

FICHE DE POSTE

Contrôleur en section centrale travail - Renseignement

Direction ou Structure	DIRECCTE de Bretagne - UT-22
Unité administrative:	UT des Côtes d'Armor
Localisation géographique :	Saint-Brieuc
Mission de l'unité administrative :	Échelon opérationnel de mise en œuvre des politiques du Ministère

Poste :	Contrôleur en section centrale travail
Catégorie	B
Programme :	111
Affectation fonctionnelle	Sous l'autorité du chef de service,

Rattachement au répertoire des métiers de la mission ministérielle :	
Domaine métier	Accueil et renseignements des usagers
Métier	E20

Activités :	<ul style="list-style-type: none"> • Renseignement des usagers sur la réglementation du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle (accueil physique, téléphonique, courrier et messagerie) • Réorientation vers d'autres services des demandes n'entrant pas dans la compétence du service • Réorientation et signalement aux sections d'inspection du travail des demandes justifiant leur intervention • Élaboration de synthèses à partir des informations tirées de l'activité du service dans le cadre de la mise en œuvre de l'applicatif ODR (Observatoire de la Demande de Renseignements) • Participation à des réunions d'information (forums, ...)
Compétences métier :	http://mintranet2.travail.gouv.fr/ssite/Repertoire_metiers/fiche_e20.html
Compétences spécifiques du poste :	<ul style="list-style-type: none"> • Avoir une excellente maîtrise de la réglementation du travail et connaître les dispositions des conventions collectives • Connaître l'organisation de l'offre de renseignement • Connaître les politiques publiques en matière de renseignement • Connaître les techniques d'écoute, d'échange et de communication avec des personnes en détresse ou agressives • Avoir le sens du contact humain (courtoisie, amabilité, sourire, patience, écoute, contrôle de soi) et savoir réagir aux situations imprévues. • Savoir écouter et clarifier les demandes de l'utilisateur, le réorienter, apporter une réponse et expliquer, mesurer l'impact des informations données, réorienter si nécessaire • Savoir gérer le temps consacré à l'interlocuteur. • Avoir une bonne connaissance des conditions d'intervention des agents de contrôle • Savoir rédiger des réponses à l'utilisateur • Savoir échanger et construire en commun des réponses collectives • Savoir proposer des modalités d'organisation et d'intervention adaptées à la demande de l'utilisateur

Rubriques additionnelles en cas de mise à la vacance du poste :

Corps / Grade / Profil de recrutement :	Contrôleur du travail		
Situation du poste			
Contacts :	Qualité :	☎ :	@ :

FICHE DE POSTE

Contrôleur en section centrale travail - Renseignement

Philippe ALEXANDRE	Directeur UT	02 96 62 71 69	Philippe.alexandre@direccte.gouv.fr
--------------------	--------------	----------------	-------------------------------------