

**Agent.e d'accueil social et de gestion administrative**

Poste occupé par :

Poste n°xxxxxx – Pôle Solidarité – Direction de l'Autonomie - Service Accueil	
<b>Classification</b>	<p>Métier de rattachement : Agent d'accueil                  Poste de rattachement :</p> <p>Filière : Administrative                  Poste de catégorie C relevant du cadre d'emplois des adjoints administratifs</p> <p>Lieu d'affectation : Immeuble Verdi</p> <p>Fonction d'encadrement : Non</p> <p>Prime + NBI : OUI (NBI)</p> <p>Quotité de travail : 100 %</p>
<b>Environnement du poste de travail</b>	<p>Direction : Direction Autonomie                  Service : Service Accueil                  Secteur : Secteur Accueil</p> <p>Composition de l'équipe du secteur : 1 A – 12 C</p>
<b>Position du poste dans l'organisation</b>	Supérieur hiérarchique direct : responsable du secteur de l'accueil

**Raison d'être du poste :** Assurer les missions d'accueil physique et téléphonique de niveau 1 ainsi que les doléances de niveau 2 (réclamations à transmettre au secteur concerné).  
 Pré expertises des doléances : il apporte son expertise sur les demandes lui permettant d'identifier le bon circuit interne.  
 Appui sur d'autres missions et activités selon les nécessités du service et de la Direction.

<b>Missions principales:</b>	<p>Assurer un accueil physique et téléphonique (du dépôt à la réclamation) et retracer informatiquement au fur et à mesure dans les outils métiers (IODAS, GED).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Répondre aux questions et attentes du public relatives au dossier de prestation en cours</li> <li>- Identifier la nature et le degré d'urgence de la demande</li> <li>- Aider à la réorientation relevant d'autres administrations et appui administratif aux démarches correspondantes.</li> <li>- Vérifier la conformité des dossiers de demandes :et participer à l'aide à la complétude des dossiers des usagers : aide au remplissage des dossiers, vérification de la mise en état, recevabilité, assistance pour les copies et numérisation de dossiers</li> <li>- Effectuer des tâches administratives de base</li> </ul>
------------------------------	---

## Compétences

### • Relationnelles

- Savoir travailler en équipe
- Savoir respecter les obligations de ponctualité et de disponibilité
- Sens du service public
- Avoir le sens du contact et des relations humaines
- Savoir respecter les obligations de discrétion
- Capacité à expliciter le dispositif d'aides sociales dans le champ de l'autonomie
- Savoir gérer les publics difficiles et des situations conflictuelles

### • Organisationnelles

- Savoir assurer l'accueil physique téléphonique et la réponse mail du public
- Savoir appliquer les consignes du protocole d'accueil
- Savoir accompagner l'utilisateur dans la constitution de son dossier
- Savoir proposer des solutions ou des adaptations afin d'apporter un meilleur service rendu
- Savoir analyser, accueillir, orienter et s'assurer de la fiabilité des informations transmises aux usagers
- Accompagner l'accès au droit des publics par l'utilisation du point numérique
- Savoir orienter les usagers et s'assurer de la fiabilité des informations qui leur sont transmises
- Délivrer les documents nécessaires : formulaires, cerfa...

### • Techniques

- Maîtrise de la bureautique, les outils informatiques et capacité d'adaptation aux logiciels métiers
- Connaître les bases de la législation sociale et du domaine des personnes âgées et handicapées
- Savoir constituer des dossiers à caractère social
- Connaître la législation et la réglementation propre à son champ d'intervention
- Savoir utiliser un standard téléphonique

## Moyens mis à disposition : outils bureautiques et scanners

**Niveau d'études :** CAP, BEP, autres diplômes de niveau V

**Diplômes requis :** Formations et diplômes nécessaires à l'accès au cadre d'emplois des adjoints administratifs territoriaux

### **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

Autres caractéristiques :

- Avoir une bonne aptitude physique

- Ces missions s'inscrivent dans la démarche qualité de la Direction

Tous les postes de la collectivité sont handi accessibles.

Le Département, collectivité solidaire, peut mobiliser ses agent-e-s sur toutes missions relevant de son cadre d'emplois au-delà de la présente fiche de poste.