

LA COMMUNAUTE DE COMMUNES AMBERT LIVRADOIS FOREZ RECRUTE

AGENT/AGENTE D'ACCUEIL

Poste en remplacement – Temps complet - Prise de poste 01/07/2025

Pôle : Administration Générale

Service : Accueil-Communication

Missions du poste :

Dans le cadre d'un remplacement de 6 mois, rattaché-e au service Accueil-Communication et en lien avec le reste de l'équipe, l'**agent/agente d'accueil** assure l'accueil, oriente, renseigne le public au siège de la Communauté de communes. Il/Elle représente 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 l'établissement**
 - 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-e.
 - 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 et les factures 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.

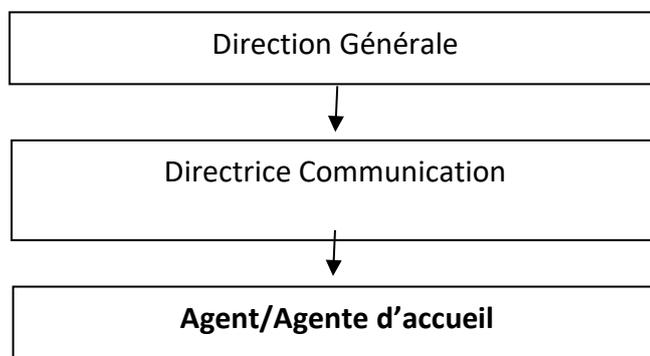
- **Préparation, organisation, participation aux évènements communautaires dont les Conseils communautaires**
 - Prise en charge de l'organisation des évènements d'ALF à l'initiative du pôle Administration générale, des Ressources Humaines ou du service communication.
 - Organisation des repas et gestion de la participation.
 - Participation aux évènements.
 - Inscriptions sur demande sur les dossiers généraux.

Activités et tâches secondaires du poste :

- **Soutien au service « Vie associative » (photocopies, prêt de matériels ...)**
- **Soutien ponctuel au service communication sur les outils vitrine de la Communauté de communes (site Internet, outils en ligne...)**

Toute autre mission de service public nécessitant l'implication de l'agent-e.

Positionnement hiérarchique :



Relations fonctionnelles :

En interne :

- Relations quotidiennes avec les agent.es 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 en relation...).
- Échange d'informations, réservation de salles, suivi des factures.

Exigences requises :

- Niveau requis : débutant accepté
- Formations et qualifications nécessaires : Bac pro service ou Bac +2 gestion/administration
- Compétences nécessaires :

➤ **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).

➤ **Compétences techniques**

- Connaître les applications informatiques professionnelles et la bureautique courante.
- Connaître les bases d'un back office site Internet (Wordpress...)

➤ **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.
- Patience, discrétion, sérieux, efficacité et 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.
- 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 : 01/07/2025

Lieu de travail : Siège ALF – 15 avenue du 11 Novembre 63600 AMBERT

Temps de travail : 35h hebdomadaire

Planning prévisionnel : du lundi au vendredi 8h30-12h 13h30-17h

Recrutement en CDD de remplacement de 6 mois.

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

**Pour toute candidature merci d'adresser votre CV et lettre de motivation avant le
07/06/2025 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**