

<b>DIRECTION DÉPARTEMENTALE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE DU VAL D'OISE</b>	Référence	<b>FICHE DE POSTE N°9</b>
	RIFSEEP	2
	Code fiche emploi type	
	Statut	Ville <input type="checkbox"/> État <input checked="" type="checkbox"/>
	Catégorie	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input checked="" type="checkbox"/>

## **FICHE DE POSTE**

### Agent d'accueil téléphonique

**SERVICE :**

**Service de gestion opérationnelle**

**TYPE DE CONTRAT :** Recrutement par la voie contractuelle de travailleurs en situation de handicap

**LOCALISATION ADMINISTRATIVE ET GÉOGRAPHIQUE :**

DDSP

1, rue la Croix des Maheux  
95000 CERGY PONTOISE

**PROFIL REQUIS :**

*Qualités nécessaires pour l'emploi :*

- Sens des relations humaines
- Capacité d'adaptation
- Discrétion professionnelle

*Compétences requises pour l'emploi :*

- informatique – bureautique

**DESCRIPTION DES FONCTIONS :**

- Orienter téléphoniquement les usagers vers le(s) service(s) compétent(s)
- Mettre en relation et suivre la prise en charge des appels téléphoniques entrants et sortants de l'hôtel de police de Cergy et de son annexe (unités implantées dans l'immeuble le Mercury)
- Expliquer les procédures aux usagers
- Participer à l'activité du BRH quand l'activité au standard est faible

**PERSPECTIVES D'ÉVOLUTIONS :**

- Titularisation possible en qualité de fonctionnaire dans le corps de la catégorie correspondante à l'issue d'une période minimale d'un an.
- Possibilité d'évolution de postes dans la carrière.

## **VOTRE ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL :**

### *Activités et composition du service*

Le standard comprend deux agents et est rattaché à la section de la gestion des carrières, du suivi des effectifs et de la réserve civile, du bureau des ressources humaines, placée sous la responsabilité d'un secrétaire administratif de classe exceptionnelle et composée de 8 agents (deux de catégorie B, cinq de catégorie C et un adjoint de sécurité).

### *Liaisons hiérarchiques*

Le chef du Service de Gestion Opérationnelle, conseiller d'administration de l'intérieur et de l'outre-mer, son adjoint, attaché principal et un secrétaire administratif responsable de l'encadrement des personnels du standard.

### *Liaisons fonctionnelles*

Relations avec tous types d'interlocuteurs aussi bien des usagers privés que des partenaires institutionnels.

## **SPÉCIFICITÉS DU POSTE (cadre réservé au service ou à la direction d'emploi)**

### *Contraintes liées au poste :*

- Poste majoritairement en station assise dans un bureau de 2 personnes
- Prise en compte téléphonique de publics en « souffrance » (victimes, contrevenants, usagers)
- Pas de déplacements vers d'autres sites
- La localisation géographique du poste ne donne pas droit à l'ASA

### *Contraintes liées au site :*

- Le bureau du standard est situé en rez-de-chaussée
- La DDSP dispose d'une cafétéria

## **SPÉCIFICITÉS DU POSTE (cadre réservé au SMSC) :**

## **TEXTES APPLICABLES :**

La loi n°84-16 du 11 janvier 1984 modifiée portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique de l'État, notamment son article 27 ;

Loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ;

Le décret n°86-83 du 17 janvier 1986 relatif aux dispositions générales applicables aux agents non titulaires de l'État pris pour l'application de l'article 7 de la loi n°84-16 du 11 janvier 1984 susvisée ;

Le décret n°94-874 du 7 octobre 1994 modifié fixant les dispositions communes applicables aux stagiaires de l'État et de ses établissements publics ;

Le décret n°2005-38 du 18 janvier 2005 modifiant le décret n°95-979 du 25 août 1995 d'application de l'article 27 de la loi 84-16 du 11 janvier 1984 modifiée relatif à certaines modalités de recrutement des handicapés dans la fonction publique de l'État.

## **PERSONNES À CONTACTER :**

Direction des ressources humaines – Bureau du recrutement : 01.53.71.37.70

NOM: \_\_\_\_\_

SIGNATURE: \_\_\_\_\_

PRÉNOM: \_\_\_\_\_

DATE: \_\_\_\_\_