

**Intitulé de l'emploi :**

Chargé de relation et de service à l'utilisateur

**Catégorie statutaire / Corps**

C adjoint administratif

**Groupe RIFSEEP**

2

**Domaine(s) fonctionnel(s)**

Relation et service aux usagers

Technique, logistique et maintenance

 EFR-CAIOM EFR-Permanent CAIOM - Tremplin Emploi-fonctionnel  
ou SIC**Emploi(s) type / Code(s) fiche de l'emploi-type**

Chargé de relation et de service à l'utilisateur : FP2USA03

 Poste substituéLe poste est-il ouvert aux contractuels ?  Oui  Non

Sur le fondement de la 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	<input type="checkbox"/> Article 6 bis	<input type="checkbox"/> Article 6 sexies
<input type="checkbox"/> 2° de l'article 4	<input type="checkbox"/> Article 6 quater	<input type="checkbox"/> Article 7 bis
<input type="checkbox"/> Article 6	<input type="checkbox"/> Article 6 quinquies	

**Localisation administrative et géographique / Affectation**Présentation de la préfecture et du département de l'Aveyron :  
<https://www.facebook.com/Prefet12/videos/2973670839387248/>Secrétariat Général Commun Départemental de l'Aveyron - 12000 Rodez  
Site : centre administratif Foch

## Vos activités principales

Renseigner les usagers et orienter leurs demandes vers le bon interlocuteur / service compétent.

### Missions principales :

#### 1/ agent d'accueil et d'information

- Participer à l'accueil général du public au niveau du centre administratif Foch,
- Superviser le fonctionnement du point numérique et participer à la médiation numérique, en l'absence du service civique, au titre de l'accompagnement des usagers dans les télé-procédures
- Participer à l'exécution de mission de proximité « titres »

#### 2/ standardiste

- Accueillir au téléphone les usagers du conseil départemental et de la préfecture de l'Aveyron et des DDI les transférer vers le service demandé
- Effectuer une veille opérationnelle (surveillance des dispositifs de communication et d'alerte notamment)
- Participer aux activités opérationnelles, en situation de crise
- Tenir à jour la documentation nécessaire au bon fonctionnement du standard

### Missions secondaires : gestionnaire courrier

- Gérer le courrier mis à la signature par les services déconcentrés
- Trier et affecter les courriers « ordinaire », « simple » et « réservé »
- Traiter les recommandés à l'arrivée
- Affranchir le courrier
- Saisir le courrier « réservé » et « simple » dans l'application dédiée (Maarch courrier)
- Recevoir les actes des collectivités locales (mention de dépôt et retour aux collectivités)
- Tenir le tableau de suivi des courriers et courriels
- Gérer le recueil des actes administratifs
- Orienter les messages reçus sur l'application télécours et les messageries institutionnelles

Les missions d'accueil et du courrier sont assurées au sein d'une équipe. L'organisation du travail entre les agents doit tenir compte de la continuité du service à assurer.

Roulement entre les 3 pôles : courrier, accueil et standard

### Spécificités du poste / Contraintes / Sujétions

- Traitement quotidien et en temps réel du courrier
- Respect des délais et réactivité
- Continuité de service à assurer
- Travail en équipe

## Vos compétences principales mises en œuvre

Connaissances techniques	Savoir-faire	Savoir-être
<b>Connaître l'environnement professionnel</b> <i>/ niveau maîtrise - requis</i>	<b>Savoir travailler en équipe</b> <i>/ niveau maîtrise - requis</i>	<b>Savoir s'adapter</b> <i>/ niveau maîtrise - requis</i>
<b>Avoir des compétences en informatique -bureautique</b> <i>/ niveau maîtrise - requis</i>	<b>Savoir analyser</b> <i>/ niveau maîtrise - requis</i>	<b>S'avoir s'exprimer oralement</b> <i>/ niveau maîtrise - requis</i>
	<b>Savoir s'organiser</b> <i>/ niveau maîtrise - requis</i>	<b>Savoir communiquer</b> <i>/ niveau maîtrise - requis</i>
Autres :		

## Votre environnement professionnel

Le secrétariat général commun départemental de l'Aveyron (SGCD), service déconcentré à vocation interministérielle, exerce ses missions sous l'autorité hiérarchique du Préfet de département et sous l'autorité fonctionnelle du secrétaire général de la préfecture et des directeurs des directions départementales interministérielles.

Il assure la gestion de fonctions et moyens mutualisés en matière budgétaire, d'achat public, d'affaires immobilières, de systèmes d'information et de communication, de logistique, de ressources humaines, de relation avec la médecine de prévention et de mise en œuvre des politiques sociales au bénéfice de la préfecture et des directions départementales interministérielles.

Un contrat de service précise les relations entre le SGCD et les structures bénéficiaires et les modalités de fonctionnement du SGCD.

Il comporte 4 services :

- le service interministériel départemental des systèmes d'information et de communication,
- le service en charge des ressources humaines et de l'action sociale,
- le service en charge des finances et de l'immobilier,
- le service en charge de la logistique.

### • Activités du service

Le service logistique assure :

- l'accueil physique et téléphonique des usagers, la gestion du courrier ;
- les achats de fournitures et de mobilier, la gestion des stocks, la coordination et le suivi de l'archivage ;
- la gestion des parcs automobile des DDI ;
- les interventions logistiques de premier niveau, la préparation des réceptions, la gestion des badges d'accès.

Il dispose d'équipes sur 2 sites (Centre Administratif Foch et Bourran)

### • Composition et effectifs du service

Le service compte 15 agents : un chef de service, un adjoint au chef de service, 7 agents en charge de l'accueil et/ou du courrier, un gestionnaire achat, un concierge, 2 gestionnaires technique et logistique, 2 agents d'entretien.

### • Liaisons hiérarchiques

Chef de service, chef d'unité (adjoint au chef de service)

### • Liaisons fonctionnelles

Agents et cadres du SCGD, agents des DDI, de la préfecture et des sous-préfectures  
Tous chefs de service et agents des 3 structures usagers

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

**Vos perspectives :**

possibilité d'évolution dans le domaine d'emploi ou vers d'autres missions au sein du SGCD.

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

Formulaire unique de demande de mobilité/recrutement disponible sur MOB-MI ou la PEP accompagné d'un CV et des 3 derniers entretiens professionnels et d'une lettre de motivation.

Voir le formulaire unique de demande de mobilité/recrutement disponible sur MOB-MI ou la PEP

**Date limite de dépôt des candidatures : 17/05/2023**

Date de mise à jour de la fiche de poste (JJ/MM/AAAA) : 13/03/2023