

FICHE DE POSTE**Intitulé de l'emploi :****AGENT D'ACCUEIL POLYVALENT****Catégorie statutaire / Corps****C****Groupe RIFSEEP****2****Domaine(s) fonctionnel(s)**

RELATION ET SERVICE A L'USAGER

☐ EFR-CAIOM☐ EFR-Permanent☐ CAIOM - Tremplin☐ Emploi-fonctionnel**de la filière technique, sociale
ou SIC****Emploi(s) type / Code(s) fiche de l'emploi-type**CHARGE-E DE RELATION ET DE SERVICE A L'USAGER – FP2USA03
CHARGE-E DE COMMUNICATION - FP2COM02☐ Poste substitué**Le poste est-il ouvert aux contractuels ? ☐ Oui ☐ Non****Sur le fondement de la loi n°84-16 du 11 janvier 1984, cocher le ou les article(s) sur le(s)quel(s) s'appuie le recrutement sur contrat :**☐ 1° de l'article☐ Article 6 bis☐ Article 6 sexies☐ 2° de l'article 4☐ Article 6 quater☐ Article 7 bis☐ Article 6☐ Article 6 quinquies**Localisation administrative et géographique / Affectation**Préfecture de la Charente – Secrétariat général commun départemental – Pôle accueil et soutien – 7-9, rue de la
Préfecture – CS 92301 - 16023 ANGOULÊME CEDEX

Vos activités principales

Au titre de sa mission d'agent d'accueil polyvalent l'agent assurera les fonctions suivantes, sur un rythme de rotation sur 3 semaines, hors périodes de congés :

- Standard (horaires en 2 cycles : 7h45 – 16h00 / 10h30 – 19h00):
 - accueillir et orienter les appels téléphoniques : mettre en relation avec les services de la préfecture et assurer le suivi fonctionnel de la prise en charge des usagers (agent occupé, interlocuteur absent) ;
 - traiter les demandes de renseignements, recherche de coordonnées ;
 - aider les usagers pour des formalités diverses (accompagnement Internet) ;
 - exploiter et mettre à jour un fond d'informations informatisé et varié sur l'organisation de la préfecture et, le cas échéant, des DDI.
- Accueil général (08h30 - 12h30):
 - accueillir et orienter les usagers se présentant à la préfecture
 - traiter les demandes de renseignements
 - assurer la prise en charge du courrier interne au SGC, départ et arrivée, en dehors des plages d'ouverture aux usagers.

En surplus de ses missions principales, l'agent pourra être amené à :

- Assurer la mise à jour régulière des organigrammes et annuaires des structures gérées, en liaison avec le PGA et le standard (prise en compte des arrivées/départs sur l'ensemble du périmètre ATE) ;
- Mettre en place, améliorer ou mettre à jour des modes opératoires utiles dans l'exercice des fonctions de l'agent d'accueil
- apporter un appui au pôle achats et finances, dans la gestion des commandes de fournitures de bureau pour le compte de la préfecture.

Spécificités du poste / Contraintes / Sujétions

L'activité est soumise à des contraintes horaires:

- standard : horaires en 2 cycles : 7h45 – 16h00 / 10h30 – 19h00
- accueil général : 08h30 - 12h30
- astreintes soirs et week-ends (1 semaine sur 6)

Disponibilité attendue si activation du centre opérationnel départemental (COD)

L'activité s'exerce pleinement dans un cadre interministériel et transversal : remplacement ponctuel sur les autres postes d'accueil du pôle accueil et soutien, et renfort ponctuel du bureau courrier
Discrétion et respect de la confidentialité des informations dont l'agent aura à connaître dans ses activités exigés.

Application des critères Qual-e-pref

Poste non télétravaillable

Fiche de poste susceptible d'évoluer en fonction des résultats des travaux portant sur l'organisation du pôle accueil et soutien, actuellement en cours.

Vos compétences principales mises en œuvre

Connaissances techniques	Savoir-faire	Savoir-être
Connaître l'environnement professionnel interministériel <i>/ niveau maîtrise - à acquérir</i>	Savoir travailler en équipe <i>/ niveau maîtrise - requis</i>	Avoir le sens des relations humaines <i>/ niveau maîtrise - requis</i>
Avoir des compétences en informatique - bureautique <i>/ niveau maîtrise - requis</i>	Savoir s'organiser <i>/ niveau maîtrise - requis</i>	Savoir accueillir <i>/ niveau maîtrise - requis</i>
Connaissance technique au choix (outil RESCOM) <i>/ niveau pratique - à acquérir</i>	Savoir appliquer la réglementation <i>/ niveau pratique - requis</i>	Savoir s'adapter <i>/ niveau maîtrise - requis</i>
Avoir des connaissances en matière de gestion des conflits <i>niveau maîtrise – requis</i>		Savoir communiquer <i>/ niveau maîtrise - requis</i>
Connaissance technique au choix (communication) <i>/ niveau pratique - à acquérir</i>		S'exprimer oralement <i>/ niveau maîtrise - requis</i>
Autres :		

Votre environnement professionnel

• Activités du service

Service interministériel, au bénéfice des administrations territoriales de l'État, le Secrétariat général commun départemental (SGC-D) de la Charente assure la gestion des fonctions et moyens mutualisés en matière budgétaire, d'achat public, d'affaires immobilières, de numériques et systèmes d'information et de communication, de logistique, de ressources humaines, de relations avec la médecine de prévention et de mise en œuvre des politiques d'action sociale au bénéfice des agents des entités contractantes.

Placé sous l'autorité d'une directrice, le Secrétariat général commun est composé de trois entités :

1. le service ressources humaines,
2. le service financier et immobilier,
3. le service interministériel départemental des systèmes d'information et de communication

Un référent de proximité assure la liaison entre le SGC-D et les deux directions interministérielles départementales (DDETSPP et DDT).

• Composition et effectifs du service

Le service financier et immobilier comprend trois pôles : un pôle achats et finances (PAF), un pôle immobilier et logistique (PIL) et un pôle accueil et soutien (PAS).

Composé d'un effectif de 8 agents, placés sous l'autorité d'un-e chef-fe de pôle, le PAS exerce les missions suivantes :

- standard, accueil général et fonctions de : 6 agents
- courrier : 2 agents

Deux services civiques placés sous l'autorité du/de la Chef-fe du pôle animent deux Point d'accueil numérique (PAN).

• Liaisons hiérarchiques

Le/la chef-fe du pôle accueil et soutien du SGC

La cheffe du service financier et immobilier du SGC

La directrice du SGC

• Liaisons fonctionnelles

Agents des directions de la préfecture, le Cabinet de la préfète et notamment le service communication, les autres pôles du Service financiers et immobiliers, le Service ressources humaines et notamment le pôle gestion administrative des agents, le SIDSIC, les deux directions départementales interministérielles.

Durée attendue sur le poste : 3 à 5 ans

Vos perspectives :

Poste ouvrant sur des fonctions en lien avec la communication, d'un niveau supérieur.