

Ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports

**ANNEXE R1**

**Fiche de poste**

**Fonctions : accueillir, orienter et renseigner l'utilisateur et les correspondants téléphoniques**

**Métier ou emploi type\*** : Adjoint-e en gestion administrative – chargé-e d'accueil et d'information (fiche référens J5X41)

\* REME, REFERENS, BIBLIOFIL

**Fiche descriptive du poste**

**Catégorie : C – recrutement direct sans concours**

**Corps : ITRF – BAP J**

**Affectation**

**Administrative : Rectorat de l'Académie de Toulouse – Direction de la Logistique Générale – DLG**

**Géographique :**

**Missions**

**Activités principales :**

- Accueillir le public (interne et externe), en face à face et au téléphone
- Mettre en relation et suivre la prise en charge de l'appel, entrant ou sortant
- Orienter vers le service ou l'interlocuteur compétent
- Traiter des demandes de renseignement dans les limites définies par les directions
- Seconder la responsable de l'accueil dans la réalisation des statistiques mensuelles de l'accueil

**Activités secondaires**

- Gérer les réservations des salles de réunion
- Gérer les courriels adressés au webcontact académique

**Conditions particulières d'exercice (NBI, régime indemnitaire - groupe de fonctions IFSE ...) :**

**Encadrement : NON**

**Nb agents encadrés par catégorie : ... A - ... B - ... C**

**Conduite de projet : NON**

**Conditions particulières d'exercice : horaires décalés en roulement entre chargés d'accueil**



*Liberté • Égalité • Fraternité*

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

## Ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports

### Compétences\*

#### Connaissance, savoir :

- Techniques d'accueil du public et d'accueil téléphonique
- Techniques de gestion des conflits
- Organisation, fonctionnement et missions du service, environnement administratif et actualités
- Connaissances en bureautique (excel)
- Connaissances approfondies des services déconcentrés et de leur fonctionnement
- Connaissances sur le fonctionnement général des structures relevant du MEN

#### Savoir faire :

- Savoir travailler en équipe
- S'exprimer avec aisance, utiliser le registre soutenu
- Ecouter
- Analyser et reformuler la demande
- S'adapter aux différents types de public
- Réagir de façon adaptée aux situations imprévues
- Utiliser les consoles téléphoniques, les messageries téléphoniques et autres systèmes liés

#### Savoir être :

- Prise de recul
- Diplomatie sens de l'écoute
- Capacité à reformuler
- Adaptabilité
- Sens de la réserve et de la neutralité
- Sensibilité aux projets d'actions favorisant l'amélioration de la relation à l'utilisateur

\* Conformément à l'annexe de l'arrêté du 18 mars 2013 (NOR : MENH1305559A)