



Date de mise à jour : 23/06/2026
 Poste occupé précédemment par : Laura PERAULT
 X ☐ Mobilité ☐ Redéploiement ☐ Création
 Code poste RH : - 849
 Personne à contacter : Samia MELLOULI
 Fonction : Correspondant RH
 Tél : 01.56.72.89.49 Poste : 7.89.49
 Courriel : samia.mellouli@valdemarne.fr

DESCRIPTIF DE POSTE

IDENTIFICATION DU POSTE

Intitulé	Assistant d'information téléphonique et relation numérique à l'utilisateur
Cadre d'emplois/catégorie	Rédacteurs territoriaux – Catégorie B
Pôle/Direction/Service	Pôle Citoyenneté Direction des Relations à la Population (DRP) Direction adjointe, en charge des Accueils et de l'Information des Publics (AIP) Plateforme d'accueil téléphonique (PAT) 3994 et courriels
Lieu de travail	Plateforme d'accueil téléphonique 3994- Immeuble Echat, 121 avenue de Général De Gaulle - Créteil.
Positionnement du poste dans l'organigramme	Au sein des AIP, sous la responsabilité de la responsable du secteur de la plateforme téléphonique et des courriels et de la responsable de proximité

PRÉSENTATION DE LA DIRECTION ET/OU DU SERVICE

La Direction des Relations à la Population (DRP) anime de façon transversale l'ensemble des fonctions d'accueil et les relations entre le Département, ses habitants et ses usagers dans le cadre du projet d'administration. Elle impulse la promotion de l'égalité femme-homme et coordonne le plan d'actions de lutte contre les violences faites aux femmes. Elle instruit les demandes d'aide à la mobilité pour différents publics et organise la fonction courrier de la collectivité. Elle conduit ses actions en transversalité avec l'ensemble des services départementaux, les institutions et les partenaires.

Elle est composée des accueils et de l'information des publics (accueils physiques sur les sites centraux et en permanences dans les villes, plateforme d'accueil téléphonique 3994, accueil courriel et mission information/ressources/innovation), de l'Observatoire de l'égalité, du service courrier et du service des aides à la mobilité.

Dans ce cadre, l'équipe d'accueil et d'information téléphonique et par courriel du Conseil Départemental du Val-de-Marne est chargée de proposer un accueil et une réponse de qualité à la population et aux agents de la collectivité, du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30.

MISSION DU POSTE

L'agent assure l'information par téléphone et la relation numérique à l'utilisateur en respectant la continuité du service. Il accueille et renseigne la population, les agents de la collectivité et les partenaires publics ou privés.

Il gère les courriels : cas d'activité courriel important et en cas d'absence des deux chargés de relation à l'utilisateur par courriel (CRUCS)

Il transmet les informations utiles aux responsables de la plateforme et aux cadres de la mission information/ressources/innovation.

Il a un rôle de veille active par la remontée d'informations utiles et la proposition d'amélioration du service rendu.

Les missions principales de l'assistant d'information par téléphone et la relation numérique à l'utilisateur n'excluent pas la contribution de celui-ci sur les autres fonctions des AIP, lorsque les besoins de service public l'exigent.

DOMAINES D'ACTIVITES ET PRINCIPALES ACTIVITES

* Les activités principales par fonction :

1/Renseigner et informer le public par téléphone ; participer à la qualité du service

- Proposer un premier contact de qualité en adoptant une posture d'écoute attentive
- Représenter l'institution : être identifié comme assistant d'information téléphonique et relation numérique à l'utilisateur et maîtriser le fonctionnement de notre institution
- Appliquer les techniques du discours téléphonique et du langage positif
- Renseigner l'utilisateur directement par téléphone en utilisant le fonds documentaire départemental et l'espace information des AIP (base de connaissances, actualités, le site internet valdemarne.fr et le site intranet)
- Apporter une réponse de 1^{er} niveau aux appelants
- Apporter une réponse de 2^{ème} niveau dans le cadre des partenariats (Valib + Aide 60€, Crèche, Imagine R, APA, Val de Marne Solidarités...) en s'appuyant sur les services en ligne et les applications métiers
- Orienter les appels du public vers les services ou les organismes compétents
- Faire les remontées d'informations par écrit, et les remontées citoyennes auprès des cadres de la mission information/ressources/innovation ou des responsables de la plateforme : assurer le rôle de veille citoyenne
- Traiter les appels laissés sur le répondeur enregistreur
- Traiter les courriels en apportant une réponse de qualité, ou les transférer vers les services spécialisés
- Rédiger des dossiers d'appels non aboutis par mail : à destination des responsables en cas de situations urgentes
- Informer les responsables de la plateforme en cas d'anomalies ou à propos de toutes les situations nouvelles atypiques, imprévues, ou en cas de manque d'information face à une demande citoyenne
- Contribuer à la qualité de l'information collective par des remontées et propositions (mises à jour, nouveauté...)
- Se tenir informé de l'actualité du Conseil départemental
- Prendre les rdvs pour les permanences départementales dans les villes et conseiller numérique, si nécessaire après avoir analysé la demande

2/Participer aux groupes de travail collaboratifs proposés, en lien avec les activités de la plateforme téléphonique et par courriel ou l'organisation du service/de la direction

- Être force de proposition sur l'amélioration du service public ou du fonctionnement du service
- Contribuer à l'identification de la demande sociale et des besoins de la population pour permettre l'adaptation des prestations départementales
- Répertoire les besoins spécifiques et consignes propres à la plate-forme d'accueil téléphonique 3994

3/ Autre :

- Contribuer au projet de service, au projet de direction et au projet d'administration

La liste n'est pas exhaustive et est amenée à évoluer en même temps que le service.

PRINCIPALES COMPÉTENCES ATTENDUES

Connaissances	<i>Indispensables à la prise de poste</i> - Connaissance de l'organisation et du fonctionnement des Collectivités Territoriales - Connaissance de l'organisation des services, missions, dispositifs du Conseil départemental du Val de Marne - Connaissance des règles de base de la fonction d'assistant d'information téléphonique et relation numérique à l'utilisateur (savoir accueillir, écouter, questionner, comprendre et reformuler et considérer le point de vue de l'appelant) - Connaissance des droits et obligations du fonctionnaire notamment la neutralité - Maîtrise des usages des outils informatiques (chercher, consulter, se documenter, écrire, partager, informer) - o Bureautique : Word, Excel, PowerPoint, Messagerie - o Recherche : Intranet, Internet, multimédia - Maîtrise de l'expression écrite <i>À acquérir au cours de l'activité</i> Connaissance de la Direction des Relations à la Population (DRP), de la direction-adjointe en charge des accueils et information des publics, ses objectifs et ses missions - Connaissance des techniques du discours téléphonique et du langage positif - Maîtrise des usages des applications métiers base de connaissance, outil de prise de rendez-vous, logiciel de téléphonie, logiciels spécifiques des directions) et des services en ligne de la collectivité
Savoir-faire	<i>Indispensables à la prise de poste</i> - Capacité à analyser et synthétiser une demande (une commande, un renseignement téléphonique) - Capacité à rédiger - Capacité à gérer les situations difficiles - Capacité à pouvoir renseigner : mobiliser ses connaissances, reformuler de manière claire et pédagogique - Capacité à hiérarchiser le degré d'urgence de la demande - Capacité relationnelle - o <u>Avec les partenaires, réseaux, autres directions</u> : Discernement dans le partage de l'information - o <u>Avec les publics</u> : capacité d'écoute, de reformulation, se rendre disponible - o <u>Avec l'équipe</u> : savoir travailler en équipe, - Mesurer la confidentialité, distinguer ce qui relève de l'information professionnelle stabilisée et utile à toutes et tous - Capacité d'initiative et à rendre compte de son activité - Capacité à respecter les consignes et procédures <i>À acquérir au cours de l'activité</i> - Capacité à mettre en œuvre les techniques du discours téléphonique (communiquer, renseigner, écouter, recueillir, informer, transmettre) après une période de formation - Capacité à utiliser les différents supports dédiés au métier d'assistant d'information téléphonique et relation numérique à l'utilisateur pour rechercher des informations - Capacité à faciliter l'usage des services en ligne (information et aide à distance) - Pouvoir orienter vers les services compétents et/ou apporter une réponse de qualité - Capacité d'adaptation : prendre en compte les changements et les intégrer dans sa pratique professionnelle, se mobiliser dans les situations d'urgence, prioriser ses tâches ou ses missions

ENVIRONNEMENT DU POSTE

Relations de travail - Internes - Externes	Relations internes : Avec tous les services et directions de la collectivité Relations externes : Avec la population et les institutions publiques ou privées contactant le Conseil départemental
Conditions particulières D'exercice	- Organisation spécifique du temps de travail : travail en open-space (espace ouvert) sur des horaires élargis, disponibilité importante requise pour garantir la continuité du service rendu. - Télétravail possible sous conditions - Travail en distanciel selon les circonstances (sanitaires, climatiques, etc...). - Formation sur les logiciels et les services en ligne utilisés dans le service et le discours téléphonique
Moyens mis à la disposition de l'agent	- Matériel informatique et téléphonique - Autres moyens : Intranet, Internet et logiciel métier, base de connaissance - Espace de repos

	- Restaurant du personnel, - Cafétéria, - Espace de coworking, - Bibliothèque du personnel, Accès aux prestations du CNAS (Comité National d'Action Sociale)
--	---

EXIGENCES DU POSTE

Niveau de formation /diplômes	Pré requis : BAC à BAC + 2 ou autre qualification équivalente Souhaité :
Expérience	Exigée : Souhaitée : une expérience dans le domaine des métiers de l'accueil et de la relation numérique aux usagers
Certifications, habilitations à jour	NON
Obligation de formation inhérente au poste et au maintien des habilitations	
OUI ☐ NON ☒	

INDÉMNITÉS PARTICULIÈRES LIÉES AU POSTE

- NBI : OUI	Si oui, préciser à quel titre : (N°33) Accueil	Nombre de points : 10
RIFSEEP : régime indemnitaire tenant compte des fonctions, des sujétions, de l'expertise et de l'engagement professionnel OUI		
- Cadre d'emploi des rédacteurs territoriaux - BAR-2021 - Groupe 3 « AUTRES FONCTIONS »		

Date et avis du Chef de service	Date et avis du Directeur	Date et avis du Directeur Général Adjoint
Conseil départemental du Val de Marne Direction des Relations à la Population Responsable de proximité 22.07.2026	22.07.26 Directrice des Relations à la Population	23/07/2026 Favorable A. Gior Interim DGA

CADRE RÉSERVE A LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

AVIS	Date	Signature
Favorable	21.07.2026	

NB : Ce descriptif de poste ne saurait être exhaustif et est susceptible d'évolution