

FICHE DE POSTE

AGENT D'ACCUEIL A LA DCE

I - DESCRIPTION DU POSTE :	
1 – METIER TERRITORIAL CORRESPONDANT	Fiche métier CNFPT N°CIE/14
2 – CATEGORIE D'EMPLOI DE L'AGENT	Filière : Administrative Statut : Titulaire ou contractuel
3 – DIRECTION D'AFECTATION	Direction du Cycle de l'eau Pôle administratif et financier
4 – LOCALISATION GEOGRAPHIQUE	CAVM - Direction du Cycle de l'Eau (DCE) Rue du 19 mars 1962 59770 MARLY
5 – EFFECTIF DE LA DIRECTION OU DU SERVICE D'AFECTATION	24 agents dans la direction 10 agents dans le pôle administratif et financier
6 – RATTACHEMENT HIERARCHIQUE DIRECT	Responsable administratif et financier
7 - DUREE & REPARTITION DU TEMPS DE TRAVAIL	36 heures
8 – CONDITIONS & SUJETIONS PARTICULIERES DU POSTE	Horaires réguliers – entre 8h30 et 17h30 Travail en bureau d'accueil
9 – FACTEUR DE PENIBILITE	Grande disponibilité vis-à-vis des usagers avec risques de tensions dans la relation au public
10- GRILLE DE REMUNERATION	Grilles indiciaires des grades d'adjoint administratif, adjoint administratif principal 2 ^{ème} classe, adjoint administratif principal 1 ^{ère} classe
II – OBJET DU POSTE :	
<p>La Direction du Cycle de l'Eau (DCE), créée par Valenciennes Métropole le 1^{er} janvier 2022, est composée des pôles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Administratif et financier - Patrimonial - eau potable et assainissement - Hydrographie <p>Les missions de ce poste consistent en l'accueil physique et téléphonique, l'orientation et le renseignement du public, et les tâches administratives connexes. Vous représenterez l'image de la collectivité auprès des usagers et de l'ensemble de ses partenaires.</p> <p>A ce titre, sous l'autorité du responsable administratif et financier, vous travaillerez dans une équipe de 9 agents à profil administratif, mais aussi en liaison directe avec les agents à profil technique.</p>	

Date de création :
Personne occupant le poste :

Date de mise à jour :

III – CONTENU DU POSTE :

<p>1 – MISSIONS PRINCIPALES & ACTIVITES DU POSTE</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Accueil physique et téléphonique : <ul style="list-style-type: none"> o Recevoir, filtrer, orienter les appels téléphoniques et transmettre les messages o Mettre en relation les correspondants o Accueillir le public, renseigner et orienter vers l'interlocuteur compétent o Réguler l'entrée des visiteurs et surveiller les accès - Gestion et affichage d'informations <ul style="list-style-type: none"> o Diffuser des informations ou des documents par voie d'affichage o Rechercher, sélectionner, synthétiser et diffuser des informations - Gestion du courrier <ul style="list-style-type: none"> o Affranchir le courrier o Dispatcher le courrier entrant o Utiliser et exploiter le logiciel de gestion dématérialisée du courrier - Gestion de l'économat local (gestion des fournitures, programmation de petits travaux d'entretien, véhicules... en lien avec le back office de la CAVM) - Gestion des interventions techniques sollicitées par les usagers ou les communes (égout bouché...) - Gestion administrative de contrôles assainissement en incitation <ul style="list-style-type: none"> o Tableau de suivi o Planning de contrôle o Etablissement des courriers et diffusion
<p>2 – MISSIONS SECONDAIRES</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion de la relation avec les usagers <ul style="list-style-type: none"> o Fixer les rendez-vous pour les contrôles en assainissement (en remplacement de l'absence de l'agent en charge de la mission concernée) - Gestion administrative <ul style="list-style-type: none"> o Rédiger des comptes-rendus de réunions et divers courriers
<p>3 – EFFECTIF A ENCADRER (le cas échéant)</p>	<p>Sans objet</p>
<p>4 – LIAISONS FONCTIONNELLES INTERNES & EXTERNES</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interne : Équipe de la Direction du cycle de l'eau / Services supports de la CAVM / Elus ▪ Externe : Usagers du territoire, Collectivités, fournisseurs internes et externes, associations
<p>5 – MOYENS MIS À DISPOSITION</p>	<p>Ordinateur de bureau – téléphone de bureau – imprimante – scanner - papeterie – outils et petit matériel bureautiques</p>
<p>6 – EQUIPEMENTS DE PROTECTION INDIVIDUELLE</p>	<p>Sans objet</p>

Date de création :
 Personne occupant le poste :

Date de mise à jour :

IV – COMPETENCES REQUISES :

1 – FORMATION – CONNAISSANCES THEORIQUES (Professionnelles & Développement du savoir-faire) Capacités requises :		Connaissance	Pratique	Maîtrise	Expertise
	Connaissance des collectivités territoriales et de leur fonctionnement	X			
	Maîtrise de l'orthographe				X
	Maîtrise des outils bureautiques (Word, Excel, Powerpoint)				X
	Aptitude à s'adapter à des logiciels métier			X	
	Logiciels organisationnels (calendriers partagés, etc.)				X
	2 – ORGANISATION PERSONNELLE – SAVOIR FAIRE	<ul style="list-style-type: none"> - Capacités rédactionnelles et d'expression orale - Rigueur, sens de l'organisation et autonomie de travail - Capacité à prendre des initiatives - Capacité à rendre compte de son activité de manière spontanée et synthétique - Capacité à s'adapter aux changements, à faire face à des situations d'urgence - Capacité à gérer les situations de stress et réguler les tensions 			
3 – RELATIONS HUMAINES – SAVOIR ETRE	<ul style="list-style-type: none"> - Discrétion - Très bon sens relationnel - Patience - Sens de l'écoute - Sens du service public 				