

DIRECTION GENERALE DES SERVICES - SERVICE ADMINISTRATION GENERALE
AGENT D'ACCUEIL

Poste affecté à	Responsable hiérarchique
	Corinne FAEDO

Cadre statutaire	Catégorie : C
	Filière : Administrative
	Cadre d'emploi : Adjoints Administratifs Territoriaux

MISSION

Définition	<ul style="list-style-type: none"> L'Agent d'accueil assure le premier contact et l'orientation des administrés dans l'établissement, le standard téléphonique, la réception et le départ du courrier et des colis, le filtrage des entrées.
Conditions d'exercice	<ul style="list-style-type: none"> Siège de la collectivité au guichet d'accueil Horaires réguliers Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 14H à 17h30
Relations fonctionnelles	<ul style="list-style-type: none"> Communication externe : contact direct et permanent avec le public, les fournisseurs, les autres collectivités, les élus et les personnels Communication interne : relations fréquentes avec l'ensemble des services

Activités

Principales	<ul style="list-style-type: none"> Accueillir du public sur place ou au téléphone Possibilité d'évoluer vers un Accueil téléphonique mutualisé avec la Vill de Bayeux Renseigner les usagers sur place et au téléphone Filtrer les appels téléphoniques et les entrées Orienter le public vers les services ou organismes compétents Transférer les appels aux services concernés Orienter les visiteurs vers les services ou organismes compétents Diffuser la documentation proposée par les services administrés Afficher des informations au public
Spécifiques	<ul style="list-style-type: none"> Gérer les occupations des autorisations d'occupation temporaire du domaine public (installations de cirques, forains, aire de prise en charge des excursionnistes place de Québec, petit train routier, ventes ponctuelles fleurs, flyers...) et établissement des arrêtés correspondants. Enregistrer et rédiger des déclarations de ventes au déballage Valider les commandes internet pour le personnel de la mairie de Bayeux Suivi et transmission du courriel reçu « siège » de l'établissement Affranchissement du courrier départ Passer les commandes de fournitures bureautiques et en assurer le suivi ainsi que l'inventaire. Réceptionner, trier et distribuer les différents colis Numériser les articles de presse concernant la communauté de communes Réserver les salles, les matériels et les véhicules à la demande des services sur l'outil de gestion de réservation des ressources (GRR) Mise à jour du répertoire téléphonique interne (personnel) Utiliser et mettre à jour les données du logiciel MAGICINFO

Date de création :

Date de révision : 1decembre 2020

Date de validation :

Ponctuelles	<ul style="list-style-type: none"> • Enregistrement du courrier arrivé en remplacement • Demande d'intervention d'un prestataire défini pour récupération des cartouches usagées. • Photocopies à la demande des services • Frappe de documents • Aide à la mise sous plis à la demande des services • Demandes d'intervention technique de maintenance (machine à café, photocopieur, fontaine à eau) • Demandes d'intervention auprès du service bâtiment sur l'outil de demandes d'interventions (DT21) • Mise en place de réunions en visio-conférence avec « Bluejean »
Compétences	
Savoir	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissances de l'environnement territorial et des collectivités • Connaissance des missions et des services de l'établissement
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> • Savoir se présenter et accueillir le public avec amabilité • S'exprimer clairement et savoir reformuler les demandes • Gérer les situations de stress • Identifier et gérer les situations d'urgence • Rechercher et mettre en relation avec les correspondants • Renseigner sur l'activité et le fonctionnement de la collectivité • Diffuser les informations • Maîtriser le fonctionnement du standard téléphonique • Recevoir, filtrer et orienter les appels téléphoniques et les messages écrits (fax, courriels)
Savoir-être	<ul style="list-style-type: none"> • Autonomie, organisation, rigueur et méthode • Capacité d'initiative et de réaction dans la gestion des accueils • Qualités relationnelles : écoute, discrétion, sens du service
Pré-requis	<ul style="list-style-type: none"> • Niveau BEP secrétariat accueil ou niveau Bac • Sans concours : adjoint administratif 2^{ème} classe • Concours ou examen professionnel adjoint administratif 1^{ère} classe
Contraintes spécifiques	<ul style="list-style-type: none"> • Capacités d'élocution et présentation correcte • Obligation de confidentialité et de discrétion • Présence permanente au poste de travail sur les horaires d'accueil sauf pause minimale

Notifié à l'agent le :
Nom et Signature de l'agent

Nom et Signature du supérieur hiérarchique direct

Nom et Signature du Directeur Général des Services

Date de création :

Date de révision : 1decembre 2020

Date de validation :