

**AGENT D'ACCUEIL MFS**

**AGENT**

**Identité de l'agent :**

**Date de recrutement :**

**Filière professionnelle – catégorie :** Filière administrative – Catégorie C via le parcours emploi compétences (contrat aidé) sur une durée de 9 à 12 mois sur un volume hebdomadaire de 20 à 35h

**Cadre d'emploi :** Adjoint administratif

**NBI :** OUI

**Qualifications – diplômes – formations :** Equivalent niveau Bac

**PRESENTATION GÉNÉRALE DU POSTE**

**Description du poste, définition :** Sous l'autorité hiérarchique de la responsable de service cohésion social, prévention, sécurité, vous êtes en charge de l'accueil, de l'orientation et du 1<sup>er</sup> niveau d'information des usagers de la Maison France Services.

**Temps de travail (DHS-Annualisation) :** Temps non complet 28H00

**Les horaires et jours de travail :**

**Spécificités du poste (heures complémentaires, supplémentaires, astreinte...) :**

**Lieu d'affectation, localisation du poste :** Site de la CCMP – 1820 Grande Rue – 01700 MIRIBEL

**Positionnement du poste dans l'organigramme :**

- service de rattachement : service cohésion social, prévention, sécurité
- supérieur hiérarchique direct : Référent accueil de la structure MFS
- situation fonctionnelle : relation avec les élus, les usagers, les associations, collègues, entreprises et prestataires,
- composition du service : 2 agents
- encadrement : 0 agent

**Les moyens mis à disposition, véhicules, outillages, technologies...** : Ordinateur et imprimante, photocopieur, scanner et fax, internet et messagerie électronique, téléphone, logiciels bureautiques et autres.

**Les spécificités et contraintes du poste : Risques professionnels (incidences éventuelles sur la santé) :**

**Hygiène et sécurité (les comportements à adopter, les équipements obligatoires, les habilitations...) :**

**MISSIONS ET ACTIVITES**

**Domaines d'intervention :** L'agent chargé de l'accueil de la Maison France Services se verra confier, entre autres les missions suivantes :

- Accueil physique et téléphonique des usagers de la MFS,
- Identification, qualification et orientation des demandes,
- Orientation et accompagnement des usagers dans leurs démarches et utilisations des différents services et différents partenaires sociaux,
- Participer à la diffusion de l'information au sein de l'espace accueil (affichage, signalétique ...)

- Aider à la complétude des dossiers administratifs
- Être garant du respect du label national MFS en respectant les procédures d'accueil et de renseignements des usagers,

**Activités nécessaires à l'accomplissement des missions :** Vous bénéficierez d'une formation socle dispensée par le CNFPT sur l'accompagnement de l'utilisateur et sur la notion de « métier partenaire »

**Activités annexes :**

#### **COMPETENCES ET SAVOIRS REQUIS**

**Niveau de diplôme ou de compétences requis :** profil débutant en parcours d'insertion professionnelle qui bénéficiera d'une formation socle MFS et d'un accompagnement dans l'emploi.

**Le savoir-faire :**

- Maîtrise de l'expression écrite et orale (grammaire, orthographe, syntaxe, vocabulaire professionnel),
- Maîtrise des outils informatiques et bureautiques
- Savoir s'organiser et gérer les priorités,
- Comprendre une demande, filtrer et orienter les correspondants,
- Savoir prendre des notes, s'adapter à différents interlocuteurs,

**Le savoir être :**

- Aisance relationnelle, amabilité et pédagogie
- Gérer des situations de stress et/ou conflictuelle,
- Respecter la confidentialité,
- Rigueur et bonne organisation

**Les techniques requises :**

**Respect (agent) ou Contrôle quotidien (cadre) des règles et des consignes de sécurité et d'hygiène**