

Ministère de l'éducation nationale

FICHE DE POSTE

Catégorie professionnelle et/ou Corps recherché(s) ⁽¹⁾

FONCTION PUBLIQUE DE L'ETAT – ADJAENES OU ATRF BAP-A

Intitulé du poste (Répertoire des métiers)

AGENT D'ACCUEIL ET D'INFORMATION

Famille professionnelle ⁽³⁾

Logistique immobilière, technique et de services

Emploi Type ⁽⁴⁾

Niveau ⁽⁵⁾

IB ⁽⁶⁾ Début

IB ⁽⁶⁾ Fin

III

281

479

Programme ⁽⁷⁾

Action ⁽⁷⁾

Sous-Action ⁽⁷⁾

BOP ⁽⁷⁾

Unité Opérationnelle ⁽⁷⁾

N° Poste ⁽⁸⁾

0214

35

YC

Localisation du poste ⁽⁸⁾

Etablissement

Ville

Vice-rectorat de Polynésie française

PAPEETE

Description synthétique

Description reproduite sur la Bourse Nationale de l'Emploi (BNE)

Accueil du public en face à face, au téléphone

Mise en relation et suivi de la prise en charge de l'appel, entrant ou sortant

Orientation de l'interlocuteur vers le service compétent

Traitement des demandes de renseignement

Contrôle de premier niveau des documents remis (présence des informations et pièces justificatives)

Gestion de l'agenda de réservation des salles de réunion et en assurer le suivi

Gestion du planning de remplacement de l'accueil (pallier les absences du titulaire du poste et de son remplaçant habituel)

Contacts ⁽⁹⁾

Service demandeur

Gestionnaire

A rédiger par le service assurant la gestion du futur titulaire du poste

Nom

CABINET DU VICE - RECTORAT

Nom

Florence CHIN

Fonction

SECRETAIRE GENERAL

Fonction

Adjointe à la directrice de cabinet

Tel

40 47 84 03

Tel

40 47 84 07

Adresse intranet

Christian.climent-pons@ac-polynesie.pf

Adresse intranet

Florence.chin@ac-polynesie.pf

Description du poste

Fiche émise le	1 ^{er} juin 2016	Vacance à dater du	16 août 2016
----------------	---------------------------	--------------------	--------------

Famille professionnelle ⁽³⁾	Logistique immobilière, technique et de services	Niveau ⁽⁵⁾ III
Emploi Type ⁽⁴⁾		
Intitulé du poste	Agent d'accueil et d'information	

Localisation ⁽⁸⁾

Direction ou service :		Nom, fonction et téléphone de la personne à contacter Florence CHIN Adjointe à la directrice de cabinet Téléphone : 40 47 84 07
Etablissement d'emploi :	Vice-rectorat de Polynésie française	
Site géographique du poste :	15 rue Edouard Ahnne	
Rue	BP 1632	
Code postal	98713 Papeete	
Ville		

Activités du métier ⁽¹¹⁾

Principales Accueil du public en face à face, au téléphone Mise en relation et suivi de la prise en charge de l'appel, entrant ou sortant Orientation de l'interlocuteur vers le service compétent Traitement des demandes de renseignement Contrôle de premier niveau des documents remis (présence des informations et pièces justificatives) Gestion de l'agenda de réservation des salles de réunion et en assurer le suivi Gestion du planning de remplacement de l'accueil (pallier les absences du titulaire du poste et de son remplaçant habituel)	Annexes
---	------------------------

Postes de même niveau ⁽¹²⁾	Effectif encadré par l'agent	Niv. 1	0	Niv. 2	0	Niv. 3	0
---------------------------------------	------------------------------	--------	---	--------	---	--------	---

Supérieur hiérarchique direct Grade et Fonction ⁽¹³⁾ DIRECTRICE DE CABINET	Moyens techniques liés au poste ⁽¹⁴⁾ Poste informatique	Spécificités du poste ⁽¹⁵⁾ DISPONIBILITE ET CONTRAINTES HORAIRES LIEES AUX HEURES D'OUVERTURE AU PUBLIC
---	---	---

Profil professionnel

d e l ' a g e n t a t t e n d u

**Catégorie
professionnelle et/ou
Corps et grade
recherchés ⁽¹⁾**

CATEGORIE C - ADJAENES ou ATRF BAP-A

Connaissances ou aptitudes requises pour occuper le poste

Compétences du métier ⁽¹⁶⁾	Intitulé	Niveau recherché			
		S	A	M	E
Savoir	environnement professionnel (organisation, fonctionnement et missions du service, environnement administratif et actualité), techniques d'accueil du public et d'accueil téléphonique			X	
Savoir-faire	s'exprimer avec aisance				X
	écouter				X
	analyser et reformuler la demande				X
	s'adapter aux différents types de public				X
	réagir de façon adaptée aux situations imprévues				X
	utiliser les consoles téléphoniques, les messageries téléphoniques et autres systèmes liés				
	travailler avec rigueur et régularité				X
	faire preuve de qualités relationnelles, de méthodes et d'organisation				
Savoir être	Organisé efficacité réactivité face à l'évènement faire preuve de discrétion professionnelle compétence renforcée en termes de savoir-faire relationnelle et d'utilisation des technologies de communication développement de l'accueil personnalisé	1	2	3	4
					X
					X
					X
					X
					X
					X
					X

S : sensibilisation / A : application / M : maîtrise / E : expertise

**Durée d'affectation
souhaitée ⁽¹⁷⁾**

3 ans minimum

**Formations d'adaptation
possibles**

**Expérience professionnelle
souhaitée ⁽¹⁸⁾**

Autres renseignements ⁽¹⁹⁾

Visa de l'autorité hiérarchique

Pour le Vice-recteur de Polynésie
française et par délégation,
Le Secrétaire général



Christian CLIMENT-PONS