

Offre d'emploi – Commune de Vic-sur-Seille (57630 – Moselle)

Agent administratif de 2^{ème} classe – Temps non complet – 20h

Le poste s'articulera autour de trois missions principales administratives :

- fonction d'accueil en agence postale communale
- fonction d'agent médiateur en maison de services au public
- fonction d'agent d'accueil en mairie de premier niveau d'information



Fonction d'accueil en agence postale communale

Principales missions de la personne en charge d'une agence communale

1. Accueil et prise en charge des clients

La personne en charge de l'agence communale :

- Assure un accueil de qualité de tous les clients pour une prise en charge rapide de leurs demandes
- Met en œuvre dans sa relation les trois attitudes clés de l'esprit de service que sont l'accueil, l'écoute, et l'efficacité de service, en cherchant à apporter une solution à chaque situation
- Assure la netteté et le réapprovisionnement de l'agence

2. Découverte des besoins, renseignement et orientation des clients

La personne en charge de l'agence communale :

- Détecte et analyse les besoins des clients afin de leur proposer les produits et services adaptés
- Explique aux clients l'adéquation du produit à leur besoin et son fonctionnement
- Renseigne et oriente les clients sur les outils et procédures simples des services en ligne (La Poste, La Banque Postale...) et des Services Publics partenaires référencés sur la tablette numérique

3. Contrôle et maîtrise les risques

La personne en charge de l'agence communale :

- Effectue les opérations en respectant l'ensemble des procédures et consignes afférentes aux gammes commercialisées et enregistre les différentes pièces nécessaires
- Contrôle l'identité et l'éligibilité du client pour toute démarche soumise à vérification d'identité (remise d'instance ou opération financière)
- Garantit l'exactitude de son fonds de caisse

4. Déontologie

La personne en charge de l'agence communale :

- Respecte un devoir de discrétion sur les opérations effectuées pour les clients
- Ne communique aucune information de quelle que nature à des tiers, notamment sur le type, les montants et les commanditaires des opérations réalisées pour le compte de La Poste ;
- Respecte le secret de la correspondance en garantissant l'intégrité physique des plis ou colis confiés
- Permet aux clients de réaliser les opérations postales en toute confidentialité, notamment celles relatives au courrier recommandé.



Fonction d'agent médiateur en maison de services au public

1. Accueil, information et orientation des usagers
2. Accompagnement du public sur les outils numériques et les démarches administrative facilitation numérique, facilitation administrative en privilégiant les télé-procédures et mise en relation avec les opérateurs partenaires (LA POSTE, MSA, CAF, CPAM, Communauté de Comunes du Saulnois, Maison de l'Emploi du Sud-Mosellan, Mission Locale pour l'Emploi du Sud-Mosellan, CCAS de la Ville de Vic-sur-Seille...)

Formation

Les organismes partenaires s'engagent à former le personnel de la MSAP sur leur offre de services et de manière à ce qu'il dispose des informations nécessaires à la mise en œuvre des actions conjointement définies. Les partenaires s'engagent par ailleurs à apporter une actualisation régulière des connaissances du personnel (évolution de l'offre de services, du cadre réglementaire, etc.)



Fonction d'agent d'accueil en mairie de premier niveau d'information

Objectifs/Missions

Assurer l'accueil, l'orientation et le premier renseignement du public de la mairie.

Accueil du public sur place ou par téléphone

- Identifier et gérer la demande et son degré d'urgence : capacité d'écoute
- Accueillir le public avec amabilité
- S'exprimer clairement
- Reformuler les demandes
- Recevoir, filtrer et orienter les appels
- Gérer les situations de stress et les publics difficiles

Maintien de l'accueil et orientation du public vers les différents services

- Renseigner sur l'organisation et le fonctionnement de la collectivité : connaître l'organigramme interne
- Assurer un accueil de qualité valorisant l'image de la collectivité

Gestion du courrier et diffusion de l'information et/ou de la documentation

- Mettre sous pli et affranchir
- Diffuser les informations par voie d'affichage ou remettre la documentation dans les services

Moyens

- Travail en bureau et guichet d'accueil
- Standard téléphonique
- Poste informatique
- Photocopieur

Liaisons

- Contact direct et permanent avec le public
- Relation avec l'ensemble des services et des élus
- Relation avec les associations, les écoles...
- Relation avec La Poste et les partenaires de la MSAP

Compétences/Exigences requises/Qualifications

- Agent de catégorie C – BTS Secrétariat ou comptabilité ou autres – connaître les techniques de secrétariat et/ou la comptabilité
- Autonomie dans l'organisation
- Capacités d'initiative et de réaction dans la gestion des accueils
- Garant de l'image du service public : présentéisme, ponctualité, rigueur, amabilité, patience, sens de l'écoute, diplomatie
- Disponibilité nécessaire vis-à-vis des usagers et des services
- Discrétion et secret professionnel primordial
- Très bonne maîtrise du français (orthographe, grammaire)
- Bonne connaissance de l'outil informatique
- Sens de l'organisation et du classement

Rémunération

Cet emploi pourra être pourvu par un fonctionnaire de catégorie C de la filière administrative au grade d'adjoint administratif de 2^{ème} classe.

Sa rémunération sera calculée par référence à la grille indiciaire correspondant au grade d'adjoint administratif de 2^{ème} classe sur la base du 1^{er} échelon – IB de 347 et IM de 325.

Poste à pourvoir à compter du 1^{er} juillet 2018.