



# MATRICE DE COMPETENCES

## Agent Administratif Accueil

Direction : Tout ACAIS

Date de mise à jour : 19/04/2021

Domaine d'activité	Compétences / Aptitudes
<b>Connaissances générales</b>	Connaitre de façon générale le fonctionnement du secteur du médico-social
<b>Capacités rédactionnelles et informatiques, gestion de l'information</b>	Maitriser les outils informatiques (Word, Excel, Power point) Sécuriser l'information en utilisant les supports associatifs adaptés Assurer la confidentialité des données traitées
<b>Analyse</b>	Savoir tenir compte des exigences éthiques de la profession Savoir entretenir et actualiser sa culture professionnelle et ses connaissances Connaître les limites de son intervention
<b>Accueil et renseignement</b>	S'assurer de la transmission des messages téléphoniques Actualiser les documents mis à disposition au sein de l'accueil
<b>Gestion organisationnel</b>	Avoir le sens de l'organisation Faire preuve de polyvalence Savoir gérer les priorités
<b>Sécurité, intégrité de la personne et lutte contre la maltraitance</b>	Respecter l'intégrité de la personne : Veiller à l'intégrité physique et morale et préserver l'intimité et la vie privée des personnes Lutter contre la maltraitance : Savoir repérer les situations à risque, prévenir ces risques, agir en cas d'urgence et assurer la sécurité physique des personnes accompagnées
<b>Travail en réseau</b>	Se situer et agir au sein d'une équipe pluriprofessionnelle : <ul style="list-style-type: none"><li>· Connaitre les fonctions de chacun des membres de l'équipe</li><li>· Faire appel aux professionnels compétents</li><li>· Partager et contribuer à l'analyse des informations avec l'équipe</li><li>· Accueillir des nouveaux professionnels</li><li>· Partager ses nouvelles connaissances et compétences avec ses collègues</li></ul>
<b>Communication professionnelle</b>	Être en mesure de renseigner les personnes accueillies ou les diriger vers le bon interlocuteur Filtrer et orienter les demandes téléphoniques S'adapter au public concerné Communiquer les informations de façon claire et appropriée Utiliser les outils de communication associatifs (Boite mail, GED, dossiers partagés)
<b>Implication dans les dynamiques partenariales et associative</b>	Respecter le projet associatif Connaitre et respecter les valeurs associatives Savoir situer son action et ses limites dans l'environnement de travail Situer l'association et son projet dans le contexte médico-social Connaître et savoir faire appel aux partenaires dans les limites de ses prérogatives