

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 6 à 12 mois sur un volume hebdomadaire de 35h

Cadre d'emploi : Adjoint administratif

NBI : NON

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^{er} niveau d'information et d'orientation des usagers de la Maison France Services.

Temps de travail (DHS-Annualisation) : Temps non complet 35H00

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 : 3 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 ...)
- Gestion des rdv sur les permanences des partenaires locaux,
- 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