

**ACADEMIE DE NANCY-METZ  
RECTORAT**

FICHE DU POSTE OCCUPE PAR :	NOM :	Prénom :
-----------------------------	-------	----------

ETABLISSEMENT OU SERVICE D'AFFECTATION :	Rectorat de l'Académie de Nancy-Metz - DAF/1
--	--

*Fiche révisable à tout moment en fonction des nécessités de service*

**PRESENTATION DU POSTE**

INTITULE DU POSTE	Opérateur logistique rattaché au pôle accueil-courrier-standard
-------------------	---

POSITIONNEMENT DANS LA STRUCTURE	RECTORAT / DAF 1
----------------------------------	------------------

POSITIONNEMENT DANS L'ORGANIGRAMME	Service DAF/1 Placé sous l'autorité directe du chef du bureau de la logistique Placé sous l'autorité du chef de la division des affaires financières
------------------------------------	--

CORPS / GRADE / QUALIFICATION DU POSTE	A.T.R.F.
--	----------

**ARCHITECTURE DU POSTE**

MISSION OU FONCTION PRINCIPALE DU POSTE	
---	--

MISSION 1 : Accueil des visiteurs	<p><b>Dans le respect des règles de la Charte Marianne,</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>accueille</u> les personnels de l'Education Nationale ainsi que les usagers (accueil courtois, présentation dynamique, écoute attentive) ;</li> <li>- gère les rendez-vous et réunions : <u>oriente</u> les visiteurs au sein des services, prévient les services concernés</li> <li>- contribue à la sécurité des bâtiments et personnels : <u>filtre</u> les entrées, note les visites par service, prévient le cabinet en cas d'intrusion ou d'attroupement ;</li> <li>- <u>renseigne</u> les usagers sur les questions courantes ;</li> <li>- participe à l'accueil téléphonique ;</li> <li>- contribue ainsi à donner du rectorat une image d'efficacité et de professionnalisme.</li> </ul>
-----------------------------------	---

MISSION 2 : Traitement du courrier	<ul style="list-style-type: none"> <li>- assure la distribution du courrier et de certains colis dans les différents services et sites du Rectorat (véhicule), participe aux "tournées de Metz"</li> <li>- assure la collecte du courrier</li> <li>- assure l'expédition du courrier qui lui est confié</li> <li>- accueille, informe et oriente les personnels utilisant le service courrier</li> <li>- participe à la bonne communication entre le Rectorat et les différentes Sociétés prestataires</li> <li>- informe le Responsable Logistique des difficultés éventuellement rencontrées ou anticipées</li> </ul>
------------------------------------	---

MISSION 3 : Accueil téléphonique	<p><b>Dans le respect du référentiel Marianne,</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- accueille les interlocuteurs internes et externes (accueil courtois, présentation dynamique, écoute attentive) ;</li> <li>- transfère les appels aux services concernés ;</li> <li>- renseigne les usagers sur les questions courantes ;</li> <li>- participe à la mise à jour régulière des listes des personnels ;</li> <li>- réceptionne et prend en compte les plannings de congés des services ;</li> <li>- se tient informé de l'organisation et des missions des différents services et entités ;</li> <li>- s'informe des réformes concernant l'Education Nationale ;</li> <li>- propose des améliorations et fait part à son supérieur des difficultés rencontrées, afin d'optimiser la qualité du service ;</li> <li>- contribue à donner du rectorat une image d'efficacité et de professionnalisme.</li> </ul>
----------------------------------	--

MISSION 4 : Contribution au bon fonctionnement du pôle "accueil – courrier – standard"	<p><b>Dans le respect du référentiel Marianne,</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- assure le service d'accueil physique lors des remplacements (pauses ou congés des personnels d'accueil) ;</li> <li>- renforce l'équipe du standard, depuis le poste de l'accueil, lors de ces remplacements ;</li> <li>- participe à la formation de ses collègues nouvellement nommés : partage des informations et outils ;</li> <li>- participe à la formation des nouveaux membres de l'équipe (partage des informations, outils et expériences).</li> </ul>
--	--

CHAMP DES RELATIONS ET NATURE DES LIENS	Assure l'accueil physique et téléphonique de l'ensemble des usagers et personnels du rectorat de l'académie.
---	--

CHAMP D'AUTONOMIE RESPONSABILITES SPECIFIQUES	
---	--

TECHNICITE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- maîtrise le fonctionnement des postes opérateurs ;</li> <li>- connaît les missions et organisations des différents services du rectorat, ainsi que les missions des entités académiques.</li> <li>- maîtrise du fonctionnement des matériels de traitement du courrier</li> <li>- maîtrise du logiciel d'affranchissement de La Poste et connaissance des tarifs et services proposés par La Poste</li> <li>- s'organiser avec ses collègues pour assurer une présence continue à l'accueil (pauses et congés) ;</li> <li>- nécessité de filtrer les entrées afin de préserver la sécurité des bâtiments et des personnels ;</li> <li>- nécessité d'apporter une réponse claire et immédiate ;</li> <li>- répondre à des interlocuteurs parfois agressifs ;</li> </ul>
------------	---

RISQUES DU POSTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- stress lié au rythme soutenu des appels à traiter ;</li> <li>- gestion des échanges potentiellement conflictuels.</li> </ul>
------------------	---

DIFFICULTES ET CONTRAINTES DU POSTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rythme soutenu des appels (vigilance et concentration constantes) ;</li> <li>- position statique tout au long de la journée ;</li> <li>- nécessité de se concentrer malgré les conversations simultanées au sein du même local ;</li> <li>- évolution constante des services (personnels, implantations, missions) ;</li> <li>- nécessité d'apporter une réponse claire et immédiate ;</li> <li>- répondre à des demandes parfois floues ;</li> <li>- organiser son temps de travail (emploi du temps, congés, pauses) en fonction des nécessités du service accueil (standard-accueil-courrier).</li> </ul>
-------------------------------------	---

QUOTITE DE TRAVAIL (%)	<b>100%</b>
------------------------	-------------

EVOLUTIONS PREVISIBLES le cas échéant	
---------------------------------------	--

LES EXIGENCES DU POSTE	<p><u>Les "savoir-faire" :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- connaître les différents services du Rectorat ainsi que les différentes entités académiques. Entretenir une connaissance fine de leur fonctionnement et de leurs missions, sans empiéter sur le champ de compétence de ceux-ci ;</li> <li>- capacité à mémoriser les changements de personnels, missions et organisations ;</li> <li>- répondre et orienter efficacement à partir d'un exposé plus ou moins clair et précis ;</li> <li>- maîtriser le fonctionnement du matériel d'opérateur standard</li> </ul> <p><u>Les comportements professionnels :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- discrétion et confidentialité : devoir de réserve</li> <li>- politesse, dynamisme, discernement et maîtrise de soi ;</li> <li>- allier écoute et réactivité : l'interlocuteur doit savoir à qui il s'adresse (accueil intermédiaire avant transfert au service concerné) ;</li> <li>- ponctualité ;</li> <li>- esprit d'équipe dans la gestion des horaires, pauses et congés.</li> </ul>
------------------------	--

Signature de l'intéressé	Signature du supérieur hiérarchique

Date de l'élaboration (ou mise à jour) :	
--	--