

TÉLÉOPÉRATEUR(TRICE) NUMÉRO VERT

IDENTITE ET CADRE STATUTAIRE DE L'AGENT

NOM Prénom

Statut : Titulaire/Contractuel (art.L.332-8 2° ou 332-14 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 horaire : fixe (35/39h) ou variable (37h30)

Date prévisionnelle de prise de poste : 01/08/2024

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) entretient une relation privilégiée avec les administrés dans le respect des procédures administratives et environnementales. Il/Elle représente l'EPCI en étant le premier interlocuteur téléphonique pour les usagers.

ACTIVITES PRINCIPALES

TRONC COMMUN « Accueil téléphonique »

- Gérer les appels téléphoniques : recevoir, filtrer, renseigner, transcrire les messages, réorienter l'interlocuteur,
- 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				X
Compétences orales et écrites				X
Réaliser un reporting écrit et/ou oral (tableau de bord, indicateurs, etc.)			X	

TÉLÉOPÉRATEUR(TRICE) NUMÉRO VERT

Travailler en équipe			X	
Gérer le stress				X
Gérer un conflit			X	

Savoir-être

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

ACTIVITES SPECIFIQUES

Médiation et relations à l'utilisateur :

- Traiter au quotidien l'ensemble des demandes et réclamations des usagers (appels entrants, écoute messageries reçues des heures d'ouverture de la plate-forme téléphonique, mails, formulaires...),
- Décrire de manière exhaustive la situation et la transmettre pour traitement aux personnes concernées (gestionnaires de dossiers, référents géographiques, prestataires, etc...),
- Informer les différents publics notamment des règles de respect des calendriers, des règles de présentation des déchets (du tri sélectif, des conditions d'acceptation en déchèteries), des règles contre l'errance animale,
- Communiquer les offres de service mis en place par l'EPCI concernant les déchets/errance animale...,
- Signaler les relances récurrentes à la hiérarchie.

Qualité :

- Assurer le traitement des appels conformément aux procédures,
- Répondre aux administrés sur leurs demandes et réclamations (rappels téléphoniques, courriels, etc.),
- Se former et s'adapter à de nouvelles compétences, sur les thématiques environnementales et aux nouveaux logiciels.

Enregistrements des commandes de bacs roulants :

- Contrôler la cohérence des données fournies par l'utilisateur avec celles inscrites dans les bases de données de l'EPCI,
- Signaler tout écart à la hiérarchie,
- Enregistrer les commandes de bacs et les soumettre à la validation du Responsable de la cellule relation usagers,
- Recenser les relances dans un tableau spécifique.

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

COMPETENCES SPECIFIQUES

Connaissances	I	P	M	E
Procédures environnementales			X	

ACTIVITES SECONDAIRES

En cas de nécessité de service :

- Contribuer à l'équilibre des plannings,
- Effectuer des remplacements temporaires.

TECHNICITE

CONDITIONS D'EXERCICE

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

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.