

## FICHE DE POSTE

**Intitulé du poste :** Standardiste

**Domaine fonctionnel :** Relation à l'utilisateur

**Type de poste :** Administratif

**Catégorie statutaire :** catégorie C

**Corps :** adjoint administratif

### Description du poste

**Groupe RIFSEEP :** 2

#### Vos activités principales :

Gestion des appels entrants et sortants de la Préfecture

Établissement des liaisons

Aide au public dans la transmission des renseignements généraux (horaires...)

Mise à jour de la base documentaire et Qual@pref

Gestion des appels entrants des sous-préfectures en dehors des heures d'ouverture

Gestion du poste de messagerie Rescom

Surveillance du trafic entrant, notamment chiffré

Diffusion de la carte vigilance auprès des services concernés

Gestion du dispositif anti-incendie de la préfecture

Surveillance de la console de supervision

Appel des secours en cas d'alerte

Gestion du trafic du télécopieur général de la préfecture

Surveillance du trafic entrants

Rediffusion des télécopies vers les services concernés

Polyvalence

Formation accueil / courrier afin de suppléer un agent en cas d'absence pour maladie ou situation de crise sur les différents sites

Mise sur à jour des annuaires téléphoniques

Mise à jour du site intranet

#### Votre environnement professionnel :

- **Activités du service**

Accueil, courrier, standard, crédits de fonctionnement de la préfecture, centre de responsabilité, gestion des travaux, logistique, achats, marchés publics,

- **Composition et effectifs du service**

Service immobilier, logistique et achat composé, sous la direction d'un-e chef-fe de service de, et d'un(e) adjoint(e) au chef(fe) de service :

- un pôle accueil, courrier, standard (9 agents)
- un pôle immobilier et logistique, achat et marché (11 agents)

- **Liaisons hiérarchiques**

chef de pôle, adjoint au chef de service, chef de service, directeur du SGCD, préfet

- **Liaisons fonctionnelles**

Ensemble de services

**Descriptif du profil recherché**

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

**Connaissances techniques**

Connaître l'environnement professionnel

niveau pratique

requis

Avoir des compétences en informatique - bureautique

niveau pratique

requis

Connaissance technique au choix

choix liste

choix liste

**Savoir-faire**

Savoir s'organiser

niveau pratique

requis

Savoir travailler en équipe

niveau pratique

requis

Savoir négocier

niveau pratique

à acquérir

**Savoir-être**

avoir le sens des relations humaines

niveau pratique

requis

savoir communiquer

niveau pratique

requis

savoir s'adapter

niveau pratique

requis

**Vos perspectives :**

Contribue à la mise en œuvre d'une nouvelle entité dans le cadre d'un projet de services ; cette expérience est valorisable sur un poste dans un autre environnement.

**Durée attendue sur le poste :** 3 à 4 ans

**Conditions particulières d'exercice**

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

Service cyclique du lundi au vendredi de 8h à 20h avec planning de présence (matin, après-midi, journée)

Astreinte semaine

Astreinte en cas de crise

Poste 100 % préférable

L'agent assure ses missions dans le respect et la connaissance des engagements fixés par QUAL-@-PREF à savoir les engagements du module « relation générale avec les usagers » : information sur les conditions d'accueil, un accueil attentif et courtois, écoute des remarques et suggestions du public, formation des agents, bonne orientation et prise en charge des usagers, limitation de l'attente, un accueil téléphonique attentif et efficace, un serveur vocal interactif et un site internet informatif à jour, des réseaux sociaux actifs, gestion des courriers et courriels.

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

Services des ressources humaines : [sgc-carriere@aube.gouv.fr](mailto:sgc-carriere@aube.gouv.fr)

Cheffe de service du SILA et cheffe du pôle accueil courrier standard : [sgc-sila@aube.gouv.fr](mailto:sgc-sila@aube.gouv.fr)

Temps plein : **Oui**  **Non**

**Informations complémentaires**

**Localisation administrative et géographique / Affectation :**

Ministère de l'intérieur – secrétariat général commun départemental de l'Aube

Site préfecture – 2 rue Pierre Labonde CS 20372 10000 TROYES et sites partagés selon l'implantation des structures liées par convention avec le secrétariat général commun (sous-préfecture, site Charmilles, agence territoriale de la DDT, site Pasteur DDETSPP, site Guesde DDT)

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

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

Date de mise à jour de la fiche de poste : 07 mars 2024