

Agent administratif d'accueil et support administratif

Description de fonction

ENTITE : Centre public d'Action sociale- Résidence LORIERES.

GRADE : Niveau D4.

LIENS HIERARCHIQUES : Sous l'autorité du Directeur de la Résidence.

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 au sein de la Résidence LORIERES. Accueille, renseigne les résidents, les familles et les personnes désireuses de s'inscrire sur la liste d'attente. Assure la gestion des appels téléphoniques et le suivi de certains dossiers administratifs. Assiste le Directeur dans sa mission et assure le secrétariat de la Résidence.

2. Responsabilités et activités principales

Gère une partie des tâches administratives	<ul style="list-style-type: none"> - Collecte, conserve et enregistre dans le système informatique les informations relatives aux résidents ; - Collecte, conserve et enregistre dans le système informatique les informations utiles aux facturations périodiques ; - Edite et vérifie les facturations périodiques, les bons de commande et les mandats ; - Aide les départements en matière de contacts téléphoniques, d'édition de documents, ... ; - Archive les documents conformément aux dispositions légales et réglementaires.
Assiste le Directeur	<ul style="list-style-type: none"> - Accueille, informe et oriente les résidents, les familles, les visiteurs et les interlocuteurs divers ; - Edite et vérifie les rapports, les statistiques et autres informations utiles à la gestion générale du service et des départements ; - Transmet, d'initiative ou à la demande, les rapports utiles à l'amélioration de son travail.
Gère le courrier	<ul style="list-style-type: none"> - Réceptionne le courrier entrant directement ou via le Centre et le distribue sans délais aux destinataires ; - Réceptionne le courrier sortant directement ou via le Centre et l'expédie sans délais aux destinataires.
Participe à la bonne marche du service	<ul style="list-style-type: none"> - Connaît les textes légaux et réglementaires utiles à l'exercice de sa fonction et met à jour ses connaissances ; - Vérifie l'exhaustivité et la précision des informations contenues dans les fichiers de travail ; - Participe à l'application du projet de l'établissement et de sa charte de qualité ainsi qu'à la création d'un environnement coopératif et solidaire.
Rend compte des activités du département	<ul style="list-style-type: none"> - Communique par voie hiérarchique tout problème relatif au fonctionnement du service et du département ; - Formule par voie hiérarchique toute proposition d'amélioration du fonctionnement du service et du département.

3. Compétences et connaissances

Administration communale et Centre public d'Action sociale de HANNUT – Description de fonction – Service d'appui

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 nécessaire auprès des services compétents (AVIQ, etc.). - 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.