

FICHE DE POSTE

Intitulé de l'emploi : Responsable de site - ST-PHY

Catégorie statutaire / Corps
C / Adjoint administratifs

Domaine(s) fonctionnel(s) :
Services aux usagers FP2USA04

Groupe RIFSEEP 2

Emploi(s) type / Code(s) fiche de l'emploi-type

Chargé (e) de l'accueil téléphonique et physique
Chargé (e) de la gestion du courrier entrant
Chargé (e) de la logistique de proximité

- EFR-CAIOM
 EFR-Permanent
 CAIOM - Tremplin
 Emploi-fonctionnel
de la filière technique, sociale
ou SIC

Poste substitué

Fondement(s) juridique(s) du recrutement sur contrat, le cas échéant :

- 1° de l'article 4 de la loi n°84-16 du 11 janvier 1984
 2° de l'article 4 de la loi n°84-16 du 11 janvier 1984
 3° de l'article 4 de la loi n°84-16 du 11 janvier 1984
 Article 6 de la loi n° 84-16 du 11 janvier 1984
 Article 6 bis de la loi n°84-16 du 11 janvier 1984

Localisation administrative et géographique / Affectation

Secrétariat Général Commun / Direction de la relation et du service aux usagers / Site de St-Phy - Travail en multi-sites en cas de besoin

Vos activités principales

Vos activités principales

Au sein de la direction de la Relation et du service aux usagers vous êtes chargé (e) de coordonner les activités quotidiennes en lien direct avec votre hiérarchie. Vos principales missions consistent à vous assurer de la prise en compte des demandes des usagers tant en présentiel que par téléphone. Il vous appartient de vous assurer que les missions relatives à la gestion du courrier entrant et à la logistique de proximité soient bien réalisées.

En votre qualité de responsable de site, vous êtes polyvalent et exercez les missions suivantes :

Accueil physique et téléphonique,

- assurer l'accueil et l'information et l'orientation téléphonique et ou physique des usagers
- actualiser l'annuaire téléphonique numérique du site

- réaliser l'accueil de premier niveau : tenir à disposition des usagers les formulaires et ou prospectus relatifs aux démarches administratives, faire appel aux personnes en charge pour l'accueil de second niveau ;
- Effectuer de petits travaux de secrétariat du SGC (actualisation de tableaux de bord, etc.) ;
- Accéder à un fond documentaire et d'informations : missions, organisation, grands événements qui peuvent générer des flux d'appels ou de visiteurs ;
- Collecter les parapheurs et le courrier arrivé et à affranchir en interne ou en externe ;
- Dans l'attente de la mise en place de la plate-forme de gestion de courrier : procéder à la réception, au tri, au dépouillement des plis déposés par le postier et les porteurs : tri, enregistrement en utilisant l'application de gestion Maarch pour la numérisation et la qualification du courrier entrant.

Gestion de l'affichage physique du site

- Procéder à l'affichage en fonction des besoins du site et rafraîchir les documents affichés à destination du public et des usagers.

Gestion des relations avec l'ensemble des directions du SGC

Au niveau sécurité et logistique

- Consulter quotidiennement des applications de gestion des salles de réunion et supervision pour la gestion des salles de réunion des sites de ST-PHY et mise en place éventuelle des visio conférences ;

- Veiller au bon fonctionnement des matériels et équipement en sachant faire appel à la direction de la logistique en cas de besoin,

- Gérer les stocks correspondant au fonctionnement courant du site : fournitures de bureau, équipements, produits utiles au bon fonctionnement du site,

- Référent sécurité du site (en lien avec l'assistant de prévention hors SGC), vérifier que les documents relatifs à la sécurité du site sont complétés et tenir à jour les différents registres, veiller au passage des prestataires concernés par la sécurité, participer à l'organisation des exercices de sécurité et savoir alerter en cas de défaillances

- Accueillir les prestataires divers relevant du fonctionnement du site et veiller à la bonne exécution des prestations, y compris en matière de nettoyage,

- Collecter les bons de livraison et les transmettre à la direction de la logistique

Au niveau des ressources humaines

- Faire le lien avec la direction des ressources humaines et des relations sociales, en particulier les cellules dédiées aux agents de la DEAL et de la DAAF et le service de formation : réception des arrêts maladie et transmission, lien sur les demandes de congés annuels.

- Savoir alerter les services du SGC en fonction des demandes des agents du site.

- Alerter et faire le lien avec les directions du SGC sur tout sujet concernant le SGC sous couvert de sa hiérarchie (Directrice DIRSU)

- Effectuer toutes autres missions à la demande de la hiérarchie directe

Spécificités du poste / Contraintes / Sujétions

Discrétion, rigueur, ponctualité, amabilité, sens aigu du service public,
Le télétravail n'est pas accessible pour ce poste de travail,
Remplacement éventuel au sein de la DIRSU sur d'autres sites

Vos compétences principales mises en œuvre

Connaissances techniques	Savoir-faire	Savoir-être
Connaître l'environnement professionnel <i>/ niveau maîtrise - à acquérir</i>	Savoir travailler en équipe <i>/ niveau maîtrise - requis</i>	Faire preuve de rigueur et de méthode <i>/ niveau maîtrise - requis</i>
Avoir des compétences en informatique - bureautique <i>/ niveau maîtrise - requis</i>	Avoir l'esprit de synthèse <i>/ niveau maîtrise - requis</i>	Avoir le sens des relations humaines <i>/ niveau maîtrise - requis</i>
Connaissance technique au choix <i>/ niveau pratique - requis</i>	Savoir analyser <i>/ niveau maîtrise - requis</i>	Savoir s'adapter <i>/ niveau maîtrise - requis</i>
Connaissance technique au choix <i>/ niveau pratique - requis</i>	Savoir s'organiser <i>/ niveau expert - requis</i>	Savoir accueillir <i>/ niveau maîtrise - requis</i>
Connaissance technique au choix <i>/ niveau pratique - à acquérir</i>	Savoir gérer un projet <i>/ niveau pratique - requis</i>	Savoir communiquer <i>/ niveau pratique - requis</i>
Connaissance technique au choix <i>/ niveau pratique - à acquérir</i>	Savoir-faire au choix <i>/ niveau maîtrise - à acquérir</i>	S'avoir s'exprimer oralement <i>/ niveau maîtrise - requis</i>
Autres :		

Votre environnement professionnel

- **Activités du service**

Au sein du Secrétariat Général Commun, la direction de la relation et du service à l'utilisateur assure la coordination, l'organisation, la gestion du courrier entrant et la logistique de proximité sur divers sites. Elle anime l'accueil en général (physique et téléphonique) des services de la préfecture, de la sous-préfecture de Pointe-à-Pitre et, des directions déconcentrées de l'État impactées par le SGC en Basse-Terre et en Grande-Terre. Elle assure la coordination entre les différents services du SGC

A ce titre, les agents de la direction sont polyvalents. Leurs activités nombreuses se complètent. Elles consistent à renseigner, orienter et apporter un conseil aux usagers sur les démarches à suivre tout en promotionnant les offres de services existantes (accueil téléphonique, courriers, courriels, affichage, site internet de la préfecture, site de l'ANTS...).

Par ailleurs, un appui à la modernisation peut-être recommandé en assurant la mise en application des nouveaux modes de relations à l'utilisateur et les nouvelles procédures administratives mises en œuvre par le ministère de l'Intérieur.

- **Composition et effectifs du service**

La direction de la relation et du service à l'utilisateur est composée de 11 agents :
1 Cat A, 2 cat B, 8 cat C

- **Liaisons hiérarchiques**

La directrice de la relation et du service à l'utilisateur et son adjoint(e)
La directrice du SGC et son adjoint

- **Liaisons fonctionnelles**

Fonctions supports du périmètre SGC : Préfecture, Sous-préfecture, Directions déconcentrées, Ministères

Durée attendue sur le poste : 3/4 ans

Vos perspectives :

acquérir une bonne connaissance de l'organisation administrative de l'État et des téléprocédures de démarches administratives.

Liste des pièces requises pour déposer une candidature : CV actualisé et lettre de motivation

Qui contacter :

La directrice de la relation et du service à l'utilisateur : sgc-dirsu@guadeloupe.gouv.fr

Date limite de dépôt des candidatures :