

F I C H E D E P O S T E

Intitulé du poste : Agent d'Accueil et de Gestion Administrative

Cadre statutaire :

Catégorie C.
Filière Administrative.
Cadre d'emploi des Adjoints Administratifs.

Missions :

Assurer l'accueil et renseigner le public se présentant à l'accueil de la Mairie. **(Mission 1)**
Participer à la gestion des documents administratifs en collaboration avec le responsable du service. **(Mission 2)**
Gérer le courrier de la collectivité. **(Mission 3)**

Positionnement hiérarchique :

Sous l'autorité du Responsable d'accueil.

Lieux d'exercice des fonctions :

Hall de la Mairie.

Relations fonctionnelles :

- Relations avec l'ensemble des agents et des élus de la collectivité (Office du Tourisme, Pôle social, Pôle enfance jeunesse, Pôle moyens, Pôle administratif, Pôle technique).
- Relations avec le Responsable du service qui donne les consignes pour l'ensemble des activités du poste, pour la gestion des congés et pour lui rendre compte.
- Relations avec les agents du service pour les remplacements occasionnels dans la mission d'accueil.
- Relation avec les administrés pour la mission d'accueil, de renseignement physique et téléphonique et de gestion des documents administratifs.
- Relation avec les partenaires institutionnels pour la gestion des dossiers ainsi que pour prendre et transmettre des informations

Activités et tâches :

Mission 1 : Assurer l'accueil et renseigner le public se présentant à l'accueil de la Mairie

Accueillir et renseigner le public sur place et par téléphone :

- Réaliser de l'accueil de premier niveau
- Orienter les usagers vers les services internes et / ou les réorienter
- Réceptionner et transmettre des messages.
- Gestion de la boîte mail de la mairie
- Se tenir informé des démarches administratives.

Surveiller les accès du hall Mairie :

- Ouvrir et fermer les portes de l'accueil Mairie aux heures indiquées.
- S'informer de l'identité de toutes les personnes entrantes.
- Orienter le public vers les services ou organismes compétents.

Assurer la gestion de l'espace d'accueil de la Mairie :

- Afficher des supports d'informations actualisés.
- Prendre en charge la gestion des stocks de documentations.
- Tenir l'espace de travail et d'accueil propre et organisé.

Mission 2 : Participer à la gestion des documents administratifs en collaboration avec le responsable du service.

Traiter les principaux dossiers administratifs des administrés (certificats de vie, demandes d'actes, livret de famille...)

- Être pédagogique avec le public souhaitant constituer un dossier administratif.
- Vérifier les pièces du dossier apportées par l'administré.
- Constituer et suivre les dossiers.

- Renseigner et prendre des RDV pour les démarches d'état civil/funéraire/élections.
- Renseigner sur les démarches liées aux listes électorales, recevoir les dossiers d'inscriptions, participer à la gestion de la liste électorale.

Mission 3 : Gérer le courrier le la collectivité.

Assurer la réception, la distribution et l'expédition du courrier entrant et sortant de la collectivité.

- Réceptionner et ouvrir le courrier entrant (mail et courriers).
- Numériser, enregistrer et indexer les flux de courriers sortants et entrants dans la solution de gestion de documents.
- Mettre sous pli et préparer le courrier pour expédition quotidienne.
- Affranchir le courrier sortant.

Autres activités selon les besoins :

- Participer en collaboration avec les autres agents du service aux mission d'état civil et funéraire.
- Déplacements possibles sur le territoire pour transmettre des documents aux autres services.

Compétences :

Savoir :

Connaitre le fonctionnement des collectivités territoriales
 Connaitre les compétences de l'échelon communal.
 Connaitre les domaines d'intervention des autres collectivités territoriales
 Connaitre les règles de syntaxe, d'orthographe et de grammaire.
 Connaitre les techniques de régulation et d'écoute.
 Connaitre le fonctionnement, les activités, les procédures et les partenaires du service.
 Connaitre le vocabulaire professionnel des administrations.
 Connaitre les procédures administratives.
 Maitriser la pratique d'au moins une autre langue (Basque, Anglais ou Espagnol).

Savoir faire :

Savoir utiliser l'outil informatique.
 Savoir rédiger des courriers/courriels en respectant les règles d'orthographe, de grammaire et de mise en forme.
 Savoir travailler en équipe.
 Savoir rester discrète et garder un droit de réserve en toutes circonstances.
 Savoir accueillir le public avec amabilité.
 Savoir s'exprimer clairement oralement et par écrit.
 Savoir comprendre et reformuler les demandes.
 Savoir recevoir, filtrer et orienter les appels téléphoniques.
 Savoir traduire le vocabulaire professionnel en langage clair et compréhensible par tous.
 Savoir rechercher et diffuser des informations.
 Savoir trier et assembler des documents.
 Savoir s'organiser dans un environnement dynamique
 Réaliser la saisie de documents de formes et contenus divers.
 Savoir respecter les délais
 Savoir vérifier la validité des informations traitées.
 Savoir vérifier la conformité des procédures administratives.

Savoir être :

Etre souriant.
 Etre pro-actif.
 Etre agréable.
 Etre efficace.
 Etre rapide.
 Etre organisé.
 Etre patient.
 Etre discret professionnellement.
 Etre réactif.
 Avoir le sens du service public.

Conditions et contraintes d'exercice :

- Densité d'activité variable.
- Coordination entre l'accueil téléphonique et physique.
- Environnement dynamique et parfois bruyant
- Grande variété d'outils informatiques
- Ponctualité indispensable pour ouvrir l'accueil du public.

Formations et qualifications nécessaires :

Expérience d'accueil requise. Relationnel professionnel de qualité.
Grande aisance avec l'informatique (outils diversifiés).
Permis B valide.

Durée moyenne pour maîtriser le poste : 6 mois

Moyens mis à disposition : Standard téléphonique avec messagerie, ordinateur avec des logiciels (messagerie, bureautique, Maarch, Ciriil élection, ciril rh, etc).