

LA **CTM**  
SE **RÉ**ORGANISE!

FORUM MOBILITÉ INTERNE CTM

DIRECTION GÉNÉRALE ADJOINTE  
**DIGITALISATION ET MOYENS  
DE L'ADMINISTRATION**

FONCTIONS SUPPORTS

**Assistant.e de Direction**  
**Direction du Patrimoine et de l'Immobilier Territorial**

**Gestionnaire**  
**administratif du patrimoine immobilier**

**Négociateur.rice**  
**foncier gestionnaire du Domaine Public Routier**

**Assistant.e de gestion**  
**financière et comptable des marchés publics**

**Technicien.ne support**

**Technicien.ne de gestion**  
**du parc numérique des EPLE**

**Agent.e polyvalent.e**  
**d'accueil de proximité**

## DIRECTION GENERALE ADJOINTE DIGITALISATION ET MOYENS DE L'ADMINISTRATION

*Direction du Patrimoine et de l'Immobilier Territorial*

### 1 poste d'Assistant.e de direction

#### MISSION

Placé(e) sous l'autorité de la Directrice du Patrimoine et de l'Immobilier Territorial, vous serez chargé(e) d'apporter un appui administratif et logistique afin d'optimiser la gestion des activités de la Direction .

#### PROFIL

Agents de catégorie B, C+

- Adjoint administratif principal de 1<sup>ère</sup> classe/2<sup>ème</sup> classe
- Rédacteur

Expérience souhaitée

Une appétence pour le secteur immobilier serait appréciée

#### ACTIVITES

Spécifiques	Générales
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer l'accueil téléphonique</li> <li>• Gérer le courrier « arrivée » : enregistrement, diffusion et classement</li> <li>• Préparer et rédiger tous courriers, notes et documents en utilisant les outils et méthodes appropriés ;</li> <li>• Assurer l'interface avec l'ensemble des services</li> <li>• Assurer le suivi des courriers, dossiers</li> <li>• Contrôler et fournir les documents nécessaires à la mission de la Direction</li> <li>• Assurer la bonne transmission des informations dans la Direction ;</li> <li>• Gérer les fournitures, logistique</li> <li>• Assurer une gestion en temps réel des agendas et des plannings ;</li> <li>• Assurer l'organisation des réunions</li> <li>• Réaliser tous les reporting nécessaires auprès de sa hiérarchie ;</li> <li>• Assurer le suivi d'affaires réservées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prendre des notes et établir les comptes rendus de réunions auxquelles il/elle est amené(e) à participer</li> <li>• Collecter les documents auprès des services et préparer les dossiers</li> <li>• Concevoir des outils de suivi, tableaux de bord</li> <li>• Participer à la mise en œuvre et au suivi des actions de la Directions</li> <li>• Prendre en charge toutes tâches annexes utiles</li> </ul>

## COMPETENCES

Spécifiques	Générales
<ul style="list-style-type: none"><li>• Formation de secrétaire de direction (BTS),</li><li>• Assurer la veille informationnelle</li><li>• Aider à la constitution de dossiers stratégiques</li><li>• Appréhender le caractère d'urgence des informations à traiter</li><li>• Tenue des statistiques et des indicateurs d'activité de la direction</li><li>• Suivre certains dossiers et relancer les interlocuteurs</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Connaître les procédures internes, l'environnement territorial,</li><li>• Maîtriser les outils informatiques et bureautiques (Word, Excel, Powerpoint),</li><li>• Maîtrise de l'application Airs Délib (Présentation rapports au Conseil Exécutif),</li><li>• Connaissance de l'organisation et du fonctionnement des collectivités territoriales,</li><li>• Maîtrise du processus décisionnel et des circuits de validation de la CTM,</li><li>• Avoir une bonne culture générale</li><li>• Disposer de compétences rédactionnelles</li><li>• Connaissance des principes rédactionnels de la note de synthèse et du compte rendu</li><li>• Permis B</li></ul>

## QUALITES

- Méthode
- Rigueur, force de proposition
- Ponctualité, assiduité
- Sens de l'organisation, esprit de synthèse
- Dynamisme, réactivité
- Discrétion, confidentialité
- Curiosité intellectuelle
- Esprit d'équipe, esprit d'initiative
- Sens du service public
- Disponibilité

**DGA DIGITALISATION ET MOYENS DE L'ADMINISTRATION**  
**DIRECTION DU PATRIMOINE ET DE L'IMMOBILIER TERRITORIAL**  
**SERVICE DE LA STRATEGIE ET DE LA GESTION DE L'IMMOBILIER**  
**BUREAU DE LA POLITIQUE IMMOBILIERE**

**1 Gestionnaire Administratif du Patrimoine Immobilier (H/F)**

**MISSION**

- Placé(e) sous l'autorité du chef de bureau de la stratégie et de la gestion de l'immobilier, vous serez chargé (e) : de la gestion administrative et financière du patrimoine immobilier et des infrastructures

**PROFIL**

- Agents de catégorie B, B+
- Expérience souhaitée

**ACTIVITES**

Spécifiques	Générales
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gérer le patrimoine bâti et l'ensemble des infrastructures en relation avec les partenaires institutionnels, les concessionnaires, les utilisateurs et les usagers et les directions opérationnelles</li> <li>- Instruire et gérer les dossiers de prise à bail, de copropriété et de mise à disposition de biens ;</li> <li>- Garantir la sécurité juridique et financière des conventions et transactions,</li> <li>- Contrôler la bonne exécution des clauses des contrats conclus ;</li> <li>- Assister les services opérationnels ;</li> <li>- Assurer le suivi des opérations de relogement, réaffectation ou déménagement d'utilisateurs sur le patrimoine public</li> <li>- Participer aux Assemblée de copropriétaires ;</li> <li>- Rédiger les rapports, notes et tout document d'aide à la décision ;</li> <li>- Etablir des relations avec les partenaires internes ou extérieurs ;</li> <li>- Passation de commandes diverses auprès de prestataires (Cadastré, Domaines, bureau des hypothèques, notaires, huissiers, experts immobiliers et fonciers, géomètres...);</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rédiger divers courriers, notes, compte rendus, rapports, mémoires, conclusions, Procès-Verbaux de remise, conventions</li> <li>- Mettre à jour des tableaux de bord</li> <li>- Participer à l'élaboration du budget</li> <li>- Suivre les mandatements et titre de recettes</li> <li>- Suppléer ou accompagner les autres collègues</li> <li>- Participer à la mise en œuvre et au suivi des missions</li> <li>- Permis B</li> <li>- Prendre en charge toutes tâches annexes utiles</li> </ul>

## COMPETENCES

Spécifiques	Générales
<ul style="list-style-type: none"><li>- Formation juridique (droit public/droit privé)</li><li>- Maîtriser les divers modes de gestion par les collectivités</li><li>- Maîtriser l'actualité juridique</li><li>- Connaître les acteurs du foncier (géomètre, notaire.)</li><li>- Connaître les règles et méthodes d'évaluation des biens</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Connaître les procédures internes, l'environnement territorial</li><li>- Maîtriser les outils informatiques et bureautiques</li><li>- Connaître les règles budgétaires et comptables de la FPT,</li><li>- Qualités rédactionnelles</li><li>- Exposer un dossier, un projet</li><li>- Analyser une situation et formuler des propositions</li><li>- Mener une négociation</li><li>- Conduire, participer à des réunions, entretiens et rendre compte</li><li>- Capacité à instruire parallèlement plusieurs dossiers.</li></ul>

## QUALITES

- Réactivité et dynamisme ;
- Capacité d'adaptation et de polyvalence ;
- Capacité d'initiative et d'Autonomie ;
- Discrétion et Rigueur ;
- Esprit de synthèse.
- Sens travail en équipe et en transversalité
- Qualités relationnelles

## DGA DIGITALISATION ET MOYENS DE L'ADMINISTRATION DIRECTION DU PATRIMOINE ET DE L'IMMOBILIER TERRITORIAL SERVICE DE LA CONSTITUTION DU PATRIMOINE BUREAU FONCIER ET OPERATIONS IMMOBILIERES

### 1 Négociateur.rice foncier gestionnaire du Domaine Public Routier

#### MISSION

Placé(e) sous l'autorité du Chef du Service de la constitution du patrimoine, vous serez chargé (e) : de la gestion du domaine public

#### PROFIL

Agents de catégorie B, B+, lauréat du concours concerné  
Expérience souhaitée

#### ACTIVITES

Spécifiques	Générales
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instruire les dossiers d'alignement, d'autorisation d'occupation du domaine public routier (marchands ambulants...) ou privé (dispositifs publicitaires, pré enseignes) ;</li> <li>• Recenser les occupants du domaine public ou privé aux fins de régularisation éventuelle ;</li> <li>• Recenser les délaissés ;</li> <li>• Négocier la mise à disposition provisoire de terrains privés pour les opérations de la Collectivité ;</li> <li>• Rédiger divers courriers (riverains, géomètres, experts, organismes divers, notaires, France Domaine, Mairies...) ;</li> <li>• Rédiger des conventions ou contrats relevant des missions confiées ;</li> <li>• Effectuer des recherches juridiques ;</li> <li>• Établir des analyses juridiques ;</li> <li>• Établir des relations avec divers partenaires extérieurs et internes ;</li> <li>• Établir des rapports d'analyse d'offres , des demandes d'évaluations ou d'expertise... ;</li> <li>• Contribuer à l'inventaire du patrimoine</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concevoir et mettre à jour des tableaux de bord</li> <li>• Suivre les mandatements et titre de recettes</li> <li>• Suppléer ou accompagner les autres collègues</li> <li>• Participer à la mise en œuvre et au suivi des missions</li> <li>• Permis B</li> <li>• Prendre en charge toutes tâches annexes utiles</li> </ul>

## COMPETENCES

Spécifiques	Générales
<ul style="list-style-type: none"><li>• Etre de formation en droit, notamment droit des biens, de l'urbanisme, droit de l'expropriation,</li><li>• Lire, comprendre et analyser un plan.</li><li>• Maitriser les principes de gestion, d'acquisition et de cession des biens par les collectivités</li><li>• Maîtriser l'actualité juridique</li><li>• Connaître les règles et méthodes d'évaluation des biens</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Connaître les procédures internes, l'environnement territorial</li><li>• Maîtrisez parfaitement les outils informatiques et bureautiques,</li><li>• Connaître les règles budgétaires et comptables de la FPT,</li><li>• Qualités rédactionnelles</li><li>• Savoir négociier</li><li>• Analyser une situation et formuler des propositions ;</li><li>• Conduire, participer à des réunions et rendre compte ;</li><li>• Capacité à instruire parallèlement plusieurs dossiers.</li></ul>

## QUALITES

- Rigueur
- Diplomatie
- Sens de l'organisation, esprit de synthèse
- Disponibilité
- Sens travail en équipe et du service public
- Discrétion
- Disponibilité

## Fiche de Poste CTM

INTITULE DU POSTE : Assistante de gestion financière et comptable des marchés publics	
<b>Numéro de poste</b>	<b>Date de création du poste :</b>
<b>Nom - Prénom</b>	
<b>Grade</b>	Adjoint administratif <b>Catégorie : C</b>
<b>Site</b>	Hôtel de la CTM Cluny

RELATION HIERARCHIQUE		
	Poste du supérieur hiérarchique	Agent occupant le poste hiérarchique
<b>Niveau 1</b>	Cheffe de service	
<b>Niveau 2</b>	Directeur	

DESCRIPTION DU POSTE : Affectée AU SERVICE SERVI, EXECUTION DES MARCHES ET GESTION DES STOCKS	
<b>Missions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Suit la réalisation des dépenses et recettes budgétaires de la Direction des Systèmes Informatiques (DSI)</li> <li>- Suit l'exécution financière et comptable des marchés publics de la DSI (marchés infrastructures, matériel informatique, téléphonie, logiciel, progiciel et maintenance)</li> </ul>
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Veille à l'application optimale de la réglementation budgétaire et comptable des dépenses</li> <li>- Effectue des opérations comptables sur logiciel financier (engagement de dépenses / recette, émission de bons de commandes)</li> <li>- Procède aux virements de crédit</li> <li>- Contrôle les imputations comptables, la disponibilité des crédits</li> <li>- Vérifie la conformité des projets de dépenses aux marchés publics existant</li> <li>- Vérifie et contrôle les justificatifs nécessaires à la liquidation des factures</li> <li>- Traite les rejets de paiement en relation avec le service de l'exécution financière</li> <li>- Traite les pénalités de retard</li> <li>- Traite les avances</li> <li>- Informe les fournisseurs sur le paiement des factures</li> <li>- Transmet les bons de commande aux fournisseurs</li> <li>- Actualise les tableaux de suivi des marchés et contrats</li> </ul>

COMPETENCES REQUISES	
<b>Savoirs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maîtriser les outils de bureautique (Word, Excel) Maîtriser le logiciel financier</li> <li>- Bonne connaissance de l'organisation de la collectivité</li> </ul>
<b>Savoir-faire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualiser des tableaux de suivi</li> <li>- Travailler en équipe</li> <li>- Travailler en transversalité</li> <li>- Travailler dans l'urgence</li> <li>- Respecter les délais impartis</li> </ul>
<b>Savoir-être</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sens de l'anticipation Rigueur</li> <li>- Sens de l'organisation</li> <li>- Adaptabilité</li> <li>- Disponibilité</li> <li>- Discrétion</li> </ul>

CONDITIONS D'EXERCICE	
<b>Spécificités du poste</b>	- Nécessite des connaissances en gestion comptable
<b>Moyens mis à disposition</b>	- Bureau, PC portable, téléphone fixe, photocopieur
<b>Risques</b>	
<b>Relations internes</b>	- Les services de la DSI, le service de l'exécution financière, le service de l'exécution budgétaire, la Direction Achat et Commande Publique
<b>Relations externes</b>	- Prestataires

SIGNATAIRE	DATE	SIGNATURE
Agent :		
N+1 :		

*Cette fiche de poste est susceptible d'évoluer en fonction des besoins du service.*

## Fiche de Poste CTM

INTITULE DU POSTE : Technicien Support		
<b>Numéro de poste</b>		<b>Date de création du poste :</b>
<b>Nom - Prénom</b>		
<b>Grade</b>	Technicien	<b>Catégorie : B / C</b>
<b>Site</b>		

RELATION HIERARCHIQUE		
	Poste du supérieur hiérarchique	Agent occupant le poste hiérarchique
<b>Niveau 1</b>	Chef de bureau Centre d'assistance	
<b>Niveau 2</b>	Chef de service Relation Utilisateurs	

DESCRIPTION DU POSTE	
<b>Missions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il/Elle assure à distance une assistance informatique de premier niveau aux agents et élus de la collectivité</li> <li>- Il/Elle assure le traitement des demandes et Incidents déclarés sur la plateforme de gestion dans le respect des délais impartis.</li> <li>- Il/Elle reçoit et traite les appels depuis le standard</li> </ul>
<b>Activités</b>	<p><u>ORGANISATION</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse, qualification, priorisation et affectation des tickets</li> <li>• Résolution des pannes et satisfaction des demandes</li> <li>• Saisie, mise à jour et suivi des tickets sur l'outil dédié de la collectivité, consigne les résolutions apportées.</li> <li>• Préparation, paramétrage, installation et dépannage des équipements informatiques, Diagnostic des pannes</li> <li>• Configuration à distance et sur place des utilisateurs (Ordinateurs, imprimantes, scanners, copieurs...).</li> <li>• Attribution de tickets aux techniciens du support ou autres groupes support, gestion des priorisations</li> <li>• Participe à l'amélioration des accords de niveau de service (SLA)</li> <li>• Alerter sa hiérarchie sur tout incident « hors norme »</li> </ul> <p><u>COMMUNICATION</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise à jour des procédures, enrichissement de la base de connaissance des résolutions d'incidents, veille technologique.</li> </ul> <p><u>GESTION DES RESSOURCES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion du parc du matériel / suivi des configurations déployées</li> </ul>

## Fiche de Poste CTM

<b>Activités annexes</b>	-Propose les améliorations continues à la plate-forme de ticketing en visant les bonnes pratiques.
--------------------------	--

COMPETENCES REQUISES	
<b>Savoirs</b>	<p>Connaissance du SI de la collectivité et de l'environnement des directions métiers (gestion du courrier, des délibérations, des finances...)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bonne connaissance de l'environnement Windows, de la suite bureautique Office (Word, Excel...) et de la messagerie Outlook</li> <li>- Connaissance de base des réseaux et de l'infrastructure du SI</li> <li>- Connaissance des méthodes de diagnostics de pannes (initiation à ITIL appréciée)</li> </ul>
<b>Savoir-faire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maîtrise de l'expression orale et écrite</li> <li>- Maîtrise des techniques d'analyse et de résolution de pannes</li> <li>- Maîtrise des différents systèmes d'exploitation Windows, Mac...</li> <li>- Maîtrise des outils bureautiques de la collectivité</li> <li>- Capacité d'apprentissage des outils</li> <li>- Connaissance basique des protocoles réseaux</li> </ul>
<b>Savoir-être</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ponctualité</li> <li>• Très bon relationnel, qualité d'écoute, d'empathie, de communication.</li> <li>• Courtoisie</li> <li>• Esprit d'écoute, d'analyse et de synthèse</li> <li>• Capacité d'adaptation au niveau de connaissance du SI des interlocuteurs</li> <li>• Pédagogue</li> <li>• Polyvalence</li> <li>• Esprit d'équipe et partage des connaissances</li> <li>• Rigueur</li> <li>• Réactivité</li> <li>• Disponibilité</li> <li>• Sens du service développé</li> </ul>

## Fiche de Poste CTM

CONDITIONS D'EXERCICE	
<b>Spécificités du poste</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Horaires conventionnels</li> <li>- Stress dû aux sollicitations constantes en direct avec les agents</li> </ul>
<b>Moyens mis à disposition</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ordinateur fixe ou portable,</li> <li>- Téléphone virtuel fixe (VoIP)</li> <li>- Stocks matériels,</li> <li>- Standard téléphonique</li> </ul>
<b>Risques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stress, Fatigue, Sollicitations soutenues.</li> </ul>
<b>Relations internes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agents, Elus</li> <li>- Chef de bureau</li> <li>- Chef de Service</li> </ul>
<b>Relations externes</b>	

SIGNATAIRE	DATE	SIGNATURE
<b>Agent :</b>		
<b>N+1 :</b>		

*Cette fiche de poste est susceptible d'évoluer en fonction des besoins du service.*

## Fiche de Poste CTM

INTITULE DU POSTE : Technicien(ne) de gestion du parc numérique des EPLE		
<b>Numéro de poste</b>		<b>Date de création du poste :</b>
<b>Nom - Prénom</b>		
<b>Grade</b>	Technicien Adjoint Technique	<b>Catégorie : B ou C</b>
<b>Site</b>	Centre d'affaire Delgrès – Esc B 1 <sup>er</sup> étage – Les hauts de DILLON -DFD	

RELATION HIERARCHIQUE		
	Poste du supérieur hiérarchique	Agent occupant le poste hiérarchique
<b>Niveau 1</b>	Chef.fe du bureau de la gestion du parc des EPLE	
<b>Niveau 2</b>	Chef.fe de service du numérique aux EPLE	

DESCRIPTION DU POSTE	
<b>Missions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assure le suivi et le maintien en conditions opérationnelles du parc numérique administratif et pédagogique</li> <li>- Mettre en œuvre le déploiement des équipements informatiques des projets numériques pédagogiques (et politique)</li> <li>- Assure une assistance informatique/ un support de premier niveau aux équipes des établissements scolaires</li> <li>- organiser en concertation avec les services concernés, les visites pour l'analyse des besoins en équipement pédagogique et administratif</li> </ul>
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Traiter les mails et appels des établissements, les enregistrer dans l'outil de gestion des services d'assistance de la collectivité</li> <li>- Assure la maintenance nécessaire au bon fonctionnement des matériels et logiciels installés par la collectivité.</li> <li>- Teste, installe et configure les nouveaux matériels et logiciels dans le respect des règles et suit leur affectation</li> <li>- Assiste les utilisateurs dans la prise en main des équipements</li> <li>- Participe aux adaptations et optimisations du SI</li> <li>- Effectue un diagnostic des pannes et dysfonctionnements signalés</li> <li>- Réalise les interventions de 1er niveau en prise en main à distance ou en dépannage sur site</li> <li>- Sécurise le matériel</li> <li>- Assure le support matériel sur les niveaux définis par l'organisation</li> <li>- Participer à la gestion du stock</li> <li>- Rédiger des comptes rendus d'intervention, des notices utilisateurs, des procédures</li> </ul>
<b>Activités annexes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gère les opérations de réception et de livraison des matériels (opérations de manutention liées à la mise à jour de l'inventaire)</li> <li>- Participe aux opérations exceptionnelles sur l'infrastructure réseaux</li> <li>- Assure veille technologique</li> </ul>

## Fiche de Poste CTM

COMPETENCES REQUISES	
<b>Savoirs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaître les systèmes et outils d'exploitation</li> <li>- Connaître les procédures de déploiement d'installation</li> <li>- Maîtriser les procédures d'entretien de matériel informatique</li> <li>- Connaître les acteurs et institutions de la communauté éducative</li> <li>- Connaître les notions de sécurité des SI et de protection de l'information</li> <li>- Maitriser les outils bureautiques et techniques (Word / Excel / Access / PowerPoint / BO / GLPI / ...) nécessaires à l'activité</li> <li>- Maitriser l'anglais technique</li> <li>- Maitriser les pratiques de mise en sécurité individuelle (EPI et EPC)</li> </ul>
<b>Savoir-faire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maitriser l'installation, la mise à jour et le paramétrage les systèmes d'exploitation et logiciels spécifiques</li> <li>- Savoir détecter et diagnostiquer les dysfonctionnements systèmes et matériels</li> <li>- Savoir opérer une maintenance de niveaux 0 et 1</li> <li>- Savoir guider l'utilisateur pour résoudre un dysfonctionnement ou prendre le contrôle à distance</li> <li>- Maitriser la mise à jour des informations du parc informatique</li> <li>- Savoir planifier ses interventions</li> <li>- Savoir analyser et synthétiser des informations</li> <li>- Maitriser la rédaction de rapports d'intervention</li> <li>- Savoir élaborer et/ou suivre des procédures techniques</li> <li>- Savoir organiser son travail et prioriser ses tâches</li> <li>- Savoir-faire de la veille technologique</li> <li>- Savoir communiquer avec des interlocuteurs variés</li> <li>- Avoir le permis de conduire B</li> </ul>
<b>Savoir-être</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avoir de la rigueur et de la méthode</li> <li>- Avoir le sens du travail en équipe, de la transversalité</li> <li>- Posséder des qualités relationnelles</li> <li>- Avoir le sens de l'analyse</li> <li>- Avoir la capacité à s'adapter</li> <li>- Avoir assez de pédagogie pour la formation technique</li> <li>- Être autonome et réactif</li> </ul>

CONDITIONS D'EXERCICE	
<b>Spécificités du poste</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Travail en dehors des horaires standards sur les opérations de maintenance exceptionnelles.</li> <li>- Déplacements fréquents en établissement</li> </ul>
<b>Moyens mis à disposition</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ordinateur portable spécifique robuste</li> <li>- Écran</li> <li>- Téléphone portable professionnel mutualisé</li> <li>- Petit outillage</li> <li>- Disque dur externe, clé USB</li> <li>- EPI (Vêtements de travail, Casques, Gants de protection, Chaussures de sécurité, Pantalon anti-coupures)</li> <li>- Véhicules de service</li> </ul>
<b>Risques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Risques physiques</b> : Gestes répétitifs, Contraintes posturales (Travail sur écran, position assise/debout/à genoux prolongée), Fatigue visuelle</li> <li>- <b>Risques psychosociaux</b> : surcharge de travail, concentration élevée, violence externe (insultes, menaces, agressions)</li> <li>- <b>Risques biologiques</b> : maladie virale et microbiens</li> </ul>

## Fiche de Poste **CTM**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Risques liés à la situation de travail</b> : utilisation de machines, d'outils, le bruit</li> <li>- <b>Risques liés aux déplacements</b> : accidents de la route</li> </ul>
<b>Relations internes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Services, missions et directions de la collectivité</li> <li>- Elu.es</li> </ul>
<b>Relations externes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prestataires et fournisseurs de matériels et logiciels informatiques.</li> <li>- EPLE / Académie de Martinique</li> </ul>

SIGNATAIRE	DATE	SIGNATURE
<b>Agent :</b>		
<b>N+1 :</b>		

*Cette fiche de poste est susceptible d'évoluer en fonction des besoins du service.*

## Fiche de Poste CTM

INTITULE DU POSTE : Agent polyvalent d'accueil de proximité		
<b>Numéro de poste</b>		<b>Date de création du poste :</b>
<b>Nom - Prénom</b>		
<b>Grade</b>	Rédacteur Adjoint administratif, adjoint administratif principal de 2 <sup>e</sup> classe	<b>Catégorie : B ou C+</b>
<b>Site</b>		

RELATION HIERARCHIQUE		
	Poste du supérieur hiérarchique	Agent occupant le poste hiérarchique
<b>Niveau 1</b>	Chef du service Accueil	
<b>Niveau 2</b>	Adjoint(e) DGA	BERTINER Francine

DESCRIPTION DU POSTE	
<b>Missions</b>	<p>Placé sous l'autorité du/de la chef (effe) du service Accueil, l'agent polyvalent d'accueil est en relation avec l'ensemble des agents de la collectivité et, en particulier, avec les personnels référents des DGA de la CTM.</p> <p>Il a pour mission d'offrir aux usagers un accueil et un accompagnement, leur permettant d'obtenir des renseignements administratifs sur l'ensemble des aides, des dispositifs de la CTM et d'effectuer des démarches administratives en lien avec ces aides et dispositifs. Il permet au public de bénéficier d'un point d'accès physique à l'ensemble des services de la collectivité.</p>
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Renseigner sur l'organisation et le fonctionnement de la collectivité</li> <li>- Accueillir et renseigner les usagers avec courtoisie et professionnalisme.</li> <li>- Représenter l'image de la CTM auprès des usagers</li> <li>- Gérer les appels téléphoniques entrants et sortants.</li> <li>- Orienter les visiteurs vers les services ou les personnes compétentes.</li> <li>- Informer l'utilisateur sur des questions relatives à la complétude des dossiers de demande d'aide.</li> <li>- Adapter son intervention aux différents publics.</li> <li>- Gérer et tenir à jour le planning de réservations de salle.</li> <li>- Appliquer les règles de communication et de protocole.</li> <li>- Fournir tous documents (brochures, imprimés...) nécessaires à la complétude du dossier à remplir par l'utilisateur.</li> <li>- Gérer les courriers du public et l'acheminer au service courrier.</li> <li>- Gérer la logistique (commande de fourniture...).</li> <li>- Assurer le suivi statistique de la fréquentation et des contacts.</li> <li>- Reporting régulier des actions menées auprès du public accueilli.</li> <li>- Constituer, actualiser et diffuser un fond de documentation.</li> <li>- Animer les espaces d'information matériels (panneaux d'affichage, flyers, affiches...).</li> </ul>

## Fiche de Poste CTM

<b>Activités spécifiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer, le cas échéant, le remplacement des collègues absents.</li> <li>- Assurer la réception du public lors d'événementiels.</li> <li>- Assurer l'accueil lors des Assemblées plénières</li> <li>- Accueil de public spécialisé.</li> <li>- Encadrement d'apprentis ou de stagiaires</li> </ul>
------------------------------	---

### COMPETENCES REQUISES

<b>Savoirs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaissance de l'environnement de la collectivité territoriale de Martinique.</li> <li>- Connaissance des procédures administratives de la collectivité.</li> <li>- Techniques d'accueil et règles de communication.</li> <li>- Excellentes compétences en communication orale et écrite.</li> <li>- Sens de l'accueil et du service public.</li> <li>- Capacité à gérer des situations de stress et à résoudre des problèmes.</li> <li>- Maîtrise des outils informatiques de base (Word, Excel, etc.).</li> <li>- Bonne maîtrise du français et du créole.</li> </ul>
<b>Savoir-faire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compétences en gestion de conflits et médiation.</li> <li>- Connaissance des outils de communication digitale (réseaux sociaux, messagerie instantanée).</li> <li>- Formation en premiers secours.</li> </ul>
<b>Savoir-être</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacité d'écoute</li> <li>- Travail en équipe</li> <li>- Rendre compte</li> <li>- Sens de la communication</li> <li>- Réactivité et disponibilité</li> <li>- Patience</li> <li>- Résistance au stress</li> <li>- Discrétion et sens du service public</li> </ul>

### CONDITIONS D'EXERCICE

<b>Spécificités du poste</b>	Poste à temps plein
<b>Moyens mis à disposition</b>	L'agent polyvalent d'accueil dispose d'un espace de travail équipé d'outils bureautiques et informatiques nécessaires à l'accomplissement de ses missions. Standard téléphonique. Annuaire de la collectivité.
<b>Risques</b>	Situation de stress
<b>Relations internes</b>	Relations permanentes avec les directions et services de la collectivité. Relations avec les satellites de la collectivité.

## Fiche de Poste CTM

<b>Relations externes</b>	Contact direct et permanent avec le public. Relations avec d'autres collectivités.
---------------------------	---

SIGNATAIRE	DATE	SIGNATURE
<b>Agent :</b>		
<b>N+1 :</b>		

***Cette fiche de poste est susceptible d'évoluer en fonction des besoins du service.***