**VADEMECUM**

Le Centre de Gestion de la Fonction Publique Territoriale des Alpes-Maritimes souhaite faciliter la mise en œuvre de l’entretien professionnel dans les structures territoriales, s’agissant d’une obligation réglementaire.

La direction du conseil en ressources humaines du CDG06 a établi, dans le respect de la trame présentée dans la boîte à outils relative à l’entretien professionnel créée par le CDG06, des modèles de fiche de poste.

Avant toute utilisation

Ces modèles de fiche de poste doivent être **complétés** et **adaptés** à vos spécificités et vos contraintes.

Attention

Certaines activités liées à la réalisation des missions dévolues aux agents doivent faire l’objet **au préalable** d’une formation professionnelle voire d’une habilitation. Sont notamment concernés les emplois relevant de la filière technique.

D’autres emplois doivent également faire l’objet **d’un maintien régulier de compétences réglementaires par des formations professionnelles.** Sont notamment concernés les emplois relevant de la filière police municipale.

Modèle de fiche de poste : à compléter et à adapter à votre structure

|  |  |
| --- | --- |
| ***REFERENCES FICHE*** | ***ATTRIBUTIONS DU POSTE*** |
| Commune de : ……………………………..  *(ou établissement public)*  Version n°…  Dernière mise à jour : ……/……/………… | Titulaire du poste : ….. ***NOM et Prénom…………………..***  Quotité du poste : temps complet (35 heures / semaine)  Cadre d’emplois :  *(cadres d’emplois possibles : adjoints administratifs, adjoints techniques, adjoints techniques des établissements d’enseignement)*  Grade :  Statut :  Résidence administrative :  Lieu de travail : |

# LES MISSIONS GENERALES

* **Accueillir physiquement et au téléphone le public, le renseigner et l’orienter ;**
* **Gérer et afficher les informations destinées au public** ;
* **Assurer le secrétariat des services municipaux** ;

# LES LIAISONS HIERARCHIQUES ET TRANSVERSALES

***Relations hiérarchiques :***

***Relations transversales et externes :***

* Contacts directs et permanents avec tout type de public ;
* Relations fréquentes avec l'ensemble des services ;

# AUTONOMIE - CONTRÔLE

* Garant de l'image du service public et de la collectivité, l’agent doit avoir une attitude exemplaire et définie avec une faible part d’autonomie du fait d’une organisation de son travail très stricte (en fonction des horaires d’ouverture) ;
* Une autonomie limitée et encadrée du fait de l’importance donnée à l’accueil du public au sein de la collectivité ;
* L’activité de l’agent est définie et contrôlée par sa hiérarchie ;

# LES ACTIVITES

* Accueille physiquement et au téléphone le public, le renseigne et l’oriente :
  + Accueille le public avec amabilité et veille à leur bon renseignement ;
  + Reçoit, filtre et oriente les appels téléphoniques ;
  + Prend des messages en tant que de besoin ;
  + Met en relation des correspondants ;
  + Réagit avec pertinence aux situations d'urgence ;
  + Renseigne sur l’organisation et le fonctionnement de la collectivité ;
  + Présente des documents d'information et de communication ;
  + Oriente vers les interlocuteurs et services compétents ;
* Gère et affiche les informations destinées au public :
  + Diffuse des informations ou des documents par voie d'affichage ou au sein des services ;
  + Recherche, sélectionne, synthétise et diffuse des informations ;
* Assure des tâches de secrétariat ;
  + Participe à la gestion du courrier communal : assure le départ du courrier avec les services postaux et oriente le courrier arrivé ;
  + Participe à la réorientation des courriels destinés à la collectivité ;
  + Gère le planning des salles municipales : réservations, fiches de liaison, etc. ;
  + Réceptionne les demandes de déclaration d’état civil : naissance, mariage, décès, etc. ;
  + Apprécie et contrôle la demande au regard des documents présentés ;
  + Assure toutes les démarches inhérentes aux actes d’état civil conformément aux dispositions règlementaires : délivrance des actes, démarches administratives, mise à jour et tenue des registres, etc. ;
  + Réceptionne, investit et transmet les dossiers de demande de : cartes d’identité, carte de séjour, sortie de territoire, attestation d’accueil, etc. et remet aux administrés les pièces ;
  + Participe à l’archivage des documents municipaux ;

*D’autres activités pourront être confiées à l’agent dans le cadre de circonstances exceptionnelles et pour répondre aux nécessités de service.*

# LES COMPETENCES

Les compétences techniques :

* Maîtriser les techniques et outils de communication ;
* Savoir identifier et gérer la demande et son degré d'urgence ;
* Savoir appliquer les règles de communication et de protocole ;
* Savoir les règles de base en orthographe et grammaire ;
* Maîtriser le fonctionnement du standard téléphonique ;
* Connaître le rôle et l’organisation des institutions publiques ;
* Connaître et maîtriser l’organigramme de la structure ;
* Connaître les règles de procédure administrative et de rédaction des actes d’état civil ;
* Connaître les techniques de télétransmission des documents d’état civil en Préfecture ;
* Avoir des notions de base en informatique : Pack Office et logiciels spécifiques ;
* Savoir utiliser la machine à affranchir et le photocopieur ;

Les compétences relationnelles :

* Savoir adapter son intervention aux différents publics ;
* Etre toujours disponible et d'humeur égale ;
* Conserver neutralité et objectivité face aux situations ;
* Gérer les situations de stress et réguler les tensions ;
* S'exprimer clairement et reformuler les demandes ;
* Traduire le vocabulaire professionnel en langage clair et compréhensible par tous ;
* Etre aimable, calme, montrer une présence active, disponible pour répondre aux questions et avoir des facilités à apporter des réponses aux questions soulevées par les usagers, ferme si nécessaire et correct (langage et tenue) ;
* Faire preuve d’une grande discrétion dans l’accomplissement de l’ensemble de ses missions ;

Les compétences organisationnelles :

* Savoir gérer les priorités lors des pics d’activités ;
* Savoir répondre à plusieurs demandes à la fois ;
* Organiser son travail en fonction des objectifs définis, des priorités et des contraintes de temps particulières ;
* Prendre en compte des consignes écrites ou orales ;
* Gérer un système de mesure de la fréquentation ;
* Gérer un planning de réservation ;
* Réguler l'entrée des visiteurs et groupes et surveiller les accès ;
* Etre en mesure de suivre une procédure ;

# LES CONDITIONS D’EXERCICE

* **Horaires : ……*à définir*………………………………………………………………………… :**
  + Temps de travail hebdomadaire :  temps complet (35h)  temps non complet (…… h)
  + Horaires journaliers de travail : …………***à définir………………………………………………..***
  + Astreinte :  Oui  Non
* Moyens matériels mis à disposition :
  + Matériel de bureau et informatique ;
  + Standard téléphonique ;
  + Nouvelles technologies de l'information et de la communication ***(énoncer les logiciels)*** ;
* Conditions particulières d’exercice :
  + Travail debout avec piétinement ou assis derrière un comptoir ;
  + Pics d'activité liés :
    - A certains horaires de la journée ;
    - A la saisonnalité : périodes électorales, recensement, rentrées scolaires et examens, etc. ;
  + Tenue vestimentaire spécifique le cas échéant ;
  + Grande disponibilité vis-à-vis des usagers avec risques de tensions dans la relation au public ;
  + L’agent connait des contraintes physiques liées aux gestes et postures en lien avec les missions et des contraintes visuelles. Les risques professionnels encourus sont des :
    - Risques visuels : diminution progressive de la vue ;
    - Risques d’agressions verbales et physiques ;
    - Infection ORL possible (visiteurs, courants d'air) ;

# LE PROFIL PROFESSIONNEL

***Formation minimum requise :***

* Diplôme de niveau V en gestion administrative ou secrétariat administratif ;

***Expérience professionnelle souhaitée :***

* Expérience de 2 ans dans un poste similaire ;

***Les conditions d’accès :***

* Recrutement sur concours ou par voie de mutation ;

***Profil général du candidat au poste (en deux phrases maximum) :***

Porteuse de l’image de son employeur auprès des administrés, la personne devra être polyvalente et investie dans les missions de service public incombant à l’accueil d’une collectivité.

Dans le cadre de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983, le respect des obligations s’imposent à tout agent public.

Le titulaire de la fiche de la poste Le supérieur hiérarchique

Notification le :

Nom – Prénom et signature : Nom – Prénom et signature