

## CHARGE D'ACCUEIL (h/f)

### 1 - SITUATION DU POSTE

#### 1.1. - Description résumée du poste

*Le Chargé d'Accueil occupe un poste polyvalent tourné vers des missions de secrétariat général en soutien du bon fonctionnement global de l'Atelier et en appui au profit de ses services ; fonction tournée également vers l'accueil de tout interlocuteur extérieur, son action quotidienne contribue à véhiculer l'image professionnelle de la structure.*

#### 1.2 - Catégorie : employé

1.3 - Organigramme :      N+2      : directeur  
   N+1      : RAF RH

#### 1.4 – Service / Activité

ACCOMPAGNEMENT BRSA	E2C	PARCOURS 2	POLE GESTION	POLE RESTAURATION
			X	

### 2 – MISSIONS

#### Assurer l'accueil des personnes se présentant à l'Atelier :

- **Accueillir physiquement**  
Orienter, renseigner  
Faire patienter  
Prévenir l'interlocuteur
- **Prendre les appels téléphoniques**  
Réceptionner et transmettre les appels,  
Analyser la demande,  
Prendre et transmettre les messages le cas échéant.

#### Assurer une mission de Secrétariat Général :

- Gérer des stocks de fournitures : consommables des imprimantes, fournitures de bureau, produits d'entretien, d'hygiène, etc.
- Passer et réceptionner des commandes,
- Gérer l'envoi et la réception du courrier,
- Gérer les mails destinés à l'Atelier (adresse générique),
- Gérer les boîtes aux lettres pour la diffusion interne des documents,
- Assurer un soutien logistique lors de réunions (documents à préparer, boissons, etc.),

#### Appuyer les autres services de l'Atelier sur le plan administratif :

- Effectuer des saisies, du classement de documents, etc.
- Aider à la préparation administrative d'actions (éditions d'attestation de formation, préparation de classeurs, etc.)

#### Assurer une mission d'appui à la sécurité :

- Gérer la trousse à pharmacie de l'accueil : contrôler et compléter le cas échéant,

## CHARGE D'ACCUEIL (h/f)

### 3 – SECURITE/QUALITE – RESPONSABILITE - RELATION

#### 3.1 - Sécurité /Environnement

- Connaît, intègre et respecte les valeurs et préceptes de l'association, ainsi que toute consigne ou réglementation dans le domaine de la qualité, de la santé, sécurité, environnement en lien avec sa fonction,
- Assure la confidentialité des informations qui lui sont communiquées.
- Signale tout dysfonctionnement
- Est responsable du rangement et de la propreté des espaces de travail et de leur environnement,

#### 3-2 – Qualité

- Est responsable de la bonne transmission de toutes informations jugées utiles dans le cadre de ses missions
- Applique les consignes pour tenir à jour les outils partagés (planning, tableurs, boîtes aux lettres, etc.)

#### 3.3 - Responsabilités

- De la bonne transmission des informations aux bons interlocuteurs
- Donner une image positive de l'Atelier auprès de tout visiteur / interlocuteur se présentant à l'accueil (physique et téléphonique),
- De la bonne tenue de son espace de travail : en particulier le local d'accueil
- Du matériel confié,
- Rendre compte de tout problème ou tout dysfonctionnement identifié,

#### 3.4 – Relations internes et externes

- Tous les services de l'Atelier
- Stagiaires accueillis,
- Tous les visiteurs et les interlocuteurs,
- Fournisseurs et prestataires.

### 4 - CONNAISSANCES ET APTITUDES

#### 4.1 – Connaissances

D'un niveau BEP ou CAP secrétariat souhaité, le poste exige à minima les connaissances suivantes :

- Maîtrise accrue des savoir-faire de base et plus spécifiquement :
  - Savoir lire, écrire le français (orthographe convenable),
  - Expression orale et compréhension parfaites du français,
  - Maîtrise des 4 opérations de calcul,
  - Maîtrise du cadre espace-temps.
- Expérience préalable souhaitée dans une fonction d'accueil,

#### 4.2 - Aptitudes : compétences et comportements

- Connaissance générale des outils bureautique (Outlook, Word, Excel),
- Connaissance des bonnes pratiques et du savoir-être en matière d'accueil : posture, attitude, tenue, courtoisie, formulation adéquate, etc.
- Aptitude à apprendre des règles de travail et de fonctionnement et à les appliquer dans la durée,
- Intérêt pour la fonction d'accueil,

## CHARGE D'ACCUEIL (h/f)

- Adaptabilité,
- Polyvalence,
- Rigueur,
- Dynamisme,
- Assuidité.

### 5 – PROGRESSION DANS LE POSTE :

Cette définition de fonction est révisible, évolutive et non exhaustive. Pour répondre aux besoins de l'évolution et de l'organisation de l'association, le collaborateur pourra se voir confier toutes autres tâches, missions, responsabilités compatibles avec ses connaissances, compétences et aptitudes.

FONCTION	CHARGE D'ACCUEIL		
SERVICE	POLE GESTION		
	NIVEAU 1	NIVEAU 2	NIVEAU 3
POINTS	142	162	171
PALIER	4	6	7