

## Fiche de poste

### Agent d'accueil et d'information

#### Emploi / métiers

Situation fonctionnelle :

Commune de Marange-Silvange ;  
Service à la population.

Le corps :

Filière : administrative ;  
Catégorie : C ;  
Cadre d'emploi : Adjoint administratif ;  
Groupe Rifseep : C2

Définition :

Recueille et traite les informations nécessaires au fonctionnement administratif du service ou de la collectivité.  
Suit les dossiers administratifs et gère les dossiers selon l'organisation et ses compétences.  
Assiste un responsable dans l'organisation du travail en équipe ou d'un service.

Le positionnement du poste dans l'organigramme :

Poste rattaché au service à la population ;  
Responsable hiérarchique direct : la responsable du service à la population.

Temps de travail :

Emploi à temps non- complet

Conditions d'exercice :

Travail de bureau et en guichet d'accueil ;  
Horaires imposés liés à l'accueil du public du lundi au vendredi ;  
Contraintes horaires en fonction de l'affectation au sein des services ;  
Respect des obligations de discrétion et de confidentialité ;  
Disponibilité vis-à-vis du cadre auprès duquel elle travaille.

#### Activités du poste

Activités principales :

Accueil du public sur place ou par téléphone pour l'ensemble de la mairie ;  
Renseignement du public sur place ou par téléphone ;  
Orientation du public vers les services ou organismes compétents ;  
Gestion de l'affichage des informations ;  
Gestion des demandes de la population : guichet unique ;  
Délivrance de documents administratifs divers ;  
Accompagnement et introduction des visiteurs ;  
Surveillance et contrôle des accès ;  
Application des consignes de sécurité relative à la sécurité des personnes, des biens et des locaux ;  
Répondre au téléphone : transmettre les communications aux intéressés et prendre les messages ;  
Réception des colis et autres courriers.  
Enregistrements des courriers entrants et sortants

### Activités spécifiques :

Participe aux tâches d'intérêt général dans le cadre de la polyvalence des missions du service ;

#### 1. Etat civil :

Copies des actes à la demande au guichet ;

Remise du dossier mariage (savoir renseigner sur les pièces à fournir), certificats de concubinage ; PACS

Information sur les modalités d'une reconnaissance avant naissance ;

CNI : Informations sur les documents nécessaires,

Passeports : Informations sur les documents nécessaires ;

Légalisation de signature ;

#### 2. Elections :

Remise du formulaire ;

#### 3. Etrangers :

Attestation d'accueil ;

Certificats de résidence.

#### 4. Gestion des administrés :

Accueil nouveaux habitants : inscription directe au fichier informatique et informations diverses (régie, ordures ménagères, etc.) ;

Réponses aux demandes diverses des notaires et autres organismes (adresses etc.) ;

Certificat de domicile ;

Attestation de vie.

#### 5. Recensement militaire :

#### 6. Scolaire et jeunesse :

Inscriptions scolaires

#### 7. Réglementation :

Débit de boisson : ouverture tardive ; débit de boisson temporaire ;

#### 8. Divers :

Logements sociaux : remise des formulaires de demandes ;

Inscription diverses manifestations ;

Demandes de matériel auprès des ateliers ;

Guichet unique pour tous les autres documents administratifs ;

Photocopies pour les associations.

**Ainsi que toutes tâches et missions nécessaires au bon fonctionnement du service.**

## **Situation du poste**

### Autonomie et responsabilité :

Faible autonomie dans l'organisation du travail ;

Missions définies, suivies et évaluées par le supérieur hiérarchique.

### Champ des relations du poste :

Contact direct et permanent avec le public ;

Relation fréquente avec l'ensemble des services et les élus ;

Relation avec des fournisseurs ;  
Relation avec d'autres collectivités et administrations.

Difficultés, spécificités et contraintes du poste :

Une erreur dans la transmission des informations ou des documents peut avoir une incidence sur le fonctionnement des services ;

Un accueil peu aimable peut nuire à l'image de la collectivité ;

Capacités d'initiative et de réaction dans la gestion des accueils ;

Garant de l'image du service public ;

Travail en bureau et guichet d'accueil ;

Pics d'activité liés aux périodes électorales, de recensement, rentrées scolaires, etc.

Grande disponibilité vis-à-vis des usagers avec risques de tensions dans la relation au public.

Risques liés au poste :

- Travail sur écran (> à 4H par jour).
- Utilisation régulière d'un clavier et d'une souris.

## Compétences / Aptitudes requises

### **1- Les savoirs :**

Savoir (connaissances théoriques nécessaires) :

Maîtriser le fonctionnement du standard téléphonique ;

Connaître l'organigramme de la collectivité et les services extérieurs ;

Connaître les techniques de secrétariat ;

Maîtriser les différents logiciels informatiques ;

Maîtriser les différentes procédures à mettre en œuvre en matière d'état civil, élections, recensement, urbanisme, réglementation, cimetière, fêtes et manifestations.

Savoir-faire (maîtrise, méthode, outils) :

Connaître l'environnement professionnel ;

Savoir communiquer à l'écrit et à l'oral ;

Identifier et gérer la demande et son degré d'urgence ;

Savoir gérer son temps et organiser son travail ;

Rechercher et mettre en relation des correspondants (standard téléphonique, annuaire, internet etc.).

Savoir être (aspects comportementaux, relationnels, humains) :

Accueillir le public avec amabilité ;

Sens du service public ;

Sens des relations humaines ;

Sens de l'écoute ;

Maîtrise de soi ;

Discrétion.

**A Marange-Silvange**

**Le Maire  
Yves MULLER**