

Merci de bien vouloir insérer un X à côté du nom de votre employeur

Pour vous aider à remplir la fiche de poste, vous pouvez vous référer à [la page d'information de l'Intra](#).

## FICHE DE POSTE

|                                          |                            |
|------------------------------------------|----------------------------|
| <b>Intitulé du poste</b>                 | Agent d'accueil DIAP - ESC |
| Date de mise à jour de la fiche de poste |                            |
| N° de référence du poste                 |                            |

|                                                                            |                                                     |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Direction générale</b>                                                  | Direction Solidarité Santé (DSS)                    |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Direction</b>                                                           | Centre Communal d'Action Sociale                    | <b>Missions</b> | Le CCAS :<br>- participe à l'instruction des demandes d'aide sociale (aide légale ou facultative) en gestion directe ou par délégation<br>- transmet ces demandes aux autorités décisionnelles selon l'objet<br>- anime une action générale de prévention et de développement social                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                            |                                                     | <b>Effectif</b> | 500                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Service</b>                                                             | Direction Insertion et Aides à la Population (DIAP) | <b>Missions</b> | Mettre en œuvre les grandes orientations politiques de la Ville en matière de cohésion sociale, de solidarité de lutte contre la précarité et d'insertion :<br>- accueil, information sur l'accès aux droits sociaux, instruction et délivrances d'aides financières à la population rennaise en précarité<br>- accompagnement socioprofessionnel des bénéficiaires du RSA socle rennais<br>- accueil, orientation, alimentation et accompagnement individuel et collectif des personnes en errance sur le territoire rennais<br>- donner sa place à l'usager dans nos services |
|                                                                            |                                                     | <b>Effectif</b> | 130                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Agent : nom, prénom et matricule<br><i>pour les recrutements seulement</i> |                                                     |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                         |                                                                   |           |                |                                                         |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------|----------------|---------------------------------------------------------|
| <b>Cadre statutaire</b> | Filière<br><i>2 filières possibles, si missions le permettent</i> | Catégorie | Cadre d'emploi | Niveau de classification du poste<br><i>(si besoin)</i> |
|                         | Administrative                                                    | C         |                | P2                                                      |

|                               |                                                       |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------|
| <b>Situation hiérarchique</b> | Fonction de son responsable hiérarchique direct (n+1) |
|                               | Responsable de l'antenne                              |

|  |                                                    |
|--|----------------------------------------------------|
|  | Nombre d'agents sous sa responsabilité             |
|  | 0                                                  |
|  | Nombre d'agents encadrés directement par lui (n-1) |
|  | 0                                                  |

|  |                                                                                                                                                                        |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Au sein de sa Direction                                                                                                                                                |
|  | Tous les professionnels de la DIAP                                                                                                                                     |
|  | Au sein de la Ville, du CCAS et de Rennes Métropole                                                                                                                    |
|  | Potentiellement toutes les directions : DPAP, DEE, DHS, DCOM ...                                                                                                       |
|  | Avec les élus                                                                                                                                                          |
|  | /                                                                                                                                                                      |
|  | En externe                                                                                                                                                             |
|  | CDAS, préfecture, Centre Social, Mission Locale, Pôle Emploi, CAF, MDPH, Rennes Métropole, CPAM, équipements et associations de quartier, associations partenaires ... |

|                                                              |  |
|--------------------------------------------------------------|--|
| <b>Attributions du poste</b><br>(finalité générale du poste) |  |
|--------------------------------------------------------------|--|

| Missions de l'agent                                                                                 |                                                                                                                                                                                                           | % de temps consacré à chacune |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Mission 1                                                                                           | Accueillir et orienter le public du CCAS                                                                                                                                                                  | %                             |
| Activités                                                                                           | Tâches                                                                                                                                                                                                    |                               |
| Accueillir et renseigner le public                                                                  | Accueillir physiquement                                                                                                                                                                                   |                               |
|                                                                                                     | Renseigner                                                                                                                                                                                                |                               |
|                                                                                                     | Recevoir et orienter les appels téléphoniques                                                                                                                                                             |                               |
|                                                                                                     | Prendre et transmettre des messages                                                                                                                                                                       |                               |
| Orienter vers les services ou organismes compétents                                                 | Identifier et rechercher le service ou l'organisme compétent dans chaque situation                                                                                                                        |                               |
|                                                                                                     | Mettre en relation des correspondants                                                                                                                                                                     |                               |
|                                                                                                     | Prendre contact avec les services ou organismes compétents                                                                                                                                                |                               |
|                                                                                                     | Renseigner sur l'organisation et le fonctionnement de la collectivité et des partenaires                                                                                                                  |                               |
|                                                                                                     | Effectuer un pré-diagnostic : identifier la nature, l'importance et le degré d'urgence de la demande ; déterminer la structure compétente pour traiter la demande                                         |                               |
|                                                                                                     | Transmettre la demande au service compétent                                                                                                                                                               |                               |
|                                                                                                     | Donner des rendez-vous (CCAS, CDAS, mission locale ...)                                                                                                                                                   |                               |
| Mission 2                                                                                           | Participer à l'organisation de l'antenne et de l'espace social commun (ESC)                                                                                                                               | %                             |
| Activités                                                                                           | Tâches                                                                                                                                                                                                    |                               |
| Participer à la mission animation / documentation de l'ESC                                          | Participer aux commissions accueil – animation : être force de proposition en termes d'organisation, d'actions d'animation en interne et en partenariat                                                   |                               |
|                                                                                                     | Participer à des animations                                                                                                                                                                               |                               |
|                                                                                                     | Mettre à disposition, actualiser et enrichir la documentation                                                                                                                                             |                               |
| Prendre en charge des activités d'organisation de l'antenne ou de l'accueil commun de l'ESC         | Gérer les moyens matériels, la salle d'attente, le standard, l'affichage ..., les réservations de salle de réunion                                                                                        |                               |
|                                                                                                     | Assurer des tâches de secrétariat (gestion des agendas, planning des salles de réunion, dactylographie de documents, classement, gestion des fournitures, traitement des courriers départ et arrivée ...) |                               |
|                                                                                                     | Etablir des statistiques                                                                                                                                                                                  |                               |
| Prendre en charge le secrétariat des commissions et les rendez-vous des permanences des partenaires | Assurer la programmation des rendez-vous pour les commissions (cellule d'appui ...), les permanences des partenaires : boutique de gestion, CIDFF                                                         |                               |
| Mission de remplacement et de formation                                                             | Participer à la formation et à l'intégration des nouveaux collègues (étudiants stagiaires, agents contractuels, titulaires ou issus de la reconversion professionnelle)                                   |                               |

|                                                                                                                         |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>Contraintes du poste</b><br><i>Ex : exposition au bruit,<br/>déplacements fréquents,<br/>manutentions lourdes...</i> |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

| Compétences liées au poste                                                         |                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Connaissances et savoir-faire souhaités                                            | Organisation et organigramme de la collectivité                                     |
|                                                                                    | Techniques d'accueil physique et téléphonique                                       |
|                                                                                    | Techniques de communication téléphonique                                            |
|                                                                                    | Techniques de gestion de l'agressivité                                              |
|                                                                                    | Techniques de secrétariat                                                           |
|                                                                                    | Bonne maîtrise des outils bureautique (word, excel, internet, outlook, IntraRennes) |
|                                                                                    | Progiciel professionnel                                                             |
|                                                                                    | Notions de base en orthographe et grammaire                                         |
|                                                                                    | Activité du service (vocabulaire professionnel, procédures ...)                     |
|                                                                                    | Caractéristiques des publics du territoire et types de demandes                     |
|                                                                                    | Dispositifs et acteurs de l'action sociale                                          |
|                                                                                    | Organismes extérieurs intervenant dans l'action sociale, associative et économique  |
|                                                                                    | Secret professionnel                                                                |
|                                                                                    | Ecoute et discrétion                                                                |
|                                                                                    | Esprit d'équipe                                                                     |
|                                                                                    | Capacité relationnelle                                                              |
|                                                                                    | Sens de l'initiative                                                                |
|                                                                                    | Capacité à s'adapter                                                                |
|                                                                                    | Sens de l'organisation, rigueur                                                     |
| Autres pré-requis pour exercer les missions<br><i>ex : diplôme, expériences...</i> |                                                                                     |
|                                                                                    |                                                                                     |
|                                                                                    |                                                                                     |
|                                                                                    |                                                                                     |

| Environnement du poste                                                                        |                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Horaires                                                                                      | Du lundi au vendredi, 8h30 à 12h30 – 13h30 à 17h00 ou 17h30 (selon antenne)<br>Travail jusqu'à 17h30 en cas de remplacement d'agent d'accueil |
| Temps de travail                                                                              | 7h ou 8h par jour : régime OATT spécifique                                                                                                    |
| Lieu de travail                                                                               | Antenne dans un quartier (remplacement ponctuel possible sur les autres antennes)                                                             |
| Éléments de rémunération liés au poste<br>(NBI ...)                                           | NBI Accueil<br>Sujétion « accueil de public comportant une particulière complexité »                                                          |
| Conditions particulières d'exercice des missions<br><i>ex. poste itinérant, astreintes...</i> | Accueil de publics en difficultés sociales, financières – possibilité de situation d'agressivité                                              |
| Moyens matériels spécifiques                                                                  | Micro-ordinateur, imprimante, fax, photocopieur, téléphone, internet, scanner                                                                 |
| Dotation vestimentaire                                                                        |                                                                                                                                               |