

## CHARGÉ OU CHARGÉE D'ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE

|                                              |                                                                                    |                                        |                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Structure</b>                             | MDDS - Direction Adjointe<br>St-Brieuc Ville                                       | <b>Type de poste</b>                   | Permanent                                                                                                                                                        |
| <b>Mode de recrutement</b>                   | Fonctionnaire                                                                      | <b>Temps de travail</b>                | Temps complet                                                                                                                                                    |
| <b>Cadre d'emploi</b>                        | Adjoints administratifs<br>territoriaux                                            | <b>Grade de recrutement</b>            | Adjoint ou Adjointe administrative principale de 1ère classe ; Adjoint ou Adjointe administrative principale de 2ème classe ; Adjoint ou Adjointe administrative |
| <b>Date limite de dépôt des candidatures</b> | 03/10/2026                                                                         | <b>Date prévisionnelle d'entretien</b> | 13/10/2026                                                                                                                                                       |
| <b>Eligible à la NBI</b>                     | Oui                                                                                | <b>Groupe métier et IFSE</b>           | 25 - Chargé d'accueil et de secrétariat social : 420 €                                                                                                           |
| <b>Site (adresse)</b>                        | Maison du Département de St Brieuc Lamballe 76 A rue de Quintin 22000 SAINT-BRIEUC | <b>Eligible au CTI ("Prime Ségur")</b> | Non                                                                                                                                                              |
| <b>Recruteurs</b>                            | Violette PASQUIOU                                                                  | <b>Contact</b>                         | Magalie LE HELLOCO,<br>Directrice Adjointe de la MdD                                                                                                             |

### Contexte de travail

#### Description de la mission

Vous êtes en charge d'informer, d'orienter et d'accompagner les usagers dans leurs démarches auprès des services de la Maison du Département. Vous assurez à cet égard le premier contact entre l'utilisateur et les services du Département, et en incarnez l'image.

Vous interposez les professionnels de la Maison du Département en cas de difficulté comportementale de l'utilisateur et contribuez ainsi à la sécurisation de l'ensemble des professionnels sur le site.

#### Activités

##### Accueil et information :

- Répondre aux appels et gérer les flux téléphoniques
- Accueillir l'utilisateur, s'assurer de la compréhension de sa demande ou l'orienter vers le bon interlocuteur, le service ou le lieu de rendez-vous
- Apporter une réponse de 1er ou 2ème niveau en utilisant les bases de données du pôle social
- Indiquer l'état d'avancement du dossier suite à la demande de l'utilisateur
- Assurer la transmission des messages auprès des professionnels
- Veiller au respect des règles et consignes sur site par les usagers

##### Mission administrative :

- Assurer la gestion des formulaires papier : impression, reproduction, transmission
- Participer à l'élaboration des plannings de l'équipe
- Participer à des réunions dédiées au pôle social et partage de l'information auprès des autres collègues de l'équipe accueil
- Contribuer à la formalisation et à la mise à jour de procédures

- Contribuer à l'amélioration continue de l'accueil des usagers

### **Profil attendu**

- Connaissance du rôle du Département et de l'environnement territorial
- Maîtrise des outils bureautiques et capacité à s'approprier les logiciels métiers
- Appliquer et respecter une procédure
- Analyser une demande
- Adapter son vocabulaire à son interlocuteur
- Gérer son stress et garder son calme face à l'utilisateur
- Capacité d'écoute et aisance orale
- Qualités relationnelles
- Esprit d'équipe
- Réactivité
- Capacité d'adaptation
- Rigueur

### **Conditions d'exercice**

contact avec un public sensible - travail prolongé sur écran

travail organisé selon les horaires de l'accueil : 08h30/12h30-13h30/17h30

### **Rémunération**

statutaire + régime indemnitaire (groupe métier) + CNAS

### **Consulter l'offre en ligne et postuler**