

PROFIL DE POSTE

CHEF D'EQUIPE COURRIER ET ACCUEIL

Rédacteur : DGS + LSZ

Date de mise à jour : 25 mars 2021

Titre du poste :

- Chef d'équipe courrier et accueil

Numéro de poste :

Direction : Département Proximité & Attractivité

Service : Accueil et citoyenneté

Grade requis : C

Quotité du poste: 100 %

FINALITES DU POSTE

Dans le cadre de la nouvelle organisation et la forte orientation d'amélioration de la proximité, au sein du service Accueil et Citoyenneté, l'agent, en plus des missions courantes, mettra en œuvre des projets spécifiques :

Accueil :

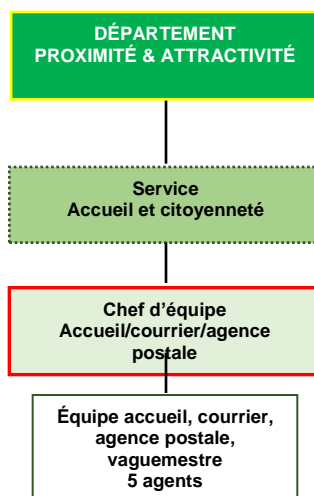
- structurer l'équipe d'accueil
- travailler de manière transversale sur l'image de la collectivité
- développer un portail unique de réponse aux habitants
- développer l'accessibilité des accueils et à l'orientation des usagers

Courrier :

- mettre en place un projet de service pour améliorer la traçabilité et le traitement du courrier

Ce document n'est pas un document contractuel

PLACE DU POSTE DANS L'ORGANIGRAMME



DIMENSIONS DU POSTE

Pour la fonction Courrier :

- Participation au traitement du courrier pour l'ensemble des services
- Organisation du travail des agents de l'Agence postale, du courrier et du Vauquemestre
- Supervision des travaux de reprographie

Pour la fonction Accueil :

- structurer l'équipe d'accueil
- développer des solutions dématérialisées de réponse aux usagers
- développer l'accessibilité des accueils et améliorer l'orientation des usagers
-

ACTIVITES

Management des équipes et continuité de service
Courrier : participe à la réception, enregistrement (via logiciel), transmission aux services + travaux de reproduction (copies couleurs, dossiers) + vauquemestre/préfecture
Agence postale : planification du travail de 2 agents tournants afin d'assurer la bonne tenue de l'AP
Assurer et réorganiser l'accueil au sein de l'Hôtel de ville
Gestion du budget
Accompagnement des services dans l'utilisation des progiciels

CONTEXTE DE TRAVAIL

Suite à une évolution de l'organigramme, l'unité de travail courrier, Agence Postale, Vaguemestre, reproduction, va intégrer la mission d'accueil des usagers au sein de l'Hôtel de Ville. Les volontés politiques à ce sujet sont fortes.

QUALIFICATIONS PARTICULIERES

- Diplôme :
- Permis obligatoire: oui A
 non → B
- Habilitation électrique: oui
 non
- Autre:

ATTRIBUTS DU POSTE

- Moyens mis à disposition : poste de travail avec ordinateur + téléphone portable professionnel à l'étude
- Perspectives d'évolution prévisible du poste :
- Régime indemnitaire : E3

COMPÉTENCES REQUISES

Compétences	Niveaux de maîtrise			
	1	2	3	4
	Pratique élémentaire	Bonne pratique	Maîtrise	Expertise
<i>SAVOIRS FAIRE</i>				
♦ Communiquer de manière efficace par mail			X	
♦ Connaissance du logiciel Kolok		X		
♦ Assurer la gestion d'un budget			X	
♦ Techniques rédactionnelles			X	
♦ Réaliser des plannings tournants				X
♦ Gestion des priorités			X	
♦ Classement et archivages des dossiers (papiers et informatiques)			X	

SAVOIR ETRE				
◆ Disponibilité				X
◆ Confidentialité				X
◆ Réactivité, travail dans l'urgence				X
◆ Anticipation, rigueur et organisation				X
◆ Aptitude aux relations internes et externes				X
◆ Savoir gérer les conflits		X		
◆ Travailler en équipe			X	
◆ Bon niveau de langage				X

LOGICIELS :				
◆ Excel				x
◆ Word				x
◆ Teams			x	
◆ Civil Finances		x		
◆ Kolok				x