

AGENT D'ACCUEIL (REFERENT) MFS

AGENT

Date de prise de poste : 27 février 2023

Filière professionnelle – catégorie : Filière administrative – Catégorie C – Ouvert aux titulaires et contractuels

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, et au sein de la Maison France Services, vous avez la charge de l'accueil, de l'accompagnement et de l'orientation des usagers. Vous organisez également le travail de deux agents présents au sein de la MFS que sont un chargé d'accueil et le conseiller numérique.

Temps de travail (DHS-Annualisation) : 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 : responsable de service cohésion social, prévention, sécurité,
- Situation fonctionnelle : relation avec les opérateurs, les usagers, les partenaires du territoire
- Coordination : 2 agents

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 :

- 1) Gestion du service accueil de la MFS :
 - 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,
 - Animer, organiser et gérer la diffusion de l'information au sein de l'espace accueil et auprès des partenaires locaux (Mailing, affichage, signalétique ...)
 - Créer, développer et mettre en place des outils de suivi de la fréquentation et des activités de la MFS,

- Être l'interlocuteur(trice) principal(e) des opérateurs nationaux, des partenaires locaux, des communes membres et des services sociaux du département,
- Planification des permanences des partenaires locaux,
- Être garant du respect du label national MFS

2) En lien avec le responsable de service, vous assurez l'encadrement de proximité des deux agents de la MFS :

- Coordonner et planifier le travail des agents présents au sein de la MFS que sont un(e) chargé d'accueil et un conseiller numérique.
- Accompagner, conseiller et suivre leurs activités quotidiennes et apporter un soutien organisationnel, technique et managérial à la bonne réalisation de leurs missions,
- Veiller à la bonne exécution, à l'optimisation, et à la qualité de services faits en matière 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 » (en lien avec les opérateurs nationaux)

Activités annexes :

COMPETENCES ET SAVOIRS REQUIS

Niveau de diplôme ou de compétences requis : Formation en secrétariat Bac ou équivalent. Expériences dans l'accueil et l'accompagnement des usagers. Une première expérience dans la gestion et/ou la coordination d'un service serait appréciée.

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,
- Capacité d'écoute
- Savoir prendre des notes, s'adapter à différents interlocuteurs,
- Concevoir, mettre en œuvre et conduire des procédures

Le savoir être :

- Aisance relationnelle et pédagogie
- Gérer des situations de stress et/ou conflictuelle,
- Respecter la confidentialité,
- Bonne organisation et gestion du temps
- Capacité à travailler en équipe et transmettre des consignes

Les techniques requises :

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