

### FICHE DE POSTE

INTITULE
AGENT D'ACCUEIL ET D'INFORMATION F/H

<b>Familles professionnelles</b>	Affaires générales
<b>Codes fiches RET</b>	TACC000002
<b>Correspondances RIME</b>	FP2USA03
<b>Correspondances UCANSS</b>	1404
<b>Emplois types</b>	Agent d'accueil
<b>Quotité</b>	100%

FICHE DESCRIPTIVE D'EMPLOI	
<b>ETAT - Fonctionnaire</b>	COMEX <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input checked="" type="checkbox"/> Corps : Adjoint administratif Grade : Adjoint administratif Groupe RIFSEEP : 2
<b>Contractuel de droit public</b>	CDI <input type="checkbox"/> CDD <input checked="" type="checkbox"/> Durée : 1 an
<b>Régime de protection sociale</b>	Agent de direction <input type="checkbox"/> Praticien conseil <input type="checkbox"/> Personnel soignant <input type="checkbox"/> Cadre <input type="checkbox"/> Employé <input checked="" type="checkbox"/> Informatique <input type="checkbox"/> RG <input type="checkbox"/> MSA <input type="checkbox"/> Niveau : 3

LOCALISATION ADMINISTRATIVE ET GEOGRAPHIQUE
AGENCE REGIONALE DE SANTE DE NORMANDIE <input type="checkbox"/> Cité administrative- Place Bonet -ALENCON <input checked="" type="checkbox"/> 2 Place Jean Nouzille - CAEN <input type="checkbox"/> Cité administrative, 18 bd Georges Chauvin, EVREUX <input type="checkbox"/> 31 rue Malouet – ROUEN <input type="checkbox"/> Place de la Préfecture – SAINT LO

<b>DIRECTION</b>	<b>SECRETARIAT GENERAL</b>
<b>POLE</b>	<b>MOYENS GENERAUX ET AFFAIRES IMMOBILIERES</b>

### MISSIONS PRINCIPALES DE L'ARS

L'Agence Régionale de Santé a pour mission d'assurer, à l'échelon régional, le pilotage d'ensemble du système de santé. Elle est responsable de la sécurité sanitaire, des actions de prévention menées dans la région, de l'organisation de l'offre de soins en fonction des besoins de la population, y compris dans les structures d'accueil des personnes âgées ou handicapées. Elle garantit une approche cohérente et efficace des politiques de santé menées sur le territoire et favorise une plus grande fluidité du parcours de santé, pour répondre aux besoins des populations.

### MISSIONS PRINCIPALES DE LA DIRECTION ET DU POLE

Le secrétariat général est chargé d'élaborer et de mettre en œuvre la stratégie permettant de garantir et d'optimiser le bon fonctionnement de l'agence régionale de santé, sur l'ensemble de ses sites. Il apporte aux autres directions les moyens leur permettant d'assurer leurs missions dans les meilleures conditions possibles. Il anime les démarches relatives à la qualité de vie au travail.

A ce titre, le secrétariat général pilote les ressources humaines, les systèmes d'information, les achats, les marchés, les moyens généraux et les affaires immobilières.

Le secrétariat général est subdivisé en 5 « pôles » :

- Développement RH,
- Relations sociales et RH de proximité,
- Systèmes d'information,
- Achats, marchés publics,
- Moyens généraux et affaires immobilières.

### DESCRIPTION DU POSTE

Encadrement : Oui  Non

Nombre de personnes encadrées : 0

#### Missions et activités principales du poste :

Missions :

- Accueillir, renseigner, orienter les visiteurs et les correspondants téléphoniques à l'aide des outils bureautiques et de communication
- Assurer une présence à son poste, basée sur les horaires d'ouverture de l'accueil de l'ARS de Normandie

Activités :

- Accueil physique et téléphonique des usagers et correspondants des services
- Gestion du trafic téléphonique (réception d'appels au standard, prise de messages, priorisation des appels...)
- Écoute et réponse de premier niveau
- Orientation adéquate en fonction de la demande dans un délai minimum
- Réception, traitement et diffusion de l'information
- Respect et application des consignes
- Surveillance des locaux

**Activités annexes :**

- Gestion de la BAL générique ars-normandie-contact
- Contribution aux tâches administratives ou logistiques annexes
- Travaux courants de secrétariat (saisie et mise en forme de documents, classement)

**Interlocuteurs et partenaires :**

Tout public et partenaires, agents de l'ARS, DDCS, DRJSCS, STEMO, PREFECTURE, ...

**Liens hiérarchiques :**

Responsable du pôle Moyens généraux et affaires immobilières

**Spécificités du poste / contraintes :**

Horaires fixes

### COMPETENCES REQUISES SUR LE POSTE

**Il s'agit ici des compétences requises sur le poste et non des compétences acquises de l'agent**

*Expert : domine le sujet, voire est capable de le faire évoluer – Capacité à former et/ou à d'être tuteur. La notion d'expert est ici distincte des certifications ou agréments attribués par les ministères dans l'exercice de certaines fonctions spécifiques.*

*Maîtrise : connaissances approfondies – Capacité à traiter de façon autonome les situations complexes ou inhabituelles*

*Pratique : connaissances générales – Capacité à traiter de façon autonome les situations courantes ;*

*Initié : connaissances élémentaires, notions – capacité à faire mais en étant tutoré ;*

<b>Connaissances</b> : E : expert / M : maîtrise / P : pratique / I : initié	<b>E</b> (4)	<b>M</b> (3)	<b>P</b> (2)	<b>I</b> (1)
Environnement institutionnel et administratif : organisation, fonctionnement et missions des services de l'ARS		X		

<b>Savoir-faire</b> : E : expert / M : maîtrise / P : pratique / I : initié	<b>E</b> (4)	<b>M</b> (3)	<b>P</b> (2)	<b>I</b> (1)
Accompagner, conseiller	X			
Respecter les règles de sécurité	X			
Réagir de façon adaptée aux situations imprévues		X		
Adapter les techniques de communication interpersonnelles ou collectives à divers public		X		
Maîtriser les techniques d'accueil	X			
Écouter, analyser, reformuler la demande	X			
Maîtriser les techniques de surveillance des locaux		X		
Recueillir et traiter l'information		X		
Mettre en œuvre les techniques de communication professionnelle		X		

<b>Savoir-être</b> : E : expert / M : maîtrise / P : pratique / I : initié	<b>E</b> (4)	<b>M</b> (3)	<b>P</b> (2)	<b>I</b> (1)
Faire preuve de courtoisie				
Faire preuve de discrétion	X			
Rester maître de soi		X		
Être disponible		X		
Faire preuve d'aisance dans la prise de parole en public		X		

Faire preuve d'adaptation professionnelle (différents types de publics)		X		
Sens de l'écoute et du dialogue		X		
Rigueur dans la réalisation des missions	X			
Ponctualité	X			

#### CONTACTS

Pôle Développement RH  
02.32.18.31.42 / 02.32.18.26.61/02.32.18.31.57.  
ARS-NORMANDIE-CANDIDATURE@ars.sante.fr

#### DATE D'ECHEANCE

**Les candidatures (CV et lettre de motivation) sont à adresser pour le 30 septembre 2020 au pôle  
Développement RH  
E-mail : [ARS-NORMANDIE-CANDIDATURE@ars.sante.fr](mailto:ARS-NORMANDIE-CANDIDATURE@ars.sante.fr)**