

FICHE DE POSTE**Fonctions : gestionnaire de concours – concours déconcentrés****Métier ou emploi type* :****G5B45 - Opérateur-trice logistique* - chargé d'accueil****Fiche descriptive du poste****Catégorie : Chargé d'accueil****Corps : ATRF****Affectation****Administrative : Rectorat de Lyon****Géographique : Division des Examens et Concours, 94 rue Hénon, 69004 Lyon****Missions****Activités principales :**

- Assurer l'accueil physique et téléphonique des administrés et de tout type de public :
- Accueillir le public sur place ou par téléphone avec amabilité.
- Renseigner le public sur place ou par téléphone.
- Renseigner sur l'organisation et le fonctionnement des services académiques.
- Assurer un accueil de qualité valorisant l'image de l'académie (propreté du hall, disposition des sièges, fontaine à eau...).
- Orienter le public vers les services ou organismes compétents, accompagner et présenter les visiteurs.

Conditions particulières d'exercice (NBI, régime indemnitaire - groupe de fonctions IFSE ...) :

- Relations quotidiennes avec les parents d'élèves
- Relations quotidiennes avec les enseignants

Encadrement : NON**Nb agents encadrés par catégorie : aucun****Conduite de projet : NON****Compétences*****Connaissances, savoirs :****La connaissance de l'environnement institutionnel de l'Education nationale serait un plus****La connaissance des procédures d'urgence serait un plus (incendie, incident, malaises...).****Des notions de secourisme seraient un plus (en raison de la proximité avec le public).****Savoir-faire :****Connaître les techniques de rédaction administrative.****Connaître les applications informatiques professionnelles et la bureautique courante.****Bonne maîtrise du Français (orthographe, grammaire).****La connaissance des procédures d'urgence serait un plus (incendie, incident, malaises...).****Des notions de secourisme seraient un plus (en raison de la proximité avec le public).****Savoir être :**

- Maîtriser les techniques de communication.
- Capacité d'initiative et de réaction dans la gestion des accueils.
- Savoir gérer les situations relationnelles difficiles.
- Etre organisé, rigoureux et méthodique.
- Etre patient.
- Etre discret.
- Etre sérieux et efficace.
- Sens de la diplomatie.

Personnes à contacter :**Marion de Bézenac, cheffe du bureau DEC6 : 04 72 80 60 91****Nathalie Confort, directrice des examens et concours : 04 72 80 30 21**