

Le Département de la Gironde recrute trois  
**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 ou Technique – Cadre d'emplois des Adjoints administratifs territoriaux  
ou des Adjoints techniques 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 26 DECEMBRE 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

<b>Intitulé du poste</b>	Chargé.e d'accueil téléphonique		
<b>Document soumis au CST du</b>			
<b>Date de création de la fiche :</b>		<b>Date de modification de la fiche :</b>	

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.			
<b>Cadre statutaire du poste</b>	<b>Filière</b>	<b>Catégorie</b>	<b>Cadre d'emplois</b>	<b>Grade</b>
	Administrative Technique	Catégorie C	Adjoints Administratifs Territoriaux Adjoints Techniques Territoriaux	
<b>Rattachement du poste</b>	<b>Rattachement</b>			
	<b>Direction Générale Adjointe (DGA) :</b>	DGA CHARGÉE SECRETARIAT GENERAL		
	<b>Direction :</b>	DIR. RELATIONS USAGERS		
	<b>Service ou autre structure :</b>	SCE DES CONTACTS		
	<b>Bureau ou autre structure :</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>Fonction d'encadrement (*)</b>	<b>OUI</b>		<b>NON</b>	<b>X</b>
	<b>Nombre d'agents encadrés :</b>			
	<b>R.I.C.E : cadre réservé à la DRH</b>			
	<b>Niv.1</b>	<b>Niv.2</b>	<b>Niv.3</b>	<b>Niv.4</b>
<b>Durée hebdomadaire de travail lié au poste et quotité du poste (*)</b>	<b>Temps complet :</b>	<b>Temps non complet(Quotité) :</b>	<b>Horaires spécifiques :</b>	
	X		Nbre d'heures :	

(\*) mettre une "X" selon le choix et/ou apporter les précisions demandées

2 – ACTIVITES		
	Activités du métier de rattachement	Reprendre et décrire, au niveau du poste, au minimum 4 activités du métier de rattachement [mentionner par NEANT les activités non reprises]
<b>Activités "principales" issues du métier de rattachement</b>	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
	Instruire les demandes dans le respect de la réglementation et des procédures	NEANT
	Maintenir un référentiel des demandes et un suivi de tableaux de bord	Saisir systématiquement 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
	Réaliser un pré diagnostic et orienter le besoin	NEANT
<b>Autres activités du poste (de 0 à 6 autres activités en saisie libre)</b>	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	Préciser, autant que nécessaire, au niveau du poste les savoirs et savoir-faire du métier de rattachement choisis	Niveau de compétences attendu sur le poste (menu déroulant)
<b>Connaissances théoriques, générales, procédurales ou spécialisées (SAVOIRS) issues du métier de rattachement</b>	Connaissance de l'environnement professionnel de son organisation		Niveau 2 : doit maîtriser de façon autonome (maîtrise)
	Connaissance des outils et logiciels métier		Niveau 1 : doit savoir traiter les problèmes complexes, transférer son savoir (expertise)
	Connaissance des procédures et de la réglementation relatives à son ou à ses domaines d'activité		Niveau 1 : doit savoir traiter les problèmes complexes, transférer son savoir (expertise)
<b>Savoirs pratiques techniques (SAVOIR-FAIRE) issues du métier de rattachement</b>	Capacité à comprendre les besoins et à proposer des solutions cohérentes avec le besoin exprimé		Niveau 2 : doit maîtriser de façon autonome (maîtrise)
	Capacité à gérer des situations difficiles		Niveau 2 : doit maîtriser de façon autonome (maîtrise)
	Capacité à s'approprier les procédures techniques, administratives, organisationnelles		Niveau 3 : doit maîtriser avec une aide (notions)
<b>Autres compétences du poste (de 0 à 6 autres compétences à sélectionner dans le référentiel compétences) - cliquer sur la cellule pour accéder au référentiel de compétences</b>	<b>Autres savoirs et savoir-faire issus du référentiel de compétences</b>	<b>Précisions au niveau du poste</b>	<b>Niveau de compétences attendu sur le poste (menu déroulant)</b>
	Capacité à travailler en équipe		Niveau 1 : doit savoir traiter les problèmes complexes, transférer son savoir (expertise)
	Capacité à apprécier le degré d'importance et d'urgence de l'information		Niveau 2 : doit maîtriser de façon autonome (maîtrise)