

CHARGÉ D'ACCUEIL

Rubriques principales :

Missions du poste :

- Assurer l'accueil physique et téléphonique des administrés et de tout type de public.
- Maintenir l'accueil et orienter le public vers les différents services.
- Aider à la gestion du secrétariat général et des moyens matériels de la collectivité.
- Gérer le courrier et diffuser l'information et la documentation.

Activités et tâches principales du poste :

• Assurer l'accueil physique et téléphonique des administrés et de tout type de public :

- Accueillir le public sur place ou par téléphone avec amabilité.
- Renseigner le public sur place ou par téléphone.
- Recevoir, filtrer et orienter les appels.
- Identifier et gérer la demande et son degré d'urgence.

• Maintenir l'accueil et orienter le public vers les différents services :

- Renseigner sur l'organisation et le fonctionnement de la collectivité (connaître l'organigramme de la collectivité et les missions des différents services).
- Assurer un accueil de qualité valorisant l'image de la collectivité (propreté du hall, disposition des sièges, fontaine à eau...).
- Orienter le public vers les services ou organismes compétents, accompagner et présenter les visiteurs.
- Gérer les demandes de la population, délivrer des documents administratifs (passeport, carte d'identité, attestation, etc...).

• Aider à la gestion du secrétariat général et des moyens matériels de la commune :

- Gérer la réservation et tenir le planning des salles de la collectivité.
- Assurer la commande des matériels, produits d'entretien et de bureautique.
- Assurer le classement et l'archivage des documents administratifs et techniques à la charge de l'agent.
- Gérer la régie photocopie (le cas échéant).

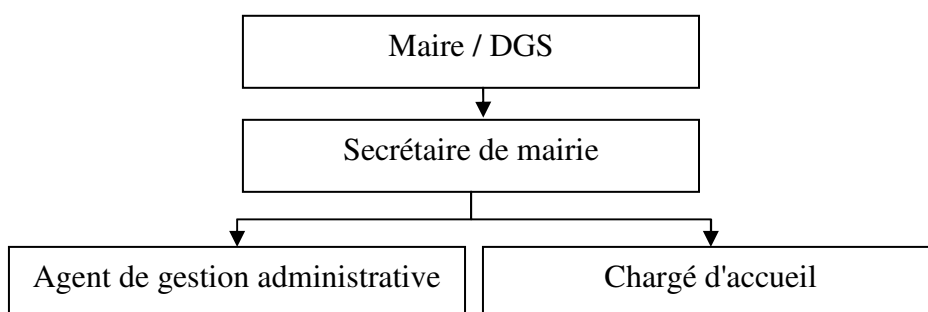
• Gérer le courrier et diffuser l'information et la documentation :

- Gérer le courrier :
 - Réceptionner, distribuer et expédier le courrier.
 - Tenir les registres de courrier « départ » et « arrivée ».
 - Assurer le traitement des courriers départ.
 - Mettre sous pli et affranchir.
 - Enregistrer informatiquement le courrier après ouverture par la secrétaire de direction.
- Afficher et diffuser l'information.
- Constituer, actualiser et diffuser un fond de documentation.

Activités et tâches secondaires du poste :

- Assurer le remplacement de l'agent de gestion administrative en son absence sur certains domaines.
- Appliquer les consignes de sécurité relatives à la sécurité des personnes, des biens et des locaux.

Positionnement hiérarchique :



Relations fonctionnelles :

• En interne :

Relations quotidiennes avec les agents de la commune.
Relations quotidiennes avec la secrétaire de mairie pour transmission d'informations.
Contact ponctuel avec les élus.

• En externe :

Contact direct et permanent avec le public.
Les collectivités en relation (ex : Syndicats, Centre Départemental de Gestion, Conseil Général...).
Autres administrations (Trésor Public, Gendarmerie, Préfecture, Direction départementale des territoires et de la mer, Impôts, Cadastre, Office du Tourisme...).
Les entreprises privées et les associations (échange d'informations, réservation de salles, suivi des factures...).

Exigences requises :

• Compétences techniques à acquérir :

Connaître l'environnement institutionnel et les processus décisionnels des collectivités territoriales.
Connaître les missions des Administrations et partenaires publics.
Connaître les techniques de rédaction administrative.
Connaître les applications informatiques professionnelles et la bureautique courante.
Très bonne maîtrise du Français (orthographe, grammaire).
Connaître les procédures d'urgence (incendie, incident, malaises...).
Notions de secourisme (*en raison de la proximité avec le public*).

• **Compétences relationnelles :**

Maîtriser les techniques de communication.
Capacité d'initiative et de réaction dans la gestion des accueils.
Savoir gérer les situations relationnelles difficiles.
Etre organisé, rigoureux et méthodique.
Etre patient.
Etre discret.
Etre sérieux et efficace.
Sens de la diplomatie.

Cadre statutaire accessible :

Catégorie : C

Filière : Administrative

Cadre d'emplois : Adjoints administratifs territoriaux

Moyens mis à disposition :

- Bureau et guichet d'accueil.
- Standard téléphonique, annuaire de la collectivité.
- Poste informatique (logiciel de gestion du courrier).
- Machine de mise sous pli et d'affranchissement.
- Photocopieur/fax, téléphone et fournitures de bureau.

Conditions et contraintes d'exercice :

- Temps de travail de x heures par semaine (*si temps non complet*)
- Discrétion professionnelle, secret professionnel et devoir de réserve
- Garant de l'image du service public (bonne attitude, comportement adapté et tenue vestimentaire correcte)
- Grande disponibilité

"Les autorités territoriales sont chargées de veiller à la sécurité et à la protection de la santé des agents placés sous leur autorité" (Article 2-1 du Décret n°85-603 du 10 juin 1985 modifié).

Les risques liés aux activités du poste ainsi que les équipements de protection individuelle sont explicités ci-dessus. Les besoins en formation spécifiques sont identifiés dans le parcours de formation ci-après.

L'ensemble des consignes de sécurité et de prévention des risques est repris dans le document " Exemple de fiche pour l'accueil et la formation santé - sécurité de tout nouvel agent ".

Parcours de formation

RAPPEL IMPORTANT : Le parcours proposé est à titre indicatif. Il devra être travaillé en concertation avec le jeune, le tuteur et l'autorité territoriale.

Il a pour objectif de contribuer à ce que :

- la collectivité puisse avoir un personnel qualifié en fin de contrat.
- le jeune en emploi d'avenir soit accompagné dans son insertion professionnelle et donc préparé à un métier de la Fonction Publique Territoriale.
- Parcours de formation et de pré-qualification à individualiser en fonction des besoins du jeune en emploi d'avenir :

Phases prévues dans le dossier de suivi et d'engagement	Nature des formations	Intitulé des formations ¹
Phase d'intégration (3 premiers mois)	- Actions de remise à niveau/remobilisation	- Formation d'adaptation à la Fonction Publique Territoriale (2 jours)
	- Acquisition des savoirs de base (<i>mathématiques, français, informatique, expression orale...</i>)	- Remise à niveau des connaissances de base en français (12 jours) - Les bases de la communication (3 jours) - Mieux s'exprimer à l'oral (4 jours) - Découverte de l'informatique et de Windows (3 jours)
	- Adaptation au poste de travail/compétences fondamentales	- Accueil physique : maîtriser les règles de bases de l'accueil (2 jours) - Accueil téléphonique : techniques de l'entretien téléphonique (2 jours) - Accueil du public : la gestion des situations difficiles (3 jours) - Accueil du public : les publics spécifiques (3 jours) - Rédaction administrative (3 jours) - Word : initiation au traitement de texte (3 jours) - Utiliser les fonctions de base de la messagerie OUTLOOK (3 jours)
Phase de stabilisation	- Acquisition de nouvelles compétences/formation de professionnalisation	- Valoriser l'image de votre collectivité (3 jours) - Elaborer une charte d'accueil (3 jours) - La sécurité incendie - Gestes d'urgence ou secourisme du travail (respectivement 1 et 2 jours)
Phase de consolidation	- Formation pré-qualifiante ou qualifiante	- Titre professionnel Agent d'accueil et d'information - BEP Métiers du secrétariat - BEP Métiers des services administratifs - BEP Métiers de la relation clients et usagers - Bac Pro Secrétariat - Bac Pro Accueil – Relation clients et usagers - Bac Pro Gestion Administration - BP administration des fonctions publiques - Préparation au concours d'adjoint administratif territorial de 1 ^{ère} classe

¹ Formations courtes dispensées par le CNFPT Aquitaine



- Scénario possible de réussite et d'intégration :

A L'ISSUE DU CONTRAT, L'EMPLOI D'AVENIR PEUT PERMETTRE AU BENEFICIAIRE DE :

- | | |
|--|---|
| - atteindre le niveau de formation de | Niveau V (BEP – Titre professionnel)
Niveau IV (Bac Pro) |
| - envisager l'accès au cadre statutaire de | Adjoint administratif territorial |

Réalisée le :

Mise à jour le :