

## 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 :

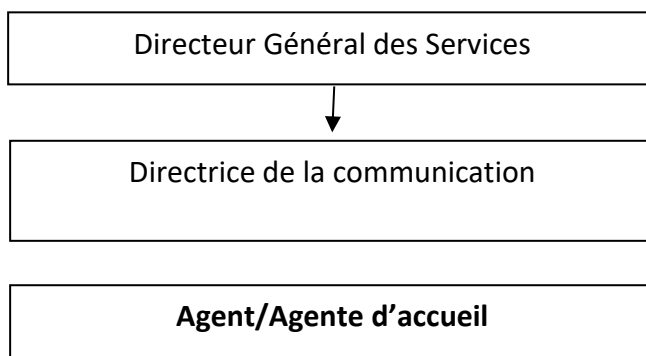
- **Assurer l'accueil physique et téléphonique des administrés et de tout type de public**
  - Accueillir le public sur place ou par téléphone avec amabilité.
  - Renseigner le public sur place ou par téléphone.
  - Recevoir, filtrer et orienter les appels.
  - Identifier et gérer la demande et son degré 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/agent(e).
  - 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/agent(e).

**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](mailto:recrutement@ambertlivradoisforez.fr)**