



Date de mise à jour : 08/07/2025

Poste occupé précédemment par : DELORME

Mobilité Redéploiement Création

Retraite

Code poste RH : 9538

Personne à contacter : Eric GUIRAUD

Fonction : CRH

Tél : 06.45.21.64.71

Courriel : eric.quiraud@valdemarne.fr

DESCRIPTIF DE POSTE

IDENTIFICATION DU POSTE

Intitulé	AGENT ADMINISTRATIF ACCUEIL/COLLABORATION EN ESPACE DEPARTEMENTAL DES SOLIDARITES
Cadre d'emplois/catégorie	Catégorie B/Rédacteur
Pôle/Direction/Service	Pôle Solidarités – Direction de l'action sociale de l'Insertion et des Parcours Emploi (DASIPE) - Service d'Action Sociale Territoriale (SAST)
Lieu de travail	Espace Départemental des Solidarités (EDS) de FRESNES
Positionnement du poste dans l'organigramme	Sous la responsabilité hiérarchique du Responsable de l'EDS (ou du Responsable adjoint polyvalence dans les EDS concernés)

PRÉSENTATION DE LA DIRECTION ET/OU DU SERVICE

L'Espace Départemental des Solidarités (EDS) exerce des missions d'actions médico-sociales et éducatives, relevant du service public départemental. Il réunit des équipes pluridisciplinaires qui mettent en œuvre des missions de prévention, de protection, de suivi et d'accompagnement des populations dans des domaines divers (accès aux droits, à l'emploi, à la formation, aux soins, au logement...) sur un territoire composé d'une ou plusieurs communes. Ce service propose un accompagnement durable et personnalisé aux personnes dont les situations sont les plus complexes.

MISSION DU POSTE

L'agent administratif accueille physiquement et téléphoniquement le public, dans une collaboration avec les travailleurs sociaux de l'EDS pour lesquels il garantit une assistance administrative dans leur domaine de compétences

DOMAINES D'ACTIVITES ET PRINCIPALES ACTIVITES

Domaine d'activité Assurer le 1er accueil physique ou téléphonique	Répondre au téléphone et réaliser les transferts d'appels pertinents en les accompagnant jusqu'à leur prise en charge Gérer et réguler la file d'attente d'accueil physique Réaliser une première écoute pour une orientation vers l'interlocuteur adapté Orienter les personnes qui ont RDV et prévenir les professionnels concernés Désamorcer les situations délicates
--	---

Domaine d'activité Accueil administratif	Réaliser une pré évaluation sociale Favoriser l'accès aux droits sociaux des personnes reçues Informer les usagers sur les dispositifs spécifiques gérés par l'EDS Mettre à disposition des personnes reçues les outils numériques
Domaine d'activité Collaboration avec les travailleurs sociaux	Organiser l'agenda et prendre les rendez-vous en fonction des priorités Gérer le courrier de l'équipe, Transmettre les messages Rédiger des documents : notes ou comptes rendus de réunion, courriers et courriels Suivre la gestion du temps de travail de l'équipe (le cas échéant) Assurer la logistique des actions collectives, et y participer
Domaine d'activité Animation de la salle d'attente	Participer à l'animation de la salle d'attente Veiller à l'affichage des documents et leur actualisation Veiller aux conditions d'accueil des personnes reçues Etre positionné sur une thématique en tant que personne ressource

PRINCIPALES COMPÉTENCES ATTENDUES (combinaison de connaissances et de savoir-faire)

Connaissances	<p>Indispensables à la prise de poste Les règles d'expression écrite et orale Les tableaux de bord et outils de planification et suivi Les logiciels bureautiques (Word, Excel, Outlook, Intranet...)</p> <p>A acquérir au cours de l'activité L'environnement territorial et les orientations de la collectivité Connaissances des publics Dispositifs et partenaires de l'action sociale. Le champ d'intervention de sa direction, les procédures internes et le circuit décisionnel Connaître les règles de sécurité concernant l'accueil du public et l'organisation de la salle d'attente</p>
Savoir-faire	<p>Indispensables à la prise de poste Accueillir de manière adaptée le public ou interlocuteurs téléphoniques Analyser les demandes des usagers et les réorienter si nécessaire Travailler en collaboration, transmettre et partager des informations ou des tâches et suivre des dossiers Interpeller un collègue si besoin, passer le relais Respecter les règles de la discrétion professionnelle et de confidentialité Tenir l'agenda en hiérarchisant les priorités Rédiger des écrits administratifs (note, compte-rendu...) Adapter son activité en fonction des priorités Utiliser les différents logiciels bureautiques (Word, Excel, Outlook) Avoir des capacités à s'adapter</p> <p>A acquérir au cours de l'activité La gestion d'un standard Utiliser les logiciels métiers spécifiques (ORIAS, CHRONOTIME, Base de connaissance...) Faire une évaluation rapide des droits avec les orientations nécessaires Les règles de l'accueil d'un public en crise</p>

ENVIRONNEMENT DU POSTE

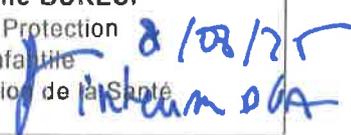
Relations de travail - Internes	Avec l'ensemble du personnel de l'EDS, du territoire, de la Direction
- Externes	Avec l'ensemble des partenaires de l'EDS
Conditions particulières d'exercice	
Moyens mis à la disposition de l'agent	Moyens bureautiques usuels et logiciels métiers DASiPE

EXIGENCES DU POSTE

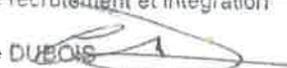
Niveau de formation /diplômes	Pré requis : Baccalauréat professionnel, technologique (ST2S, SPVL, autre bac) Souhaité : BTS Services et Prestations des Secteurs Sanitaire et Social (SP3S, ESF, autre BTS du secteur social),
Expérience	Exigée : Souhaitée : en service médico-social et en accueil de public
Certifications, habilitations à jour	
Obligation de formation inhérente au poste et au maintien des habilitations oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>	

INDÉMNITÉS PARTICULIÈRES LIÉES AU POSTE

- NBI : OUI / NON Si oui, préciser à quel titre : Accueil n°33 (Décret : n°2006-779) Nombre de points : 10
Indemnités de fonction, sujétion et expertise :
- Autres fonctions
- Majoration de l'IFSE de 180 euros
- Autres (préciser) :

Date et avis du Chef de service	Date et avis du Directeur	Date et avis du Directeur Général Adjoint
Cathy MBOUDOU EFFA Cheffe du service Action Sociale Territoriale 	Valérie GRETH Directrice de l'Action Sociale Directeur adjoint de l'Action Sociale, Insertion et Parcours Emploi L. Pierre JOSEPH 	Emmanuelle BARRE Directrice générale adjointe Directeur de la Protection Maternelle et Infantile et de la Promotion de la Santé 8/08/25 Isabelle BURES 

CADRE RÉSERVE A LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

AVIS	Date	Signature
	24.07.2025	Pour le Président du Département du Val-de-Marne et par délégation, Responsable du service recrutement et intégration Coralie DUBOIS 

NB : Ce descriptif de poste ne saurait être exhaustif et est susceptible d'évolution

