



Fiche de poste

Identification

Intitulé du poste	Assistant administratif AIO/ASG	Direction	DGA DSS/DAST
Intitulé du métier de référence	Assistant administratif	Service	Volance
Nom, prénom du titulaire du poste (s'il est déjà en poste)		Code poste SEDIT	C0000000007
		Code métier	

Statut

Catégorie	☐ A ☐ B ☒ C	Titulaire / contractuel	Titulaire
Filière	Administrative	Cadre d'emplois	Adjoint administratif
Grades détenus		Grades possibles	Ensemble des grades du CE

Lieu (rattachement administratif principal)	Volance : cité administrative	Travail sur écran (+ de 2h/jour)	☐ Non ☒ Oui
Déplacements (lieux, fréquence...)	☐ Non ☒ Oui	Option ARTT	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☒ libre
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 et/ou sites annexes selon la mission confiée et le planning partagé	
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.

Fonction du supérieur hiérarchique direct (N+1)	Conseillère technique DAST
Titulaire du poste	Hélène Janitor
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, PMI, etc....)
Principaux interlocuteurs à l'extérieur des services départementaux	Partenaires associatifs et institutions représentées sur les MDS où a lieu le remplacement. Organismes sociaux.

Contributions du poste à l'activité du Département

Mission	L'assistant(e) administratif (ve), peut-être positionné(e) sur l'une ou l'autre de ces missions : 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 ou site annexe. 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, RSA) travaille en équipe avec des assistants de service social et des puériculteurs (trices) et toutes autres fonctions au sein de la MDS. Il est positionné sous la responsabilité hiérarchique et technique du Responsable administratif adjoint.
---------	---

ACTIVITES LIEES AU POSTE (10 activités maximum)	poids relatif %	niveau de resp ²
> Activités principales :		
• Activités spécifiques :		
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'utilisateur		
• Suivi et enregistrement du courrier		
• Veille sur les agendas et logiciels de réservation et/ou de métiers		
• Enregistrement des dossiers dans TSE, HORUS, GITT...		
• Préparation et participation aux commissions et instances et assurer leur suivi		
• Participation à des actions collectives		
• Classement		
• Archivage		

ASG • Accueil physique et téléphonique, • Suivi des dossiers des usagers et soutien de l'activité des travailleurs médico-sociaux en matière d'insertion, RSA, prévention, protection, PMI, accompagnement social, logement, • Participation aux temps de réunions en matière de PMI, d'AIO, d'accompagnement, de RSA, de logement, de la prévention, • Suivi des échéances, • Suivi des données, tableaux de bord, statistiques.		
> 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'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 quel que 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
- Adaptabilité et réactivité pour apporter efficacité lors des remplacements confiés

DÉPARTEMENT DE MAINE-ET-LOIRE

maine-et-loire.fr

maine_et_loire | Département49

anjou

Autres	
--------	--

Évolution prévisible du poste

Document élaboré par :	Hélène JANITOR	Le	11 décembre 2018
		Le	
Réception DRH le			

Régime indemnitaire et avantages annexes

1/Indemnité de sujétion spécifique

Nature : ☐ Manager ☐ Chargé de mission

Niveau : 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 1 – 2 – 3 – 4

Indemnité spécifique pour les agents des filières autres que technique :

☐ Appui technique ☐ Négociateur foncier

Indemnité spécifique pour les agents de catégorie C de la filière technique :

☐ Dessinateur de niveau 1 ☐ Dessinateur de niveau 2

☐ Surveillant de travaux ☐ Chef de garage

☐ Technicien d'exposition

2/Nouvelle bonification indiciaire

• Critères d'attributions de la NBI hors Zone urbaine sensible

Nature : Nombre de points

• Critères d'attributions de la NBI dans les Zones urbaines sensibles

A/Nom du quartier concerné:

B/Nom du collège concerné:

C/Nature : Nombre de points :

3/Autres avantages

☐ Logement de fonction : ☐ Utilité de service - nombre de pièces principales :

☐ Nécessité absolue de service - nombre de pièces principales :

☐ Véhicule de service avec remisage permanent à domicile

☐ Technologie de l'information :

☐ Ordinateur portable

☐ Téléphone portable

☐ Agenda électronique

☐ Vêtement de travail

Document élaboré par :		Le	
Validé par (direction/DGA)		Le	
Réception DRH le			