

AGENT.E D'ACCUEIL ET DE MEDIATION (RENFORT 6 MOIS)

– Pôle Solidarité – Maison Départementale des Personnes Handicapées - Bureau Accueil et Communication	
Définition de l'emploi	<p>Emploi-type : Agent.e d'accueil</p> <p>Fonction d'encadrement : Non Groupe de fonction IFSE : C1-1 NBI du poste : Non</p> <p>Filière administrative Poste de catégorie C relevant du cadre d'emplois des Adjoint.s administratifs</p> <p>Lieu d'affectation : Bâtiment Erik Satie Bobigny</p> <p>Quotité de travail : 100 %</p>
Environnement du poste de travail	Maison Départementale des Personnes Handicapées Bureau Accueil et Communication
Position du poste dans l'organisation	Supérieur hiérarchique direct : Adjoint.e au Chef.fe de Bureau Accueil et Communication
<p>Raison d'être du poste :</p> <p>Assurer un accueil et une orientation de premier niveau de qualité aux usagers. Réguler les conflits et tensions dans l'espace d'accueil par une action préventive.</p>	
Missions principales :	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer un accueil et une orientation de premier niveau • Accompagner les usagers dans leurs démarches administratives simples • Assurer la régulation dans la salle d'attente

<p>Compétences</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relationnelles : <ul style="list-style-type: none"> – Savoir assurer un accueil courtois et faire preuve de qualité d'écoute et de reformulation, – Savoir adapter son mode relationnel au public concerné et/ou à la situation, – Savoir travailler en équipe et développer des méthodes de travail partagées, • Organisationnelles : <ul style="list-style-type: none"> – Savoir respecter les obligations de discrétion de ponctualité et de disponibilité – Savoir être force de proposition pour l'amélioration du service rendu

• **Techniques :**

- Savoir détecter et gérer des situations d'urgence, de tensions et d'agressivité en s'appuyant sur les techniques de médiation et/ou de négociation
- Savoir réguler les flux et garantir le respect des horaires d'ouverture
- Savoir délivrer et réceptionner des documents, formulaires et constituer des dossiers
- Maitriser les outils bureautiques et les outils métier spécifiques
- Connaître la législation et la réglementation propres au champ d'intervention
- Savoir identifier la demande de l'utilisateur, l'orienter et l'accompagner dans ses démarches

Niveau d'études : Bac +

Diplôme requis :

Expérience (s) professionnelle(s) sur un poste similaire

Souhaitée(s) Requise(s)

Caractéristiques principales liées au poste

Horaires spécifiques

Permis de conduire obligatoire

Déplacements province et étranger

Astreintes

Logement de fonction

Vaccins obligatoires

Port d'une tenue de travail obligatoire

Autre caractéristique :