

Le Département de la Gironde recrute deux  
**Chargés.ées d'accueil téléphonique**  
à pourvoir à la  
Plateforme Accueil Téléphonique  
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 17 OCTOBRE 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**

|   |   |
|---|---|
| <b>Métier d'appartenance du poste</b>       | Chargé d'assistance aux usagers   |
| <b>Domaine d'activité</b>                   | Activités support   |
| <b>Famille Professionnelle</b>              | Accueil, secrétariat et assistantat   |
| <b>Définition du métier de rattachement</b> | 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. |
| <b>Définition du poste</b>                  | 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 |
|-------------------------|----------------|-------------|--------------------------------------|-------|
| <b>Cadre statutaire</b> | Administrative | Catégorie C | Adjoints Administratifs Territoriaux |       |

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

| <b>Fonction d'encadrement</b>                                 | <b>R.I.C.E : cadre réservé à la DRH</b> |                     |  |       |
|---|---|---------------------|--|-------|
|   | Niv. 1                                  | Niv.2               | Niv.3  | Niv.4 |
| <b>Durée hebdomadaire de travail liée au poste et quotité</b> | Temps complet :<br>oui                  | Temps non complet : | Horaires spécifiques<br>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 |
|---|--|--|----------------|
| <b>Connaissances théoriques (savoirs) issus du métier de rattachement</b> | 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       |
| <b>Savoirs pratiques (savoir-faire) issus du métier de rattachement</b>   | 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 |
|--|--|-------------------------------|----------------|
| <b>Autres connaissances théoriques (savoirs)</b> |  |                               |                |
|  |  |                               |                |
|  |  |                               |                |
|  |  |                               |                |
|  |  |                               |                |
|  |  |                               |                |

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