



ACADÉMIE  
DE NORMANDIE

Liberté  
Égalité  
Fraternité

## Opérateur-trice logistique Agent d'accueil

### Rectorat de l'académie de Normandie

<b>Type d'emploi :</b>	Catégorie : C Corps : ATRF
<b>Implantation géographique :</b> Direction des Services départementaux de l'Education nationale à Hérouville Saint Clair	
<b>Positionnement :</b> sous l'autorité de la cheffe de bureau du service intérieur et sous la responsabilité de la cheffe de division de la DALOG	
<b>Environnement de l'emploi :</b>	<p>Etablissement recevant du public et des agents administratifs.</p> <p>Le service intérieur assure les missions suivantes: le courrier, la sécurité, l'accueil, l'entretien, la maintenance et la gestion du parc automobile.</p> <p>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).</p>
<b>Description de la fonction :</b>	L'agent d'accueil assure quotidiennement l'accueil physique et téléphonique du public.
<b>Activités principales :</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assurer l'accueil physique du public. Accueillir, renseigner et orienter les visiteurs, les entreprises et les livreurs.</li><li>• Assurer l'accueil téléphonique. Etablir et orienter les communications téléphoniques. Traiter les demandes de renseignements téléphoniques.</li><li>• Assurer des missions de surveillance. Surveiller et contrôler l'accès principal (contrôle des identités des visiteurs) et les abords des bâtiments par caméra (visiophone).</li><li>• En cas d'absence de collègues, participer au traitement du courrier si besoin.</li><li>• Noter les livraisons et contacter les destinataires ainsi que les quantités de papier distribuées.</li><li>• Noter les visiteurs et le service concerné, les renseigner, les orienter.</li><li>• Participer aux actions de sécurisation du site (évacuation incendie, déclenchement PPMS...).</li></ul>

<p><b><u>Savoir être :</u></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sens relationnel</li> <li>- Savoir être organisé et méthodique et faire preuve de réactivité</li> <li>- Savoir travailler en équipe</li> <li>- Savoir respecter la confidentialité</li> <li>- Savoir distinguer les priorités</li> <li>- Rendre compte</li> </ul>
<p><b><u>Connaissances et compétences souhaitées :</u></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaître l'organigramme du rectorat et son environnement institutionnel</li> <li>- Savoir analyser et gérer rapidement des demandes d'information</li> <li>- Posséder une bonne maîtrise de l'expression orale.</li> <li>- Connaître les différents protocoles de sécurité (évacuation, PPMS)</li> <li>- Connaissances du système éducatif</li> <li>- Connaître le fonctionnement du standard</li> <li>- Savoir utiliser l'intranet (en particulier GRR, gestion des salles et des véhicules)), la boîte mél de l'accueil</li> <li>- Connaissance des logiciels Word, Excel et PowerPoint</li> </ul>
<p><b><u>Conditions particulières d'exercice :</u></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présence entre 08h30 et 12h00 puis entre 13h30 et 17h30 chaque jour (17h00 en période de vacances)</li> <li>- Sollicitations nombreuses en pic d'activité selon le calendrier (inscriptions, dérogations ...).</li> <li>- Gestion de public difficile</li> </ul>