

## AGENT D'ACCUEIL

### *Rubriques principales :*

#### **Missions du poste :**

- Accueillir, orienter et renseigner le public.
- Représenter l'image de la collectivité auprès des usagers.

#### **Activités et tâches principales du poste :**

##### • ***Accueillir physiquement et par téléphone le public :***

- Accueillir le public avec amabilité
- Prendre des messages
- S'exprimer clairement et reformuler les demandes
- Recevoir, filtrer et orienter les appels téléphoniques
- Mettre en relation les correspondants
- Gérer les situations de stress et réguler les tensions
- Réagir avec pertinence aux situations d'urgence
- Adapter son intervention aux différents publics
- Réguler l'entrée des visiteurs et surveiller les accès

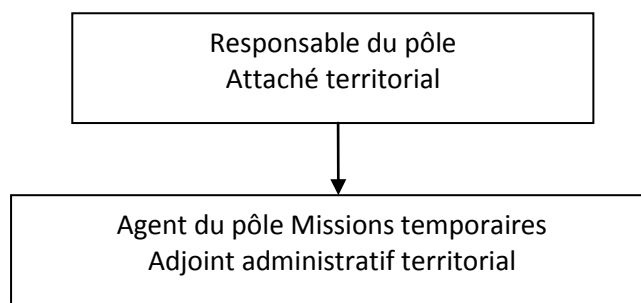
##### • ***Renseigner et orienter le public :***

- Identifier et gérer la demande et son degré d'urgence
- Gérer un planning de réservation
- Orienter vers les personnes et services compétents
- Renseigner sur l'organisation et le fonctionnement de la collectivité

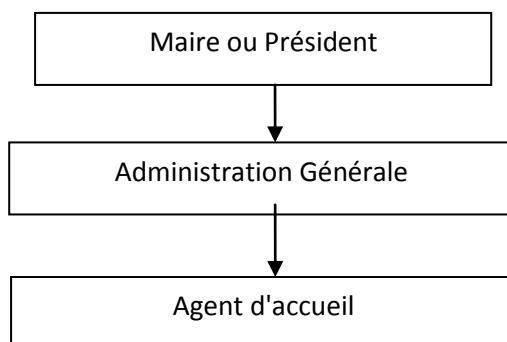
##### • ***Gérer et afficher des informations :***

- Diffuser des informations ou des documents par voie d'affichage ou au sein des services
- Rechercher, sélectionner, synthétiser et diffuser des informations

#### **Positionnement hiérarchique :**



**Relations fonctionnelles :**



• ***En interne à la collectivité :***

- en relation quotidienne avec l'ensemble des services
- en relation quotidienne avec les Elus de la collectivité

• ***En externe à la collectivité :***

- en relation avec les fournisseurs
- en relation avec d'autres collectivités
- Contacts directs et permanents avec le public

**Exigences requises :**

• ***Compétences techniques et professionnelles :***

Connaître l'environnement institutionnel et les processus décisionnels des collectivités locales.  
Connaître les missions des Administrations et partenaires publics.  
Maîtriser les techniques d'accueil, les règles de communication  
Maîtriser le fonctionnement du standard téléphonique, des annuaires, d'Internet  
Maîtriser la bureautique courante et notamment WORD et EXCEL.

• ***Qualités relationnelles :***

Maîtriser les techniques de communication, de négociation et de médiation.  
Etre organisé, rigoureux et méthodique.  
Etre efficace et réactif.  
Etre polyvalent et adaptable

• ***Qualifications nécessaires :***

Permis B

**Cadre statutaire :**

***Catégorie :*** C

***Filière :*** Administrative

***Cadres d'emplois :*** Adjoints administratifs territoriaux

**Moyens mis à disposition :**

Outils informatiques et bureautiques : PC, imprimante, copieur, téléphone, fax, messagerie Internet, protections (antivirus, onduleur)  
Fournitures administratives.  
Manuels techniques, documentation.

Véhicule de service en fonction du nombre de kilomètres parcourus.  
Remboursements des frais de déplacement et de restauration.  
Assurance auto-collaborateur.

### *Rubriques complémentaires :*

#### **Conditions et contraintes d'exercice :**

- Le temps de travail peut être incomplet.
- Accueil du public parfois « difficile ».
- Déplacements quotidiens en voiture.
- Restriction de la prise de congès durant les vacances scolaires et en particulier en juillet et aout.
- Déplacements entre deux missions éloignées sur la même journée.
- Horaires irréguliers avec amplitude variable en fonction des obligations liées à la fonction.
- Possibles difficultés d'adaptation lors des prises de postes (se familiariser avec l'organisation de la collectivité et notamment les méthodes de classement)
- Discrétion professionnelle, secret professionnel et devoir de réserve.
- Sens du service public.
- Grande disponibilité.
- Gestion simultanée de différents dossiers.

#### **Indicateurs d'appréciation des résultats :**

- Fiches d'évaluation envoyées systématiquement après chaque intervention.