

Agent d'accueil et d'information

POSITION DANS L'ORGANISATION	
Métier	Chargée d'accueil
Famille	Direction générale
Domaines d'activité	Pilotage, management et gestion des ressources
Filière	Administrative
Grades possibles	Adjoint administratif, Adjoint administratif principal de 2 ^{ème} classe, adjoint administratif principal de 1 ^{ère} classe
Date de création du poste (délibération)	13 mars 2018
Responsable hiérarchique	Responsable Accueil/Bâtiment

MISSIONS	
<p>Accueillir, orienter, renseigner le public</p> <p>(60%)</p>	<p>Accueillir, renseigner et orienter le public dans les locaux du CDG et par téléphone</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accueillir le public en présentiel - Répondre au téléphone, prendre des messages, délivrer le calendrier des concours et au besoin l'expliquer. - Réception des mails et transfert aux différents services - Aide ponctuelle lors des envois de courriers en masse - Contrôler et orienter les agents lors des visites médicales et commission de réforme selon le planning de présence fournit en amont. - Contribuer au maintien d'un GRC fiable, à jour et opérationnel, afin d'assurer un suivi précis des demandes - Assurer l'entretien et la mise à jour des affichages : vérifier la validité des informations, mettre à jour les panneaux d'affichage et la zone d'accueil, garantir la lisibilité et la conformité des documents, et maintenir les supports en bon état.
<p>Enregistrer tous les courriers arrivés au CDG</p> <p>(25%)</p>	<p>Traiter des courriers</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enregistrer et suivre le courrier entrant. - Répartir le courrier aux différents destinataires, relever la boîte aux lettres du CDG, etc... - Réceptionner les petits colis livrés - Oblitérer toutes les enveloppes. - Relever tous les mois la machine à affranchir. <p>Tenir les statistiques d'activité</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rentrer les informations dans le tableau de suivi.

<p align="center">Gestion des fournitures et de l'alimentation (10%)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Réalisation régulière de l'inventaire. - Passation des commandes nécessaires. - Suivi des entrées et sorties des fournitures. - Contrôle des niveaux de stock pour anticiper les besoins. - Gestion des stocks alimentaires (inventaire, suivi, rotation). - Préparation des approvisionnements pour les différents services. - Passation et suivi des commandes auprès des fournisseurs. - Création des bons de commande et suivi dans le logiciel BL. (Alimentation) - Réalisation des commandes dans le respect des procédures internes. - Suivi du traitement et de la réception des commandes.
<p align="center">Appui administratif des différents services du CDG (5%)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Saisie du P503 - Aide à la préparation des élections professionnelles - Aide à la saisie du RSU - Diverses tâches de secrétariat

COMPETENCES	
Diplôme	
<p align="center">Connaissance théorique et savoir-faire</p>	<ul style="list-style-type: none"> - CAP/BEP gestion administrative - Techniques d'accueil, règles de communication - Organisation et activités des services - Fonctionnement du standard téléphonique, des annuaires, d'Internet - Techniques de régulation - Techniques de communication téléphonique - Caractéristiques des publics - Règlements intérieurs - Techniques et outils de communication - Techniques de médiation et négociation - Techniques de secrétariat (dactylographie, sténotypie, prise de notes, etc.) - Techniques de capitalisation et de classement de documents - Techniques de recherche d'information Accueil physique et téléphonique du public - Accueillir le public avec amabilité - Prendre des messages - S'exprimer clairement et reformuler les demandes - 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

	<ul style="list-style-type: none"> - Réguler l'entrée des visiteurs et groupes et surveiller les accès - Faire respecter et faire appliquer les règles et consignes de sécurité liées à un équipement, un matériel, un lieu, une activité <p>Renseignement et orientation du public</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier et gérer la demande et son degré d'urgence - Présenter des documents d'information et de communication - Gérer un planning de réservation - Orienter vers les personnes et services compétents - Renseigner sur l'organisation et le fonctionnement de la collectivité - Aider à rédiger des documents administratifs
Savoir-être	<ul style="list-style-type: none"> - Bonne présentation - Bon relationnel - Capacité d'accueil, d'écoute et de dialogue - Patience - Grande disponibilité - Capacité d'initiative - Confidentialité

CONDITIONS D'EXERCICE DU POSTE	
Quotité	Temps plein
Profil	Sédentaire
Champs des relations	<u>Internes</u> : L'ensemble des agents du CDG <u>Externes</u> : Public – Elus des collectivités – Agents des collectivités -fournisseurs et prestataires – Trésorerie – la poste
Modalités d'organisation du travail	Travail en autonomie au sein d'une équipe, sans encadrement de personnel
Eléments obligatoires liés au poste	NBI
Eléments facultatifs liés au poste	Attribution de RIFSEEP (part fixe IFSE mensuel et part variable CIA annuel).

Une fiche de poste n'implique pas que les attributions mentionnées soient les seules à mettre en œuvre.

D'autres tâches non consignées peuvent être demandées.

Poste occupé par :

Nom de l'agent :

Statut :

Grade :

Toute modification devra faire l'objet d'une validation du service « Ressources Humaines »