



Date de mise à jour : 28/08/2024

Poste occupé précédemment par : Naïma DIALLO

x Mobilité Redéploiement Création Retraite

Code poste RH : 852

Personne à contacter :

Fonction : Correspondant RH

Tél : 01.56.72.89.49 Poste : 7.89.49

Courriel :

DESCRIPTIF DE POSTE

IDENTIFICATION DU POSTE

Intitulé	Assistant d'information téléphonique et relation numérique à l'utilisateur
Cadre d'emplois/catégorie	Filière 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 Echat, 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

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 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 numérique à l'utilisateur), 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.

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 en débordement 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.

DOMAINES D'ACTIVITES ET PRINCIPALES ACTIVITES

* Les activités principales par fonction:

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 du SAIP (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 enregistreur
- 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

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

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

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

Connaissances	<p><i>Indispensables à la prise de poste</i></p> <ul style="list-style-type: none">- 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 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)<ul style="list-style-type: none">o Bureautique : Word, Excel, PowerPoint, Messagerieo Recherche : Intranet, Internet, multimédia- Maîtrise de l'expression écrite <p><i>A acquérir au cours de l'activité</i></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
---------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Savoir faire	<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 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 <ul style="list-style-type: none"> 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 <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, 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	<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>
Conditions particulières D'exercice	<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 distanciel selon les circonstances (sanitaires, climatiques, etc...). <p>- Formation sur les logiciels et les services en ligne utilisés dans le service et le discours téléphonique</p>
Moyens mis à la disposition de l'agent	<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)

EXIGENCES DU POSTE

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

ance

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

ertifications, 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 : **Accueil** Nombre de points : **10**

- RIFSEEP : du cadre d'emplois des Rédacteurs territoriaux, - groupe 3 - autres fonctions - BAR-2021

Date et avis du Chef de service	Date et avis du Directeur	Date et avis du Directeur Général Adjoint
<p>16/09/2024</p> <p>France COURAPIED Responsable des Services de l'Information des Petites</p> <p>La Directrice adjointe des Relations à la Population</p>	<p>Avis favorable</p> <p>Christine YERRON</p>	<p>Le Directeur général adjoint</p> <p>Chargé du Pôle petite enfance, éducation et relations à la population</p> <p>Camille KUPISZ</p>

Direction des Relations à la Population
Tél 01 60 42 80 91
france.courapied@valdemarne.fr

CADRE RÉSERVE A LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

AVIS	Date	Signature
Favorable	11.09.2024	<p>Pour le Président du Département du Val-de-Marne et par délégation Responsable adjoint du service recrutement et intégration</p>

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