

Le Département de la Gironde recrute un.e
Chargé.e d'accueil téléphonique
à pourvoir au
Service des Contacts
Direction des Relations aux Usagers
Direction Générale Adjointe chargée du Secrétariat Général (DGASG)

Catégorie C – Filière Administrative – Cadre d'emplois des Adjointes administratifs territoriaux

Contexte et définition du poste :

La Gironde est le plus vaste département de France. C'est un territoire attractif qui connaît un très grand dynamisme démographique avec une augmentation annuelle de population de plus de 20 000 habitant.e.s. C'est le premier département viticole et le deuxième département forestier de France. C'est un territoire riche et diversifié (de l'estuaire de la Gironde au bassin d'Arcachon, de la dune du Pilat au terroir Sud-Girondin...). La Gironde représente un patrimoine remarquable avec Bordeaux et de nombreux sites inscrits au patrimoine mondial Unesco comme le Phare de Cordouan.

Réceptionne les appels téléphoniques, qualifie les demandes et assure leur prise en charge (conseils, informations, aides, orientation). Contribue au 1er niveau à la résolution des demandes ou fait prendre en charge par les directions spécialisées. Effectue l'assistance téléphonique aux usagers utilisateurs des services en ligne.

Lieu de travail : IMMEUBLE GIRONDE - 83 COURS DU MARÉCHAL JUIN - 33000 BORDEAUX

Des formations peuvent être mises en place au moment de la prise de fonction.

Comment postuler ...

Les agents intéressés par ce poste doivent faire acte de candidature en joignant :

- un curriculum vitae
- une lettre de motivation
- le dernier arrêté statutaire (pour les titulaires)
- le dernier bulletin de salaire **ainsi que celui de décembre dernier**
- pour les lauréats, joindre l'attestation de réussite au concours et l'attestation d'inscription sur liste d'aptitude

NB – tout dossier incomplet ne sera pas pris en compte.

AU PLUS TARD LE 8 AOUT 2024

Par le formulaire "répondre à l'offre"

dans la rubrique emploi de notre site internet gironde.fr : <https://www.gironde.fr/offres-d-emploi>

→ *Ci-après la fiche de poste complète (rattachement, activités et compétences)*

Cette fiche de poste peut évoluer en fonction des besoins de service

Nom	Prénom	Matricule
Intitulé du poste	Chargé.e d'accueil téléphonique	
Document soumis au CTP du	20160607	Date de modification de la fiche
		04/08/2016

1 – CADRE GENERAL DU POSTE

Métier d'appartenance du poste	Chargé d'assistance aux usagers
Domaine d'activité	Activités support
Famille Professionnelle	Accueil, secrétariat et assistantat
Définition du métier de rattachement	Assure la prise en charge et le suivi de toutes les demandes des usagers (conseils, informations, aides, orientations..) à distance ou sur site en veillant au respect du contrat de service associé. Contribue au 1er niveau à la résolution des demandes et/ou fait prendre en charge par les ressources capables d'y apporter une réponse.
Définition du poste	Réceptionne les appels téléphoniques, qualifie les demandes et assure leur prise en charge (conseils, informations, aides, orientation). Contribue au 1er niveau à la résolution des demandes ou fait prendre en charge par les directions spécialisées. Effectue l'assistance téléphonique aux usagers utilisateurs des services en ligne.

	Filière	Catégorie	Cadre d'emplois	Grade
Cadre statutaire	Administrative	Catégorie C	Adjoints Administratifs Territoriaux	

Rattachement du poste	Direction Générale Adjointe :	DGA CHARGEES SECRETARIAT GENERAL
	Direction :	DIR. RELATIONS USAGERS
	Service ou autre structure :	SCE DES CONTACTS
	Bureau ou autre structure :	
	Affectation du poste :	PLATEFORME ACCUEIL TELEPHONIQUE
	Résidence administrative	BORDEAUX
	Intitulé du poste occupé par le hiérarchique N+1	Responsable de la plateforme d'accueil téléphonique (PAT) du Département
	Agents encadrés : Non	Nombre :

Fonction d'encadrement	R.I.C.E : cadre réservé à la DRH			
	Niv. 1	Niv.2	Niv.3	Niv.4
Durée hebdomadaire de travail liée au poste et quotité	Temps complet : oui	Temps non complet :	Horaires spécifiques Nbre d'heure : 35,00	

2 - ACTIVITES

Activités du métier de rattachement

Description des activités métiers au niveau du poste

Activités 'principales' Issues du métier de rattachement

Assurer la saisie, la résolution des demandes et la relance des traitements en cours

Assurer la saisie, la résolution des demandes et la relance des traitements en cours dans le cadre de l'assistance téléphonique à l'utilisation des services en ligne

Assurer le suivi et la coordination avec les partenaires et en interne

Assurer le suivi et la coordination en interne

Maintenir un référentiel des demandes et un suivi de tableaux de bord

Saisir systématique une fiche contact à chaque demande

Prendre en charge les demandes utilisateurs en identifiant tous leurs besoins

Prendre en charge les demandes utilisateurs en identifiant tous leurs besoins en respectant les procédures et modes opératoires d'accueil téléphonique

Autres activités du poste

Participer à la constitution et à la mise à jour de bases de données nécessaires à l'accueil téléphonique

Actualiser régulièrement ses connaissances sur l'organisation, les prestations délivrées par la collectivité et sur l'environnement territorial

3 – COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES DU POSTE

	Compétences du métier de rattachement	Précisions des compétences métier au niveau du poste	Niveau attendu
Connaissances théoriques (savoirs) issus du métier de rattachement	Connaissance des outils et logiciels métier		Expertise
	Connaissance des procédures et de la réglementation relatives à son ou à ses domaines d'activité		Expertise
	Connaissance de l'environnement professionnel de son organisation		Maîtrise
Savoirs pratiques (savoir-faire) issus du métier de rattachement	Capacité à gérer des situations difficiles		Maîtrise
	Capacité à s'approprier les procédures techniques, administratives, organisationnelles		Notions
	Capacité à comprendre les besoins et à proposer des solutions cohérentes avec le besoin exprimé		Maîtrise

	Autres savoirs issus du référentiel de compétences	Précisions au niveau du poste	Niveau attendu
Autres connaissances théoriques (savoirs)			

	Autres savoir-faire issus du référentiel de compétences	Précisions au niveau du poste	Niveau attendu
Autres savoirs pratiques (savoir-faire)	Capacité à travailler en équipe		Expertise
	Capacité à apprécier le degré d'importance et d'urgence de l'information		Maîtrise