

## Cahier des charges

### Titre de la fonction

Agent/Agente d'accueil

---

### Taux d'activité

90%

---

### Service

Service communal de la population

---

### Position hiérarchique du poste

Subordonné-e au Chef de service

---

### But de la fonction

Le poste d'agent d'accueil joue un rôle essentiel dans la prise en charge des visiteurs et des clients. En tant que premier point de contact, la personne véhicule l'image de la commune et contribue à en donner une première impression positive, professionnelle et chaleureuse.

A l'accueil général de l'administration, la fonction consiste à répondre aux demandes des visiteurs de la commune, à orienter les usagers et à apporter des solutions aux diverses situations en lien avec les prestations de l'accueil.

---

### Responsabilités principales

#### Accueil de l'administration communale

- Accueillir physiquement et aider les visiteurs, clients et partenaires et les orienter vers les services concernés ;
  - Gérer le standard téléphonique : réception, filtrage et transmission des appels ;
  - Fournir des informations de premier niveau aux interlocuteurs internes et externes ;
  - Assurer la vente des cartes journalières CFF, des billets TL et de la piscine communale et la distribution de carte de déchèterie ;
  - Réceptionner, trier et distribuer le courrier et les colis entrants ;
  - Affranchir et porter le courrier sortant ;
  - Distribuer et réceptionner des clés lors de locations et prêts de locaux ;
  - Gérer le stock de l'économat, effectuer les commandes et distribuer le matériel ;
  - Organiser la réservation et le retour des vélos électriques communaux et du véhicule « mobility » ;
-

- Gérer la caisse café des collaborateurs ;
- Maintenir à jour les documents et informations disponibles à l'accueil ;
- Effectuer divers travaux administratifs en lien avec le service communal de la population.

### **Autres tâches**

- Assister les différents services pour des tâches administratives ponctuelles (envoi de courriers en masse, classement, archivage, saisie de documents) ;
  - Accompagner la formation de l'apprenti-e employé-e de commerce durant son passage dans le service.
- 

### **Complexité de la tâche, de l'environnement de travail, difficultés majeures, challenges**

- Diversités des tâches ;
  - Capacité à gérer plusieurs tâches à la fois ;
  - Contacts quotidiens avec la population ;
  - Actualiser ses connaissances en lien avec le domaine de manière à fournir des prestations de qualité ;
  - Assurer l'accueil de la population du lundi au vendredi de 08h00 à 11h30 et de 13h30 à 16h30.
- 

### **Pouvoir de décision, autonomie**

Subordonné au chef de service.

---

### **Conduite de collaborateurs (directe/indirecte)**

Aucun

---

### **Connaissances et compétences professionnelles requises (savoir-faire)**

#### Critères impératifs

- Titulaire du CFC d'employé-e de commerce ou titre jugé équivalent ;
- Excellente maîtrise des logiciels Office (Word, Excel, Outlook, Teams) ;
- Excellente maîtrise du français, à l'oral comme à l'écrit ;
- Bonne maîtrise de l'anglais à l'oral ;
- Connaissances orales d'une troisième langue appréciées.

#### Critères souhaités

- Connaissances des logiciels Innosolv city et Skidata ;
  - Minimum 2 à 3 ans d'expérience dans un poste similaire.
-

### **Compétences et qualités personnelles et sociales (savoir-être)**

- Sens de l'accueil, courtoisie et écoute active ;
  - Patience, diplomatie et gestion du stress ;
  - Discrétion et respect de la confidentialité ;
  - Capacité à assumer des responsabilités et travailler avec exactitude et rigueur ;
  - Aptitude à communiquer et à partager l'information de manière efficace ;
  - Autonomie, sens de l'organisation et proactivité ;
  - Présentation soignée, valorisant l'image accueillante et professionnelle de la commune.
- 

### **Vérification du cahier des charges**

Il s'effectue lors de tout changement significatif ou à la demande de la Municipalité.

---

### **Documents associés**

- Contrat de travail ;
  - Règlement du personnel communal ;
  - Règlement sur l'horaire variable.
- 

### **Date et signatures**

Le Mont-sur-Lausanne, le xxx

Chef de service :

Collaborateur-trice :

---

Matthieu Burkhart,  
Chef du Service communal de la population

---

xxx