

COORDONNATEUR DU GUICHET DES INTERVENTIONS TECHNIQUES

N° de poste : 678_pt

**Famille(s) Métier : logistique / emplois
administratifs / accueil**

Direction Générale de rattachement :

Solidarité Citoyenneté Proximité

Direction : Proximité et Citoyenneté

Service : Conseils et Services aux usagers

Filière du poste : Technique et
administratif

Catégorie du poste : C

Cadre d'emplois du poste :
Adjoint technique et
administratif

Temps de travail du poste :
100%

Catégorie : Sédentaire

La contribution, les enjeux portés par le poste au sein du service / de la collectivité

La DGA SCP s'inscrit dans un schéma d'organisation des services de la collectivité axé sur la qualité des prestations délivrées en réponse aux besoins et attentes des usagers et adapté aux ressources disponibles. Cette ambition partagée s'appuie sur la contribution individuelle de chaque agent.

L'unité, dont le coordonnateur est responsable, est le Guichet des Interventions Techniques (GIT). Le GIT réceptionne toutes les demandes d'intervention adressées aux services techniques de la Ville par les usagers internes et externes via les canaux disponibles : fast, téléphone pour les urgences, portail SIMPL'ICI, mails....

Le GIT traite les demandes dans le cadre défini par la Collectivité (Schéma fonctionnel, catalogue de prestations, niveaux d'engagement, qualification de l'urgence...), c'est-à-dire de la simple délivrance d'information à la création des fiches d'intervention sur le logiciel de gestion du patrimoine, ASTECH.

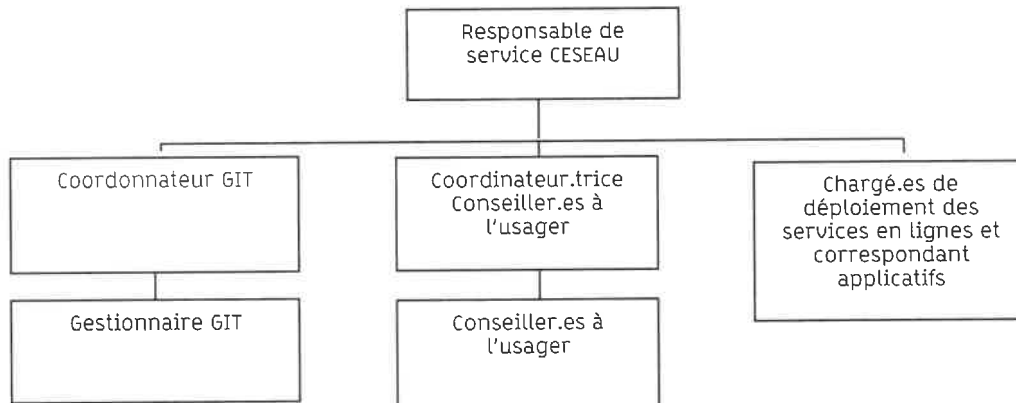
Il inscrit son action dans la politique globale d'amélioration de la relation à l'utilisateur. Il facilite l'échange en procurant aux demandeurs un suivi en ligne et en temps réel de leurs requêtes et une meilleure traçabilité. Il contribue au déploiement des

signalements d'incidents techniques sur l'ensemble du territoire avec le portail des démarches en ligne mis en service dès décembre 2019, SIMPL'ICI.

Il structure et planifie l'activité du GIT en répondant aux exigences de qualité, de continuité et de mutabilité du service public en lien avec la cheffe de service. Il élabore ainsi une banque de données d'indicateurs pour une meilleure gestion des signalements et des interventions techniques.

Il mobilise les compétences de l'agent qu'il gère fonctionnellement, tout en valorisant et accompagnant son professionnalisme.

Positionnement dans l'organigramme du service



Données générales chiffrées précisant le contexte d'exercice des missions (Volume de dossiers traités, nombre d'utilisateurs reçus, surface à entretenir, pics d'activité, etc..) :

- 9 000 demandes traduites en interventions dans le logiciel ASTECH par an
- Pour les urgences techniques, ouverture du guichet 52h30 hebdomadaires avec une prise en charge :
 - o par le GIT et les conseillers à l'utilisateur de 7h à 17h30 du lundi au vendredi,
 - o par le personnel d'astreinte du CTM en dehors de ces plages horaires
- Tous les services de la Direction Entretien et Maintenance (espaces publics et cadre bâti) et de la Direction Logistique et moyens destinataires des demandes d'interventions ainsi que les prestataires extérieurs sous contrat
- Tous les services internes Ville signalant des besoins via leurs référents et consultent via Fast (module d'ASTECH) le statut de leurs interventions sont des interlocuteurs du GIT.

Principaux outils mis à disposition :

- Le back office permettant de répondre et de suivre les signalements des dysfonctionnements sur l'espace public réalisés par les utilisateurs externes. Ces signalements sont réalisés via le module de signalement sur le portail des démarches en ligne SIMPL'ICI.
- Le logiciel métier ASTECH, outil d'instruction et de suivi des interventions techniques de la ville

Missions et activités clefs :

Sous la responsabilité du/de la responsable du service Conseils et Services aux usagers, le coordonnateur du GIT :

Sur ses missions de service support

- Structure son unité en lien avec les services de la ville et notamment les services techniques. Harmonise et facilite le fonctionnement avec les services techniques en animant des réunions trimestrielles, en établissant des procédures et modes opératoires en lien avec le service connaissance du patrimoine.
- Participe à l'élaboration de bilans statistiques sur l'activité des services techniques sur ASTECH notamment suite à la mise en place d'indicateurs de suivi (délais programmation des interventions, délais de réalisation, etc.) ainsi que sur les interventions par des prestataires extérieurs (ex : Dalkia, pour le suivi Plan de Sobriété). D'autres missions sur les statistiques sont encore à développer (sur les différents Guichets Uniques des services utilisateurs, sur les modes de communications avec les usagers (logiciel courrier).

Sur ses missions au sein du service

- Réalise les missions de gestionnaire du GIT sur les horaires où le binôme est absent.
- Participe en tant que référent de la Direction de la Proximité et Citoyenneté auprès de la Direction entretien et maintenance à l'élaboration du catalogue des prestations et à la définition du niveau de service indispensable à l'amélioration du service rendu à l'utilisateur
- Assure la remontée des dysfonctionnements et procède, en lien avec la cheffe de projets e-service et correspondante applicatif, aux ajustements nécessaires suite à la mise en place du module de signalement dans SIMPL'ICI.
- Gère fonctionnellement le gestionnaire du GIT qui instruit toutes les demandes d'intervention adressées aux services techniques de la Ville par les usagers internes et externes et pour tous les canaux disponibles : gestion des congés, accompagnement du développement des outils numériques auprès de l'agent, mise en place d'une activité en binôme.
- Sur les appels d'urgences techniques, assure la continuité des missions du GIT avec le gestionnaire du GIT mais aussi en relais avec les conseillers à l'utilisateur. Il mesure l'activité liée aux appels relatifs aux urgences techniques et en rend compte.
- Conduit et évalue l'activité du GIT et en rend compte à sa hiérarchie sous forme de bilans structurés,
- Peut être amené(e), à la demande de la direction Proximité et Citoyenneté ou de la cheffe de service, à conduire des projets transversaux autour de la relation à l'utilisateur et/ou de la qualité du cadre de vie (ex. lutte contre l'affichage sauvage).

Sur ses missions auprès des partenaires externes

- Déploie l'activité de l'unité en lien avec des partenaires externes (concessionnaires...), mais également avec d'autres collectivités (Grand Chambéry, autres communes) et d'autres partenaires du territoire (Orange, Enedis, Dalkia, etc.)

Pour l'ensemble des missions

- Assure la continuité des missions du GIT
- Assure en lien avec la coordinatrice des conseillers à l'usager la continuité du service pour les urgences techniques
- Contribue au paramétrage et à l'amélioration de la plate-forme web de demande et de la base patrimoine.
- Alerte le référent métier et le chef de projet DSIN en cas de dysfonctionnement
- Anime les réunions trimestrielles de bilan et mise au point avec les intervenants,
- Créer les tableaux de bord de suivi de l'activité de l'unité
- Rend compte à sa hiérarchie et est force de propositions et d'initiatives

Résultats attendus :

- Les demandes sont prises en compte dans le respect des délais
- Les usagers internes et externes reçoivent une réponse à leur demande
- Les usagers internes et externes sont informés en temps réel de l'évolution du traitement de leur demande
- Les urgences font l'objet d'une intervention immédiate
- Le schéma fonctionnel est respecté
- Le catalogue de prestations est tenu à jour et enrichit

Coopérations attendues :

En interne

- Avec les demandeurs et/ou les agents de proximité pour apporter toutes les précisions nécessaires à la demande afin de faciliter l'intervention
- Avec les techniciens référents et les chefs de service pour les demandes qui relèvent de leur arbitrage et de leur contrôle d'opportunité
- Avec les chefs d'ateliers pour alerter sur les interventions prioritaires et effectuer les relances si nécessaires
- Avec le référent métier et le chef de projet DSIN pour maintenir et faire évoluer la qualité du système si nécessaire au bon fonctionnement des missions
- Avec la cheffe de projets e-service et correspondante applicatif pour assurer le bon fonctionnement du module de signalement sur le portail de démarches en ligne

En externe

- Avec les prestataires et les partenaires extérieurs

Types d'initiative associées au poste, au regard des ressources à mobiliser et/ou des résultats attendus :

- Faire respecter le schéma fonctionnel suivant les typologies de demande
- Éliminer les demandes en doublon
- Rechercher les informations nécessaires notamment programme de maintenance et d'entretien afin d'éviter de déclencher des interventions déjà programmées

Les ressources à mobiliser en situation professionnelle, avec la gradation

suivante : Niveau de base + : pratique occasionnelle, simple application
 Niveau maîtrise ++ : pratique régulière et maîtrisée
 Niveau expert +++

- **connaissances spécifiques sur la collectivité et le champ d'action du service en termes de contenus :**

	base	maîtrise	expert
Le patrimoine bâti et non bâti de la collectivité		X	
Services de la Ville et règlement intérieur		X	
Schéma fonctionnel, catalogue de prestations, engagement de niveau de service des services techniques			X
Statut FPT	X		

- **connaissances professionnelles générales en termes de contenus :**

	base	maîtrise	expert
Management et conduite de réunion (concertation), animation de réunions		X	
Les différents métiers techniques de la Ville et leur vocabulaire		X	
Techniques de rédaction		X	
Techniques et outils de communication			X
Logiciels métier : Opus service, Astech, Declic (Dalkia), SIMPLI'ICI, Zimbra, base de connaissance, Azimut,...			X

- **Les savoir-faire (sous forme de verbes d'action) :**

- Les savoir-faire techniques et méthodologiques, y compris linguistiques :

- Savoir utiliser les techniques et outils de communication
- Capitaliser une expérience ou une connaissance
- Formuler des objectifs de façon pragmatique avec des indicateurs de mesure associés,
- Mettre en place des procédures, outils...

➤ Les savoir-faire relationnels :

- Comprendre les demandes et les orienter efficacement
- Gérer des publics exigeants
- Faire preuve de pédagogie
- Apaiser un climat tendu
- Analyser et répondre aux besoins des demandeurs avec pédagogie
- Travailler en équipe
- Savoir rendre compte et communiquer avec le public

Les 4 attitudes professionnelles essentielles au poste :

- Aisance relationnelle / facilitateur
- Réactivité
- Rigueur et sens aigu de l'organisation
- Aisance informatique et rédactionnelle

Conditions et modalités d'exercice

- Niveau de régime indemnitaire : C3+
- Autres primes : prime de fin d'année
- NBI (rubrique et nombre de points) : 10 points (fonction d'accueil)
- Localisation du poste : Bâtiment Curial
- Déplacements (fréquence, lieu) : Oui, occasionnellement pour se rendre au Centre Technique Municipal et dans les Mairies de quartier
- Permis, habilitations et autres titres obligatoires : oui
- Conditions particulières relatives à la sécurité et la santé au travail (environnement nécessitant le port d'EPI, port de charges, station debout prolongée, environnement sonore, travail à l'extérieur) : non
- Horaires de travail : 37h hebdomadaire du lundi au vendredi
- Horaires spécifiques : OUI prise de poste à 7h et présence entre 12h30 et 13h30 (une semaine sur deux)
- Port d'uniforme : non
- Port de vêtements de travail : non

- **Moyens particuliers mis à disposition :**
 - Logement de fonction : non- Véhicule de service : non, utilisation des véhicules du pool Curial
 - Téléphone portable : oui dédié uniquement pour les urgences
 - Autres, précisez (badge d'accès, ordinateur portable) : oui, badge d'accès au bâtiment Curial

La fiche de poste est un document de référence qui est susceptible d'évoluer au regard de la priorisation des missions et des avancées technologiques, elle peut être revisitée afin de l'adapter aux besoins identifiés.
Elle est un élément d'appui de l'entretien professionnel annuel.