

Agent chargé d'accueil

Service concerné	Service administratif
Cadre d'emploi	Filière administrative, Catégorie C, Adjoint administratif Territorial,
Détail	Du 1 ^{er} février 2021 au 31 octobre 2021 (date de fin pouvant être ultérieure) A 100% puis passage à 80% programmé en mai 2021

Missions générales :

Sous l'autorité hiérarchique de la responsable des affaires générales, vous êtes chargé de :

- Accueillir, orienter et renseigner le public
- Représenter l'image de la commune auprès des usagers

Activités :

Accueil physique et téléphonique du public :

- Accueillir le public avec amabilité
- Prendre des messages
- S'exprimer clairement et reformuler les demandes
- Favoriser l'expression de la demande
- Recevoir, filtrer et orienter les appels téléphoniques
- Appliquer les règles de communication et de protocole
- Traduire le vocabulaire professionnel en langage clair et compréhensible par tous
- Mettre en relation des correspondants
- Gérer les situations de stress et réguler les tensions
- Réagir avec pertinence aux situations d'urgence
- Conserver neutralité et objectivité face aux situations
- S'adapter aux publics de cultures différentes
- Adapter son intervention aux différents publics
- Faire respecter et faire appliquer les règles et consignes de sécurité liées à un équipement, un matériel, un lieu, une activité
- Recevoir le public pour les dossiers état-civil (mariage, PACS, reconnaissance, décès)
- Recevoir le public pour les dossiers d'inscription sur les listes électorales

Renseignement et orientation du public :

- Identifier et gérer la demande et son degré d'urgence
- Présenter des documents d'information et de communication
- Gérer un planning de réservation de salles
- Orienter vers les personnes et services compétents
- Renseigner sur l'organisation et le fonctionnement de la collectivité
- Aider à rédiger des documents administratifs

Environnement du poste :

- 1) Position hiérarchique du poste : L'agent est placé sous la responsabilité hiérarchique de la responsable des affaires générales.
- 2) Liaisons fonctionnelles du poste : Contact direct et permanent avec le public, Relations fréquentes avec l'ensemble des services
- 3) Contraintes du poste : Disponibilité variable selon les périodes, Présence les samedis matin, Travail sur 2 sites différents (véhicule obligatoire)

Compétences et aptitudes exigées pour le poste :

Connaissance de l'environnement institutionnel et juridique des collectivités territoriales
Connaissances techniques et réglementaires en matière d'état civil, d'élection
Sens de l'organisation et de l'anticipation
Rigueur et capacité d'initiative
Réserve, discrétion professionnelle et sens du service public
Maîtrise des outils informatiques (Berger Levraut souhaité)