

FICHE DESCRIPTIVE DE POSTE

REF. EMPLOI : 19-2011/DCA

Poste	Catégorie A				
	Remplacement		Modification de poste		Création de poste

Nous recherchons pour l'AGENCE NATIONALE DES FREQUENCES
DIRECTION DES CONVENTIONS AVEC LES AFFECTATAIRES
78 Avenue du Général de Gaulle
94704 MAISONS ALFORT CEDEX

METRO : MAISONS ALFORT STADE ou ECOLE VETERINAIRE
RER D : Station MAISONS-ALFORT/ALFORTVILLE

Un Responsable de la gestion d'un centre d'appels (H/F)

Contexte :

Créée par la loi de réglementation des télécommunications (n°96-659 du 26/07/96), l'Agence nationale des fréquences (ANFR) comprend cinq directions, trois pôles techniques, un centre de contrôle international et six services régionaux (SR). Le décret n°96-1178 du 27/12/96 fixe les dispositions générales, les missions, l'organisation et le fonctionnement de l'ANFR. Des informations complémentaires sont disponibles sur le site web de l'Agence (www.anfr.fr).

Contenu de l'emploi :

La Direction des Conventions avec les Affectataires (DCA) assure des prestations de service pour le compte de différents affectataires dont le Conseil Supérieur de l'Audiovisuel (CSA) et traite notamment les problèmes concernant la protection de la réception de la télévision (PRTV).

Placé sous l'autorité du directeur de la DCA, le titulaire du poste sera chargé de la gestion d'un centre d'appels qui doit, dans un premier temps, traiter environ 250 000 appels en 2012 émanant de téléspectateurs.

Le titulaire du poste devra :

- Assurer le contrôle de gestion d'un centre d'appels (encadrer, coordonner et piloter une équipe pluridisciplinaire externalisée - responsable d'activité, chef de plateau, superviseur, formateurs, télé-conseillers...);
- Mettre en œuvre les moyens nécessaires pour assurer la fiabilité et la qualité des réponses et la sécurité de l'accueil, en élaborant notamment des plans d'action adaptés aux flux ;
- Mettre en place des outils permettant d'apprécier la qualité de service (indicateurs quantitatifs et qualitatifs) ;
- Assurer les relations transversales avec les services concernés de l'Agence.

Dans le cadre de ses activités, le titulaire du poste agira en collaboration permanente avec les personnels du département Radiodiffusion de la DCA, en charge de la protection de la réception de la télévision.

Profil du candidat :

- Fonctionnaire de catégorie A ou agent contractuel en CDD ;
- Diplôme en gestion, marketing (Bac+3, Bac +5) ;
- Expérience confirmée du contrôle de gestion d'un centre d'appels ou de pilotage d'équipes externalisées ;
- Expérience en matière de sous-traitance dans le cadre de marchés publics ;
- Connaissance et maîtrise fonctionnelle d'outils utilisés en centre d'appels (serveurs vocaux interactifs ; outils appels entrants- sortants, outils de gestion des canaux asynchrones, outils de pilotage et de supervision...);

- Grande expérience du management d'équipes ;
- Expérience de gestion d'un service de relation avec le public apprécié ;
- Grande autonomie et disponibilité ;
- Grande rigueur et sens de la méthode ;
- Excellentes qualités relationnelles, bonne pratique du *reporting*.

Si vous êtes intéressé(e), merci de faire parvenir votre CV et votre lettre de motivation à : rh@anfr.fr

Contacts :

- | | | |
|-----------------------|---|--------------------|
| - M. Gilles BREGANT | Directeur général | ☎ : 01 45 18 72 01 |
| - M. Jean-Marc SALMON | Directeur général adjoint | ☎ : 01 45 18 72 01 |
| - M. Gérard JOUËT | Directeur de la DCA | ☎ : 01 45 18 72 30 |
| - M. Marcel DUMUR | Chef du Service des Ressources Humaines | ☎ : 01 45 18 72 89 |

Date de disponibilité du poste : **1^{er} février 2012**

Date de diffusion de l'emploi : **14 décembre 2011**

Date limite de réception des candidatures : **4 janvier 2012**