



## Communauté de Communes des 2 Vallées Vertes

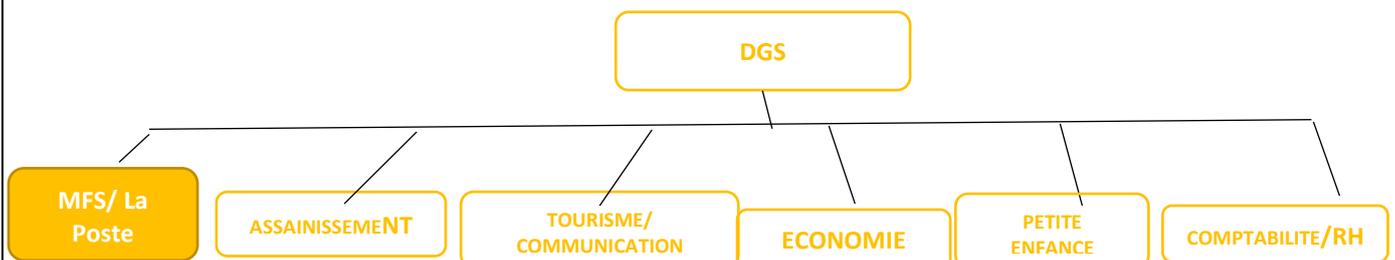
# Fiche de poste

**Intitulé du poste :** Agent d'accueil de l'agence postale et Maison France Services H/F

**Localisation du poste :** Clerval/Rougemont/Arcey

**Rémunération / Statut du poste :** Adjoint administratif de 2<sup>ème</sup> classe

**Position du service dans l'organigramme :**



**Position du poste dans le service :**



**Liaisons hiérarchiques :**

- Rapporte à : *Responsable service MFS La Poste*

**Liaisons fonctionnelles :**

- A l'intérieur de la CC2VV : *RH, Responsable du service, Service communication, Elus*
- A l'extérieur : *Clients, Usagers, Agent La Poste, Partenaires MFS*

**Description générale du poste :** L'agent d'accueil de l'agence postale/ Maison France Service est chargé(e) d'assurer les services postaux, les services financiers et les prestations associées d'une agence postale intercommunale. L'agent sera également en charge de l'accueil des usagers de l'Etablissement France Service (EFS).

### **Missions principales :**

Ses principales missions seront les suivantes :

- Gestion de l'ouverture et de la fermeture du site
- Accueil de la clientèle
- Assurer les services postaux
- Assurer les services financiers et les prestations associées d'une agence postale intercommunale
- Présentation de l'activité régulière auprès de la N+1
- Participation aux réunions ou événements de la structure

### **Missions annexes :**

Ses principales annexes seront les suivantes :

- Accueil et information de tout public pour les différentes missions de France Services
- Orientation de l'utilisateur, le cas échéant, vers l'organisme compétent pour répondre à sa demande
- Mise en place, mise et jour et animation des espaces France Services ; faire vivre le point d'accueil
- Participation aux réunions ou événements de la structure
- Aide à la prise en main des outils bureautiques et informatiques
- Présentation de l'activité journalière sur la plateforme France Services et auprès de la N+1

### **Activités et Tâches :**

Ses principales tâches et activités seront les suivantes

- **Services postaux** : Tout affranchissement manuel, Vente de timbres-poste à usage courant, Vente d'enveloppes et Prêt-à-Poster, Dépôt des objets y compris recommandés, Retrait des lettres et colis en instance, Dépôt des procurations courrier, Services de proximité : contrat de réexpédition du courrier, garde du courrier, abonnement mobilité et Prêt-à-Poster de réexpédition
- **Services financiers et prestations associées** : Retrait d'espèces sur compte courant postal, Retrait d'espèces sur Postépargne ou livret d'épargne, Paiement de mandat cash, Transmission 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

Ses tâches et activités annexes seront les suivantes

- **Accueil et information du public** : Accueillir, qualifier la demande, renseigner et orienter les usagers de la Maison de services au public ; Informer, prévenir, sensibiliser sur les services publics, les démarches du quotidien, les dispositifs du territoire en assurant un service de médiation ; Accompagner les usagers dans leurs démarches et dans l'utilisation des services numériques ; Gérer le planning des rendez-vous, permanences entre les usagers et les partenaires ; Se former et s'informer auprès des partenaires institutionnels, professionnels et sociaux.
- **Faire vivre le point d'accueil** : Animer et organiser l'espace d'accueil et d'information, la gestion documentaire ; Etablir un suivi statistique de la fréquentation et de l'activité de la Maison de services ; Contribuer au réseau national des Maisons de services au public.

### **Difficultés et spécificités du poste :**

*Temps de travail incomplet (24h) , Accueil du public « difficile », devoir de réserve et discrétion professionnelle, gestion simultanée de deux services, travail en autonomie, travail sur écran*

### **Compétences requises pour le poste :**

*Lister l'ensemble des compétences nécessaires pour le poste (compétences professionnelles, techniques, savoir être, ...) et les noter de 1 à 4*

- 1) *Connaissance*
- 2) *Pratique*
- 3) *Maitrise*
- 4) *Expertise*

### **Compétences Humaines**

- L'écoute 4
- La rigueur 3
- La facilité à s'exprimer / être bon communicant 3
- La capacité d'adaptation 4
- Le sens de la discrétion et de la confidentialité 4
- La capacité à travailler en équipe 4
- Être polyvalent 3
- Sens du service et de l'intérêt général 4

### **Compétences professionnelles**

- Savoir accueillir les clients et identifier leur demande 4
- Savoir enregistrer les opérations bancaires courantes 3
- Savoir appliquer les procédures de contrôle d'identité 4
- Savoir appliquer les procédures de manipulations de fonds 3
- Savoir gérer une trésorerie 3
- Savoir utiliser les outils informatiques et bureautiques 3