

Deux Opérateurs centrale d'appels mobilité (H/F)

Rattaché à la Direction Emploi, Mobilité, Habitat et Logement, l'Opérateur assure l'accueil, l'information et l'accompagnement des usagers concernant les services et les solutions dédiés à la mobilité. Il constitue le guichet unique pour répondre aux demandes et contribuer au bon fonctionnement de la centrale d'appels. Il met à jour le catalogue des solutions, assure le lien avec les acteurs du territoire et contribue au fonctionnement de la plateforme de mobilité solidaire. Il assure également la promotion de la centrale d'appels, participe aux actions de valorisation et veille à l'amélioration continue du dispositif.

GRADES DE RECRUTEMENT : Cadre d'emploi des Adjoints administratifs et grade de Rédacteur

RESIDENCE ADMINISTRATIVE : Centre d'affaires "Cœur de Meuse" (site gare Meuse TGV)

MISSIONS & ACTIVITÉS PRINCIPALES

1- Assurer un rôle de point d'entrée unique pour l'accueil téléphonique, l'information et l'orientation des publics

- Réceptionner et traiter les appels et les demandes entrantes
- Identifier et qualifier les besoins et fournir une réponse adaptée
- Informer les personnes sur les dispositifs de mobilité du territoire, y compris l'offre de droit commun
- Réorienter vers les interlocuteurs, services ou solutions adaptées (transport en commun, aides, services...)
- Gérer les imprévus (retards, annulations, incidents) lorsque la solution de mobilité proposée est inopérante

2- Communiquer avec les partenaires et participer à l'animation territoriale

- Être en lien régulier avec les partenaires du territoire (collectivités, associations...)
- Assurer la promotion de la centrale : contact et visite auprès des acteurs de proximité (Mairie, associations...)
- Diffuser l'information sur l'offre de mobilité ainsi que les modalités d'orientation vers la plateforme de mobilité solidaire
- Participer à la valorisation de l'offre de mobilité et aux actions de promotion (forums, ateliers, événements, diffusion d'outils de communication)
- Collaborer avec les acteurs de l'offre de droit commun (transporteurs, collectivités, services publics)

3- Centraliser les demandes d'information et assurer le relai vers l'accompagnement des publics en difficulté

- Recueillir et qualifier les demandes émanant des personnes ou des partenaires prescripteurs de la plateforme de mobilité solidaire
- Organiser la répartition des accompagnements vers les conseillers en mobilité référents selon le territoire ou la nature de la demande
- Veiller à l'adéquation des solutions mobilisées avec les besoins des publics accompagnés
- Assurer le suivi des orientations réalisées, veiller à leur mise en œuvre et remonter les éventuels besoins d'ajustement

4- Mettre à jour les outils et contribuer à la capitalisation et au développement du service

- Mettre à jour et enrichir régulièrement le catalogue des solutions de mobilité : veille partenariale
- Saisir et mettre à jour les données dans les outils de gestion
- Contribuer à l'amélioration continue des outils internes (scripts, tableaux de bord, base de données...)
- Renseigner l'outil de recensement (observatoire) et produire des statistiques simples (nombre d'appels, réservations...)
- Participer à l'analyse des demandes et à la veille territoriale sur les besoins en mobilité
- Remonter les dysfonctionnements ou anomalies observées

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES ATTENDUES :

Connaissances professionnelles : Technique d'accueil, Connaissance des domaines de la mobilité et ou de l'insertion, Outils informatiques et bureautiques, Téléphonie (Matériels)

Compétences professionnelles : Capacité d'adaptation aux différents publics, Capacité à prendre du recul, à s'abstraire, Capacité à gérer les urgences et les priorités, Savoir analyser et gérer rapidement des demandes d'informations

Attitudes professionnelles : Sens de l'accueil, Confidentialité, Capacité d'écoute, Esprit d'équipe, Sens du service public et respect de l'utilisateur

CONDITIONS SPÉCIFIQUES : Permis B

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES : Rémunération indiciaire + régime indemnitaire. Droits 25 jours de congés + jours RTT selon organisation du temps de travail. Possibilité de télétravail. CET monétisable. Carte titres-restaurant (jusqu'à 153€ par mois dont 60% pris en charge par le Département). Chèques vacances. Participation à la protection sociale complémentaire Santé et Prévoyance. Participation aux frais de transports en commun. Amicale du personnel.

Merci d'adresser votre candidature (lettre de motivation, CV) **avant le 07/06/2026**, à :

Monsieur le Président du Conseil départemental
Département de la Meuse - Direction des Ressources Humaines
BP 50 514
55012 BAR LE DUC CEDEX
drh@meuse.fr

Pour tout renseignement complémentaire, contactez Mme Stéphanie MIELLE, Direction emploi, mobilité, habitat et logement, au 07..87.71.49.70