de Lattre de Tassigny						Au CCAS ou au 22 Boulevard Saint Michel 84000 Avignon
MES DROITS							Carte d'invalidité AAH, Reconnaissance de travailleur Handicapé, Carte Européenne de stationnement

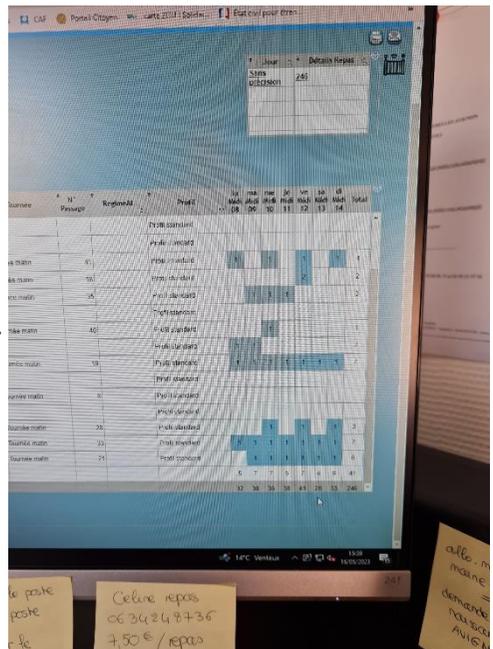
DOSSIER PROFESSIONNEL (DP)

Enregistrement des Portage de repas



MAI	LUNDI	MARDI	MERcredi	JEUDI	VENdREDI	SAMEDI	DIManche	Année	Année																	
	01	02	03	04	05	06	07	08	09																	
1								1	DIABÉTIQUE																	
2								1	DIABÉTIQUE																	
3								1	ALLERGIE CHAMPIGNON																	
4								1	Régime végétarien																	
5								1	DIABÉTIQUE																	
6								1	DIABÉTIQUE																	
7								1	DIABÉTIQUE																	
8								1	DIABÉTIQUE																	
9								1	DIABÉTIQUE																	
10								1	DIABÉTIQUE																	
11								1	DIABÉTIQUE																	
12								1	DIABÉTIQUE																	
13								1	DIABÉTIQUE																	
14								1	DIABÉTIQUE																	
15								1	DIABÉTIQUE																	
16								1	DIABÉTIQUE																	
17								1	DIABÉTIQUE																	
18								1	DIABÉTIQUE																	
19								1	DIABÉTIQUE																	
20								1	DIABÉTIQUE																	
21								1	DIABÉTIQUE																	
22								1	DIABÉTIQUE																	
23								1	DIABÉTIQUE																	
24								1	DIABÉTIQUE																	
25								1	DIABÉTIQUE																	
26								1	DIABÉTIQUE																	
27								1	DIABÉTIQUE																	
28								1	DIABÉTIQUE																	
29								1	DIABÉTIQUE																	
30								1	DIABÉTIQUE																	
31								1	DIABÉTIQUE																	
32								1	DIABÉTIQUE																	
33								1	DIABÉTIQUE																	
34								1	DIABÉTIQUE																	
35								1	DIABÉTIQUE																	
36								1	DIABÉTIQUE																	
37								1	DIABÉTIQUE																	
38								1	DIABÉTIQUE																	
39								1	DIABÉTIQUE																	
40								1	DIABÉTIQUE																	
41								1	DIABÉTIQUE																	
42								1	DIABÉTIQUE																	
43								1	DIABÉTIQUE																	
44								1	DIABÉTIQUE																	
45								1	DIABÉTIQUE																	
46								1	DIABÉTIQUE																	
47								1	DIABÉTIQUE																	
48								1	DIABÉTIQUE																	
49								1	DIABÉTIQUE																	
50								1	DIABÉTIQUE																	
51								1	DIABÉTIQUE																	
52								1	DIABÉTIQUE																	
53								1	DIABÉTIQUE																	
54								1	DIABÉTIQUE																	
55								1	DIABÉTIQUE																	
56								1	DIABÉTIQUE																	
57								1	DIABÉTIQUE																	
58								1	DIABÉTIQUE																	
59								1	DIABÉTIQUE																	
60								1	DIABÉTIQUE																	
61								1	DIABÉTIQUE																	
62								1	DIABÉTIQUE																	
63								1	DIABÉTIQUE																	
64								1	DIABÉTIQUE																	
65								1	DIABÉTIQUE																	
66								1	DIABÉTIQUE																	
67								1	DIABÉTIQUE																	
68								1	DIABÉTIQUE																	
69								1	DIABÉTIQUE																	
70								1	DIABÉTIQUE																	
71								1	DIABÉTIQUE																	
72								1	DIABÉTIQUE																	
73								1	DIABÉTIQUE																	
74								1	DIABÉTIQUE																	
75								1	DIABÉTIQUE																	
76								1	DIABÉTIQUE																	
77								1	DIABÉTIQUE																	
78								1	DIABÉTIQUE																	
79								1	DIABÉTIQUE																	
80								1	DIABÉTIQUE																	
81								1	DIABÉTIQUE																	
82								1	DIABÉTIQUE																	
83								1	DIABÉTIQUE																	
84								1	DIABÉTIQUE																	
85								1	DIABÉTIQUE																	
86								1	DIABÉTIQUE																	
87								1	DIABÉTIQUE																	
88								1	DIABÉTIQUE																	
89								1	DIABÉTIQUE																	
90								1	DIABÉTIQUE																	
91								1	DIABÉTIQUE																	
92								1	DIABÉTIQUE																	
93								1	DIABÉTIQUE																	
94								1	DIABÉTIQUE																	
95								1	DIABÉTIQUE																	
96								1	DIABÉTIQUE																	
97								1	DIABÉTIQUE																	
98								1	DIABÉTIQUE																	
99								1	DIABÉTIQUE																	
100								1	DIABÉTIQUE																	
<table border="1"> <tr> <td>295</td> <td>393</td> <td>2415</td> <td>274</td> <td>338</td> <td>1612</td> <td>294</td> <td>4</td> <td>Total</td> </tr> <tr> <td>32</td> <td>38</td> <td>36</td> <td>38</td> <td>41</td> <td>28</td> <td>33</td> <td></td> <td>= 246</td> </tr> </table>								295	393	2415	274	338	1612	294	4	Total	32	38	36	38	41	28	33		= 246	
295	393	2415	274	338	1612	294	4	Total																		
32	38	36	38	41	28	33		= 246																		

Report des données saisies manuellement dans le logiciel « ELISSAR CONCEPT »



DOSSIER PROFESSIONNEL (DP)

Facture du Portage de repas



Mr et Mme

Adresse

84310 Morières les Avignon

Attestation de paiement

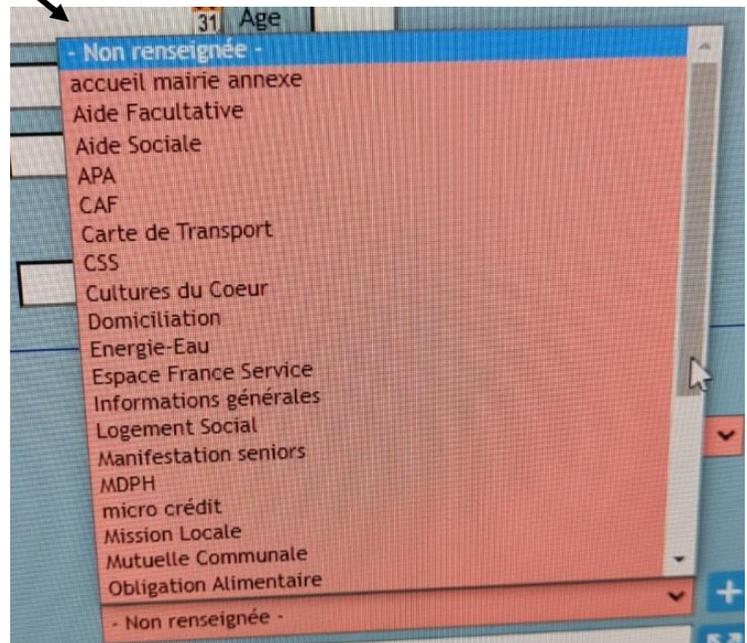
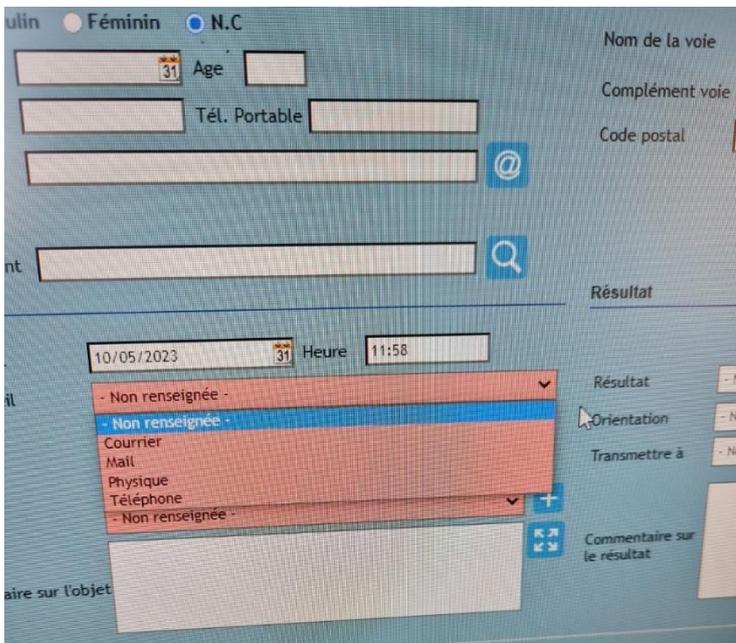
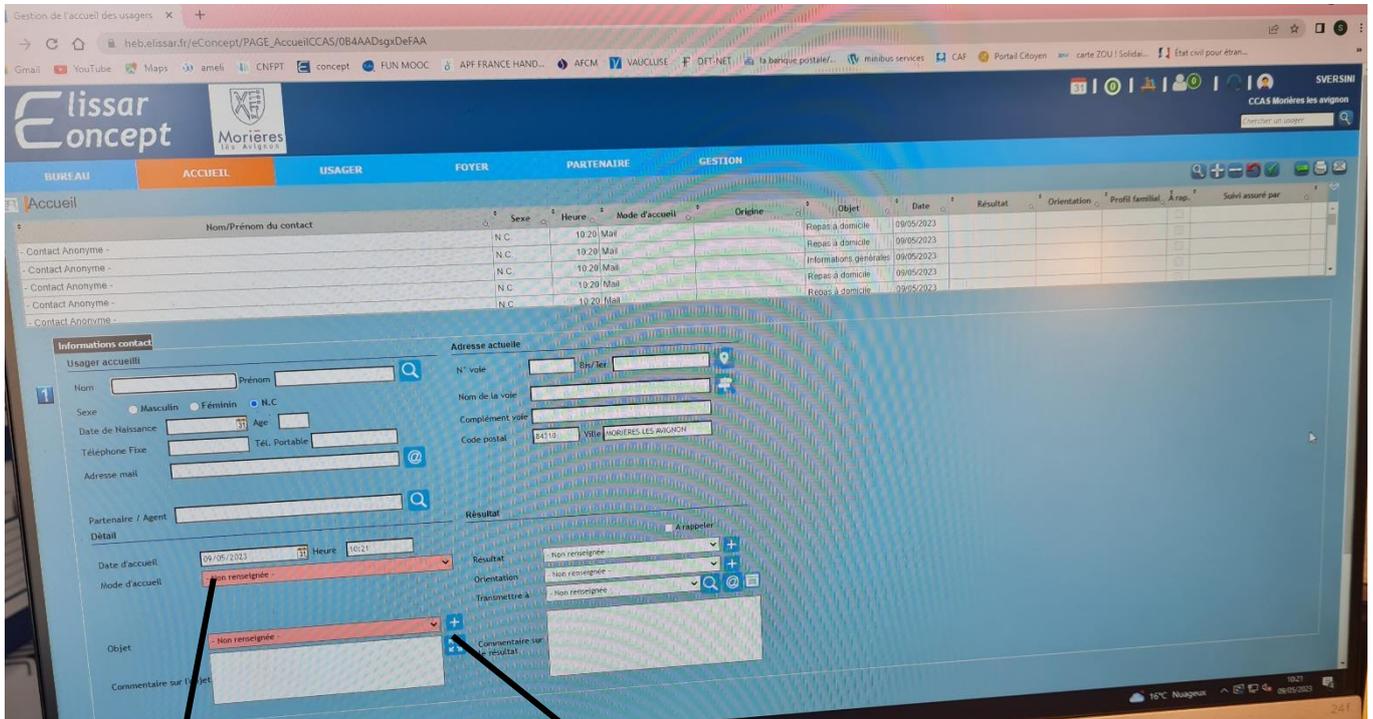
Service portage des repas Année 2022

JANVIER	€
FEVRIER	€
MARS	€
AVRIL	€
MAI	€
JUIN	€
JUILLET	€
AOUT	€
SEPTEMBRE	€
OCTOBRE	€
NOVEMBRE	€
DECEMBRE	€
TOTAL des sommes réglées :	€

Fait pour servir et faire valoir ce que de droit

DOSSIER PROFESSIONNEL (DP)

Logiciel d'appel téléphonique et physique



DOSSIER PROFESSIONNEL (DP)

Descriptif d'un appel téléphonique

EXEMPLE DES ETAPES :

Etape n°1 : effectuer la prise de contact

Quand le téléphone du Centre communal d'action social « CCAS » sonne, je décroche pour accueillir mon correspondant ou interlocuteur en me présentant et en citant le nom de la structure pour qui je travaille, accompagné d'une formule de politesse.

- **Exemple** : Bonjour, je suis Barbara, vous êtes bien au Centre Communal d'action Sociale que puis-je faire pour vous ?

J'identifie mon correspondant en recueillant les informations qui me permettront de connaître l'identité de mon interlocuteur pour pouvoir traiter sa demande de dossier.

- **Exemple** : Pouvez-vous me donner votre nom, prénom et votre numéro de téléphone

Etape n°2 : Identifier l'objet de son appel

J'écoute mon interlocuteur, je suis attentive pour comprendre son besoin, ses attentes auprès de notre service, Je lui demande à qui il souhaite s'adresser, et la raison de son appel.

Je questionne mon correspondant pour plus de précisions sur son appel.

Je reformule sa demande pour récapituler la requête de mon interlocuteur afin de m'assurer d'avoir bien compris son intention.

Etape n°3 : mettre l'interlocuteur en attente

J'explique à mon interlocuteur que j'ai besoin de rechercher certaines informations et je lui indique le temps d'attente estimé. Je lui demande si ça ne le dérange pas d'attendre un peu.

Je reprends le téléphone pour continuer la conversation en disant madame ou monsieur Dupont je vous remercie d'avoir patienté et je réponds à leur demande et je leur propose une solution.

Etape n°4 : Trouver une solution

Je propose plusieurs solutions possibles s'il y en a bien sûr, et je demande à mon interlocuteur ce qu'il préfère.

Je reformule bien la proposition choisie par mon interlocuteur et je m'assure que mon interlocuteur ma bien comprise.

DOSSIER PROFESSIONNEL (DP)

Je lui annonce les actions qui seront mises en place à voix haute et ce que je vais mettre en place afin que mon interlocuteur comprenne bien la solution que je vais apporter à sa problématique.

Etape n°5 : faire valider la solution

Je détaille les étapes des actions que j'entreprends.

Je m'assure que la solution apportée à mon interlocuteur est conforme à ses attentes et je lui demande si je peux faire autre chose pour lui.

Etape n° 6 : prendre congé

Je remercie mon interlocuteur au nom de l'entreprise et je le remercie pour sa patience.

Le tout avec le sourire du début à la fin, même si ne se voit pas au téléphone, ça s'entend.

DOSSIER PROFESSIONNEL (DP)

Formulaire pour les colis alimentaire

FICHE COLIS SOLIDAIRE MORIERES

A COMPLETER PAR LE BENEFICIAIRE ET A RETOURNER AU CCAS

La composition mensuelle comprend des produits tels que des pâtes, du riz, des légumes en conserve et des plats cuisinés qui sont automatiquement mis dans vos colis. Pour certains articles, nous vous proposons de nous faire part de vos préférences. Nous nous efforcerons, dans la limite des stocks disponibles, d'y répondre.

DATE :

NOM :

PRENOM :

Nbre de personne au foyer :

Nbre d'adulte : Nbre d'enfant : Ages des enfants :

EPICERIE :

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Farine | <input type="checkbox"/> Sucre en morceau | <input type="checkbox"/> Plats sans viande |
| <input type="checkbox"/> Thé | <input type="checkbox"/> Ou sucre en poudre | <input type="checkbox"/> Plats sans porc |
| <input type="checkbox"/> Ou café | <input type="checkbox"/> Biscuits | <input type="checkbox"/> Huile |
| <input type="checkbox"/> Tisane | <input type="checkbox"/> Sans produit sucré | |
| <input type="checkbox"/> Cacao en poudre | <input type="checkbox"/> Céréales | |

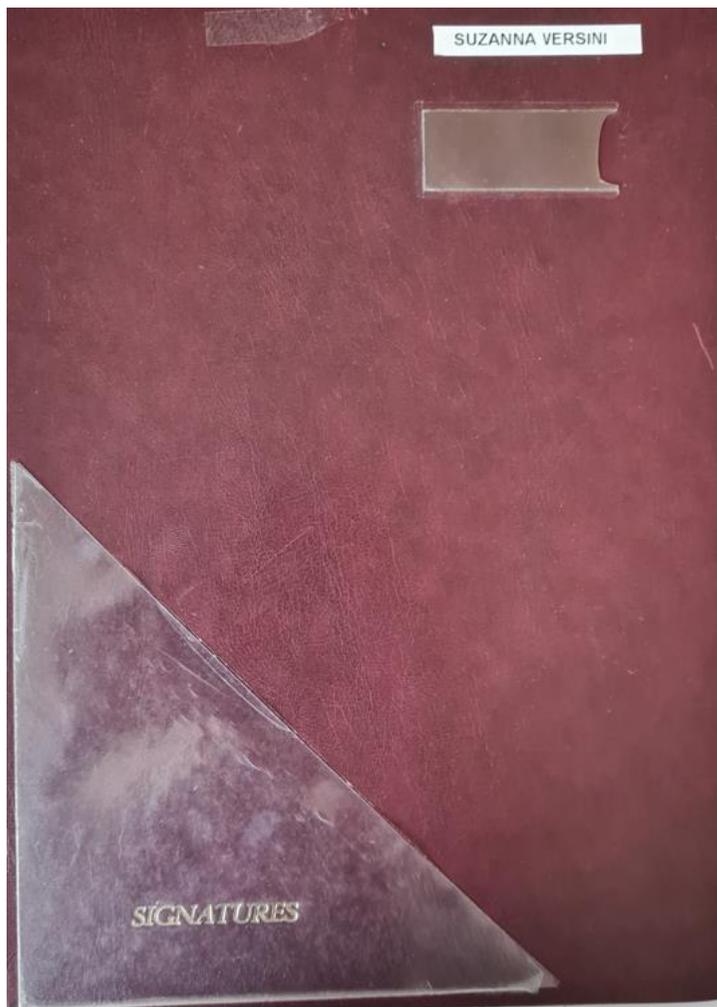
HYGIENE 2 PRODUITS MAXIMIM :

- | | | |
|--|-------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Gel douche | <input type="checkbox"/> Rasoir | <input type="checkbox"/> Shampoing |
| <input type="checkbox"/> Brosse à dents | <input type="checkbox"/> Serviette | |
| <input type="checkbox"/> Lessive 1 ^{er} colis | Hygiénique | |
| <input type="checkbox"/> Savonnette | <input type="checkbox"/> Dentifrice | |

PRODUITS POUR BEBE :

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Petit pot de légumes | <input type="checkbox"/> Plat avec viande | <input type="checkbox"/> Couches tailles |
| <input type="checkbox"/> Petit pot de fruit | <input type="checkbox"/> Plat sans porc | <input type="checkbox"/> Couche poids |
| | <input type="checkbox"/> Lingettes | |

DOSSIER PROFESSIONNEL (DP)



PARAPHER ET BORDEREAU DE TRANSMISSION

CCAS de Morières-lès-Avignon Le mardi 9 mai 2023

Suzanna VERSINI

BORDEREAU DE TRANSMISSION

A la signature de Monsieur le Président

	DATE	SIGNATURES
Monsieur Grégoire SOUQUE, Le Président		
M. REY, Directeur Général des Services		
Madame PRAT, Vice Présidente à l'action sociale		
M. VARJABEDIAN Directeur de cabinet		
Mme SEGURA Katia, Chef de service		