

**RESPONSABLE DE LA PLATEFORME D'ACCUEIL TELEPHONIQUE
ET DE LA GESTION DE L'ECRIT**

Données relatives à l'agent	Poste occupé par
Métier exercé par l'agent	Manager de proximité Chargé d'accueil

<p>Missions</p>	<p>Reims-Contact est spécialisé dans la relation usagers et assure le recueil et le suivi des demandes écrites et téléphoniques des usagers.</p> <p>→ Manager l'équipe : assurer le bon fonctionnement, la transversalité et le respect des modes opératoires définis pour le service.</p> <p>→ Développer, en lien avec le / la Chef.fe de service et la cellule qualité, la culture de la relation usagers et garantir la qualité de l'accueil pour les activités dépendantes du service.</p> <p>→ Assurer la médiation et la gestion des sollicitations complexes.</p> <p>→ Mettre à jour le Vademécum et l'espace collaboratif @lized en lien avec les Directions / services.</p> <p>→ Travailler en collaboration avec le manager de proximité des mairies de proximité</p>
<p>Activités</p>	<p>Manager l'équipe : assurer le fonctionnement, la transversalité et le respect des modes opératoires définis pour le service :</p> <p>→ Encadrer, animer, et coordonner le fonctionnement du secteur Reims-Contact.</p> <p>→ Développer les échanges entre les différents secteurs du service, les mairies de proximité, la gestion de l'écrit et la plateforme téléphonique.</p> <p>→ Assurer la déclinaison et la mise en œuvre des objectifs définis en collaboration avec la cellule qualité en matière de relation usagers auprès des équipes.</p> <p>Garantir la qualité de l'accueil pour les activités dépendantes du service et le développement d'une culture de la relation usagers :</p> <p>→ Promouvoir et diffuser la culture de la relation usagers en interne, auprès des agents, notamment en mettant en œuvre les modes opératoires définis pour le service (respect des projets d'accueil, outils, indicateurs...) et vérifier leur compréhension et la mise en œuvre effective par les agents.</p> <p>→ Alerter la cellule qualité de potentiels dysfonctionnements dans les procédures, outils et indicateurs définis et mis en œuvre.</p> <p>→ Participer à l'évolution des méthodes et outil SI, en lien avec le Chef de projet cellule qualité.</p> <p>→ Suivre les indicateurs d'activités et de qualité, en lien avec la cellule qualité.</p> <p>→ Participer à la définition des délégations des Directions auprès de la plateforme, en lien avec la cellule qualité.</p>

	<p>Gérer les sollicitations complexes – Médiation :</p> <p>→ Assurer le bon fonctionnement du circuit des sollicitations (réception, traitement, transmission).</p> <p>→ Orienter et intervenir, le cas échéant, en cas de sollicitations complexes faisant intervenir plusieurs directions.</p> <p>→ Développer la fonction « médiation » au sein de Reims-Contact ; proposer et mettre en œuvre des procédures, outils, permettant de traiter spécifiquement les réclamations et la conduite de la réflexion autour de la médiation.</p> <p>Gérer les bases de connaissances :</p> <p>→ Mettre à jour le vademécum : contacts réguliers avec les Directions et services afin que les informations soient précises.</p> <p>→ Renseigner et mettre à jour l’espace collaboratif : recherche et mise à jour des actualités, des fiches informations, des documents pratiques.</p> <p>→ Promouvoir les bases de connaissances auprès de tous les agents de Reims Contact et Mairies de proximité, et auprès des accueils généralistes.</p>
<p>Positionnement hiérarchique</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le poste est placé sous la responsabilité du / de la Chef.fe du service Reims-Contact et mairies de proximité. • Encadrement de 14 agents.
<p>Relations fonctionnelles</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cellule Qualité • Ensemble des services municipaux et communautaires concernés par la Gestion Relation Usagers (GRU). • Population.

Exigences requises à la prise de poste

Qualifications nécessaires <i>(savoirs)</i>	Compétences nécessaires <i>(savoir-faire)</i>	Compétences relationnelles <i>(savoir-être)</i>
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Connaissance en matière d'accueil des usagers ⇒ Maîtrise de l'orthographe et des règles de syntaxe ⇒ Encadrement d'équipe ⇒ Techniques d'organisation et de planification ⇒ Techniques de contrôle de l'exécution des travaux ⇒ Techniques de pilotage et d'animation d'équipe ⇒ Notions d'organisation et de gestion du temps de travail ⇒ Technique de renseignement des tableaux de bord ⇒ Techniques d'entretien et d'évaluation des agents 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Maîtriser l'outil informatique : Word et Excel ⇒ Coordonner les missions et contrôler leurs bonnes exécutions ⇒ Favoriser la participation et l'expression des agents ⇒ Gérer les relations conflictuelles et tensions au sein des équipes ⇒ Organiser des réunions d'équipe ⇒ Renseigner les tableaux de bord et autres documents administratifs ⇒ Conduite du changement ⇒ Travailler en mode projet 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Fortes capacités relationnelles ⇒ Rigueur ⇒ Esprit d'initiative ⇒ Adaptabilité ⇒ Capacité à travailler en équipe ⇒ Capacité à mobiliser son environnement professionnel ⇒ Diplomatie ⇒ Pédagogie ⇒ Sens de l'écoute ⇒ Sens du service public

Savoirs complémentaires demandés au terme de 6 mois

Qualifications nécessaires <i>(savoirs)</i>	Compétences nécessaires <i>(savoir-faire)</i>	Compétences relationnelles <i>(savoir-être)</i>
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Connaissance du fonctionnement des services de la Ville et du Grand Reims ⇒ Connaissance des missions des Directions, des process et de l'organigramme ⇒ 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Connaissance des logiciels (Maarch, E-citiz, ...) 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Médiation ⇒

Cadre statutaire	Catégorie B Filière administrative Cadre d'emploi des rédacteurs territoriaux
N.B.I.	-
Moyens à disposition	- PC / téléphone / logiciels
Conditions d'exercice / contraintes / indications ergonomiques du poste.	



FICHE DE CONTRAINTES DU POSTE

DIRECTION : Relation et Satisfaction Usager – Engagement Citoyen

N° DE POSTE :

SERVICE : REIMS CONTACT

GRADE : Rédacteur Territorial

NOM - PRENOM DU CANDIDAT :

A , le

INDICATIONS D'ACTIVITES	DE FAÇON		
	PERMANENTE	FREQUENTE	OCCASIONNELLE
Travail sur écran informatique (à terme)		X	
Travail en salle avec éclairage artificiel	X		
Conduite de véhicule VL (1)			X
Travail sur la voie publique			

CONTRAINTES PHYSIQUES		DE FAÇON		
		PERMANENTE	FREQUENTE	OCCASIONNELLE
POSITION	Debout			
	Avec flexion du corps			
	Bras en élévation			
	Position inconfortable			
PORT DE CHARGE	Sur place >25 kg			
	Sur place <25 kg			
	En mouvement >25 kg			
	En mouvement <25 kg			
AMBIANCE CONDITIONS DE TRAVAIL	Chaleur			
	Froid			
	Humidité			
	Travaux en extérieur			
	Insalubre			
	Bruit (2)			
	Vibrations			
	En hauteur (équilibre - vertige)			
	Fatigue physique - effort constant			
	Charges saisonnières ou occasionnelles de travail au delà de 7 heures par jour			

EXIGENCES PHYSIQUES	OUI	NON
Souplesse dorsale		
Agilité corporelle		
Dextérité manuelle		
Coordination gestuelle - mains - membres		
Précisions des mouvements		

CONTRAINTES SANITAIRES	DE FAÇON		
	PERMANENTE	FREQUENTE	OCCASIONNELLE
Contacts - Mise en oeuvre de produits chimiques			
Contacts avec des eaux résiduaires			
Contacts avec des poussières			
Contacts - Mise en oeuvre de produits phyto-sanitaires			

CM : cycle - cyclomoteur VL : véhicule léger PL : poids lourds TC : transport en commun

(1) rayer la mention inutile

(2) dans le cas de port de protections auditives un audiogramme est réalisé

VACCINATIONS DEMANDEES EN RAISON DES CONTRAINTES SANITAIRES		OUI	NON
Autres préciser :	Tétanos - Polio		
	Hépatite A		
	Hépatite B		
	Leptospirose		

CONTRAINTES AUTRES		DE FAÇON	
		PRINCIPALE	SECONDAIRE
Travail	individuel		x
	en groupe	x	
	en continu		
	par interventions		
Fatigue intellectuelle			

NECESSITE D' INTEGRITE DES ACUITES SENSORIELLES		OUI	NON
Vue	10/10 aux 2 yeux (après correction)		
	perception des couleurs		
	perception des reliefs		
Toucher (3)			
Odorat (3)			
Ouïe (3)			
Goût (3)			

PORT DE PROTECTIONS INDIVIDUELLES		DE FAÇON	
		PERMANENTE	OCCASIONNELLE
CONTRE LES RISQUES PHYSIQUES	gants		
	chaussures		
	lunettes		
	casque		
	protections auditives (2)		
	autres - préciser		
CONTRE LES RISQUES SANITAIRES	toque		
	gants		
	masque		
	bottes		
	combinaison		

(2) Dans le cas de port de protections auditives un audiogramme est réalisé

(3) Préciser les exigences si besoin

OBSERVATIONS

AVIS DU MEDECIN SUR LE CANDIDAT