

Intitulé du poste

Agent des accueils et du courrier

Catégorie statutaire/Corps

C Rifseep 2

Domaine(s) fonctionnel(s)

Relation et service à l'utilisateur

Emploi(s) –type

En charge de l'accueil / courrier / standard

Code(s) fiche de l'emploi-type

FPUSA001 - CHARGÉE/ CHARGE DE D'ACCUEIL ET DE SERVICE A L'USAGER

Localisation administrative et géographique / Affectation

Affectation administrative : SGCD, hébergé au sein de la Préfecture de l'Isère, dans le service de l'immobilier et de la logistique (SILOG) au bureau accueil et support aux utilisateurs (BAS),

Localisation géographique : DDT 38 – 17 Bd Joseph Vallier - 38040 GRENOBLE

Vos activités principales

1) Assurer

- les accueils quotidiens des usagers (*téléphonique, électronique, physique*),
- la mise en relation et suivre la prise en charge de l'appel
- l'orientation des visiteurs auprès des services compétents internes à l'administration ou des autres services de l'État,
- le traitement quotidien du courrier « entrant » et « sortant »,
- la distribution des titres de transports et des matériels aux personnels de la DDT,
- de missions logistiques ponctuelles (changements de toners, déplacement de petits mobiliers ; arrosage des plantes ; petites réparations...).

2) Mettre à jour, quotidiennement

- la documentation à destination du public du hall d'accueil,
- les affichages informationnels,
- les boîtes aux lettres postales ou numériques.

3) Gérer

- le stock des consommables (*enveloppes, papier, formulaires divers, petits matériels*),
- les prises de rendez-vous, la réservation de salles de réunions.

4) Travailler

- en réseau avec les autres DDI, les sections du BAS, les bureaux du SILOG et les autres services du SGCD (*partager les informations en respectant la chaîne hiérarchique ; s'entraider*),
- en collaboration avec les autres agents d'accueil de la DDT et des autres DDI (*assurer des remplacements ponctuels*).

Spécificités du poste / Contraintes / Sujétions

- Sens du service public et de la continuité du service,
- Sens de l'écoute et de la disponibilité, postures adaptées aux usagers de l'administration,
- Traitement de l'ensemble de la procédure d'enregistrement du courrier,
- Discrétion / confidentialité des échanges,
- Respect des engagements du référentiel "Qual-e-pref", "Qual-e-ATE" et « Service Public + »,
- Connaissance des missions de la préfecture, des sous-préfectures, de la DDT et des autres DDI,
- Très bonne maîtrise de la gestion, du tri, de la rédaction et de l'envoi des courriels,
- Très bonne maîtrise d'internet,
- Qualité relationnelle et goût du contact humain,
- Aptitude au travail en équipe / sens de la pédagogie,
- Autonomie et sens des responsabilités,
- Maîtrise de soi,
- Curiosité,
- Gestion de situations sensibles / de crise.

Possibilités de remplacements ponctuels dans tous les sites du périmètre ATE

Vos compétences principales mises en œuvre

Connaissances techniques	Savoir-faire	Savoir-être
Connaître l'environnement professionnel / niveau pratique - à acquérir	Savoir rédiger / niveau pratique - requis	Avoir le sens des relations humaines / niveau maîtrise - requis
Avoir des compétences en informatique -bureautique / niveau pratique - requis	Savoir travailler en équipe / niveau pratique - requis	Savoir s'exprimer oralement / niveau pratique - requis
Autre :	Savoir s'organiser / niveau pratique - requis	Savoir accueillir / niveau maîtrise - requis
	Avoir l'esprit de synthèse / niveau pratique - requis	Savoir s'adapter / niveau maîtrise - requis

Votre environnement professionnel

Le Secrétariat Général Commun Départemental (SGCD) est intégré à la Préfecture de l'Isère.

Le SGCD assure les fonctions-supports pour le compte de la Préfecture et des 3 Directions Départementales Interministérielles (DDI) : Direction Départementale des Territoires (DDT), Direction Départementale de la Protection des Populations (DDPP) et Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS).

Placé sous l'autorité du Préfet de l'Isère, assisté du Secrétaire Général de la Préfecture, et sous l'autorité fonctionnelle des Directeurs départementaux interministériels, le SGCD comprend 94 agents, répartis en 4 services (service de l'immobilier et de la logistique, service des ressources humaines et de l'action sociale, service des systèmes d'information et de communication, service budget-finances), en charge de l'ensemble des missions-supports.

Le Directeur du SGCD est assisté d'une adjointe, de 4 chefs de service et de 4 référents de proximité, placés respectivement auprès de chaque chef de service bénéficiaire de l'action du SGCD.

Le Service de l'Immobilier et de la LOGistique (SILOG) est composé de 3 bureaux : Bureau de la Stratégie Immobilière et du Patrimoine (BSIP), Bureau de la Maintenance et de la Logistique (BML) et Bureau Accueil et Support aux utilisateurs (BAS).

Qui contacter ?

Madame Marielle POUILLY, Cheffe du bureau accueil et support aux utilisateurs : marielle.pouilly@isere.gouv.fr
Tel : 04 76 60 32 42

Monsieur Sébastien JUBEAU, Chef du service de l'immobilier et de la logistique : sebastien.jubeau@isere.gouv.fr

Date de mise à jour de la fiche de poste (jj/mm/aaaa) : 28 mars 2024

Durée attendue sur le poste : minimum 2 ans