



FICHE DE POSTE

Intitulé du poste : Agent d'accueil / adjoint administratif

Catégorie et filière : fonctionnaire de catégorie C de la filière administrative

Nom et prénom de l'agent :

Position organisationnelle du poste :



Missions principales :

- ✓ Accueil téléphonique et physique
- ✓ Orientation du public sur place ou au téléphone
- ✓ Gestion du courrier
- ✓ Tâches administratives
- ✓ Informations (recherche

de documents, recherche sur Internet, diffusion des informations)

Missions ponctuelles et / ou spécifiques :

- ✓ Formalités liées à l'état civil
- ✓ Elections
- ✓ Scolaire et périscolaire
- ✓ Affaires funéraires
- ✓ Recensement

Exigences du poste :

- ✓ Travail seul ou en équipe
- ✓ Travail assis et / ou debout
- ✓ Travail dans un espace ouvert, en présence des usagers
- ✓ Horaires réguliers
- ✓ Risques et contraintes liés à des situations de travail (travail sur écran, port de charges lors de la réception de fourniture, colis, risque d'agression physique ou verbale)

Compétences requises :

- ✓ Maîtrise de l'instruction générale
- ✓ Officier d'état civil ayant la délégation de signature

Connaissances et qualités nécessaires :

- ✓ Savoir-être (sens de l'accueil, tenue et expression correctes, réactivité, adaptabilité, amabilité, diplomatie, patience)
- ✓ Savoir-faire (maîtrise des logiciels bureautiques utilisés dans la collectivité, technique d'écoute et de régulation, maîtrise du standard téléphonique, devoir de confidentialité dans les situations difficiles, capacité à communiquer avec un public varié, capacité à gérer les personnes agressives, sens de l'organisation)
- ✓ Savoirs (connaissance de la collectivité, de ses services et de son fonctionnement)

Autonomie et responsabilité :

- ✓ Autonomie au quotidien dans l'organisation du travail mais néanmoins limitée à l'exécution : les activités sont définies et organisées en fonction des consignes données par le supérieur hiérarchique

Nuisances identifiées au poste de travail / risques professionnels encourus :

Horaires : horaires fixés par le Directeur Général des services

Belfort, le .../.../...

Signature du titulaire du poste,

Signature du supérieur hiérarchique (n+1),

Signature du supérieur hiérarchique (n+2),

Signature du Directeur Général