



# Fiche de Poste

## Identité et classification du poste

**Intitulé du poste :** agent d'accueil, de gestion administrative et affaires scolaires

**Poste occupé par :**

**Service :** Direction des services à la population / affaires scolaires

**Lieu de travail :** Hôtel de Ville - Mairie de Breteuil

**Grade :** Adjoint administratif

**Temps de travail :** 35 h / semaine

## Positionnement

### Institutionnel

**Responsable hiérarchique :** France CATTEAUX

**Encadrement :** oui  non

**Si oui, nombre d'agents encadrés :**

**catégorie des agents encadrés :**

### Relationnel

**Liaisons fonctionnelles internes :**

Relations de coopération avec l'ensemble des services

**Liaisons fonctionnelles externes :**

Contacts quotidiens avec la population

Relations ponctuelles avec les collectivités et instances extérieures, partenaires emplois, prestataires, ...

## Activités

### Activités principales

#### Assurer l'accueil du public

- Accueillir et renseigner le public sur place ou par téléphone
- Renseigner sur l'organisation des services de la commune
- Orienter le public vers les services ou organismes compétents
- Accompagner et introduire les visiteurs
- Constituer, actualiser et diffuser un fonds de documentation pour les administrés (informations sur les événements de la commune et de ses partenaires, sur les services aux usagers)
- Gérer l'affichage d'informations
- Noter et transmettre les messages aux différents services en récoltant les informations essentielles : identité, coordonnées, objet

#### Gérer le courrier

- Courrier postal : pré-trier et enregistrer le courrier postal, scanner et archiver le courrier, assurer la diffusion du courrier auprès du Maire et/ou du Directeur Général des Services
- Courrier électronique : trier et diffuser les courriers électroniques au bon interlocuteur, les enregistrer au courrier arrivé lorsque nécessaire



### **Assurer le traitement des réclamations**

- Noter les réclamations en récoltant les informations requises : identité et coordonnées du demandeur, objet de la réclamation
- Transmettre au service compétent la réclamation pour traitement
- Assurer le suivi des réclamations : relancer les services si nécessaire

### **Assurer les missions d'état civil**

- Constituer les dossiers liés à l'état civil : naissance, mariage, décès, actes demandés par les usagers et les officiers publics
- Constituer les dossiers de demande de CNI et passeport
- Gérer les dossiers de recensement militaire
- Traiter les dossiers de cartes d'identité et de passeport

### **Activités annexes**

- Gestion des débits de boissons permanents et temporaires
- Participer à la gestion des affaires scolaires selon les besoins du service

## **Contraintes et environnement spécifique du poste**

- Travail le samedi par roulement à l'accueil Notamment lors des célébrations de mariage le samedi après-midi



## Compétences

Compétences professionnelles et techniques	<b>Savoirs</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Bon niveau rédactionnel</li><li>▪ Maîtrise des outils informatiques</li><li>▪ Savoir rendre compte de son travail</li><li>▪ Maîtrise des techniques d'accueil du public</li><li>▪ Bonnes connaissances dans les domaines de l'état civil</li><li>▪ Connaissance du fonctionnement et des missions d'une commune</li></ul>
	<b>Savoir-faire</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Assurer l'accueil du public dans de bonnes conditions ;</li><li>▪ Maîtrise des logiciels de gestion des activités périscolaires et état civil ;</li><li>▪ Parfaite maîtrise des logiciels de bureautique et messagerie (Word, Excel, Outlook...) ;</li></ul>
Qualités relationnelles	<b>Savoir-être</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Capacité d'écoute, d'adaptation</li><li>▪ Sens du contact, qualité de dialogue</li><li>▪ Rigueur et sens de l'organisation</li><li>▪ Discrétion et confidentialité</li><li>▪ Esprit d'équipe</li><li>▪ Autonomie et polyvalence</li></ul>



## Informations complémentaires

**Formations et qualifications nécessaires :**

**Moyens mis à disposition :**

**Evolution possible du poste :**

**Date (rédaction ou mise à jour) :**

**Nom de l'agent :**

**Nom du responsable hiérarchique :** France CATTEAUX

**Signature :**

**Signature :**