

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
--------------------	--------------	----------------	-------------------------------------