

Agent administratif d'accueil et support administratif

Description de fonction

ENTITE : Centre public d'Action sociale- Service d'Appui.

GRADE : Niveau D4.

LIENS HIERARCHIQUES : Sous l'autorité du Chef de bureau.

Ce document est une liste non-exhaustive des activités de l'agent et est susceptible d'évoluer en fonction du travail et des exigences du terrain.

1. Mission

Est en charge de l'accueil du Centre Public d'Action Sociale. Cette fonction comprend notamment l'accueil de la population, la gestion des appels téléphoniques, le traitement du courrier entrant et sortant, la gestion des rendez-vous des assistantes sociales, l'information à la population.

2. Responsabilités et activités principales

Accueille les usagers	<ul style="list-style-type: none"> - Accueille, reçoit et renseigne les usagers ou les visiteurs ; - Oriente la personne vers le service adéquat ; - Répond aux demandes d'informations des usagers ou dirige ceux-ci vers la personne adéquate ; - Organise les rendez-vous du service social et gère l'agenda papier.
Gère les appels téléphoniques	<ul style="list-style-type: none"> - Réceptionne les appels téléphoniques entrants en respectant les consignes communiquées dans les différentes notes de service ; - Transmet l'appel à la personne adéquate ; - Prend note d'un message en cas d'absence et transmet celui-ci à la personne concernée en reprenant toutes les informations requises.
Assure le support administratif	<ul style="list-style-type: none"> - Réceptionne, scanne et indique le courrier entrant ; - Assure la distribution du courrier en interne après visa du Secrétaire ; - Met le courrier sortant sous enveloppe après l'avoir indiqué et photocopié - Trie, scanne et classe les documents de l'ensemble du service d'appui.
Recharge les cartes des compteurs à budget	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifie la preuve de paiement apportée par l'utilisateur des compteurs à budget ; - Recharge la carte de l'utilisateur ; - Classe et archive les preuves de paiement. - s'adapte aux nouvelles méthodes de recharge.
Apporte une aide administrative au service social	<ul style="list-style-type: none"> - Edite les notifications du service social ; - Envoie courriers types aux débiteurs défaillants et pour la médiation de dettes aux créanciers ; - Assure des tâches administratives et d'archivage pour le service social.
Garantit le bon fonctionnement du service	<ul style="list-style-type: none"> - Connaît et tient à jour ses connaissances des bonnes pratiques en vigueur ; - Vérifie les annexes aux courriers ; - S'informe des absences de ses collègues et inversement.
Rend compte des activités du service	<ul style="list-style-type: none"> - Communique tout problème rencontré au sein du service ; - Formule des propositions d'améliorations du service.

3. Compétences et connaissances

Critères généraux	Développement
1. La qualité du travail accompli	- Travaille méthodiquement ; - Accomplit un travail de qualité (qualité et degré d'achèvement du travail) ; - Travaille de manière précise et rigoureuse.
2. Compétences	- Sait rechercher de l'information basique sur les services de la ville et du C.P.A.S. et peut la communiquer aux bénéficiaires. - A de bonnes connaissances informatiques des logiciels de bureautique et des logiciels propres au CPAS.
3. L'efficacité	- Perçoit globalement les situations ou les problèmes ; - Est autonome dans ses domaines de compétence ; - Est capable d'exécuter l'ensemble des tâches dans les délais imposés ;
4. La civilité	- S'adresse aux clients, aux fournisseurs et collègues avec considération et empathie ; - S'adapte à une grande variété de situations ou d'interlocuteurs ; - Maîtrise son comportement en toute circonstance.
5. La déontologie	- Fait preuve de droiture, de réserve, de respect des réglementations et de loyauté dans l'exercice de sa fonction ; - Adhère aux objectifs de l'institution ; - Respecte les procédures mises en place au sein de l'institution ;
6. L'initiative	- Agit, dans les limites de ses prérogatives, à l'amélioration de l'accomplissement de sa fonction ainsi qu'à faire face à une situation imprévue ; - Propose des projets ou des actions visant à améliorer l'efficacité de son service.
7. L'investissement professionnel	- S'investit dans son travail.
8. La communication	- Veille à communiquer de manière claire avec ses collègues et sa hiérarchie ; - Adapte sa communication en fonction de son interlocuteur ; - Communique aisément à l'oral.
9. La collaboration	- Collaboration optimum entre les différents membres de l'équipe dont les horaires sont flexibles
10. La gestion d'équipe	Néant

4. Compétences particulières

- Respect de la déontologie et de l'éthique, application des règles applicables aux CPAS, application des règles et des procédures en vigueur dans l'institution.