



FICHE DE POSTE

ADJOINT ADMINISTRATIF

« FRANCE SERVICES »

FILIERE ET CADRE D'EMPLOI DE REFERENCE :

Filière administrative – adjoint administratif principal 2^{ème} classe

TAUX D'EMPLOI :

35 heures

RATTACHEMENT HIERARCHIQUE :

Président de la CDC, Directeur et Directrice Adjointe

FINALITES :

Offrir aux administrés un lieu d'accueil et d'accompagnement, leur permettant d'obtenir des renseignements administratifs divers et d'effectuer des démarches multiples.

Il permet au public de bénéficier d'un point d'accueil de proximité.

La structure France Services assure la liaison entre les administrés et les administrations, services publics. Les informations transmises relèvent de leurs responsabilités.

RÔLE :

- *Accueillir, renseigner, accompagner, orienter le public*
- *Se former et s'informer auprès des partenaires institutionnels, professionnels et sociaux*
- *Associer le partenaire concerné à l'analyse de la situation de l'utilisateur*
- *Etablir un suivi statistique de l'activité*
- *Elaborer une stratégie des contacts et partenaires*
- *Créer du lien entre les Septainais et la CDC*

MISSIONS PRINCIPALES :

- **GERER L'OUVERTURE ET L'ACCUEIL DU PUBLIC**
 - *Gérer l'ouverture et la fermeture du site durant les créneaux réservés à cet effet*
 - *Faciliter l'accès pour les partenaires tout en étant en mesure de répondre à leur besoin logistique*
 - *Ouvrir les postes de travail*
 - *Accueillir tout public (en présentiel ou par téléphone)*

- **TRAITER LA DEMANDE DE L'ADMINISTRÉ**
 - Accompagnement individualisé*
 - *Informé le public*
 - *Renseigner l'administré par rapport à des questions d'ordre administratif ou social. Pour se faire l'agent sera chargé d'aller rechercher lui-même l'information (par Internet ou par téléphone auprès des partenaires ...)*

Faciliter l'accès aux différents postes de travail

Réorienter l'administré vers les services partenaires compétents

- Préparer et organiser les rendez-vous avec les partenaires compétents afin d'optimiser les rencontres

Fournir les imprimés et aider à la complétude des dossiers

MISSIONS SECONDAIRES :

- **ASSURER LE FONCTIONNEMENT GENERAL DE LA STRUCTURE**
 - *Gérer la logistique : commande de fournitures/affichage (communication interne)*
 - *Faire le suivi statistique de fréquentation sur Excel, remplir les dossiers de suivis des administrés, réaliser un focus mensuel*
 - *Effectuer les formalités d'inscription pour les nouveaux administrés*
- **PARTICIPER A L'ANIMATION DU RESEAU FRANCE SERVICES**
 - *Collecter des informations auprès des différents opérateurs*
 - *Les échanger avec le réseau France Services*
 - *Les transmettre aux administrés*
- **AUTRES**
 - *Mettre à jour l'agenda Google*

COMPETENCES REQUISES :

Connaissances générales et administratives dans le domaine de l'emploi et de la protection sociale

Capacité d'accueil et d'écoute :

Capacité relationnelle empathique, écoute active, disponibilité, diplomatie et capacité d'adaptation

Savoir accueillir, mettre à l'aise

Savoir écouter

Savoir reformuler une demande

Savoir accueillir et réagir face aux situations difficiles

Savoir recueillir une information administrative précise

Savoir poser les bonnes questions pour pouvoir répondre aux sollicitations

Savoir faire le point avec le public sur une situation ou une démarche

Capacité administrative :

Savoir analyser le formulaire adéquat

Avoir des qualités rédactionnelles afin d'aider à la complétude de dossiers

Savoir gérer les plannings et s'organiser

Bonne maîtrise de l'informatique et plus spécialement d'internet et des logiciels de bureautiques :

Savoir utiliser les outils bureautiques de base

Savoir utiliser internet, paramétrer un accès distant, le navigateur et la messagerie

Faire des recherches sur le web, conserver des informations, envoyer et recevoir des messages électroniques

Savoir utiliser le matériel de visio communication

Savoir accompagner l'administré dans la réalisation de la télé procédure