

Opérateur-trice logistique Agent d'accueil

Rectorat de l'académie de Normandie

Type d'emploi :	Catégorie : C Corps : ATRF
Implantation géographique : Direction des Services départementaux de l'Education nationale à Hérouville Saint Clair	
Positionnement : sous l'autorité de la cheffe de bureau du service intérieur et sous la responsabilité de la cheffe de division de la DALOG	
Environnement de l'emploi :	Etablissement recevant du public et des agents administratifs. Le service intérieur assure les missions suivantes: le courrier, la sécurité, l'accueil, l'entretien, la maintenance et la gestion du parc automobile. Il comprend 2 adjoints, 1 responsable de site, 3 agents équipe courrier, 4 agents équipe maintenance, 1 agent résidence, 9 agents équipe entretien, 3 agents équipe accueil (site de Caen et Europe).
Description de la fonction :	L'agent d'accueil assure quotidiennement l'accueil physique et téléphonique du public.
Activités principales :	- Assurer l'accueil physique du public. Accueillir, renseigner et orienter les visiteurs, les entreprises et les livreurs. - Assurer l'accueil téléphonique. Etablir et orienter les communications téléphoniques. Traiter les demandes de renseignements téléphoniques. - Assurer des missions de surveillance. Surveiller et contrôler l'accès principal (contrôle des identités des visiteurs) et les abords des bâtiments par caméra (visiophone). - En cas d'absence de collègues, participer au traitement du courrier si besoin. - Noter les livraisons et contacter les destinataires ainsi que les quantités de papier distribuées. - Noter les visiteurs et le service concerné, les renseigner, les orienter. - Participer aux actions de sécurisation du site (évacuation incendie, déclenchement PPMS...).

<u>Savoir être :</u>	- Sens relationnel - Savoir être organisé et méthodique et faire preuve de réactivité - Savoir travailler en équipe - Savoir respecter la confidentialité - Savoir distinguer les priorités - Rendre compte
<u>Connaissances et compétences souhaitées :</u>	- Connaître l'organigramme du rectorat et son environnement institutionnel - Savoir analyser et gérer rapidement des demandes d'information - Posséder une bonne maîtrise de l'expression orale. - Connaître les différents protocoles de sécurité (évacuation, PPMS) - Connaissances du système éducatif - Connaître le fonctionnement du standard - Savoir utiliser l'intranet (en particulier GRR, gestion des salles et des véhicules)), la boîte mél de l'accueil - Connaissance des logiciels Word, Excel et PowerPoint
<u>Conditions particulières d'exercice :</u>	- Présence entre 08h30 et 12h00 puis entre 13h30 et 17h30 chaque jour (17h00 en période de vacances) - Sollicitations nombreuses en pic d'activité selon le calendrier (inscriptions, dérogations ...). - Gestion de public difficile