



Région  
Hauts-de-France

1902-27625/27626

**POSTE A POURVOIR**  
**Agent d'accueil et d'information**  
**Poste double logé par NAS**  
**Lycée Louis Pasteur**  
**HENIN BEAUMONT**

**Domaine :** Appui aux usagers

**Catégorie :** c

**Métier :** Agent d'accueil et d'information

### Contexte et finalité du poste

Agents affectés au service général du Lycée Pasteur d'Hénin Beaumont et de son internat, équipes composées de 23 collaborateurs, avec rattachement hiérarchique au manager de proximité.

### Finalité du métier

Assurer l'accueil, l'orientation et l'information du public au sein des services administratifs ou des EPLE, selon les procédures définies.

### Activités cœur de métier

Accueillir physiquement et/ou téléphoniquement les différents interlocuteurs, les informer, les conseiller et traiter leurs demandes d'information, et transmettre les messages ;  
Dans le cadre d'un accueil physique, accueillir le public entrant et sortant dans le respect des procédures de sûreté ;  
Décliner et appliquer les consignes sur les questions de sécurité ;  
En complément pour les Services :  
Réceptionner le courrier entrant ;  
Mise en œuvre des procédures d'orientation des appels  
Pour mettre à jour ses connaissances et garantir la qualité du service rendu aux usagers, l'agent réalise des recherches d'information auprès des services ou par le biais de moyens de communication (internet, journaux...)  
En complément pour les EPLE :  
Ouvrir et fermer les établissements  
Réceptionner le courrier  
Visionner le système de vidéosurveillance dans les EPLE et appliquer les mesures mises en place par l'établissement (alerter en cas d'incident,..)  
Consulter, alerter et intervenir sur les systèmes de sécurité (réarmer..) selon les consignes données par l'autorité fonctionnelle  
Participer au maintien et à l'amélioration du cadre de vie et du bien vivre ensemble

### Activités complémentaires liées au poste

Service courrier (acheminement du courrier et retrait au service postal)

### Conditions de travail

Exposition possible à des situations conflictuelles  
Tenue de travail adaptée au poste occupé  
Contraintes horaires  
Discrétion  
Exposition possible au bruit

Travail sur écran

### **Conditions de travail complémentaires liées au poste**

Indiquer les éventuelles conditions complémentaires requises sur le poste. Ces éléments viennent compléter et non remplacer les conditions de travail de la rubrique précédente.

Postes isolés  
Exposition possible à des situations conflictuelles  
Tenue de travail adaptée au poste occupé  
Fortes contraintes horaires  
Discrétion  
Exposition possible au bruit  
Travail sur écran

### **Conditions d'accès**

Adaptabilité  
Aisance relationnelle  
Alerte des secours  
Analyse de conformité  
Classement  
Communication orale et écrite  
Diplomatie  
Détection des risques individuels et collectifs  
Logiciels bureautiques  
Organisation personnelle  
Procédures de gestion interne  
Respect des consignes techniques et de sécurité  
Travail en équipe

### **Conditions d'accès complémentaires au poste**

Permis B obligatoire

### **Relations externes / internes**

Administré-es / élèves  
Partenaires institutionnels  
Agents  
Prestataires extérieurs  
Elus  
En lycées, agents placés sous l'autorité hiérarchique de la Région et sous l'autorité fonctionnelle du proviseur et gestionnaire de l'établissement d'enseignement

### **Résidence administrative**

HENIN BEAUMONT