

Agent.e d'accueil

Poste occupé par :

Poste n°xxxxxx – Pôle Solidarité – Direction de l'Autonomie - Service Accueil	
Classification	<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>
Environnement du poste de travail	<p>Direction : Direction Autonomie Service : Service Accueil Secteur : Secteur Accueil</p> <p>Composition de l'équipe du secteur: 1 A – 8 C</p>
Position du poste dans l'organisation	Supérieur hiérarchique direct : responsable du secteur de l'accueil

Raison d'être du poste : Dans le contexte de création d'un service accueil au sein de la direction Autonomie, participer à l'accueil physique, téléphonique et numérique de 1^{er} niveau sur toutes les prestations de la Direction Autonomie, appuyer les missions du service Accueil lorsque cela est nécessaire pour améliorer le service rendu aux usagers.

Missions principales:	<ul style="list-style-type: none"> - Accueillir et renseigner de façon polyvalente les usagers dans le cadre de leur demande d'informations sur les prestations proposées par la Direction Autonomie, par le biais d'accueils physiques, téléphoniques et numériques - Participer aux actions favorisant la communication avec l'utilisateur dans une logique d'adaptation aux besoins spécifiques (langue des signes...) et de simplification des informations (dispositif Facile à Lire et à Comprendre...) - Aider à la réorientation relevant d'autres administrations et appui administratif aux démarches correspondantes : prise de rendez-vous, accompagnement physique, en vue de favoriser l'accès au droit des usagers - Proposer des actions visant à améliorer le recueil de la parole et de la satisfaction des usagers dans le cadre d'un baromètre et d'actions spécifiques (sondages, enquêtes flash...). - Participer à l'aide à la complétude des dossiers des usagers : aide au remplissage des dossiers, vérification de la mise en état, contrôle de recevabilité, assistance pour les copies de documents - Participer aux campagnes d'attribution simplifiée des renouvellements Améthyste (utilisation du Batch Iodas)
------------------------------	---

- En cas de nécessité, appuyer la mission courrier, contrôle qualité et numérisation à l'entrée visant à dématérialiser et contrôler les documents entrants.

Compétences

• Relationnelles

- Savoir travailler en équipe
- Avoir le sens du contact et des relations humaines
- Savoir respecter les obligations de discrétion et de confidentialité
- Savoir assurer un accueil courtois et faire preuve de qualité d'écoute
- Savoir gérer les comportements agressifs des usagers

• 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 accueillir, orienter et s'assurer de la fiabilité des informations transmises aux usagers
- Savoir identifier la demande de l'utilisateur et l'orienter et l'accompagner dans ses démarches
- Savoir orienter les usagers et s'assurer de la fiabilité des informations qui leur sont transmises

• Techniques

- Savoir utiliser la bureautique, les outils informatiques et les logiciels métier du domaine d'activité
- 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.