

FICHE DE POSTE

Fonction :

- Standardiste

Fiche descriptive du poste :

- Réception des appels téléphoniques entrants et orientation vers les services du Rectorat des 2 bâtiments en veillant à une bonne qualité de service.

Catégorie : C

Corps : Adjoints techniques ITRF ou ATEE

Affectation :

Le poste est rattaché au chef du service logistique de la DiMMOG
Division de la Modernisation, des Moyens Généraux et Immobiliers
Rectorat de Créteil-4, rue Georges Enesco, 94000 Créteil

Administrative : Rectorat de l'académie de Créteil

Géographique : Rectorat de l'académie de Créteil – 4, rue Georges Enesco 94010 CRETEIL

Deuxième académie de France, l'académie de Créteil accueille près d'un million d'élèves dans le premier et second degré. La présentation de l'académie de Créteil est consultable à l'adresse suivante :
<http://www.ac-creteil.fr/>.

L'académie de Créteil est dotée d'un budget de plus de 4.5 milliards € et de près de 82.000 emplois répartis entre 5 programmes budgétaires ministériels : premier degré, second degré, vie de l'élève, soutien, et enseignement privé.

Missions

Les missions principales sont :

Gérer :

- recevoir les appels, les transmettre ou les réorienter vers les bons services

Répondre :

- renseigner sur les horaires d'ouverture ou de réception du public au sein des services et sur leurs missions ; communiquer les noms et coordonnées des responsables en fonction de la spécificité des demandes, veiller au respect des consignes données par les différents services.
- Répondre directement aux usagers en fonction de l'actualité administrative, des circulaires ou des renseignements ou informations récurrentes transmis par les divisions.

Context et spécificité :

- Utilisation du matériel téléphonique spécifique
- Mise à jour des statistiques journalières d'appels par alternance (moyenne de 90 000 appels/an)
Tableaux des congés à demander dans toutes les divisions, avant chaque vacance scolaire
- Suivi de l'actualité académique
- Recherches documentaires sur les sites ministériels, des DSDEN, UPEC et Internet afin de constituer une veille documentaire actualisée.

Contraintes particulières :

- Travail en Brigade (8h30/16h00 ou 10h30/18h00) du lundi au vendredi
- Permanences à assurer pendant les congés scolaires

Relations avec les autres services :

- Travail en étroite relation avec le secrétariat de la DIMMOG qui est chargé de transmettre certaines consignes.
- De part ses fonctions, le standard est en relation avec l'ensemble des services du rectorat (plannings de congés ou réunions, informations nouvelles...), des DSDEN, des E.P.L.E., du S.I.E.C., des universités et d'autres administrations ainsi qu'avec les usagers (enseignants, parents d'élèves, élèves...)

Compétences et capacité requises :

- Bonne connaissance du fonctionnement des services de l'institution rectorale.
- Connaissance des applications Word et Excel
- Sens du travail en équipe indispensable



**ACADÉMIE
DE CRÉTEIL**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

- Amabilité et maîtrise de soi
- Disponibilité et discrétion

PROCEDURE POUR CANDIDATER

Les candidatures (lettre de motivation + Curriculum Vitae) devront être adressées
par courrier électronique, à l'attention de :

luigi.pucci@ac-creteil.fr - sylvie.rahmani@ac-creteil.fr - ce.bp@ac-creteil.fr