

FICHE DE POSTE : AGENT D'ACCUEIL ET D'INFORMATION

Cadre statutaire	Catégorie : C Corps : ITRF BAP G Quotité : 100%
Missions de l'agent	Assurer l'accueil physique des visiteurs et téléphonique sur le site de Convention ou de Carnot. Assurer des activités d'assistances administratives en appui des services de la division. Assurer l'entretien des locaux (bureaux, sanitaires, couloirs, salles de réunion, salles de formation), des mobiliers et matériels et veiller à leur disposition fonctionnelle
Place du poste dans l'organisation	Placé sous les ordres du responsable du service intérieur lui-même placé sous l'autorité de la responsable de DAFiL2 et de la cheffe de la division des affaires financières et logistiques (DAFiL).
Activités principales	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer l'accueil (physique et téléphonique) et l'information du public Accueillir les différents publics, Analyser la demande de l'utilisateur, L'informer et le renseigner, L'orienter vers le service ou l'interlocuteur compétent Guider géographiquement les visiteurs vers leur interlocuteur ou le lieu de rendez-vous, Filtrer l'entrée des visiteurs ou les appels. Mettre en œuvre les diverses procédures pour lesquels l'accueil est acteur. <ul style="list-style-type: none"> • Assurer des activités administratives en appui des services Saisies diverses sur application métier ou documents de travail partagé sous le réseau, Actualisation de fichiers, Recherches diverses aux fins d'élaboration d'outils partagés Ces activités sont assurées en filigrane de la disponibilité de l'agent d'accueil dont la priorité d'action demeure l'accueil physique ou téléphonique des usagers. <ul style="list-style-type: none"> • Assurer l'entretien ménager des locaux du rectorat Effectuer tous les travaux de balayage, dépoussiérage, lavage et entretien des sols, vitres, murs, meubles, postes de travail et matériels divers. Effectuer le choix et le dosage des produits en fonction des surfaces à traiter. Entretenir, ranger et nettoyer le matériel d'entretien après usage. Gérer l'approvisionnement de son poste de travail en matériels et produits d'entretien. Trier et évacuer les déchets courants. Contrôler l'état de propreté des locaux. Ponctuellement peut appeler les usagers au maintien de l'hygiène. Hiérarchiser les priorités, les urgences, consulter le planning d'utilisation des locaux, connaître les événements prévus, préparer les salles de réunion. Assurer la sécurité des bâtiments dans le cadre de manifestation. Informer des dysfonctionnements constatés et des améliorations à apporter. Rendre compte de ses activités.

<p>Moyens techniques mis à disposition de l'agent</p>	<p>Standard téléphonique Système de vidéosurveillance, contrôle d'accès, Système de Sécurité Incendie Ordinateur avec accès au réseau. Chariots seau-presse ou chariots de ménage, raclettes, balais Mono brosses et assimilées avec accessoires Aspirateurs à poussières Auto laveuses</p>
<p>Connaissances nécessaires</p>	<p>Connaissance de l'environnement du Rectorat, son organisation, ses acteurs et ses partenaires extérieurs. Notions de base sur le système éducatif. Notions de base sur la Charte Marianne. Maîtrise de la langue française, des règles de base en orthographe et grammaire. Notions de base sur les systèmes d'information, Maîtrise des techniques d'accueil téléphonique et physique Notions avancées sur les techniques et outils de communication Maîtrise des outils bureautiques (pack office et logiciels libres open office) Règles, dispositifs et consignes de sécurité en cas d'incendie. Fonctionnement des alarmes et du matériel de surveillance. Produits et matériels de nettoyage et leurs règles d'utilisation. Technique de nettoyage. Types de surfaces à traiter. Notions de pourcentage, de dosage, de proportion. Réglementation en matière d'hygiène. Gestes et postures de manutention. Risques d'utilisation des produits (toxicité). Règles de base du tri sélectif. Procédure de signalisation d'un danger. Risques électriques, thermiques, etc.</p>
<p>Principales compétences opérationnelles (savoir faire) requises</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accueil physique et téléphonique du public Reconnaître les différents usagers : fournisseurs, responsables de service, public... Savoir analyser une demande, une information, une situation ou une consigne. Savoir accueillir et prendre des messages. Savoir transmettre les informations Savoir déterminer le bon interlocuteur à partir de la présentation succincte d'un besoin. De manière générale, savoir appliquer les normes, procédures et règles fixées. Savoir gérer les aléas ▪ Assistance administrative : Savoir utiliser les logiciels ou les applications spécifiques à l'activité Maîtrise des fonctions de base d'excel et word. ▪ Nettoyage des locaux : Aspirer, balayer, laver, dépolluer des locaux, mobiliers et matériels divers. Laver les vitres. Maîtrise du maniement des différents outils de nettoyage. Identifier les différents matériaux à nettoyer. Effectuer le choix et le dosage des produits en fonction des surfaces à traiter. Lire les étiquettes et respecter les consignes d'utilisation des produits. Respecter strictement les règles d'hygiène et de sécurité concernant l'utilisation de produits détergents ou toxiques. Différencier les produits acides et alcalins. Utiliser des produits acides et alcalins. Assurer l'entretien courant des outils de travail. Organiser méthodiquement son travail en fonction du planning et des consignes

	<p>orales ou écrites. Savoir planifier et respecter des délais. Manipuler et porter des matériels et produits. Capacité à s'adapter aux contraintes du site. Savoir utiliser les équipements de sécurité. Détecter les anomalies ou dysfonctionnements et les signaler au responsable du service intérieur. Savoir rendre compte.</p>
<p>Principales compétences comportementales (savoir être) requises</p>	<p>Sens relationnel : appétence pour les contacts humains, sens de l'écoute, discrétion, maîtrise de soi Sens du service public, intérêt pour le service rendu à l'utilisateur, Savoir travailler en équipe Anticipation, sens des priorités, discernement Réactivité, initiative Rigueur, fiabilité, méthode, soin Capacité d'organisation Capacité d'adaptation</p>
<p>Partenaires</p>	<p>Internes : les services du rectorat, les personnels de l'éducation nationale dans l'académie, les stagiaires, ... Externes : le public, les personnalités, les autres services de l'éducation nationale, les fournisseurs, ...</p>
<p>Contraintes spécifiques et exigences du poste</p>	<p>Port de vêtements professionnels adaptés (EPI) Contraintes horaires : créneau actuel de 6h30 à 14h45 ou de 8h30 à 16h30 à l'accueil (susceptible d'évolution) L'agent peut être amené à travailler à la fois sur le site Convention et sur le site Carnot. Manipulation de détergents et produits chimiques. L'agent ne doit pas présenter d'allergie aux produits d'entretien utilisés.</p>
<p>Tendances d'évolution du poste</p>	<p>Contribution à toutes les actions liées à la qualité du service rendu, à la maîtrise des risques professionnelles et aux procédures de sécurité. Evolution technologique en matière de gestion des alarmes et des moyens de surveillance audiovisuelle Réglementation liée à la protection de l'environnement (notamment dans le choix des produits et l'évolution des techniques de nettoyage – utilisation de produits non polluants : dosage et substituts)</p>