

	REPertoire des métiers	VILLE DE FLERS
	CHARGE/CHARGÉE D'ACCUEIL	
Ville de Flers	DIRECTION SERVICES AU PUBLIC Service Pièces Officielles et Accueil Général	
AGENT	A RECRUTER	
IDENTIFICATION	FICHE DE POSTE	Septembre 2020
<i>Direction/Service</i>	Direction de la Ville de FLERS mutualisée et de FLERS AGGLO – Service Pièces Officielles et Accueil Général	
<i>Cadre d'emplois</i>	Adjoints administratifs	
<i>Groupe fonction</i>	C2-2 Agent d'exploitation	
<i>Cadre responsable</i>	Responsable du service des Pièces Officielles	
<i>Relations fonctionnelles</i>	Les administrés et usagers de la Ville de FLERS et de FLERS AGGLO. Les Elus de la Ville de FLERS et de FLERS AGGLO. L'ensemble des équipes des directions municipales et communautaires (cadres et agents). L'ensemble des partenaires institutionnels et associatifs des deux collectivités.	
<i>Lieu de travail</i>	41 rue de la Boule – 61100 FLERS	
<i>Cycle de travail Horaires</i>	Cycle hebdomadaire du lundi au vendredi (36 heures sur 4 jours et demi ou 37 heures 30 sur 5 jours)	
<i>Sujétions</i>	Respect des obligations de discrétion et de confidentialité.	
<i>Conditions d'exercice</i>	Travail d'accueil et administratif.	
<i>Références Document Unique Evaluation Risques</i>	Rédactrice et agents d'accueil	
DEFINITION		
<p>Le chargé ou la chargée d'accueil reçoit, sous l'autorité du responsable de service, les administrés et usagers se présentant à l'accueil général des services mutualisés entre la Ville de FLERS et FLERS AGGLO. Il ou elle assure les missions liées au premier accueil en veillant à la qualité de l'information transmise, et oriente si nécessaire les personnes vers les services concernés. Il ou elle gère l'accueil téléphonique et le flux des appels arrivant au standard des collectivités.</p> <p>Il ou elle travaille en binôme avec un(e) autre chargé(e) d'accueil.</p> <p>Il ou elle participe également aux activités de gestion du service des Pièces Officielles, et plus généralement de la Direction des Services au Public.</p>		

	MISSIONS	ACTIVITES
	OPERATIONNELLES	PRINCIPALES
1	Assure l'accueil général des administrés et usagers, la réception des appels téléphoniques et leur transmission dans les services	<ul style="list-style-type: none"> • Assure l'accueil physique et téléphonique • Recueille les demandes des usagers et les analyse • Renseigne les usagers lorsque la demande peut être traitée à son niveau. • Oriente les demandeurs vers les services municipaux ou communautaires ou vers les agents compétents en mesure d'apporter les réponses appropriées. • Prend les messages et les communique à leurs destinataires. • Oriente le public et les partenaires vers les diverses salles de réunion. • Rend compte au responsable des difficultés ou dysfonctionnements constatés au cours de l'exercice de ses missions.
2	Renseigne les usagers pour l'accomplissement de certaines formalités administratives	<ul style="list-style-type: none"> • Transmet l'information aux usagers sur les démarches et services en ligne concernant : <ul style="list-style-type: none"> - les véhicules et les permis de conduire : certificat de cession de véhicule, certificat d'immatriculation, déclaration de destruction de véhicule, déclaration de perte de certificat d'immatriculation, duplicata de permis de conduire, demande de permis pour échange étranger, visite médicale pour le renouvellement du permis poids lourds. - Les demandes de Cartes Nationale d'identité et les Passeports - Les demandes d'acte d'état-civil <p>Renseigne également au sujet :</p> <ul style="list-style-type: none"> - du SIRTOM - du CDHAT - de la Mutuelle - des différentes permanences (Défenseur des droits ...) <ul style="list-style-type: none"> • Tient à disposition des documents d'information ou consultables, et notamment le recueil des actes administratifs et la liste des conseillers du salarié.
3	Prend en charge les demandes de rendez-vous avec les élus	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionne les demandeurs. • Filtre les demandes en fonction de leur objet ou oriente l'administré directement vers le service pouvant répondre à la demande. • Remplit le support de liaison de demande de rendez-vous avec le Maire ou les Maires-Adjoints, formulée à l'accueil, et le transmet aux services du Cabinet du Maire-Président. • Accompagne si nécessaire les personnes ayant rendez-vous avec un élu

4	Gère l'espace d'accueil des services.	<ul style="list-style-type: none"> • Veille à la mise à jour des dépliant et des brochures d'information • Réceptionne les dépliant et les documents d'information, les dépose sur les présentoirs et les panneaux d'affichage intérieurs. S'attache à retirer les informations devenues caduques de sorte à garantir une constante lisibilité pour le public.
5	Assure, en appui des autres Directions, certaines missions à caractère général.	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionne l'arrivée : des courriels : informe les services concernés des courriers déposés dans la boîte aux lettres de la Mairie ou à l'accueil ; des colis, pour lesquels elle procède à leur enregistrement. • Assure le suivi du tableau des congés d'été (cadres et Direction des Services au Public).
OPERATIONNELLES		SPECIFIQUES
6	Assure, en binôme avec son ou sa collègue, le traitement des demandes d'actes d'état-civil	<ul style="list-style-type: none"> • Traite le courrier de demandes d'actes formulées par les notaires et les particuliers. • Enregistre le courrier des particuliers sur le logiciel « état-civil ». • Délivre les actes d'état-civil en conformité avec les textes : copie des actes et mise sous pli. • Traite les demandes d'actes réceptionnées par voie dématérialisée
7	Instruit, en binôme avec son ou sa collègue, les dossiers relatifs aux pièces officielles :	<ul style="list-style-type: none"> • Traite les dossiers de demande de passeport et de cartes nationales d'identité française <ul style="list-style-type: none"> - Recueille et vérifie l'authenticité des documents fournis. - Complète le dossier. - Enregistre les demandes. - Assure la transmission dématérialisée en Préfecture. - Assure le suivi et procède à la remise du document. • Participe au suivi des dossiers de demandes d'attestation d'accueil <ul style="list-style-type: none"> - Reçoit les demandes d'attestation d'accueil. - Recueille et contrôle les pièces fournies. - Enregistre et transmet la demande au CCAS. - Assure le suivi et procède à la remise.
OPERATIONNELLES		OCCASSIONNELLES
8	Traite, en fonction du besoin et à la demande du responsable de service, diverses tâches relatives : <ul style="list-style-type: none"> - à l'état civil - ou à la tenue administrative des registres d'état civil et des livrets de famille 	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit le public pour les formalités afférentes aux reconnaissances, naissances, mariages et décès. • Recueille et contrôle les pièces nécessaires à la rédaction de l'acte. • Etablit et délivre l'acte. • Appose les mentions relatives à l'état-civil sur les registres et le logiciel : mentions de reconnaissance, mariage, divorce, décès, acte de notoriété, PACS, nationalité, changement de régime matrimonial, adoption simple, adoption plénière, répertoire civil ...

9	Intervient, à la demande de ses responsables, en renfort sur des tâches administratives en appui de la Direction des Services au Public	Selon nécessités.
----------	--	-------------------

COMPETENCES

1 SAVOIR	<p>Formation initiale en accueil, gestion administrative et/ou comptable, secrétariat (niveau minimum Baccalauréat - Bac+2 apprécié) ou disposer d'une expérience affirmée dans un emploi de même nature. Connaissances des techniques d'accueil et de secrétariat. Connaître le rôle et les fonctions des institutions publiques et des collectivités territoriales. Intérêt pour l'état civil et notions de base à acquérir impérativement. Bonne connaissance des services présents au sein des collectivités et des compétences assumées par ces dernières.</p>
2 SAVOIR FAIRE	<p>Maîtrise de l'outil professionnel : - Standard téléphonique - Outil informatique et logiciels bureautiques (Word, Excel, Powerpoint, Publisher) - Outil de messagerie électronique Apprendre à utiliser les progiciels métiers requis pour l'activité : Etat civil (LOGITUD), CNI (LOGITUD) –Passeports (Station biométrique). Savoir accueillir le public : -Savoir adapter son discours en fonction de son interlocuteur et s'adapter aux publics de culture différente -S'exprimer clairement et savoir reformuler les demandes -Conserver neutralité et objectivité face aux situations -Accueillir le public agressif en gérant les situations de stress et en régulant les tensions Maîtrise de l'expression écrite et orale (grammaire, orthographe, syntaxe et vocabulaire) Comprendre une demande, filtrer et orienter les correspondants Maîtriser les circuits et les procédures administratives.</p>
3 SAVOIR ETRE	<p>Faire preuve de qualités relationnelles Savoir être à l'écoute et faire preuve d'empathie Etre rigoureux(se) et organisé(e). Etre garant de l'image du service public : ponctualité, discrétion, respect de la confidentialité, disponibilité, sens de l'écoute (être en capacité de comprendre et ou de se mettre à la place de l'utilisateur) et amabilité. Savoir travailler en équipe et savoir transmettre des informations Savoir rendre compte de son activité.</p>
EVOLUTION (le cas échéant)	Dans le cadre d'emplois.
OBSERVATION	La présente fiche n'est qu'un cadre indicatif susceptible d'évolution en fonction des nécessités du service.