

**ACADEMIE DE NANCY-METZ
RECTORAT**

FICHE DU POSTE OCCUPE PAR :	NOM :	Prénom :
-----------------------------	-------	----------

ETABLISSEMENT OU SERVICE D'AFFECTATION :	Rectorat de l'Académie de Nancy-Metz – service logistique
--	---

Fiche révisable à tout moment en fonction des nécessités de service

PRESENTATION DU POSTE

INTITULE DU POSTE	Opérateur logistique au service d'accueil – spécialisation "opérateur standard"
-------------------	---

POSITIONNEMENT DANS LA STRUCTURE	RECTORAT / DAF 1
----------------------------------	------------------

POSITIONNEMENT DANS L'ORGANIGRAMME	Service DAF/1 Placé sous l'autorité directe du chef du bureau de la logistique Placé sous l'autorité du chef de la division des affaires financières
------------------------------------	--

CORPS / GRADE / QUALIFICATION DU POSTE	A.T.R.F. 2C Outre la spécialisation « opérateur standard », le métier G5B45, au sein de la BAP G, concourt également au bon fonctionnement de la structure dans les domaines suivants : courrier, gardiennage, gestion des installations techniques, magasinage, gestion du parc automobile, conduite automobile, nettoyage des locaux, appareteur, manutention, blanchisserie.
--	--

ARCHITECTURE DU POSTE

MISSION OU FONCTION PRINCIPALE DU POSTE	
---	--

MISSION 1 : Accueil téléphonique	<p>Dans le respect du référentiel Service Public +</p> <ul style="list-style-type: none"> - accueille les interlocuteurs internes et externes (accueil courtois, présentation dynamique, écoute attentive) ; - transfère les appels aux services concernés ; - renseigne les usagers sur les questions courantes ; - participe à la mise à jour régulière des listes des personnels ; - réceptionne et prend en compte les plannings de congés des services ; - se tient informé de l'organisation et des missions des différents services et entités ; - s'informe des réformes concernant l'Education Nationale ; - propose des améliorations et fait part à son supérieur des difficultés rencontrées, afin d'optimiser la qualité du service ; - contribue à donner du rectorat une image d'efficacité et de professionnalisme.
-------------------------------------	---

MISSION 2 : Contribution au bon fonctionnement du pôle "accueil – courrier – standard"	<ul style="list-style-type: none"> - assure le service d'accueil physique lors des remplacements (pauses, absences ou congés des personnels d'accueil) ; - renforce l'équipe du standard, depuis le poste de l'accueil, lors de ces remplacements ; - participe à la formation de ses collègues nouvellement nommés : partage des informations et outils ; - participe à la formation des nouveaux membres de l'équipe (partage des informations, outils et expériences).
---	---

CHAMP DES RELATIONS ET NATURE DES LIENS	Assure l'accueil physique et téléphonique de l'ensemble des usagers et personnels du rectorat de l'académie.
---	--

CHAMP D'AUTONOMIE RESPONSABILITES SPECIFIQUES	
---	--

TECHNICITE	<ul style="list-style-type: none"> - maîtrise le fonctionnement des postes opérateurs ; - connaît les missions et organisations des différents services du rectorat, ainsi que les missions des entités académiques.
------------	--

RISQUES DU POSTE	<ul style="list-style-type: none"> - stress lié au rythme soutenu des appels à traiter ; - gestion des échanges potentiellement conflictuels.
------------------	---

DIFFICULTES ET CONTRAINTES DU POSTE	<ul style="list-style-type: none"> - rythme soutenu des appels (vigilance et concentration constantes) ; - position statique tout au long de la journée ; - nécessité de se concentrer malgré les conversations simultanées au sein du même local ; - évolution constante des services (personnels, implantations, missions) ; - nécessité d'apporter une réponse claire et immédiate ; - répondre à des demandes parfois floues ;
-------------------------------------	--

	- organiser son temps de travail (emploi du temps, congés, pauses) en fonction des nécessités du service accueil (standard-accueil-courrier).
--	---

QUOTITE DE TRAVAIL (%)	100%
------------------------	------

EVOLUTIONS PREVISIBLES le cas échéant	
---------------------------------------	--

LES EXIGENCES DU POSTE	<p><u>Les "savoir-faire" :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - connaître les différents services du Rectorat ainsi que les différentes entités académiques. Entretenir une connaissance fine de leur fonctionnement et de leurs missions, sans empiéter sur le champ de compétence de ceux-ci ; - capacité à mémoriser les changements de personnels, missions et organisations ; - répondre et orienter efficacement à partir d'un exposé plus ou moins clair et précis ; - maîtriser le fonctionnement du matériel d'opérateur standard <p><u>Les comportements professionnels :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - discrétion et confidentialité : devoir de réserve - politesse, dynamisme, discernement et maîtrise de soi ; - allier écoute et réactivité : l'interlocuteur doit savoir à qui il s'adresse (accueil intermédiaire avant transfert au service concerné) ; - ponctualité ; - esprit d'équipe dans la gestion des horaires, pauses et congés.
------------------------	--

Signature de l'intéressé	Signature du supérieur hiérarchique

Date de l'élaboration (ou mise à jour) :	Janvier 2022
--	--------------