**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)*Grade : Statut :Résidence administrative :Lieu de travail :  |

# LES MISSIONS GENERALES

* **Accueillir physiquement et au téléphone le public et le renseigner ;**
* **Assurer les services postaux, les services financiers et les prestations associées d’une agence postale communale ;**
* **Veiller à la bonne organisation matérielle de l’agence ;**

# LES LIAISONS HIERARCHIQUES ET TRANSVERSALES

***Relations hiérarchiques :***

***Relations transversales et externes :***

* Contacts directs et permanents avec le public ;
* Relations avec des fournisseurs ;

# AUTONOMIE - CONTRÔLE

* L’agent dispose d’une grande autonomie dans l'organisation du travail ;
* Une capacité d'initiative et de réaction dans la gestion des accueils sont nécessaires à la tenue de ce poste ;
* Le contrôle s’effectue par le Maire, les élus, le groupe La Poste et les usagers ;

# LES ACTIVITES

* Accueille physiquement et au téléphone le public et le renseigne ;
	+ Accueille le public avec amabilité ;
	+ Reçoit les appels téléphoniques et renseigne l’interlocuteur ;
	+ Réagit avec pertinence aux situations d'urgence ;
	+ Renseigne sur l’organisation et le fonctionnement de l’agence postale et oriente si nécessaire vers les bons interlocuteurs ;
	+ Présente des documents d'information et de communication ;
	+ Apprécie et contrôle la demande au regard des documents présentés ;
* Assurer les services postaux, les services financiers et les prestations associées d’une agence postale communale ;
	+ Assume les fonctions de régisseurs de l’agence postale ;
	+ Gère les affranchissements manuels ;
	+ Vend des timbres-poste à usage courant ;
	+ Vend des enveloppes et Prêt-à-Poster ;
	+ Gère les dépôts des objets y compris recommandés ;
	+ Assure le retrait des lettres et colis en instance ;
	+ Gère les dépôts des procurations courrier ;
	+ Assure les services de proximité : contrat de réexpédition du courrier, garde du courrier, abonnement mobilité et Prêt-à-Poster de réexpédition ;
	+ Gère les retraits d’espèces sur compte courant postal ;
	+ Gère les retraits d’espèces sur Postépargne ou livret d’épargne ;
	+ Assure les paiements de mandat cash ;
	+ Assure les transmissions au bureau centre pour traitement direct selon les règles en vigueur des demandes de services liées au CCP, des demandes d’émission de mandat cash, des procurations liées aux services financiers, des versements d’espèces sur son propre CCP, Postépargne ou livret d’épargne ;
	+ Gère le coffre ;
	+ Gère l’affichage d’informations ;
* Veille à la bonne organisation matérielle de l’agence ;
	+ Organise l’agence de telle façon à favoriser une meilleure circulation des usagers tout en valorisant les produits à la vente ;
	+ Assure l’entretien courant et le rangement du matériel utilisé ;
	+ Nettoie les locaux administratifs, techniques ou spécialisés ;
	+ Trie et évacue les déchets courants ;

*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 différents types d’affranchissement ;
* Maîtriser les procédures d’envoi et de retrait des lettres et colis ;
* Connaître les règles liées à la vente de produits postaux ;
* Maîtriser les procédures de procuration ;
* Maîtriser les procédures de réexpédition ;
* Connaître l’utilisation des machines mises à disposition des usagers ;
* Maîtriser les procédures d’opérations bancaires ;
* Maîtriser les procédures de mandat cash ;
* Savoir appliquer les procédures de contrôle d’identité ;
* Savoir appliquer les procédures de manipulations de fonds ;
* Savoir gérer une trésorerie ;
* Maîtriser les techniques et outils de communication ;
* Savoir les règles de base en orthographe et grammaire ;
* Savoir gérer le stock des produits d’entretien ;
* Connaître son devoir de probité ;

Les compétences relationnelles :

* Savoir accueillir les clients et identifier leur demande ;
* Conserver neutralité, objectivité et réserve face aux situations ;
* Savoir adapter son intervention aux différents publics ;
* Gérer les situations de stress et réguler les tensions ;
* Connaître et savoir utiliser les techniques et outils de communication ;
* 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) ;

Les compétences organisationnelles :

* Savoir organiser son travail en fonction des objectifs définis, des priorités et des contraintes de temps particulières ;
* Savoir prendre en compte des consignes écrites ou orales ;

# 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 ***(citer 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 :
		- Contusions ;
		- Risques visuels : diminution progressive de la vue ;
		- Risques d’agressions verbales et physiques ;
		- Infection ORL possible ;

# LE PROFIL PROFESSIONNEL

***Formation requise :***

* Diplôme de niveau V en gestion administrative souhaité ;

***Dispositions particulières :***

* Application des règles relatives à la tenue d’une régie ;

***Expérience professionnelle souhaitée :***

* Expérience souhaitée de 2 ans dans un poste similaire ;

***Recrutement :***

* Recrutement direct ou 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 et des clients, la personne devra être polyvalente et investie dans les missions de service public incombant à l’accueil d’une agence postale communale. La personne devra également démontrer son exemplarité et permettre une grande confiance.

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