

**FICHE DE POSTE n° 36**

**Intitulé de l'emploi :**

Agent d'accueil – standard en préfecture

**Catégorie statutaire / Corps**

C

**Groupe RIFSEEP**

2

**Domaine(s) fonctionnel(s)**

Service aux usagers

EFR-CAIOM

EFR-Permanent

CAIOM - Tremplin

Emploi-fonctionnel

de la filière technique, sociale  
ou SIC

**Emploi(s) type / Code(s) fiche de l'emploi-type**

USA002A – Chargé d'accueil et d'information

Poste substitué

**Fondement(s) juridique(s) du recrutement sur contrat, le cas échéant :**

- 1° de l'article 4 de la loi n°84-16 du 11 janvier 1984
- 2° de l'article 4 de la loi n°84-16 du 11 janvier 1984
- 3° de l'article 4 de la loi n°84-16 du 11 janvier 1984
- Article 6 de la loi n° 84-16 du 11 janvier 1984
- Article 6 bis de la loi n°84-16 du 11 janvier 1984

**Localisation administrative et géographique / Affectation**

**Secrétariat Général Commun Départemental – 71000 – Mâcon**  
**Service logistique et infrastructures**  
**Unité logistique**

AVERTISSEMENT : Cette fiche présente la mission attendue de l'agent dans l'organigramme cible au sein du secrétariat général commun départemental.

Les contraintes techniques et géographiques à la constitution du secrétariat général commun se lèvent progressivement durant une phase de transition qui s'est ouverte en janvier 2021 et durant laquelle se met en œuvre l'organisation cible. Des processus de mutualisation sont définis et mis en place durant cette période de montée en charge du service.

## **Vos activités principales**

### **Assure le standard de la préfecture, à ce titre :**

- Oriente les usagers vers les services compétents ;
- met en relation et suit la prise en charge de l'appel ;
- explique les procédures aux usagers ;
- participe aux liaisons gouvernementales dans le cadre de la gestion des crises ;
- dans la chaîne support aux utilisateurs, assure en secours l'enregistrement d'un incident ;
- application des engagements Qual-e-pref.

L'agent a vocation à suppléer ses collègues du standard de la préfecture, notamment en cas d'absence.

L'agent a également vocation à être polyvalent(e) sur d'autres missions relevant de l'unité logistique sur le site de la préfecture, notamment en cas d'absence.

### **Spécificités du poste / Contraintes / Sujétions**

Astreinte hebdomadaire opérationnelle

Gestion du contrôle d'accès et vidéo

Gestion du fax, du réseau opérationnel de commandement du ministère de l'intérieur, des alarmes

Le standardiste est soumis aux cycles horaires spécifiques du standard.

Vos compétences principales mises en œuvre		
Connaissances techniques	Savoir-faire	Savoir-être
Connaître l'environnement professionnel <i>/ niveau maîtrise - requis</i>	Techniques d'accueil niveau maîtrise – requis	Faire preuve de courtoisie et rester maître de soi niveau maîtrise/ requis
	Écouter, analyser, reformuler la demande niveau pratique / requis	Gérer des situations conflictuelles niveau maîtrise / à acquérir
	Réagir de façon adaptée aux situations imprévues niveau maîtrise / requis	S'adapter aux différents types de public niveau maîtrise / requis
		S'exprimer avec aisance niveau maîtrise / requis
Autres :		

### Votre environnement professionnel

**Le secrétariat général commun est un service en création au 1<sup>er</sup> janvier 2021 et dont la mise en place est progressive. Son organisation et les missions de son périmètre sont ainsi susceptibles d'évolutions et d'adaptations dans chacun de ses services et unités.**

- **Activités du service**

Le secrétariat général commun assure l'ensemble des fonctions support pour la préfecture et les trois directions départementales interministérielles. Il comprend 4 services: le service des ressources humaines, le service des finances, le service logistique infrastructures, le SIDSIC ainsi qu'une cellule performance.

Au sein du secrétariat général commun, le service logistique et infrastructures a en charge l'entretien du patrimoine de l'ensemble de la préfecture et des trois directions départementales interministérielles. Il est en charge de la bonne gestion des ressources et des moyens logistiques mis à la disposition des agents. Il est le garant de la sécurité des différents bâtiments.

- **Composition et effectifs du service**

Le service est composé d'une unité logistique et d'une unité travaux et parc automobile. Le service est composé de 25 agents. L'unité logistique est composée de 14 agents.

- **Liaisons hiérarchiques**

Le/la chef(fe) de l'unité logistique  
Le/la chef(fe) du service logistique et infrastructures  
Le/la chef(fe) du secrétariat général commun

- **Liaisons fonctionnelles**

Le SIDSIC

**Durée attendue sur le poste :** 3 à 5 ans

**Vos perspectives :**

Autres services administratifs

**Liste des pièces requises pour déposer une candidature :**

**Qui contacter :**

Patricia PERRIER, préfiguratrice du secrétariat général commun : 03 85 21 84 00

**Date limite de dépôt des candidatures :**

Date de mise à jour de la fiche de poste : 09/03/2021