

COMMISSION NATIONALE
D'ORIENTATION ET D'INTEGRATION
Case 37 - 1 place Joffre – 75700 Paris SP 07

FICHE DESCRIPTIVE D'EMPLOI N° 23 B

Administration d'accueil : Ministère de l'intérieur Corps : AAIOM Grade ou classe : Adjoint administratif principal 2 ^{ème} classe	Catégorie : C Indice sommital du corps : 473 Indice maximum de recrutement : 420
---	--

SPECIALITE(S) RECHERCHEE(S) : Opérateur d'assistance téléphonique.

Critères de sélection / Compétences recherchées : Compétences particulières : <ul style="list-style-type: none">- Avoir des compétences en informatique-bureautique ;- Connaissance dans les logiciels, dans les nouvelles technologies ;- Connaître l'environnement professionnel (à acquérir). Qualités nécessaires : <ul style="list-style-type: none">- Savoir travailler en équipe ;- Savoir s'organiser ;- Savoir s'adapter ;- Avoir le sens des relations humaines ;- Savoir communiquer.	Formation et stages : <ul style="list-style-type: none">- Formation pour les nouveaux arrivants ;- Formation professionnelle en fonction du domaine fonctionnel.
--	--

Affectation : <i>Service des technologies et des systèmes d'information de la sécurité intérieure ST(SI)² – CNAU</i> <i>Caserne sous-lieutenant AUBRY, rond-point Albert BIGNON 17300 Rochefort</i>	Pour les militaires en activité Dates souhaitées de : <ul style="list-style-type: none">- Mise à disposition : 01/07/2021- Détachement : 01/09/2021 Pour les anciens militaires : Date souhaitée de : Début de stage : 01/07/2021
---	--

Observations particulières (Diplôme à détenir, pièces à fournir obligatoirement...) :

- Pièce d'identité ;
- Certificat médical d'aptitude ;
- JAPD.

DESCRIPTIF DE L'EMPLOI ou DES MISSIONS :

- Chargé de l'accueil téléphonique des utilisateurs ;
- Analyse et qualifie les incidents signalés ;
- Enregistre et prend en charge les incidents de premier niveau : analyse, qualifie et résout les incidents signalés et/ou les oriente vers l'expertise de niveau supérieur ;
- Enregistre, transmet et suit des incidents de niveau 1 vers l'expertise de niveau supérieur ;
- Assure le suivi spécifique et continu de la conception, du déploiement, de la vie des logiciels et des demandes d'assistance s'y rapportant.

Spécificités du poste /Contraintes :

- Poste de travail type centre d'appels associant une prise d'appel téléphonique et des outils informatiques ;
- Possibilité d'horaires décalés adaptés aux sollicitations du service ;
- Environnement pluridisciplinaire associant police et gendarmerie.

ECHELONNEMENT INDICIAIRE DU CORPS :

GRADES - CLASSES	ECHELONS	INDICES BRUTS	INDICES MAJORES	OBSERVATIONS
<i>Adjoint administratif (C1)</i>	<i>12 échelons</i>	<i>Echelon 1 :354 à Echelon 11 : 432</i>	<i>Echelon 1 :330 à Echelon 11 : 382</i>	
<i>Adjoint administratif principal de 2ème classe (C2)</i>	<i>12 échelons</i>	<i>Echelon 1 :356 à Echelon 12 : 486</i>	<i>Echelon 1 : 332 à Echelon 12 : 420</i>	
<i>Adjoint administratif principal de 1ère classe (C3)</i>	<i>10 échelons</i>	<i>Echelon 1 :380 à Echelon 10 : 558</i>	<i>Echelon 1 :350 à Echelon 10 : 473</i>	

SITE INTERNET DU MINISTERE : <https://www.interieur.gouv.fr/>