

## FICHE DE POSTE

**Tous les items doivent obligatoirement être remplis**

**Intitulé du poste : Chargé(e) d'accueil et de service à l'utilisateur**

Les données de cet encadré sont non publiées

Poste vacant : Oui  Non  (si non indiquer dans motif « Mobilité envisagée »)

Date de vacance de l'emploi : 1<sup>er</sup> octobre 2025

Motif de la vacance :

Nom du titulaire : Mme BOUKAIS Virginie Matricule : 7011834

**Domaine fonctionnel :**

**Type de poste :**

**Catégorie statutaire :**

**Corps : Adjoint administratif IOM**

**Si poste emploi fonctionnel ou EFR :**

EFR-CAIOM

EFR-Permanent

CAIOM - Tremplin

Emploi-fonctionnel de la filière technique, sociale ou SIC

Le poste est-il ouvert aux contractuels ? Oui  Non

**Titre III du Livre III du Code général de la fonction publique (anciennement loi n°84-16 du 11 janvier 1984), cocher le ou les article(s) sur le(s)quel(s) s'appuie le recrutement sur contrat :**

<input type="checkbox"/> 1° de l'article L332-2 (anciennement 1° de l'article 4)	<input type="checkbox"/> Article L332-4 (anciennement article 6 bis)	<input type="checkbox"/> Article L332-22 (anciennement article 6 sexies)
<input checked="" type="checkbox"/> 2° de l'article L332-2 (anciennement 2° de l'article 4)	<input type="checkbox"/> Article L332-6 du CGFP (anciennement article 6 quater)	<input type="checkbox"/> Article L332-24 (anciennement article 7 bis)
<input type="checkbox"/> Article L332-3 du CGFP (anciennement article 6)	<input type="checkbox"/> Article L332-7 (anciennement article 6 quinquies)	

## Description du poste

Attention cet encadre doit comprendre au maximum 3 000 caractères

### **Groupe RIFSEEP : 2**

#### **Vos activités principales :**

Les missions d'accueil sont les suivantes :

- Assurer l'accueil des usagers et les orienter vers les services compétents (renseignement du logiciel accueil),
- Participer à la diffusion d'informations auprès des usagers (recrutement, associations et services partenaires...),
- Réaliser des tâches administratives simples (objets trouvés, déclarations perte de documents d'identité, tenue du cahier de doléances des usagers, tenue du registre des contrôles judiciaires...),
- Répondre au courrier d'avocats, d'assurance, particuliers sollicitant une copie des interventions police,
- Gestion des votes par procuration,
- Rédaction de certaines déclarations du public sur Main Courante Informatisée

Les missions de standardiste sont les suivantes :

- Accueil téléphonique des usagers et des partenaires institutionnels,
- Orientation, renseignement et mise en relation vers le service ou l'interlocuteur compétent de la Police Nationale (Sécurité publique, Police Judiciaire...)
- Réception et acheminement du trafic téléphonique du standard mutualisé
- Mise à jour des annuaires et consignes

#### **Votre environnement professionnel :**

- **Activités du service :**

Orienter les usagers vers les services compétents,  
Mettre en relation téléphonique et suivre la prise en charge de l'appel,  
Renseigner les usagers en expliquant les procédures.

- **Composition et effectifs du service :**

1 adjoint administratif, 3 contractuels (contrat à durée déterminée)

- **Liaisons hiérarchiques :**

L'officier adjoint au SDSP, le chef du SDSP ou son adjoint, le DIPN adjoint, Mme la DIPN

- **Liaisons fonctionnelles :**

Services de la Police nationale, Préfecture, SGAMI, Collectivités Territoriales, usagers

**Descriptif du profil recherché**

Attention cet encadre doit comprendre au maximum 3 000 caractères

**Vos compétences principales mises en œuvre (listes déroulantes)**

**Connaissances techniques**

**Savoir-faire**

**Savoir-être**

**Vos perspectives :** Acquisition et approfondissement des compétences dans le périmètre Police. L'expérience et les compétences acquises permettent de faciliter la préparation aux concours internes et d'accéder à un grade supérieur dans le cadre statutaire.

**Durée attendue sur le poste :** 3 ANS MINIMUM

### Conditions particulières d'exercice

Attention cet encadre doit comprendre au maximum 1 500 caractères

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

- Régime horaire hebdomadaire (petite semaine du mardi au vendredi suivie d'une grande semaine du lundi au samedi) : 40H30 (amplitude horaires d'ouverture du service de 8 h 45 à 20 h 00)
- Faire face à des situations variées (plaintes, déclarations, renseignements, mécontents)
- Prise en compte du public en « souffrance »
- Faire face à une charge mentale
- Disponibilité et présentation soignée
- Bonne élocution
- Retenue et discrétion naturelles
- Réactivité et organisation dans le travail.

NBI : 10 points

#### **Qui contacter ? Indiquer les coordonnées ou adresse mail des personnes à contacter**

Le Chef de SDSP ou son Adjoint : 05.17.26.45.21 ou 05.17.26.45.22

Secrétariat Tél :05.17.26.45.28

Courriel : [dipn17-sp-boe@interieur.gouv.fr](mailto:dipn17-sp-boe@interieur.gouv.fr)

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

Voir le formulaire unique de demande de mobilité/recrutement disponible à ces adresses :

- lien pour les candidats internes :

[http://ressources-humaines.interieur.ader.gouv.fr/images/Mobilite-2023/Formulaire\\_mobilite\\_2023.pdf](http://ressources-humaines.interieur.ader.gouv.fr/images/Mobilite-2023/Formulaire_mobilite_2023.pdf)

- lien pour les candidats externes :

<https://www.interieur.gouv.fr/sites/minint/files/medias/documents/2023-03/Formulaire-de-mobilite-fevrier-2023.pdf>

Temps plein : Oui  Non

### Informations complémentaires

**Localisation administrative et géographique / Affectation :**

Direction Interdépartementale de la Police Nationale de la Charente-Maritime  
1 rue de la Marne - 17000 LA ROCHELLE – SDSP

**SAA** 17PNC0000

**SAO** 17PNC2001

**Emploi fonctionnel (codification RMFP pour publication) :** CHARGÉE / CHARGE D'ACCUEIL OU DE SERVICE AUX USAGERS

Vous trouverez le référentiel RMFP sous le lien suivant :

<https://www.fonction-publique.gouv.fr/biep/repertoire-interministeriel-des-metiers-de-letat>

**Code fiche de l'emploi type 1 (RMFP) :** FPUSA001

**Si plusieurs emploi type, temps de travail sur emploi-type 1 :**

**Code fiche de l'emploi-type 2 (RMFP) :**

**Temps de travail sur emploi-type 2 :**

**Emploi fonctionnel (codification REMI indispensable pour la prise d'acte dans D2) :** Chargé d'accueil et d'information

Vous trouverez le référentiel REMI sous le lien suivant :

[http://ressources-humaines.interieur.ader.gouv.fr/images/mgmrh/Page\\_mgmrh/Referentiel\\_des\\_emplois\\_version\\_2011\\_modifiee\\_12\\_fevrier\\_2015\\_copie.pdf](http://ressources-humaines.interieur.ader.gouv.fr/images/mgmrh/Page_mgmrh/Referentiel_des_emplois_version_2011_modifiee_12_fevrier_2015_copie.pdf)

**Code fiche de l'emploi type 1 (REMI) :** USA002A

**Si plusieurs emploi type, temps de travail sur emploi-type 1 :**

**Code fiche de l'emploi-type 2 (REMI):**

**Temps de travail sur emploi-type 2 :**

Télétravail possible : **Oui**  **Non**

Management : **Oui**  **Non**

Date de mise à jour de la fiche de poste : 18/03/2024