



Agent d'accueil

SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

Date de mise à jour : 01/02/2025

Agent : **Delphine LEROY**
Supérieur hiérarchique direct : **Pauline FIGAROL**

MISSION

Au sein du Secrétariat Général, l'agent d'accueil assure la fonction d'accueil de l'Ecole Nationale de Protection Judiciaire de la Jeunesse.

ACTIVITÉS PRINCIPALES

- **Assurer l'accueil téléphonique du site central de l'ENPJJ**
 - Réceptionner les appels du standard téléphonique pendant la période d'ouverture du standard
 - Orienter les appels vers le bon interlocuteur
 - Tenir à jour le tableau de suivi des appels entrants
- **Assurer l'accueil physique du site central de l'ENPJJ**
 - Accueillir les personnes se présentant au niveau de la borne d'accueil
 - Orienter les personnes vers leur lieu de formation ou leur interlocuteur
 - Valider les réservations de salle sur le logiciel Hyperplanning
- **Assurer l'accueil numérique du site central de l'ENPJJ**
 - Consulter quotidiennement la boîte mail générique : accueil.enpjj@justice.fr
 - Orienter les messages vers le bon interlocuteur pour traitement
- **Venir en appui des missions logistiques de l'ENPJJ**
 - Assurer la réception du courrier entrant (y compris signature des recommandés) et sa distribution vers les services
 - Assurer l'affranchissement du courrier sortant
 - Assurer la réception et l'expédition des colis
- **Mettre à disposition la documentation validée sur l'espace documentaire de l'accueil**

- Actualiser de façon régulière la documentation présente au niveau de la borne d'accueil et des présentoirs
- Mettre à disposition les magazines et journaux locaux distribués à l'ENPJJ
- **Contribuer à la continuité des missions de secrétariat au sein du Secrétariat Général**
 - Venir en appui ponctuel sur des missions de secrétariat en cas d'absence

Spécificités du poste / Contraintes / Sujétions

Poste non éligible au télétravail

COMPÉTENCES

Savoirs/connaissances

- Organisation de l'ENPJJ (services, missions, formations organisées)
- Techniques de classement et d'archivage

Savoir-faire

- Maîtriser les outils bureautiques et collaboratifs
- Maîtriser les logiciels métiers nécessaires à l'exercice des missions
- Concevoir et mettre en forme des documents
- Savoir analyser les demandes

Savoir-être

- Avoir le sens des relations humaines
- Discrétion
- Sens de l'initiative