

## FICHE DE POSTE

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

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| <b>Familles professionnelles</b> | Accueil, assistance et service à l'utilisateur |
| <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"/><br>Corps : Adjoint administratif<br>Grade : Adjoint administratif<br>Groupe RIFSEEP : 2  |
| <b>Contractuel de droit public</b>  | CDI <input type="checkbox"/> CDD <input checked="" type="checkbox"/> Durée : 12 mois  |
| <b>Régime de protection sociale</b> | Agent de direction <input type="checkbox"/> Praticien conseil <input type="checkbox"/> Personnel soignant <input type="checkbox"/><br>Cadre <input type="checkbox"/> Employé <input checked="" type="checkbox"/> Informatique <input type="checkbox"/><br>RG <input type="checkbox"/> MSA <input type="checkbox"/> Niveau : 3 |

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

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>DIRECTION</b> | <b>SECRETARIAT GENERAL</b>                      |
| <b>POLE</b>      | <b>Moyens généraux et affaires immobilières</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, les affaires immobilières, le budget principal de l'ARS et la maîtrise des risques financiers.

Le secrétariat général est subdivisé en 4 « pôles » :

- Ressources Humaines,
- Performance économique et budgétaire,
- Systèmes d'information,
- Moyens généraux et affaires immobilières.

### DESCRIPTION DU POSTE

Encadrement : Oui  Non

Nombre de personnes encadrées : 0

#### Missions et activités principales du poste :

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

#### Activités :

- Accueil physique et téléphonique des différents interlocuteurs (gd public, administrations, BAL fonctionnelle etc..)
- 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 :  
Grand public, agents de l'ARS, DDCS, DRJSCS, STEMO, PREFECTURE, ...

Liens hiérarchiques :  
Responsable du pôle Moyens généraux et affaires immobilières

Spécificités du poste / contraintes :  
Respect des horaires d'ouverture de l'agence  
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 : E : expert / M : maîtrise / P : pratique / I : initié</b>   | <b>E<br/>(4)</b> | <b>M<br/>(3)</b> | <b>P<br/>(2)</b> | <b>I<br/>(1)</b> |
|--|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Environnement institutionnel et administratif : organisation, fonctionnement et missions des services dans le champ concerné |                  | x                |                  |                  |
| Outils bureautiques et informatiques   |                  | x                |                  |                  |
| Hygiène, sécurité et santé au travail  |                  | x                |                  |                  |

| <b>Savoir-faire : E : expert / M : maîtrise / P : pratique / I : initié</b> | <b>E<br/>(4)</b> | <b>M<br/>(3)</b> | <b>P<br/>(2)</b> | <b>I<br/>(1)</b> |
|---|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Mettre en œuvre les techniques spécifiques liées à l'accueil du public      |                  | x                |                  |                  |
| Ecouter, analyser et reformuler la demande                                  |                  | x                |                  |                  |
| Réagir de façon adaptée aux situations imprévues                            |                  | x                |                  |                  |
| Recueillir et traiter l'information   |                  | x                |                  |                  |
| Utiliser les techniques de communication                                    |                  | x                |                  |                  |
| Maîtriser les techniques de surveillance des locaux                         |                  | x                |                  |                  |
| Respecter les règles de sécurité  |                  | x                |                  |                  |

| <b>Savoir-être : E : expert / M : maîtrise / P : pratique / I : initié</b> | <b>E<br/>(4)</b> | <b>M<br/>(3)</b> | <b>P<br/>(2)</b> | <b>I<br/>(1)</b> |
|--|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Faire preuve d'aisance dans la prise de parole en public                   |                  | x                |                  |                  |
| Faire preuve d'adaptation professionnelle (différents types de public)     |                  | x                |                  |                  |
| Faire preuve de courtoisie   |                  | x                |                  |                  |
| Faire preuve de discrétion   |                  | x                |                  |                  |
| Rester maître de soi   |                  | x                |                  |                  |
| Gérer des situations conflictuelles  |                  | x                |                  |                  |
| Rigueur dans la réalisation des missions                                   |                  | x                |                  |                  |

### CONTACTS

Pôle Ressources humaines  
02.32.18.31.42 / 02.32.18.26.61/02.32.18.26.75  
ARS-NORMANDIE-CANDIDATURE@ars.sante.fr

### DATE D'ECHEANCE

Les candidatures (CV et lettre de motivation) sont à adresser pour le 30 Novembre 2021 au plus tard sur la  
BAL : [ARS-NORMANDIE-CANDIDATURE@ars.sante.fr](mailto:ARS-NORMANDIE-CANDIDATURE@ars.sante.fr)