Réf. : DRH_2023_FP_TENV Création : 01/11/17 Mise à jour : 25/05/2023	**FICHE DE POSTE**	

TÉLÉOPÉRATEUR(TRICE) NUMÉRO VERT

IDENTITE ET CADRE STATUTAIRE DE L'AGENT

NOM Prénom
Statut : Titulaire/Contractuel (Art. L332-14 ou Art. L.332-8 disposition 2 du CGFP)
Catégorie : C
Filière : Administrative
Cadre d'emploi : Adjoint administratif territorial
Niveau d'études minimum requis : Diplôme de niveau 3 ou équivalent et/ou justifier d'une expérience d'au moins un an sur des fonctions similaires

Temps de travail : Complet
Cycle hebdomadaire : 35 heures
Date prévisionnelle de prise de poste : 01/08/2023

POSITIONNEMENT DU POSTE

Direction Générale Adjointe des Services Techniques
Direction de la Gestion des Déchets et de l'Errance Animale
Service Collecte des Déchets
Cellule Relation aux Usagers
Unité Centre d'Appels
N+1 : Responsable de l'Unité Centre d'Appels

DEFINITION METIER

Le/La Téléopérateur(trice) répond à un rythme soutenu aux appels téléphoniques des administrés afin de leur apporter des conseils et solutions par téléphone. Son rôle est de rassurer, informer et répondre aux réclamations. Il/Elle enregistre en temps réel les demandes des administrés sur des logiciels spécifiques. Il/Elle se montre à l'écoute, réactif et diplomate.

FINALITE DU POSTE

Le/La Téléopérateur(trice) - Numéro Vert est chargé de répondre aux demandes, aux réclamations des usagers et de les orienter vers le service concerné.

ACTIVITES PRINCIPALES

TRONC COMMUN « Accueil téléphonique »

- Gérer les appels téléphoniques : recevoir, filtrer, renseigner, transcrire les messages, réorienter l'interlocuteur dans le respect de la charte Marianne,
- Assurer le bon accueil téléphonique et adapter son discours en fonction de l'interlocuteur,
- Assurer l'écoute client et la reformulation des demandes,
- Recueillir les informations et/ou réclamations par téléphone,
- Assurer le conseil et la médiation sur les appels entrants,
- Faire état au coordonnateur qualité de tout dysfonctionnement pouvant porter préjudice à l'accueil des usagers,
- Proposer une solution d'assistance,
- Enregistrer l'ensemble des informations recueillies et les transmettre pour traitement selon les règles établies,
- Assurer la remontée des informations et des dysfonctionnements,
- Participer à la mise en œuvre des actions correctives et préventives,
- Renseigner les bases de données informatiques sur les résultats de l'appel.

Légende : **I** : Initiation **P** : Pratique **M** : Maîtrise **E** : Expertise

COMPETENCES PRINCIPALES

Connaissances	**I**	**P**	**M**	**E**
Environnement territorial		X		
Organisation et services de l'EPCI		X		
Instances, processus et circuits de décision de l'EPCI		X		
Environnement professionnel du/des domaines d'activité (acteurs, partenaires, etc.)		X		
Enjeux, évolutions et cadre normatif du/des domaines d'activité		X		
Techniques de secrétariat (normes rédactionnelles, sténographie, etc.)			X	
Techniques de prise de notes			X	
Savoir-faire	**I**	**P**	**M**	**E**
Outils bureautiques et environnement Web			X	
Logiciels métiers				X
Recevoir et orienter les demandes dans le respect des normes en vigueur (Charte Marianne)			X	
Compétences orales et écrites			X	
Réaliser un reporting écrit et/ou oral (tableau de bord, indicateurs, etc.)			X	
Travailler en équipe			X	
Gérer le stress			X	

Réf. : DRH_2023_FP_TENV Création : 01/11/17 Mise à jour : 25/05/2023	**FICHE DE POSTE**	

TÉLÉOPÉRATEUR(TRICE) NUMÉRO VERT

Gérer un conflit			X	

Savoir-être

Autonomie Rigueur Organisation Réactivité Sens relationnel	Esprit d'équipe Diplomatie Discrétion Adaptabilité et flexibilité Ponctualité

ACTIVITES SPECIFIQUES

- Réaliser des campagnes de communication externe : enquête de satisfaction, enquêtes téléphoniques, etc.,
- Assurer le traitement des appels conformément aux procédures environnementales.

Légende : **I** : Initiation **P** : Pratique **M** : Maîtrise **E** : Expertise

COMPETENCES SPECIFIQUES

Connaissances	**I**	**P**	**M**	**E**
Savoir-faire	**I**	**P**	**M**	**E**

ACTIVITES SECONDAIRES

En cas de nécessité de service, contribuer à l'équilibre des plannings, effectuer des remplacements temporaires.

TECHNICITE

CONDITIONS D'EXERCICE

Lieu d'affectation :	Bureautique :	Certification/Brevet/Permis :	Conditions particulières :
Siège (Le Crayon).	Poste de travail, Logiciels métier.	Permis B.	Exposition au bruit, Travail statique sur écran, Pics d'activité liés aux aléas et besoins des usagers.

NB : Une fiche de poste n'a pas vocation à être exhaustive. Elle peut évoluer (révision, mise à jour) en fonction des nécessités de service.