

DOMAINES D'ACTIVITES ET PRINCIPALES ACTIVITES

L'agent assure l'information par téléphone et la relation numérikue à l'usager 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 en débordement et en cas d'absence des deux chargés de relation à l'usager par courriel (CRUCS) Il transmet les informations utiles aux responsables de la plateforme et aux cadres de la mission d'information/ressources/innovation. Il a un rôle de veille active par la remontée d'informations utiles et la proposition d'amélioration du service rendu.

MISSION DU POSTE

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 femmes-hommes 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 (Améthyste, Imagin'R...), organise la fonction courrier de la collectivité et accompagne les démarches de concertation. Elle conduit ses actions en transversalité avec l'ensemble des services départementaux, les institutions et les partenaires.

Elle est composée du service des accueils et de l'information des publics (accueils physiques des sites centraux, plateforme d'accueil téléphonique 3994, Mission Qualité Information - Permanences Départementales dans les Villes et relation numérikue à l'usager), de l'Observatoire de l'égalité, de la mission démocratie participative, 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.

PRÉSENTATION DE LA DIRECTION ET/OU DU SERVICE

Intitulé	Assistant d'information téléphonique et relation numérikue à l'usager
Cadre d'emplois/catégorie	Fillière administrative - Catégorie B rédacteur
Pôle/Direction/Service	Pôle petite enfance, éducation et relations à la population (PPEERP) Direction des Relations à la Population (DRP) Service des Accueils et de l'Information des Publics (SAIP) Plateforme d'accueil téléphonique (PAT) 3994
Lieu de travail	Plateforme d'accueil téléphonique 3994- Immeuble Echât, 121 avenue de Général De Gaulle - Créteil.
Positionnement du poste dans l'organigramme	Au sein du SAIP sous la responsabilité des responsables d'équipe de la plateforme d'accueil téléphonique

IDENTIFICATION DU POSTE

DESCRIPTIF DE POSTE

Date de mise à jour : 28/08/2024

Poste occupé précédemment par : Vincent LAMOUR

x Mobilité Redéploiement Création Retraite

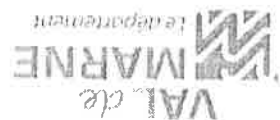
Code poste RH : 850

Personne à contacter :

Fonction : Correspondant RH

Tél : 01.56.72.89.49 Poste : 7.89.49

Courriel :



<p>Indispensables à la prise de poste</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaissance de l'organisation et du fonctionnement des Collectivités Territoriales du Val de Marne - Connaissance de la Direction des Relations à la Population (DRP), du Service des accueils et information des publics, ses objectifs et ses missions - 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 	<p>Connaissances</p> <p>A acquérir au cours de l'activité</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaissance des techniques du discours téléphonique et du langage positif - Maîtrise des usages des applications métiers (suivi de la demande citoyenne, base de connaissance, outil de prise de rendez-vous, logiciel de téléphonie, logiciels spécifiques des directions) et des services en ligne de la collectivité
--	---

PRINCIPALES COMPÉTENCES ATTENDUES (combinaison de connaissances et de savoir-faire)

<p>* Les activités principales par fonction:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Représenter l'institution : être identifié comme assistant d'information téléphonique et relation numérique à l'utilisateur - Proposer un premier contact de qualité en adoptant une posture d'écoute attentive - 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 du SAlP (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 (Améthyste, 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 enregistré - Traiter les courriels en apportant une réponse de qualité, ou les transférer vers les services spécialisés - Gérer des dossiers citoyens : création de fiches individuelles et rappel de l'utilisateur - 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, si nécessaire après avoir analysé la demande <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 - Répertorier les besoins spécifiques et consignes propres à la plate-forme d'accueil téléphonique 3994 <p><i>La liste n'est pas exhaustive et est amenée à évoluer en même temps que le service.</i></p>

<p>Pré requis : Baccalauréat ou autres diplômes de niveau 4 minimum</p> <p>Matrise des outils informatiques</p> <p>Matrise de la rédaction</p> <p>Souhaité :</p>	<p>Niveau de formation /diplômes</p>
--	--------------------------------------

EXIGENCES DU POSTE

<p>Moyens mis à la disposition de l'agent</p> <ul style="list-style-type: none"> - Télétravail selon les modalités en vigueur dans la collectivité - 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) 	<p>Conditions particulières D'exercice</p> <ul style="list-style-type: none"> - Télétravail possible sous conditions - Travail en distantiel selon les circonstances (sanitaires, climatiques, etc..)
<p>Relations de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> - Internes - Externes 	<p>Relations internes : Avec tous les services et directions de la collectivité</p> <p>Relations externes : Avec la population et les institutions publiques ou privées contactant le Conseil départemental</p>
<p>Conditions particulières D'exercice</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 distantiel selon les circonstances (sanitaires, climatiques, etc..) - Formation sur les logiciels et les services en ligne utilisés dans le service et le discours téléphonique 	

ENVIRONNEMENT DU POSTE

<p>Savoir-faire</p> <p><i>Indispensables à la prise de poste</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacité à analyser et synthétiser une demande (une commande, un enseignement téléphonique) - Capacité à rédiger - Capacité à gérer les situations difficiles - Capacité à pouvoir enseigner : mobiliser ses connaissances, reformuler de manière claire et pédagogique - Capacité à hiérarchiser le degré d'urgence de la demande - Capacité relationnelle - Avec les partenaires, réseaux, autres directions : Discernement dans le partage de l'information - Avec les publics : capacité d'écoute, de reformulation, se rendre disponible - Avec l'équipe : 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 <p><i>A acquérir au cours de l'activité</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacité à mettre en œuvre les techniques du discours téléphonique (communiquer, enseigner, 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'usage des services en ligne (information et aide à distance) - 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 	
--	--

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

AVIS	Date	Signature
<i>Frucosable</i>	11 09 2024	Pour le Président du Département du Val-de-Marne et par délégation, Responsable adjoint du service recrutement et intégration

CADRE RÉSERVE A LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

Date et avis du Chef de service	Date et avis du Directeur	Date et avis du Directeur Général Adjoint
Responsable de service Direction des Relations à la Population Service des Recrutement et de l'Information des Relations à la Population Tél: 01 56 72 99 91 france.courpied@valdemarne.fr	Avis favorable Christine VERRON Chargée de l'équipe des Relations à la Population	Le Directeur général adjoint chargé du Pôle petite enfance, éducation et relations à la population Camille KUPISZ

- NBI : OUI Si oui, préciser à quel titre : **Accueil** Nombre de points : 10
 - RIFSEEP : du cadre d'emplois des Rédacteurs territoriaux, - groupe 3 - autres fonctions - BAR-2021

INDÉMNITÉS PARTICULIÈRES LIÉES AU POSTE

Expérience	Exigée : un bon niveau d'analyse et de compréhension de la demande. Avoir travaillé en équipe	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	<input type="checkbox"/> OUI <input checked="" type="checkbox"/> NON	