

**Intitulé du poste**  
**Agent d'accueil et gestion du courrier**

**Catégorie statutaire/Corps**  
C technique

**Domaine(s) fonctionnel(s)**  
Affaires générales / Services aux usagers

**Emploi(s) –type**  
Gestionnaire courrier  
Chargé d'accueil et d'information

**Code(s) fiche de l'emploi-type**  
ADM003A  
USA002A

**Localisation administrative et géographique / Affectation**  
PREFECTURE DU NORD  
Direction de la coordination des politiques interministérielles  
Bureau des relations avec les usagers  
12 rue Jean sans Peur - CS 20003  
59039 LILLE Cedex

**Vos activités principales**  
**Courrier :**  
- Assurer une rotation hebdomadaire sur les différents postes de travail (ouverture et tri, affranchissement, enregistrement des recommandés) et assurer un appui en tant que de besoin au vaguemestre.  
- Assurer les envois nécessitant l'utilisation de l'imprimante d'adressage et la machine à mettre sous pli  
- Assurer la gestion courrier dématérialisé (boîtes aux lettres électroniques fonctionnelles) et le suivi des dépenses d'affranchissement  
**Accueil :**  
- Renseigner et orienter les usagers vers le service ou l'interlocuteur compétent  
- Accompagner l'utilisateur dans ses démarches en ligne  
**Spécificités du poste / Contraintes / Sujétions**  
- Port de charges lourdes  
- Horaires spécifiques au bureau du courrier  
- Faire preuve de réactivité pour assurer une circulation optimale des informations  
- Etre apte à gérer une multitude de contacts et connaître leurs compétences  
- Connaissance de l'administration de l'Etat

**Vos compétences principales mises en œuvre**

<b>Connaissances techniques</b>	<b>Savoir-faire</b>	<b>Savoir-être</b>
Connaître l'environnement professionnel / niveau pratique - <i>requis</i>	Savoir s'organiser / niveau pratique - <i>requis</i>	Avoir le sens des relations humaines / niveau pratique - <i>requis</i>
Avoir des compétences en informatique -bureautique / niveau initié - <i>requis</i>	Savoir travailler en équipe / niveau pratique - <i>requis</i>	Savoir s'adapter / niveau pratique - <i>requis</i>
	Savoir analyser / niveau pratique - <i>à acquérir</i>	Savoir communiquer / niveau pratique - <i>requis</i>
<b>Autre :</b>		Savoir accueillir / niveau pratique - <i>requis</i>
		Faire preuve de rigueur et de méthode / niveau pratique - <i>requis</i>

## Votre environnement professionnel

### ▪ **Activités du service**

Accueil :

- accueil physique du public, conseil et orientation, traitement des réclamations
- supervision des files d'attente dans le hall de l'accueil général
- participer au déploiement des démarches qualité (Marianne et Qualipref 2.0)

Courrier :

- orienter les documents écrits et électroniques envoyés ou déposés en préfecture
- assurer l'expédition du courrier émis par les services de la préfecture
- prendre en charge certains envois de courrier en nombre

Point numérique :

- accompagner les usagers dans leurs démarches dématérialisées (certificats d'immatriculation)

### ▪ **Composition et effectifs du service**

Le bureau des relations avec les usagers comprend 21 agents :

- 1 chef de bureau A
- 1 adjoint B
- 2 agents d'accueil C, 2 vacataires et 1 agent C responsable de l'accueil
- 3 volontaires en service civique au point numérique
- 3 agents chargés du courrier et 1 vacataire

### ▪ **Liaisons hiérarchiques**

Rattaché hiérarchiquement au chef du bureau des relations avec les usagers au sein de la direction de la coordination des politiques publiques

### ▪ **Liaisons fonctionnelles**

- Agents de la préfecture et des sous-préfectures
- Fonctionnaires des collectivités territoriales
- Agents de la Poste
- Particuliers

Durée attendue sur le poste : 3 ans

## Vos perspectives

De par le positionnement stratégique du bureau du courrier et eu égard à la diversité des domaines traités, ce poste permet l'acquisition d'une large culture administrative.

## Qui contacter ?

M. Zakaria HEDDAR - chef de bureau - 03 20 30 54 25  
Mme Marie FONTAINE - adjointe au chef de bureau - 03 20 30 50 86

Date de mise à jour de la fiche de poste (jj/mm/aaaa) : 04/09/2019

[Adresse Intranet du référentiel des emplois-type et des compétences :](http://sdp.interieur.ader.gouv.fr/index.php?option=com_content&task=view&id=149&Itemid=1)  
[http://sdp.interieur.ader.gouv.fr/index.php?option=com\\_content&task=view&id=149&Itemid=1](http://sdp.interieur.ader.gouv.fr/index.php?option=com_content&task=view&id=149&Itemid=1)