

Caractéristiques du poste :

Conditions d'accès	
Métier : agent d'accueil	Diplôme ou équivalence :
Filière concernée : administrative	Cadre d'emploi : adjoint administratif territorial
Emploi repère : agent d'accueil action sociale	Grade : adjoint administratif, adjoint administratif principal 1ère classe ou 2ème classe
Encadrement : ☐ oui ☒ non Nombre de personnes à encadrer :	Encadrant de direction ☐ Encadrant de service ☐ Encadrant de proximité ☐
NBI : ☒ oui ☐ non – 10 pts Rubrique 33 <i>Selon réglementation en vigueur</i>	CTI : ☐ oui ☒ non
Localisation administrative et géographique	
Adresse de la direction : 4 rue Paul SABATIER - 29850 GOUESNOU	
Lieu d'affectation de l'agent : CDAS Brest-Lambézellec Rue Pen ar Pavé - 29 200 BREST	Résidence administrative du poste : BREST

Descriptif du poste :

Sous la responsabilité du Responsable d'équipe du Centre départemental d'action sociale (CDAS), rattaché à la Direction territoriale d'action sociale du Pays de Brest, l'agent d'accueil action sociale assure deux missions principales :

- une mission d'accueil physique et téléphonique auprès des usagers (70 % du temps de travail), qui peuvent être confrontés à des difficultés
- une mission de gestion administrative.

Par délégation, l'agent d'accueil action sociale pourra assurer des activités dévolues à l'assistant du responsable d'équipe.

Missions :	Activités :
Assurer l'accueil physique et l'orientation des usagers et des partenaires pour l'équipe et les services présents sur le site	• Accueillir, renseigner et/ou orienter les usagers se présentant au CDAS • Assurer la régulation et la gestion des temps d'attente des usagers • Accueillir, renseigner et/ou orienter les partenaires et les fournisseurs
Assurer l'accueil téléphonique du service pour l'équipe et les services présents sur le site	• Accueillir, renseigner et/ou orienter les usagers auprès des partenaires ou vers les professionnels les plus adaptés pour répondre à leur demande • Recevoir des messages, apprécier et transmettre si nécessaire les appels aux autres professionnels de l'équipe
Assurer le secrétariat des membres de l'équipe pluri professionnelle, en cohérence avec ses collègues et dans le cadre d'une organisation de continuité de service	• Reproduire des documents • Classer des dossiers • Gérer des agendas, du courrier
Assurer une gestion administrative	• Saisir et mettre en forme des courriers, dossiers administratifs, rapports en collaboration avec l'équipe pluri-professionnelle (dossiers des usagers, aides financières...), en conformité avec la charte graphique du département • Saisir des informations sur les logiciels dédiés en collaboration avec les autres professionnels de l'équipe • Effectuer le classement et participer à l'archivage des dossiers sociaux et médico-sociaux
Participer au partage d'informations sur l'évolution des dossiers et de l'activité du service	• Rechercher, sélectionner, faire la synthèse et diffuser des informations • Gérer, classer, archiver la documentation
Missions transversales	• Participer à la continuité de service • Référent guichet unique

Santé sécurité au travail

Chaque agent doit prendre soin de sa santé et veiller à sa sécurité et celle des autres personnes présentes sur le lieu de travail. Il doit respecter les instructions et consignes fixées par son responsable.

Compétences :

Niveau requis à la prise de poste*	Niveau attendu*
------------------------------------	-----------------

Savoir faire (compétences métier)	Accueillir tous types de publics, identifier et gérer la demande et son degré d'urgence	Niveau : 2	Niveau : 3
	Recevoir, filtrer et transmettre les messages téléphoniques et les courriels	Niveau : 2	Niveau : 3
	Être en capacité de mener un entretien téléphonique	Niveau : 2	Niveau : 3
	Gérer des dossiers administratifs / appliquer les procédures et règles de son domaine d'intervention (action sociale et médico-sociale)	Niveau : 1	Niveau : 2
	Utiliser les logiciels bureautiques (Word, Excel...), les applicatifs métiers (IODAS)	Niveau : 2	Niveau : 3
	Mettre en forme tous types de courriers et de rapports et appliquer les règles d'orthographe <i>Connaissance de la Charte graphique</i>	Niveau : 2	Niveau : 3
	Connaissance du domaine social et médico-social	Niveau : 1	Niveau : 3
	Classer et ordonner les documents de manière accessible à tous	Niveau : 2	Niveau : 3
	Connaître l'organisation, les services, le contexte et les enjeux de la collectivité.	Niveau : 1	Niveau : 3

Savoir être (compétences comportementales)	Aller vers les autres et être disponible dans son secteur, hors de son secteur, dans son service ou sa direction, avoir un intérêt pour le domaine social et médico-sociale	Niveau : 2	Niveau : 3
	Savoir faire preuve de discrétion	Niveau : 3	Niveau : 3
	Comprendre et se faire comprendre des personnes, être capable de trouver la bonne distance avec du public difficile et/ou en difficulté.	Niveau : 3	Niveau : 3
	Savoir utiliser l'expérience de son entourage pour améliorer son travail.	Niveau : 1	Niveau : 3
	Savoir comprendre et se faire comprendre	Niveau : 3	Niveau : 3

Niveau 1 Notions/Débutant	Niveau 2 Travail en semi autonomie/Qualifié	Niveau 3 Maîtrise	Niveau 4 Expertise
------------------------------	--	----------------------	-----------------------

Conditions d'exercice :

Moyens mis à disposition : (préciser les spécificités liées au poste)	Équipement informatique, ordinateur, imprimante, photocopieur, téléphone
Exigences du poste :	
Environnement lié au poste de travail	bureau partagé, public difficile
Télétravail	☐ oui selon les nécessités de service ☒ non

<u>Pour rappel :</u> - La fiche de poste est susceptible d'évoluer - Tout agent est soumis à des droits et obligations (sens du service public, esprit d'équipe, professionnalisme, capacité d'adaptation, devoir de réserve)

Fonction du supérieur hiérarchique : Responsable d'équipe

Mise à jour le : 22/09/2026

version janvier 2023