Fiche de poste

Identification

Intitulé du poste	**Assistant administratif AIO/ASG en rotation**	Direction	**DGA DSS/DAST**
Intitulé du métier de référence	**Assistant administratif**	Service	**MDS ANGERS EST**
Nom, prénom du titulaire du poste *(s'il est déjà en poste)*		Code poste SEDIT	**00PEDB0003**
		Code métier	

Statut

Catégorie	☐ A ☐ B ☒ C	Titulaire / contractuel	**Titulaire**
Filière	**Administrative**	Cadre d'emplois	**Adjoints administratifs**
Grades détenus		Grades possibles	**Ensemble des grades**

Conditions de travail

Lieu *(rattachement administratif principal)*	MDS ANGERS EST	Travail sur écran *(+ de 2h/jour)*	☐ Non ☒ Oui
Déplacements *(lieux, fréquence…)*	☒ Non ☐ Oui	Option ARTT	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 libre x
Permis de conduire requis	☐ Non ☒ Oui	Astreinte	☒ Non ☐ Oui
Matériel mis à disposition *(véhicule, tenue….)*		Délégations de signature	☒ Non ☐ Oui
Conditions de travail particulières *(travail le week-end, en soirée, travail en équipe, intempéries…)*	☐ Non ☒ Oui	Lesquelles : Présence sur les temps d'ouverture de la MDS	
Règles particulières d'hygiène et de sécurité à respecter [1].	☒ Non ☐ Oui	Lesquelles :	
Aptitudes physiques requises *(le cas échéant)*	☒ Non ☐ Oui	Lesquelles :	

[1] ***En cas de réponse positive, la présente fiche de poste doit être accompagnée d'un document précisant ces règles.***

Place dans la hiérarchie et relations de travail

Fonction du supérieur hiérarchique direct (N+1)	Responsable adjoint administratif
Titulaire du poste	
fonction des subordonnés directs (N-1) *(nombres de personnes encadrées)*	
Réalisation de l'évaluation annuelle du personnel	☐ XNON ☐OUI
Principaux interlocuteurs au sein des services départementaux	Les autres MDS, les services de la DGA DSS (ASE, Insertion, Logement, PPSF/PMI, etc….)
Principaux interlocuteurs à l'extérieur des services départementaux	Partenaires associatifs et institutions représentées sur la MDS Organismes sociaux

Contributions du poste à l'activité du Département

Mission	**L'assistant(e) administratif (ve),** positionné(e) sur 2 missions en rotation : **AIO :** Il travaille en équipe avec un assistant de service social pour assurer **un accueil approfondi et un traitement de la demande des publics orientés vers cette mission** **Il exerce en site central de MDS** **Il a en charge :** → **d'accompagner les demandes du public au plan administratif** → **d'identifier et de qualifier la demande sociale et de réorienter vers les services et/ou professionnels concernés** → **d'apporter une réponse administrative adaptée à la demande** **Il doit faire preuve d'initiative dans le respect du cadre institutionnel de la mission AIO, de capacité à travailler en équipe pluridisciplinaire** **ASG :** Il participe aux missions thématiques (accompagnement, PMI,…) **travaille en équipe** avec des assistants de service social et des puériculteurs (trices). **Il est positionné sous la responsabilité hiérarchique et technique du Responsable administratif adjoint**

ACTIVITES LIEES AU POSTE (10 activités maximum)	poids relatif %	niveau de resp²
> Activités principales :		
AIO		
• **Assurer un accueil adapté aux publics, en entretien physique et téléphonique** (accueil immédiat et quotidien sans rendez vous et accueil sur RDV) ○ L'Identification et la qualification des demandes sociales ○ L'Intervention sociale de courte durée		
• **Réaliser des tâches administratives et entrer en relation avec des collègues et des partenaires** au bénéfice du public accueilli		
• **Participer à l'articulation et à la régulation** autour des suivis entre la mission AIO et la mission accompagnement et les autres missions DGA DSS		
• **Travailler en équipe mission AIO** : assistants administratifs et AS sur les questions relatives à l'orientation et à la réponse à l'usager		
ASG		

○ Accueil physique et téléphonique ○ Secrétariat spécifique ○ Suivi des usagers et soutien de l'activité des travailleurs médico-sociaux en matière d'insertion, pmi, ase, accompagnement social ○ Participation aux temps de réunions en matière d'ASE, PMI, AIO, Accompagnement, RSA ○ Suivi et enregistrement du courrier ○ Gestion des agendas ○ Enregistrement des dossiers dans AST, SOLIS, HORUS, GITT… ○ Suivi des échéances ○ Mise en forme des rapports, courriers, notes ○ Préparation et participation aux commissions et instances et assurer leur suivi ○ Participation à des actions collectives ○ Suivi des données, tableaux de bord, statistiques ○ Classement ○ Archivage		
> Activités secondaires :		
• Assurer avec les autres assistants administratifs de la MDS la permanence du service public et les besoins inhérents en assurant les remplacements sur les autres activités administratives		
Total	100 %	

[2] ***Niveau de responsabilité :***
I *- décide, est responsable de /* ***II*** *- propose, élabore, définit, participe à /* ***III*** *- exécute, met en œuvre.*

COMPETENCES LIEES AU POSTE

Savoirs (connaissances théoriques)	• Organisation et organigramme du Département, de la DGA DSS, de la DAST • Organismes extérieurs en relation avec l'action sociale départementale • Caractéristiques des publics accueillis en MDS • Droits et obligations des usagers

Savoir-faire
(lié à l'expérience pratique)
	• **Adapter son intervention aux différents publics, au téléphone ou physiquement**
	  ○ Accueillir et écouter avec empathie et respect
	  ○ S'exprimer clairement et reformuler des demandes
	  ○ Traduire le vocabulaire professionnel en langage clair et compréhensible par l'interlocuteur
	  ○ Gérer des situations de stress et réguler les tensions
	  ○ Réagir avec pertinence aux situations d'urgence
	  ○ Conserver neutralité et objectivité face aux situations
	  ○ Adapter son intervention aux différents publics
	• **Renseigner et orienter le public**
	  ○ Identifier et gérer la demande et son degré d'urgence
	  ○ Présenter des documents d'information et de communication
	  ○ Gérer un planning de réservation
	  ○ Orienter vers les personnes et services compétents
	  ○ Renseigner sur l'organisation et le fonctionnement du Département
	• **Identifier et qualifier les demandes du public**
	  ○ Établir la différence entre la demande et le besoin réel
	  ○ Renseigner sur l'organisation et le fonctionnement des services liés à l'action sociale et médico-sociale
	  ○ Transmettre la demande au service compétent
	• **Accompagner dans les démarches administratives**
	  ○ Intervenir auprès des organismes pour expliquer et clarifier la situation des personnes
	  ○ Participer à l'instruction de la demande de l'usager
	  ○ Aider à rédiger des documents administratifs avec l'usager
	  ○ Instruction administrative de dossiers (exemple, les demandes RSA)
	  ○ Donner une réponse sur le suivi des dossiers
	  ○ Demander des pièces complémentaires
	  ○ Vérifier la conformité des dossiers de demande
	• **Savoir appréhender le public de l'action sociale**
	  ○ Prendre de la distance par rapport aux situations difficiles des usagers
	  ○ Adapter son mode relationnel au public concerné
	  ○ Repérer les comportements à risques
	• **Prendre les mesures appropriées en situation d'urgence**

Savoir procédural (procédures)	• Principes d'accueil des personnes quelque soit leur situation (dont en situation de handicap ;…) • Réglementation relative à la non-discrimination et à la laïcité dans les services publics • Notion d'éthique, de dignité de la personne, de déontologie • Orientations et missions de l'action sociale départementale • Typologie des demandes sociales • Organismes extérieurs connexes à l'action sociale • Logiciels bureautiques et métiers : AST, HORUS, SOLIS, Word… • Procédures liées à la mission AIO

Savoir relationnel (relations humaines)	• Capacités d'écoute et d'empathie • Capacités à travailler en équipe pluridisciplinaire
Autres	

Évolution prévisible du poste

Document élaboré par :		Le	21/09/17
		Le	
Réception DRH le			