

Fiche de poste Assistant(e) standardiste

Direction des ressources humaines, des affaires générales et juridiques (DRHAGJ)

Finalités du Poste

Au sein du pôle moyens généraux de la Direction des ressources humaines, des affaires générales et juridiques de France compétences, l'assistant(e) standardiste a principalement pour mission de gérer, sous l'autorité le(la) Directeur(trice) des ressources humaines, des affaires générales et juridiques, le standard téléphonique, de renseigner et orienter les publics externes.

Activités principales

Assurer l'accueil des appels téléphoniques entrants de France compétences

- Assurer et garantir un accueil téléphonique de qualité, pour les publics externes : usagers, élus, partenaires, fournisseurs, etc., durant les plages horaires définies
- Analyser la demande et orienter soit vers la personne recherchée, soit vers une structure ou un service compétent en veillant à respecter les consignes propres à l'établissement (filtrage, identification de l'appelant, qualification de l'appel...)
- Assurer le suivi fonctionnel de la prise en charge de l'appel (poste occupé, interlocuteur absent...)
- Appliquer et veiller au respect des consignes d'écoute, de disponibilité, de courtoisie, de bonne tenue et d'accompagnement de l'utilisateur dans le traitement de sa demande
- Répondre aux questions simples, de premier niveau sur la base de la documentation fournie (FAQ, notes, scénarios)
- Contribuer à l'alimentation des FAQ de l'établissement en assurant le suivi statistique des types de sollicitations et en identifiant ainsi les besoins de réponse

Contribuer à l'organisation des réunions de la Commission Evaluation et de certaines réunions/séminaires de la Direction Observation et Evaluation (DOE)

- Assurer la bonne organisation matérielle et logistique lors de la mise en place des réunions/séminaires tant internes qu'externes
- Tenue à jour des listings des membres de la Commission Evaluation et groupes de travail gérés par la DOE
- Assurer la gestion administrative de la documentation.

Activités annexes

En lien avec les autres salariés compétents sur ces missions (en complément ou en cas d'absence) :

- Contribuer à l'accueil des visiteurs se présentant dans l'établissement
- Assurer des tâches administratives courantes.

Connaissances et compétences nécessaires

Connaissances métier :

- Techniques d'accueil téléphonique
- Maîtrise des techniques de secrétariat
- Connaissance des missions et du fonctionnement de l'établissement
- Connaissance des acteurs du champ de la formation professionnelle et de l'apprentissage.

Connaissances techniques et aptitudes professionnelles :

- Bonne élocution
- Utiliser les outils informatiques et des logiciels de bureautique : savoir maîtriser les fonctionnalités d'un ou plusieurs logiciels bureautiques et les mettre en œuvre dans son domaine d'activité.
- Sens du contact, de la communication orale et écrite
- Capacité rédactionnelle : savoir rédiger facilement et lisiblement des documents simples ou de forme préétablie
- Capacité d'écoute et d'analyse
- Courtoisie
- Dynamisme
- Maîtrise de soi
- Gestion de conflit.

Compétences	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
Adaptabilité	Savoir rester ouvert(e) et disponible à la nouveauté et au changement et s'adapter à l'imprévu.	Savoir modifier rapidement ses façons d'agir en cas de changement, gérer l'incertitude et travailler avec des interlocuteurs variés	Savoir ajuster son comportement à un environnement, une situation ou une personne et travailler aisément avec différents types d'interlocuteurs et dans des situations nouvelles, diversifiées, changeantes et/ou complexes.
Anticipation	Savoir identifier et prévoir les évolutions, difficultés et risques potentiels dans des situations déjà vécues pour anticiper les conséquences et impacts et adapter ses actions afin d'obtenir le résultat attendu	Savoir mettre en place des actions ou proposer des scénarios en fonction d'une évolution ou situation probable qui n'a jamais été vécue afin d'anticiper les conséquences et impacts et d'adapter ses actions	Savoir définir une stratégie à court, moyen et long terme en tenant compte des évolutions probables de l'environnement qui peuvent se présenter
Pack-office	Savoir maîtriser les fonctionnalités d'un ou plusieurs logiciels bureautiques et les mettre en œuvre dans son domaine d'activité.	Savoir maîtriser les fonctionnalités avancées d'un ou plusieurs logiciels bureautiques et les mettre en œuvre dans son domaine d'activité.	Savoir maîtriser les fonctionnalités avancées de tous les logiciels bureautiques, les mettre en œuvre dans son domaine d'activité et former de nouveaux utilisateurs
Rédaction	Savoir rédiger facilement et lisiblement des documents simples ou de forme préétablie.	Savoir structurer un texte ou une présentation et valoriser les idées clés pour susciter l'intérêt du lecteur et de l'informer sur un nouveau sujet	Savoir structurer un texte, une présentation ou un dossier complexe, valoriser les idées clés, choisir un angle et des arguments ou préconisations dans le but de convaincre le lecteur

Coopération	Savoir faire preuve d'écoute et de disponibilité, formuler des propositions, organiser le partage d'informations et adopter un mode de questionnement constructif pour contribuer activement au travail d'équipe.	Savoir faire preuve d'une attitude proactive, participer à des actions au-delà de ses attributions afin de contribuer à l'atteinte des objectifs collectifs et reconnaître la valeur de l'apport des autres.	Savoir faire preuve d'un sens critique constructif, faciliter les relations et les échanges en mettant les personnes en relation, en les incitant à s'engager dans des projets et/ou groupes de travail et en sollicitant leur participation (idées, opinions...) pour contribuer à l'avancée d'un sujet.
Précision et rigueur	Savoir agir avec précision et de façon ordonnée dans l'exécution de ses missions pour assurer l'exactitude des réponses apportées et réduire les risques d'erreurs ; et contrôler son propre travail de façon à fiabiliser ses résultats et à le rendre conforme aux attentes.	Savoir maîtriser l'information, l'exactitude des données et la précision des réponses apportées aux interlocuteurs afin de réduire les risques d'erreur, de fiabiliser les résultats et de garantir la transparence.	Savoir fiabiliser l'information apportée ou utilisée par d'autres personnes et réduire l'incertitude en renouvelant les moyens et processus de production et de transmission des informations afin de s'assurer de l'exactitude et de la cohérence de la réponse apportée à l'interlocuteur
Esprit d'analyse	Savoir analyser la mise en œuvre de dispositifs à partir de données quantitatives ou d'approches qualitatives complexes.	Savoir analyser la mise en œuvre de dispositifs à partir de données quantitatives ou d'approches qualitatives complexes et apporter des recommandations.	Savoir évaluer des situations et/ ou des problèmes, mettre en évidence les points clés, former son opinion au-delà de l'analyse rationnelle des faits immédiats et aider à la décision d'interlocuteurs variés.
Gestion des priorités	Savoir aménager son temps en fonction des tâches à réaliser, déterminer ses priorités et s'organiser en fonction des enjeux et des urgences dans le cadre de son poste de travail.	Savoir s'organiser et gérer son temps, réajuster les priorités en fonction des enjeux et définir les moyens et le calendrier nécessaires pour le traitement d'un problème ou d'un imprévu.	Savoir organiser les actions et les priorités en fonction des enjeux en assurant la coordination de partenaires d'origines différentes dans le but d'arriver aux objectifs fixés.
Sens relationnel	Savoir créer et développer des contacts dans la durée par un sens de l'écoute et une aisance relationnelle	Savoir nourrir une relation dans la durée par un sens de l'écoute et une aisance relationnelle dans des contextes variés et avec des interlocuteurs de différents niveaux	Savoir favoriser un climat de confiance et assoir la légitimité de France Compétences auprès d'interlocuteurs variés dans des contextes variés
Réactivité	Savoir agir avec rapidité et efficacité pour répondre à une demande.	Savoir s'organiser et revoir ses priorités pour répondre rapidement aux sollicitations de son environnement en mettant en œuvre des synergies ou des ressources.	Savoir avoir une vision du futur et connaître les plans d'actions pour anticiper les situations et ainsi adapter les ressources et moyens à mettre en œuvre.

Autonomie et responsabilité

- L'assistant(e) standardiste organise son temps et les tâches qui lui sont assignées sous l'autorité hiérarchique du/de la Directeur(trice) des ressources humaines, des affaires générales et juridiques (DRHAGJ).



- Il/Elle intervient sous l'autorité fonctionnelle du/de la Directeur(trice) de la Direction Observation et Evaluations pour l'organisation et la tenue des réunions/séminaires en lien avec les activités de la direction.

Statut

Employé

Principaux liens fonctionnels

En Interne	A l'Externe
<ul style="list-style-type: none">- Echanges et relations régulières avec la Direction Observation et Evaluation- Echanges avec l'ensemble des Directions opérationnelles, fonctionnelles et support	<ul style="list-style-type: none">- Usagers de la formation professionnelle- Fournisseurs et prestataires externes