

FICHE DESCRIPTIVE DE POSTE

REF. EMPLOI : 039-2019/DC

Poste	Catégorie A				
	Remplacement	X	Modification de poste		Création de poste

Nous recherchons pour l'AGENCE NATIONALE DES FREQUENCES
DIRECTION DES CONVENTIONS
78, avenue du Général de Gaulle
94704 MAISONS-ALFORT CEDEX

MÉTRO : ligne 8, MAISONS-ALFORT STADE ou ÉCOLE VÉTÉRINAIRE
ou RER D : Station MAISONS-ALFORT/ALFORTVILLE

Un(e) chargé(e) de mission : Responsable du pilotage des aides aux téléspectateurs, du centre de contacts et de la qualité du processus PRTV

(Fonctionnaire de catégorie A ou agent contractuel de niveau équivalent en CDD de 3 ans)

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 27/12/1996 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 (DC) assure des prestations de service pour le compte de différents affectataires dont le Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA) et traite notamment, dans ce cadre, les difficultés relatives à la protection de la réception de la télévision (PRTV).

Placé(e) sous l'autorité du directeur de la DC, le (la) titulaire du poste, disposera plus particulièrement de trois périmètres d'intervention relatifs à la PRTV :

- **concernant les aides financières dont la gestion est confiée à l'ANFR :**
 - assurer un suivi et une gestion des aides relatives au projet de transfert de la "Bande 700 MHz" et du fonds d'accompagnement de la réception télévisuelle (FARTV) conformément aux dispositions des décrets n° 2015-1500 du 19 novembre 2015 et n° 2017-1048 du 10 mai 2017;
 - assurer un suivi et une analyse de l'éligibilité des dossiers en vue du paiement des aides aux téléspectateurs et traiter les réclamations;
 - veiller au respect de la démarche d'amélioration continue du système de gestion des aides (identification des points de contrôles et mise en place d'un référentiel ; identification et analyse des dysfonctionnements, proposition de recommandations, etc.) ;
 - définir des standards de qualité et mettre en place des systèmes d'alerte en cas de variation sensible par rapport aux prévisions établies, etc. ;
 - gérer les réclamations, arbitrer les cas particuliers, participer aux réunions internes ou externes relatives à cette thématique ;

- élaborer les tableaux de bord correspondants permettant de suivre les états financiers de ce volet, les prévisions de consommation et les déterminants et métriques associés.
- concernant le centre de contact :
 - assurer un suivi général des actions dévolues au centre d'appel dans le cadre du marché ;
 - 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 ;
 - assurer la transformation de l'expérience des réclamants en introduisant des processus numériques et dématérialisés, permettant ainsi de réduire le coût du contact avec l'ANFR en préservant la qualité de service ;
 - suivre et développer des outils permettant d'apprécier la qualité de service (indicateurs quantitatifs et qualitatifs) ;
 - assurer et coordonner les relations transversales avec les services concernés de l'Agence et les interlocuteurs extérieurs ;
 - élaborer les tableaux de bord correspondants permettant de suivre les états financiers de ce volet, les prévisions de consommation et les déterminants et métriques associés.
- concernant la mission qualité :
 - instaurer une démarche d'amélioration continue du processus général de PRTV assuré par l'Agence : mise en place d'un référentiel et d'une cartographie, identification de points de contrôles, etc. ;
 - réaliser des audits qualité du processus de PRTV : rédaction de procédures de contrôle, élaboration des audits qualité, formalisation de rapports, proposition de recommandations, etc. ;
 - définir des indicateurs qualité et des rapports en liaison avec les intervenants internes et externes du processus de PRTV et mettre en place un système d'alerte en cas de variation sensible par rapport aux normes de référence.

En tant que de besoin, des déplacements ponctuels en province d'une durée d'un ou deux jours sont à prévoir, principalement chez le prestataire opérant le centre d'appel pour le compte de l'ANFR.

PROFIL DU CANDIDAT/ DE LA CANDIDATE:

- Agent contractuel de catégorie A expérimenté ou équivalent ;
- Expérience pratique en matière de sous-traitance dans le cadre de marchés publics ;
- Expérience en matière de relations avec le public, sens du service et de la relation client ;
- Bonnes connaissances juridiques et connaissances théoriques de base des radiocommunications ;
- La connaissance et maîtrise fonctionnelle d'outils utilisés en centre d'appel serait un plus;
- Autonomie, rigueur et sens de la méthode et des responsabilités;
- Maîtrise des outils d'analyse numérique et de présentation, type bureautique : Excel, Word, PowerPoint, Access, etc.
- Excellent relationnel, diplomatie et fermeté, capacité à convaincre, goût pour le travail en équipe ;
- Esprit d'initiative, force de proposition ;
- Très bonne pratique du *reporting*.

*Si vous êtes intéressé(e), merci de faire parvenir votre CV et votre lettre de motivation exclusivement à l'adresse suivante : rh-candidatures@anfr.fr
Seuls les dossiers de candidature complets et transmis à l'adresse indiquée ci-dessus seront examinés.*

Contacts :

M. Jean-Marc SALMON	Directeur général adjoint	☎: 01 45 18 72 01
M. Sami LAZAR	Directeur des conventions	☎: 01 45 18 73 12
Mme Catherine BEAUMONT	Cheffe du Service des ressources humaines	☎: 01 45 18 72 06

Date de disponibilité du poste : **01/01/2020**

Date de diffusion de l'emploi : **05/09/2019**

Date limite de réception des candidatures : **04/10/2019**