Haute-Loire
LE DÉPARTEMENT

hauteloire.fr

HÔTESSE D'ACCUEIL (H/F)

Le Département de la Haute-Loire se singularise par une identité unique fruit d'une Histoire et d'une culture ancienne. Au cœur de ce territoire à dominante rurale, le Conseil départemental est le pivot d'une action politique cohérente (social, éducation, culture, environnement, voirie et aménagement…) et s'appuie pour cela sur 1200 agents engagés au service des Altiligériens.

Le contexte

La Direction du Cabinet de la Présidente est composée de trois services : le Service du Cabinet, le Service communication et relations presse et le Service accueil et protocole.

Le Service accueil et protocole se compose d'une équipe motivée et accueillante avec :

- 1 Cheffe de service
- 3 Hôtesses d'accueil
- 2 agents d'entretien
- 1 agent responsable des réceptions

Vos missions

À ce poste, vos missions principales s'articuleront autour de :

- L'accueil physique et téléphonique
- L' Orientation du public vers les services et organismes compétents,
- La Gestion administrative de l'accueil (plannings, affichages, badges…)

Vous serez également amené à réaliser d'autres missions polyvalentes comme la réception des livraisons, la gestion du matériel et la participation à l'accueil de manifestations extérieures.

Le défi à relever !

Rejoignez-nous et intégrez une équipe dynamique, animée par le sens du service public !

Pourquoi pas vous ?

- **Vous maitrisez les techniques de communication physique et téléphonique ?**
- **Vous êtes reconnu pour votre sens de l'organisation et votre excellent relationnel ?**
- **Vous avez le sens du service public ?**

Formations :
Minimum Bac filière administrative

Les Avantages du Poste

Une équipe de travail dynamique
Un cadre de travail et de vie avantageux
RIFSEEP entre 375 € brut/mois
Poste basé à l'Hôtel du Département au Puy en Velay

>> Envoyer votre candidature à recrutement.mobilite@hauteloire.fr

Pour plus de renseignements sur le poste, vous pouvez prendre contact avec Valérie PHILIPPON, Cheffe du service Accueil et protocole au 04 71 07 43 25

Cap 2030

UN COLLECTIF AU SERVICE D'UNE AMBITION

Haute-Loire
LE DÉPARTEMENT

hauteloire.fr

Cap 2030

UN COLLECTIF AU SERVICE D'UNE AMBITION

POURQUOI INTÉGRER LE DÉPARTEMENT DE LA HAUTE-LOIRE ?

Partagez nos valeurs

Orienté usagers

La reconnaissance de notre action passe par notre capacité à répondre aux usagers.

Collectif

Nous travaillons élus, partenaires et services, main dans la main.

Responsable

Pour le bien de nos concitoyens et de nos territoires, nous nous engageons à être moteur sur nos compétences réglementaires et être un acteur fédérateur sur celles dévolues à nos partenaires.

Des expériences à vivre

Vous êtes plutôt montagne et volcans ?

Alors, grimpez au sommet du Mézenc pour un lever de soleil à 360°ou embarquez à bord du train à vapeur le plus haut de France.

Envie de sources et fleuves sauvages ?

Flirtez avec les rapides des Gorges de l'Allier ou hissez la grande voile au Lac de Lavalette.

Vous êtes passionné par la culture et les chemins ?

Plongez dans les Lumières du Puy-en-Velay après un dîner dans ses ruelles colorées ou frôler les rapaces au château de Rochebaron.

haute-loire
LE SECRET LE MIEUX GARDÉ D'AUVERGNE

Département de la Haute-Loire

Haute-Loire LE DÉPARTEMENT

Direction des ressources humaines

FICHE DE POSTE

Dernière mise à jour : 20/02/2025

Identification du poste	
Intitulé du poste	Hôtesse d'accueil (H/F)
Direction	Cabinet du Président
Service	Accueil et protocole
Cellule / COR / Collège / Secteur	
Résidence administrative	Le Puy en Velay
Type d'emploi	Permanent

Informations administratives	
Cadre d'emplois	Adjoints administratifs territoriaux
Grades	Tous les grades
Métier	Chargé d'accueil
Groupe de fonctions	C2
Sujétions spéciales	Non
NBI (titulaire uniquement)	Oui : 10 points N°33 – Accueil à titre principal
Temps de travail	Temps plein

DEFINITION

L'organisation et le fonctionnement du service :

La Direction du Cabinet de la Présidente est composée de trois services : le Service du Cabinet, le Service communication et relations presse et le Service accueil et protocole.

Le Service accueil et protocole se compose d'une équipe motivée et accueillante avec :

- 1 Cheffe de service
- 3 Hôtesses d'accueil
- 2 agents d'entretien
- 1 agent responsable des réceptions

L'agent est placé sous la responsabilité directe de la Cheffe du service protocole et accueil, et sous l'autorité de la Directrice de Cabinet.

Les Missions essentielles de ce poste :

- Accueil physique et téléphonique
- Orientation du public vers les services et organismes compétents
- Gestion administrative de l'accueil (plannings, affichages, badges…)
- Autres missions polyvalentes

DESCRIPTION DES ACTIVITES ET TACHES

Accueil physique et téléphonique

- Accueillir le public en présentiel avec diplomatie et amabilité et accompagnement jusqu'aux services

- Réception des appels et recherche de correspondants par téléphone, internet et mise en communication
- Orientation du public vers les services et organismes compétents
- Accueil et communication avec tout public
- Identifier la nature et le degré d'urgence de la demande
- Accueillir au service du Cabinet et de la Direction générale des services

Gestion administrative de l'accueil (plannings, affichages, badges)

- Mise à jour de l'annuaire téléphonique des services du Département, des organismes rattachés, des administrations de l'Etat, des administrations diverses sur les supports papier (classeur …) et dans l'autocom (logiciel propre à l'accueil)
- Gestion des plannings de réservation des salles de réunions
- Gestion des clés des salles de réunions
- Elaboration des badges des nouveaux arrivants et prestataires
- Délivrance de badge d'accès aux bâtiments contre une pièce d'identité
- Diffusion des informations ou documents par voie d'affichage
- Gestion des documents de consultation : guide touristiques, plaquettes d'informations…
- Organiser l'affichage, l'actualisation de la documentation de l'espace d'accueil

Autres missions polyvalentes :

- Réception des livraisons et appels des services concernés par la livraison pour leur retrait
- Gestion du matériel
- Participer ponctuellement à l'accueil des manifestations extérieures de l'espace Congrès

COMPETENCES REQUISES

Niveau requis : Minimum Bac filière administrative

Formations et qualifications nécessaires :

- Formation à l'accueil physique et téléphonique
- Facilités à l'outil informatique
- Connaissance des outils bureautiques (Word, Excel)

Compétences techniques

- Technique de communication physique et téléphonique
- Savoir gérer les appels sur un standard téléphonique et connaître les techniques de l'accueil
- S'exprimer clairement et reformuler les demandes
- Favoriser l'expression de la demande
- Appliquer les règles de communication et de protocole
- Connaissance et pratique de l'informatique
- Connaissance du fonctionnement du Département (organisation, organigramme)
- Connaissance de langue étrangère appréciée (anglais)

Compétences transversales

Organisationnelles :

- Capacités à s'organiser dans son travail pour gérer un flux quotidien
- Respect des règles et procédures (procédures, obligation de discrétion)
- Établir des priorités
- Sens du détail et de qualité

- Recevoir, filtrer et orienter les appels téléphoniques
- Rigueur et sens de l'organisation
- Horaires de travail par roulement exigeant une certaine disponibilité

Personnelles :

- Privilégier la courtoisie, la discrétion, la diplomatie
- Qualités relationnelles et sens de l'écoute
- Qualité de l'accueil téléphonique et physique
- Aisance et sociabilité
- Sens du service garant de l'image de la collectivité
- Conserver neutralité et objectivité face aux situations

Relationnelles :

- Travail en équipe en lien avec le personnel de l'accueil et du protocole
- Avec les agents du Département travaillant sur le site
- Avec le public accueilli lors de réunions organisées en interne ou par des organismes extérieurs
- Relations avec des fournisseurs, avec d'autres collectivités
- Contact direct et permanent avec le public, les élus, les agents de la collectivité

ORGANISATION PERMETTANT L'EXERCICE DES MISSIONS

Positionnement hiérarchique : Cheffe du service Accueil et protocole

Niveau d'intégration dans une équipe : En équipe Missions définies, suivies et évaluées par le supérieur hiérarchique

AUTONOMIE

- Capacité d'initiative et de réactions dans la gestion des accueils
- Missions définies, suivies et évaluées par le supérieur hiérarchique

SPECIFICITES DU POSTE

Organisation du temps de travail :

- Poste à temps plein
- Travail en guichet d'accueil, sur un planning défini mensuellement. Horaires non réguliers pour assurer l'ouverture de l'Hôtel du Département, avec les horaires bornés au maximum entre 7H45 et 18H00

Territoire d'exercice : Hôtel du Département

Pour tout renseignement complémentaire sur ce poste, prendre contact avec
Valérie PHILIPPON, Cheffe du service Accueil et Protocole
Tel : 04.71.07.43.25
Adresse mail : valerie.philippon@hauteloire.fr

Adresser lettre de candidature + CV avec dates précises (JJ/MM/AAAA) accompagnés IMPERATIVEMENT de

- Une copie de l'attestation de réussite (si vous êtes lauréat de concours)
- Une copie de votre dernier arrêté de situation administrative (grade, échelon, indices) pour les demandes de mutation ou de détachement (agent de la fonction publique)
- Copie du diplôme : minimum Bac filière administrative

- Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) A titre dérogatoire, les candidats reconnus travailleurs handicapés peuvent accéder à cet emploi par voie contractuelle.

avant le 1er mai 2025

Par mail à l'adresse : recrutement.mobilite@hauteloire.fr

ou par courrier :
Haute-Loire le Département
Service mobilité – compétences
1, place Monseigneur de Galard - CS 20310 - 43009 LE PUY EN VELAY Cedex