

Un Agent d'accueil, de sécurité et de suivi hotline (H/F)

Rattaché au Service achats et services, l'Agent d'accueil, de sécurité et de suivi hotline accueille, oriente, renseigne le public sur le site de l'Hôtel du Département et éventuellement sur le site Clos Marinette. Il représente l'image de la collectivité auprès des usagers. Il peut également prendre en charge toutes les demandes d'intervention (sur les sujets protocole, logistique, déménagements, interventions techniques de 1er niveau), les appels hotline, les saisit si besoin, les affecte et effectue le suivi des actions mises en place en lien avec les agents.

CADRE D'EMPLOI : Adjoints Administratifs Territoriaux

RÉSIDENCE ADMINISTRATIVE : Bar le Duc

MISSIONS & ACTIVITÉS PRINCIPALES

1- Assurer l'accueil des visiteurs et la tenue du standard du site Hôtel du Département

- Accueillir les visiteurs, les renseigner et les orienter si besoin
- Réceptionner les appels téléphoniques et les orienter vers le bon interlocuteur
- Assurer la tenue du registre des visiteurs, des entreprises de maintenance et des colis et prévenir le bon interlocuteur concerné
- Gérer les situations sensibles ou conflictuelles et alerter selon le protocole instauré sur le site
- Participer à l'amélioration continue de la qualité de l'accueil en formulant toute proposition en ce sens
- Mettre en place la signalétique et l'affichage nécessaires à l'orientation des visiteurs.
- Assurer les réservations des salles de réunions et le suivi administratif

2- Assurer le suivi du Centre de services

- Prendre en charge toutes les demandes d'intervention (sur les sujets protocole, logistique, déménagements, interventions techniques de 1er niveau)
- Prendre en charge les appels téléphoniques d'urgence concernant le service (fuite d'eau, serrure coincée, porte condamnée, ...) et transmettre aux agents techniques pour dépannage ou responsable de service, pour déclenchement des actions de premier niveau
- Clarifier les demandes, les saisir sur le logiciel et les transmettre aux référents techniques ou agents concernés
- Suivre les actions mises en œuvre par les référents et mettre à jour les fiches dans le logiciel
- Tenir l'état d'avancement des fiches et relancer les référents ou les agents si nécessaire

3- Assurer le remplacement de l'agent d'accueil du site Clos Marinette, en cas d'absence ou de besoin de renfort

- Assurer l'accueil des visiteurs et des entreprises intervenants dans le bâtiment et les orienter vers le bon interlocuteur.
- Assurer la tenue du standard
- Procéder aux réservations des véhicules de service et des salles de réunion
- Participer à la gestion des courriers en arrivée et en départ
- Prendre en charge les livraisons et informer le service concerné

4- Apporter son aide au service en cas de besoin

- Assurer le remplacement de l'agent titulaire du courrier et de l'imprimerie, en cas d'absence ou besoin de renfort
- Participer à la tenue des permanences du service, en cas d'effectifs réduits dans le service : appels téléphoniques, prise en charge des appels urgents et transmission aux astreintes techniques
- Participer à l'accueil ou autre activité logistique sur des événements extérieurs
- Réaliser des travaux d'impression simples à l'imprimerie

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES ATTENDUES :

Connaissances professionnelles : Compétences et missions du Département, Métiers de l'administration départementale

Compétences professionnelles : Techniques d'accueil physique et téléphonique des usagers, Capacité à l'adaptation aux différents publics, Techniques de communication, Standard, annuaires de la collectivité, messagerie, internet, Informatique

Attitudes professionnelles : Disponibilité, Capacité d'organisation, Ponctualité, Présentation soignée, Réactivité, Aptitude au travail d'équipe : écoute, fiabilité, maîtrise des phénomènes de groupe, goût pour le partage d'information

CONDITIONS SPÉCIFIQUES :

Permis B, Accueil de différents publics. Horaires décalés. (matin/midi/soir). Travail possible le week-end. Port de charges (colis, palettes, aménagement, stockage).

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES :

Rémunération indiciaire + régime indemnitaire. Poste ouvrant droit à 10 points de NBI. Droits 25 jours de congés + jours RTT selon organisation du temps de travail. CET monétisable. Carte titres-restaurants (jusqu'à 153€ par mois dont 60% pris en charge par le Département). Chèques vacances. Participation à la protection sociale complémentaire Santé et Prévoyance. Participation aux frais de transports en commun. Amicale du personnel.

Merci d'adresser votre candidature (lettre de motivation, CV, dernier arrêté de situation administrative ou attestation de réussite au concours) **avant le 13/09/2026**, à :

Monsieur le Président du Conseil départemental
Département de la Meuse - Direction des Ressources Humaines
BP 50 514 - 55012 BAR LE DUC CEDEX
drh@meuse.fr

Pour tout renseignement complémentaire, contactez Mme Claire GASPARD,
Responsable du service Achats services, au 03 29 45 77 16