



Fiche de poste

Identification

Intitulé du poste	Assistant administratif AIO	Direction	DGA DSS/DAST
Intitulé du métier de référence	Assistant administratif	Service	MDS ANGERS SUD
Nom, prénom du titulaire du poste (s'il est déjà en poste)		Code poste SEDIT	17DEGEL169
		Code métier	

Statut

Catégorie	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input checked="" type="checkbox"/> 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 SUD	Travail sur écran (+ de 2h/jour)	<input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/> Oui
Déplacements (lieux, fréquence...)	<input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui	Option ARTT	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> libre <input checked="" type="checkbox"/>
Permis de conduire requis	<input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/> Oui	Astreinte	<input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui
Matériel mis à disposition (véhicule, tenue...)		Délégations de signature	<input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui
Conditions de travail particulières (travail le week-end, en soirée, travail en équipe, intempéries...)	<input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/> Oui	Lesquelles : Présence sur les temps d'ouverture de la MDS	
Règles particulières d'hygiène et de sécurité à respecter ¹ .	<input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui	Lesquelles :	
Aptitudes physiques requises (le cas échéant)	<input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> XNON <input type="checkbox"/> 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	<p>L'assistant(e) administratif (ve), positionné(e) sur la mission AIO, 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</p> <p>Il exerce en site central de MDS</p> <p>Il a en charge :</p> <ul style="list-style-type: none"> → 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 <p>Il doit faire preuve d'initiative dans le respect du cadre institutionnel de la mission AIO, de capacité à travailler en équipe pluridisciplinaire</p> <p>Il est positionné sous la responsabilité hiérarchique et technique du Responsable administratif adjoint</p>
---------	--

ACTIVITES LIEES AU POSTE (10 activités maximum)	poids relatif %	niveau de resp ²
> Activités principales :		
<ul style="list-style-type: none"> • Assurer un accueil adapté aux publics, en entretien physique et téléphonique (accueil immédiat et quotidien sans rendez vous et accueil sur RDV) <ul style="list-style-type: none"> ○ L'identification et la qualification des demandes sociales ○ L'intervention sociale de courte durée 		
<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser des tâches administratives et entrer en relation avec des collègues et des partenaires au bénéfice du public accueilli 		
<ul style="list-style-type: none"> • 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 		
<ul style="list-style-type: none"> • Travailler en équipe mission AIO : assistants administratifs et AS sur les questions relatives à l'orientation et à la réponse à l'utilisateur 		
> Activités secondaires :		
<ul style="list-style-type: none"> • 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)	<ul style="list-style-type: none"> • 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'utilisateur
 - Aider à rédiger des documents administratifs avec l'utilisateur
 - 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 27/10/15
		Le
Réception DRH le		