

Pour vous aider à remplir la fiche de poste, vous pouvez vous référer à [la page d'information de l'Intra](#).
Les (n°) vous indiquent que des explications sont proposées sur cette page.

FICHE DE POSTE

Intitulé du poste	Coordinateur(trice) équipe "téléphone – mail – web"
Date de mise à jour de la fiche de poste	Mai 2018
N° de référence du poste	42601

Direction générale	DGS		
Direction	CoProD	Missions	Pilotage de la relation avec les usagers/habitants/citoyens
		Effectif	41
Service	Relations Citoyens	Missions	Gestion de la relation aux citoyens : accueil téléphonique, courrier, mail, guichet numérique
		Effectif	24
Agent : nom, prénom et matricule <i>pour les recrutements seulement</i>	GANDARIAS Françoise		

Cadre statutaire	Filière <i>2 filières possibles, si missions le permettent</i>	Catégorie	Cadre d'emploi	Niveau de classification du poste <i>(si besoin)</i>
	Administrative			

Situation hiérarchique	Fonction de son responsable hiérarchique direct (n+1)
	Responsable du Service Relations Citoyens (SRC)
	Nombre d'agents sous sa responsabilité
	0
	Nombre d'agents encadrés directement par lui (n-1)
0	

Relations fonctionnelles internes et externes de l'agent	Au sein de sa Direction
	La responsable du service relations citoyens, la responsable adjointe, les chargés de relations citoyens
	Au sein de la Ville, du CCAS et de Rennes Métropole
	Tous les services et tous les agents, en particulier avec les services intégrés à la Gestion Relations Citoyens (GRC) et CoProD (Communication interne Projets Documentation)
	Avec les élus
	L'ensemble des élus lors de leurs permanences, en cas d'urgence
	En externe
Avec des usagers, des partenaires, des associations, des professionnels	

Attributions du poste <i>(finalité générale du poste)</i>	Coordination de l'activité de l'équipe Administration des outils, reporting et suivi de dossiers Formation des nouveaux recrutés
---	--

Missions de l'agent		% de temps consacré à chacune
Mission 1	Coordination de l'activité de l'équipe	60 %
Activités	Tâches	
Organiser le fonctionnement de l'équipe "téléphonie – mail – web"	Coordonner les activités des Chargés de Relations Citoyens (CRC) entre prise d'appels, et travail administratif (traitement des demandes en différé, mails, enregistrement courrier, appels sortants...).	
	Superviser l'activité de l'équipe et adapter l'affectation des collègues au flux d'appels	
	Intervenir dans le traitement des appels complexes (appels conflictuels, demandes impliquant plusieurs intervenants) : soutien aux collaborateurs ; rôle de « facilitateur »	
	Prendre en charge des appels en cas de flux importants et/ou d'effectif réduit	
Assurer le suivi de l'activité des collègues	Affecter les collègues à des tâches adaptées à leurs compétences	
	Suivre l'activité de chaque collègue	
	Veiller au suivi des procédures et des méthodes	
Assurer l'accompagnement / coaching individuel et collectif des Chargés de Relations Citoyens (CRC)	Contrôler l'enregistrement des demandes d'usagers dans l'outil E-Care	
	Assurer une mission d'accompagnement dans l'utilisation des procédures	
	Expliquer et faire respecter les procédures de traitement des demandes et des modes opératoires (appels entrants et sortants)	
	Assurer une mission d'accompagnement dans l'utilisation des outils et supports dédiés	
	Accompagner et faire progresser les collègues dans la gestion des appels et la recherche d'informations	
	Assurer des « briefs » sur les plateaux en temps réel, individuellement ou en groupes restreints, en fonction de l'actualité et selon les besoins personnalisés de chacun	
Contribuer à la qualité du service apporté à l'utilisateur	Favoriser la montée en autonomie des collègues, individuellement ou en groupe	
	Superviser, analyser et contrôler l'atteinte des objectifs : analyse en temps réel du flux à l'aide d'un outil de supervision des appels, pratique d'écoute d'appels, animation quotidienne (rappel des objectifs, sensibilisation sur des aspects spécifiques...)	
	Assurer un suivi des appels complexes	
	Valider le déclenchement des interventions pour les demandes complexes, après analyse de la situation	
	Superviser le traitement quantitatif et qualitatif des appels en veillant à la mise en œuvre des critères de qualité	
Mission 2	Administration des outils, reporting et suivi de dossiers	30 %
Activités	Tâches	
Assurer l'administration fonctionnelle de l'outil de téléphonie (ACD)	Veiller à la maîtrise et à la bonne utilisation de l'outil, former et accompagner si besoin, répondre aux sollicitations des agents en cas de dysfonctionnement	
	Faire le lien avec l'unité téléphonie de la DSI et avec le prestataire du système téléphonique	
	Produire les tableaux de bord pour le suivi de l'activité téléphonique du service	
	Réaliser le suivi et le reporting des appels sur des lignes directes identifiées ou à la demande des responsables du SRC et d'autres services	
	Accompagner les services dans la mise en place d'un dispositif d'accueil téléphonique qualitatif	
Assurer l'actualisation de supports d'information	Relancer les directions/services pour la mise à jour de leurs fiches Kifékoï, le cas échéant, prendre la main pour procéder à ces actualisations	
	Actualiser le calendrier perpétuel des événements rennais élaboré par le service	
Assurer une mission de veille de l'information	Assurer une veille sur le contenu des fiches pratiques du site Internet, des fiches de connaissance, des informations sur l'Intranet et le Kifékoï	
	Alerter les responsables de ces outils si l'information est manquante ou erronée	
	Informier les collègues des évolutions. Le cas échéant, alerter la responsable-adjointe du service pour mise à jour de la base des connaissances	
Mission 3	Formation des nouveaux recrutés	10 %
Activités	Tâches	
Assurer la formation des nouveaux collègues	Accompagner les nouveaux collègues lors de leur prise de fonction : fonctionnement du poste opérateur et tâches à réaliser, information sur Rennes Métropole / Ville de Rennes et les sensibiliser à la qualité de l'accueil	
Mission de remplacement ou de suppléance		
	Le binôme coordinateur de l'équipe	

Contraintes du poste <i>Ex : exposition au bruit, déplacements fréquents, manutentions lourdes...</i>	
---	--

Compétences liées au poste	
Savoirs, dont les savoirs informatiques (ensemble de connaissances théoriques)	Compétences solides en communication orale et écrite : langage adapté, information claire et synthétique
	Maîtrise confirmée en grammaire, orthographe et syntaxe
	Compétences organisationnelles pour réguler l'activité de l'équipe
	Savoir créer les conditions favorables à une dynamique d'équipe et au travail collaboratif
	Savoir transférer ses connaissances et accompagner la montée en compétences et en autonomie des collègues
	Capacité d'analyse, de synthèse, de veille et d'alerte
	Savoir gérer son temps et prioriser son activité
	Maîtrise des outils bureautiques
	Maîtrise des sources d'informations (annuaire d'entreprise, base de connaissances, Intranet, Internet...)
	Connaissance de l'organisation de Rennes Métropole et Ville de Rennes (organigrammes, élus, délégations...)
	Savoir être (attitudes comportementales attendues)
Posture d'adhésion au projet du service	
Capacité d'écoute, bienveillance	
Aisance relationnelle	
Autonomie, réactivité, capacité à rechercher des solutions	
Discrétion et confidentialité	
Appétence pour les nouvelles technologies	
Disponibilité	
Autres pré-requis pour exercer les missions ex : diplôme, expériences...	Esprit d'équipe

Environnement du poste	
Horaires	Amplitude horaire : lundi au vendredi, 8h-18h30 (avec 2 rythmes différents à raison de 7,5h/jour) dont 1h de pause déjeuner + samedi, 9h-12h30 (1 samedi sur 4)
Temps de travail	37,30h/semaine avec RTT et samedi matin bonifié
Lieu de travail	12 rue de Viarmes
Éléments de rémunération liés au poste (NBI ...)	NBI accueil
Conditions particulières d'exercice des missions ex. poste itinérant, astreintes...	Couvrir l'amplitude horaire de 8h à 18h30 du lundi au vendredi avec le binôme coordinateur Assurer une permanence 1 samedi sur 4 de 9h à 12h30
Moyens matériels spécifiques	
Dotations vestimentaire	

Fonction correspondant		
Les fiches de tâches sont disponibles sur l'Intra Cocher les missions assurées	Approvisionnements - commande	
	Documentation	
	Restauration / Plan Déplacements Agents	
	Moyens de l'administration	
	Informatique	
	Coriolis	
	Propreté	
	Congés	
	Formation	

Missions de sécurité au travail		
Cocher les missions assurées	Assistant de prévention	
	Coordonnateur de site / responsable d'établissement	
	Chargé d'évacuation	

Principaux interlocuteurs de l'agent	Correspondant formation	
	Correspondant congés	
	Correspondant restauration / PDA	
	Correspondant de service (service paie situations administratives)	
	Correspondant informatique	
	Assistant de prévention	
	Chargé(e) de ressources humaines	

Validation du chef de service	Nom : Marie-Andrée BRIAND Date : Mai 2018
Validation du chargé RH	Nom : Date :