



MINISTÈRE  
DE L'ÉDUCATION NATIONALE,  
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR  
ET DE LA RECHERCHE



Liberté - Égalité - Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

## INTITULE DU POSTE

### Apprentissage Bac pro Accueil Relation Clients Usagers (ARCU)

#### Etablissement ou Service :

Centre d'Information et d'Orientation (C.I.O.)  
de Charleville-Mézières - Revin

#### I - Description du poste

Quotité de travail : APPRENTI.E 100%

**CORPS : APPRENTIE CONTRAT PUBLIC 2 ANS**

**GRADE : AGENT D'ACCUEIL**

Positionnement du poste dans  
l'organisation

L'Apprenti.e exerce la fonction d'agent d'accueil au Centre d'Information et d'Orientation de Charleville-Mézières conformément à sa formation en bac professionnel accueil relation clients et usagers. Elle partage son poste avec trois collègues : deux Adjoints administratifs faisant fonction de secrétaire de direction qui travaillent pour l'un à mi temps et pour l'autre à temps plein ainsi qu'un agent contractuel administratif à mi-temps.  
L'agent d'accueil et d'information est placé sous l'autorité hiérarchique du directeur de C.I.O..

#### II - Mission du poste

Fonction :

**Mission 1 : activités principales**

##### Accueil physique et téléphonique du public

- Accueil du public et des partenaires
- Premier accueil physique et aiguillage vers le personnel compétent
- Recevoir, filtrer et orienter les appels téléphoniques
- Prise de rendez-vous et de messages
- Neutralité et objectivité face aux situations
- Mise en relation des correspondants

##### Renseignement et orientation du public

- Donner des renseignements administratifs
- Identifier et gérer la demande et son degré d'urgence
- Présenter des documents d'information et de communication
- Orienter vers les personnes et services compétents
- Renseigner sur l'organisation et le fonctionnement du C.I.O.

**Mission 2 : activités secondaires**

##### Gestion de dossiers

- Gestion du courrier papier et électronique (en arrivée / départ)
- Travaux divers et suivi de dossiers avec le personnel
- Saisie et mise en page de divers documents (comptes rendus, enquêtes...)
- Création d'outils de communication (flyers, guide, outils pour actions)
- Recherche sur internet

#### III - Environnement professionnel

Liens internes

Tous les personnels du centre d'information et d'orientation

Partenaires externes

Les usagers, les établissements publics, privés (collèges et lycées) / public (élèves et adultes) / autres C.I.O. / DSDEN08 / Rectorat de Reims / Conseil Départemental 08 / les autres services de l'état / les partenaires institutionnels.

Moyens / ressources

Ensemble des applications informatiques dédiées au service / téléphone / Internet / mèl / photocopieur / massicot / relieuse / plastifieuse

Contraintes particulières de travail

Secret professionnel / Variété des demandes

#### IV – Compétences attendues

Spécifiques

Raisonnement : capacité d'analyse et de synthèse  
Autonomie : sens de l'anticipation, de l'initiative  
Maîtrise de soi : capacité à travailler dans l'urgence  
Rigueur : organisation et méthode  
Dynamisme  
Communication : sens du relationnel  
Aptitude à travailler en équipe – à utiliser l'outil informatique – à communiquer

Transversales

Réactivité, sens du contact, sens du travail en équipe  
Analyse du 1<sup>er</sup> accueil, et aiguillage qui s'ensuit.

#### V - Candidature

Adresser lettre de motivation et curriculum vitae à :

**cio-charleville@ac-reims.fr**