

## FICHE DE POSTE

### Intitulé de l'emploi :

Standardiste de jour - H/F

### Catégorie statutaire / Corps

C / Adjoint administratif

### Groupe RIFSEEP

1

### Domaine(s) fonctionnel(s)

Services aux usagers

EFR-CAIOM

EFR-Permanent

CAIOM - Tremplin

Emploi-fonctionnel

de la filière technique, sociale  
ou SIC

### Emploi(s) type / Code(s) fiche de l'emploi-type

FP2USA03 CHARGE/ CHARGE DE RELATION ET DE SERVICE A L'USAGER

Poste substitué

Le poste est-il ouvert aux contractuels ?  Oui  Non

Sur le fondement de la loi n°84-16 du 11 janvier 1984, cocher le ou les article(s) sur le(s)quel(s) s'appuie le recrutement sur contrat :

<input type="checkbox"/> 1° de l'article	<input type="checkbox"/> Article 6 bis	<input type="checkbox"/> Article 6 sexies
<input type="checkbox"/> 2° de l'article 4	<input type="checkbox"/> Article 6 quater	<input type="checkbox"/> Article 7 bis
<input type="checkbox"/> Article 6	<input type="checkbox"/> Article 6 quinquies	

### Localisation administrative et géographique / Affectation

PREFECTURE DES YVELINES  
1 rue Jean Houdon – 78 000 Versailles  
Centre d'Expertise et de Ressources Titres (CERT)  
1 avenue de l'Europe – 78 000 Versailles

## **Vos activités principales**

Orienter les usagers vers les services compétents  
Mettre en relation et suivre la prise en charge de l'appel  
Donner les premiers renseignements nécessaires aux usagers  
Participer aux liaisons gouvernementales dans le cadre de la gestion des crises  
Enregistrer les demandes d'intervention des agents pour le SIDSIC  
Participer à la programmation et à l'évolution du serveur vocal interactif.  
Mettre à jour les fiches de procédures concernant les bonnes pratiques du standard.

*Ces attributions peuvent faire l'objet d'évolution pour répondre à des besoins organisationnels et/ou à l'évolution des politiques publiques du Ministère.*

## **Spécificités du poste / Contraintes / Sujétions**

Horaires particuliers de brigade (matin ou après-midi en général sur une durée maximale de 6H entre 8H et 20H) avec une dizaine de permanences par an le samedi de 8H à 20H.

Horaires de jour uniquement avec possibilité d'évolution

Télétravail non autorisé.

## Vos compétences principales mises en œuvre

Connaissances techniques	Savoir-faire	Savoir-être
Connaître l'environnement professionnel <i>/ niveau pratique - requis</i>	Savoir travailler en équipe <i>/ niveau pratique - requis</i>	Savoir accueillir <i>/ niveau pratique - requis</i>
Avoir des compétences en informatique -bureautique <i>/ niveau initié - requis</i>	Savoir analyser <i>/ niveau pratique - requis</i>	S'avoit s'exprimer oralement <i>/ niveau pratique - requis</i>
	Avoir l'esprit de synthèse <i>/ niveau initié - requis</i>	Avoir le sens des relations humaines <i>/ niveau pratique - requis</i>

Autres : *Connaître les techniques d'accueil - Posséder beaucoup de patience, de calme et de diplomatie.*

### Votre environnement professionnel

#### • Activités du service

Le Service Interministériel Départemental des Systèmes d'Information et de Communication est en charge du maintien des liaisons gouvernementales de la préfecture et des sous-préfectures, et DDI.

Il est responsable du support de premier niveau des applications réglementaires.

Il soutient la téléphonie et l'informatique, conseil et assiste les utilisateurs de la Préfecture (Versailles), des sous-préfectures (Mantes, Rambouillet, St-Germain en Laye) et des DDI (DDETS, DDPP et DDT).

Il met en œuvre les orientations nationales en matière de systèmes d'information.

Il assure la sécurité des systèmes d'information et de communication.

#### • Composition et effectifs du service

Le SIDSIC compte 23 agents :

1 chef de service et 1 adjoint

9 techniciens Pôle Support

1 responsable de standard et 7 standardistes

3 techniciens Pôle Infra

1 référent administratif et financier

#### • Liaisons hiérarchiques

Le chef du Service Interministériel Départemental d'Information et de Communication et son adjoint.

Chef de pôle.

#### • Liaisons fonctionnelles

Préfecture, Directions départementales Interministérielles

Directions régionales et/ou autres structures administratives en fonction des conventions passées et des prestations de service offertes.

Direction du NUMérique (DNUM)

Préfecture de Région

**Durée attendue sur le poste : 3 ans**

#### Vos perspectives :

Évolution possible : Responsable du standard, Technicien SIC.

#### Qui contacter :

Monsieur Thierry JOLY - chef du SIDSIC (poste 01 39 49 79 99) – thierry.joly@yvelines.gouv.fr  
uniquement en copie : sgc-rh-mi@yvelines.gouv.fr