

LA COMMUNAUTE DE COMMUNES AMBERT LIVRADOIS FOREZ RECRUTE

AGENT/AGENTE D'ACCUEIL

Poste permanent – Mi-temps - Prise de poste 01/06/2024

Pôle : Administration générale

Service : Accueil-Communication

Missions du poste :

Rattaché.e au service Accueil-Communication et au sein de l'équipe d'agents d'accueil, vous accueillez, orientez et renseignez le public du siège d'ALF.

Vous représentez l'image de la collectivité et de l'établissement auprès des usagers.

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.
 - Consulter le planning partagé des agents pour orienter les demandes.
 - Consulter les plannings de salle et d'utilisation du matériel pour orienter les demandes.

- **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 (gestion et organisation des présentoirs, 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.
 - Assurer le remplacement des agents d'accueil.

- **Aider à la gestion du secrétariat général et des moyens matériels de la communauté de communes**
 - Gérer la réservation et tenir le planning des salles de la collectivité.
 - Assurer le classement et l'archivage des documents administratifs et techniques à la charge de l'agent/agente.
 - Soutien administratif du pôle communication auquel est rattaché le service accueil
 - Appliquer les consignes de sécurité relatives à la sécurité des personnes, des biens et des locaux.

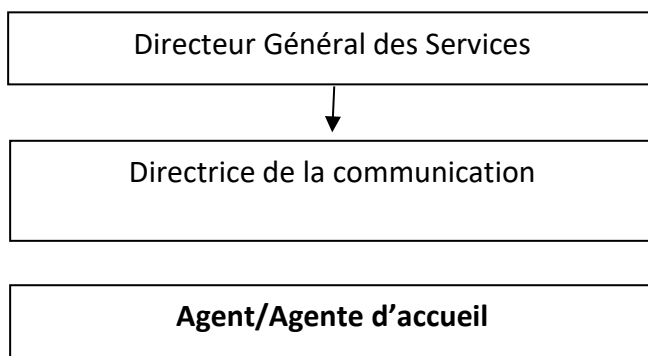
- **Gérer le courrier et les factures, diffuser l'information et la documentation**
 - Gérer le courrier selon le protocole établi par la direction générale : réceptionner, distribuer et expédier le courrier, scanner les factures, les envoyer aux pôles, traiter les factures non conformes...
 - Tenir 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 les secrétaires de direction.
 - Afficher et diffuser l'information.

- **Préparation, organisation, participation aux évènements communautaires dont les conseils communautaires**
 - Participation à l'organisation des évènements d'ALF à l'initiative du pôle Administration générale, des Ressources Humaines ou du service communication.
 - Participation aux évènements.
 - Inscriptions sur demande sur les dossiers généraux.

Activités secondaires du poste :

Toute autre mission de service public nécessitant l'implication de l'agent/agente.

Positionnement hiérarchique :



Relations fonctionnelles :

En interne :

- Relations quotidiennes avec les agents/agentes de l'EPCI.
- Relations quotidiennes avec la secrétaire de pôle et de direction pour transmission d'informations.
- Contact ponctuel avec les élus.

En externe :

- Contact direct et permanent avec le public.
- Les administrations, les partenaires, entreprises, associations.
- Échange d'informations, réservation de salles, suivi des factures.

Exigences requises :

Niveau requis : Débutants acceptés

Formations et qualifications nécessaires : Bac pro service ou bac +2 gestion/administration

Compétences nécessaires :

Ø Compétences professionnelles

- 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.
- Très bonne maîtrise du Français (orthographe, grammaire).
- Connaître les règles de communication, la gestion des publics difficiles et l'écoute active.
- Connaître les procédures d'urgence (incendie, incident, malaises...).
- Notions de secourisme (en raison de la proximité avec le public).

Ø Compétences techniques

- Connaître les applications informatiques professionnelles et la bureautique courante.

Ø Qualités relationnelles

- Maîtriser les techniques de communication.
- Capacité d'initiative et de réaction dans la gestion des accueils.
- Savoir gérer les situations relationnelles difficiles.
- Être organisé.e, rigoureux.se et méthodique.
- Être patient/patiente.
- Être discret/discrète

- Être sérieux/sérieuse et efficace.
- Sens de la diplomatie.

Cadre statutaire :

Catégorie(s) : **C**
Filière(s) : **Administrative**
Cadre(s) d'emplois : **Adjoint administratif**

Moyens (humains, matériels, financiers...) mis à disposition :

- Bureau et guichet d'accueil, Affichages papier et numérique
- Standard téléphonique.
- Internet.
- 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 :

- Travail en bureau et guichet d'accueil
- Horaires décalés
- Pics d'activités liés à certaines périodes (électorales par exemple, rentrée scolaire...)
- Grande disponibilité vis-à-vis des usagers avec risques de tensions dans la relation au public
- Tenue vestimentaire correcte exigée

Indicateurs d'appréciation des résultats :

- Degré de satisfaction du public
- Tenue du hall d'entrée, des présentoirs et de la vitrine
- Délai de distribution et de départ du courrier

Informations de recrutement :

Date de prise de poste : 01/06/2024

Lieu de travail : Siège 15 avenue du 11 novembre 63600 AMBERT

Temps de travail : 17h30 hebdomadaire – Travail tous les après-midis du lundi au vendredi

Recrutement par voie de mutation pour les agents titulaires ou en CDD droit public

Rémunération selon grille indiciaire FPT + prime RIFSEEP + action sociale + participation mutuelle santé et prévoyance

Pour toute candidature merci d'adresser votre CV, lettre de motivation et dernier arrêté de situation (pour les titulaires) avant le 12/05/2024 à Monsieur le Président de la Communauté de Communes Ambert Livradois Forez - 15 avenue du 11 novembre BP71 63600 AMBERT ou sur recrutement@ambertlivradoisforez.fr