

INTITULE DU POSTE : Adjoint gestion administratif - Agent d'accueil

Fiche actualisée le 30 mars 2021

NOM : Etablissement ou Service : Rectorat de l'Académie.> secrétariat général > direction support et expertise.>.division des moyens généraux > Service accueil

Prénom :

I - Description du poste

Quotité de travail : **100 %** **CORPS : ATRF BAP J** **Grade : catégorie C**

Positionnement du poste dans l'organisation **Adjoint administratif chargé de l'accueil physique et téléphonique sous la responsabilité du chef de la division des moyens généraux**

II - Mission du poste

Mission générale: **Accueil physique et téléphonique des usagers (80% du temps) – autres tâches administratives (20% du temps)**

Activités propres :

- Accueil téléphonique au standard
- Accueil physique et contrôle des entrées, orientation des usagers vers les services.
- Ouverture et fermeture des portes et accueil physique du public
- Contrôle et enregistrement des entrées dans le respect des procédures liées au plan Vigipirate
- Renseignements de premier niveau des usagers selon l'information disponible.
- Gestion des réservations des salles de réunion et tenue du planning sur l'application informatique dédiée.
- Réception des livraisons par messagerie et transmission aux destinataires
- Gestion des réservations des véhicules de service sur application informatique, tenue du planning
- Mise à disposition de divers documents liés à la vie des agents
- Gestion de missions particulières en cas d'évacuation incendie

III – Compétences attendues

Connaissances, savoir Connaissance approfondie de l'organisation des services du rectorat et de l'ensemble de l'académie. Utilisation du standard téléphonique.
Connaissance des outils bureautique et maîtrise des applications de gestion des réservations (salles, véhicules)

Connaissance opérationnelles (savoir faire) -S'exprimer correctement oralement et par écrit
-Capacité à comprendre les demandes des interlocuteurs, à renseigner, transmettre des informations
-Capacité à planifier son activité (sens de l'organisation)
-Capacité d'adaptation à son environnement de travail, un fonctionnement d'équipe et un public hétéroclite
-Capacité à véhiculer une image positive, dynamique et efficace de l'académie.
-Sens prononcé du service public.

Connaissances comportementales (savoir être) -Disponibilité, autonomie, dynamisme, sens de la communication et du dialogue
-Méthodique, rigoureux, sens de l'initiative
-Aptitude à travailler en équipe
-Autonomie, discrétion, amabilité, capacité à gérer les situations difficiles.
-Capacité à gérer son stress et à évacuer la tension nerveuse.
-Réactivité, capacité à cerner les besoins du public

IV – Environnement professionnel

Liens internes Tous les services

Partenaires externes Tous publics, toutes administrations

Moyens / ressources Espace d'accueil, standard téléphonique, poste opérateur informatique.
Application informatique pour la réservation des salles et des véhicules

Contraintes particulières de travail Horaires de travail soumis ponctuellement à variation
Charge accrue en cas d'absence de l'un des agents de l'accueil.
Mesures de sécurité supplémentaires et contraignantes liées au plan Vigipirate ou aux précautions sanitaires.
Congés d'été imposés en raison des permanences obligatoires pendant les périodes de fermeture du rectorat.