



Fiche mise à jour le 16/04/2024

## Chargé d'accueil et de gestion administrative

**Catégorie (A, B ou C) :** C

**Pôle :** Direction générale

**Service :** Affaires générales

**Localisation :** Maison des services publics

### FONCTION

- Chargé(e) d'accueil et de gestion administrative

### MISSIONS

- Accueil physique et téléphonique de la Communauté et de la Maison des services publics (MSP)
- Assistance administrative à l'ensemble des services et pôles de la Communauté

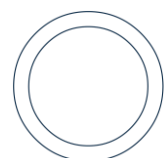
## 1. ACTIVITÉS ET TÂCHES PRINCIPALES

### ACCUEILLIR ET ORIENTER LES USAGERS DE LA COMMUNAUTÉ ET DE LA MSP :

- Accueil physique, téléphonique de la Communauté d'agglomération et de la MSP,
- Gestion des appels, courriers et suivi de la boîte mail générique de la CAPLD,
- Qualification de la demande (nature, degré d'urgence) et transmission d'un 1<sup>er</sup> niveau d'information aux administrés,
- Relation avec l'ensemble des partenaires de la MSP pour informer les publics accueillis,
- Gestion des plannings de réservation des salles et des véhicules,
- Animer et organiser l'espace d'accueil et d'information et la gestion documentaire,
- Établir un suivi statistique de la fréquentation.

### ASSISTANCE ADMINISTRATIVE AUX PÔLES ET SERVICES :

- Vie des assemblées et gestion des instances,
- Organisation et planification des réunions,
- Traitement de différents actes émanant des directions,
- Rédaction, mise en forme des courriers à partir des instructions des directions, pôles, responsables de services,
- Tri, classement et archivage de documents,
- Appui au service communication.



## 2. ACTIVITÉS ET TÂCHES SECONDAIRES

- Appui à la formalisation contractuelle des engagements de la Communauté,
- Apporte son soutien pour les tableaux de bord du service,
- Suivi de la gestion des commandes : bon de commandes, factures, engagement et rattachement pour différents services en lien avec l'autre chargée d'accueil
- Soutien ponctuel aux chargés de projets et de missions pour des dossiers spécifiques (prise de contact téléphonique, organisation de rendez-vous, secrétariat ...).

---

### DOMAINES DE COMPÉTENCE

- Technique d'accueil et utilisation aisée des modes de communication (téléphone, messagerie, agenda électronique, internet ...)
- Très bonne maîtrise des outils bureautique (Microsoft 365) et des outils collaboratifs (Teams...) et logiciel électronique de documents
- Veille sur l'activité et l'actualité de la collectivité
- Ecouter, communiquer, s'exprimer clairement, organiser, accueillir, s'informer
- Qualités relationnelles, rigueur, réactivité, discrétion
- Sens aigu du travail en équipe et capacité à s'intégrer dans le collectif en raison de la transversalité du service et des fonctions support qu'il assure pour les autres services.

---

### CONTRAINTE DU POSTE

- Travail en binôme sur les 2 volets du poste : partie accueil et partie assistance administrative
- Présence obligatoire durant l'amplitude horaire d'ouverture de la MSP/CAPLD

---

### RELATIONS HIÉRARCHIQUES

Responsable du service des affaires générales

### RELATIONS FONCTIONNELLES

#### Internes

Tous les services, pôles et Directions

#### Externes

Public, mairies

---

### MOYENS

Matériels informatiques (ordinateur avec double écran).

Outils et logiciels adaptés au poste (Microsoft 365, standard téléphonique, Solutions Actes, Webdelib, Idelibre).

---

### NIVEAU DE RECRUTEMENT

Diplôme de niveau 4 de l'Education Nationale

Peut être remplacé par l'expérience professionnelle complétée par une ou des formations appropriées

### CADRE D'EMPLOI ET GRADES ASSOCIÉS

Cadre d'emplois des adjoints administratifs



Adjoint administratif, adjoint administratif principal 2<sup>ème</sup> classe, adjoint administratif principal 1<sup>ère</sup> classe.

## **PARTICULARITÉS DU POSTE**

Travail en guichet d'accueil pour une partie de son temps.  
Horaires adaptés aux besoins des usagers et du service.

