



FICHE DE FONCTION / DESCRIPTION DE POSTE

AGENT		
DIRECTION	DIRECTION GENERALE DES SERVICES	MONSIEUR LE MAIRE
INTITULE DU POSTE	AGENT D'ACCUEIL POLYVALENT DES SERVICES ADMINISTRATIFS	
RESPONSABLE HIERARCHIQUE DIRECT	DIRECTRICE GENERALE DES SERVICES	
CATEGORIE / GRADE	C	ADJOINT ADMINISTRATIF – DÉBUTANT ACCEPTÉ

ACTIVITES PRINCIPALES – RESULTATS CLES

➤ **Dans le cadre de l'état civil**

- Rédaction des actes : mariages, décès et transcription de décès, naissance, reconnaissance, baptême civil
- Inscriptions des mentions marginales
- Copies d'actes
- Tenue et mise à jour des registres
- Réception des demandes d'inscription scolaire
- Gestion de l'affichage
- Recensement citoyen

➤ **Dans le cadre de l'administration générale :**

- Accueillir les usagers en faisant preuve de courtoisie et en se montrant disponible
- Recevoir les appels téléphoniques sur le standard de la mairie
- Répondre aux questions des usagers dans des termes simples et les diriger vers le bon interlocuteur
- Aider le cas échéant l'utilisateur à compléter un dossier, à le mettre en forme, ou à rédiger des formulaires
- Orienter l'utilisateur à l'appui d'un plan de la ville
- Remettre les formulaires et la documentation demandés par les usagers
- Prise en charge de l'utilisateur en cas de contestation ou de besoin d'explications
- Affaires Générales (Recensement militaire, Légalisation de signature, etc)
- Gestion des affaires funéraires
- Rédaction des réponses négatives aux candidatures
- Ouverture du courrier, classement par thème du courrier, dépôt du courrier au DGS
- Aide aux élections

AUTONOMIE ET RESPONSABILITES

- Activités définies et organisées en fonctions des consignes données par son responsable direct
- Autonomie relative dans l'organisation du travail
- Communication avec le public et responsabilité dans l'image du service public

COMPETENCES CLES

SAVOIRS

- Maîtriser les techniques de réception d'accueil et de secrétariat
- Être capable de recevoir, identifier, orienter et informer les usagers
- Assurer une bonne gestion des appels téléphoniques
- Maîtriser les outils d'information, de recherches documentaires et de communication au service des usagers : agenda, site de la ville...
- Maîtrise des outils informatiques et de bureautiques : EXCEL, WORD etc.
- Procédure et fonctionnement de la collectivité
- Collecter et assurer la diffusion des bonnes informations, écrites ou orales
- Veiller à la mise à jour des informations
- Connaissance de l'environnement institutionnel, des collectivités territoriales, de la fonction publique territoriale

SAVOIR-FAIRE

- Techniques de secrétariat et usage de logiciels de bureautique
- Accueil du public
- Utilisation du standard téléphonique, Intellectualisation, filtrage et orientation des demandes
- Savoir gérer les priorités et organiser son temps de travail de façon optimum

SAVOIR-ETRE

- Sens de l'accueil, bonne présentation et capacité d'adaptation
- Rigueur, organisation et discrétion
- Réactivité et disponibilité
- Facilités d'élocution et de compréhension, aisance relationnelle et courtoisie à toute épreuve
- Goût du contact
- Goût pour le travail en équipe
- Discrétion, maîtrise de soi et diplomatie
- Adopter une attitude éco-responsable dans l'usage des moyens mis à sa disposition