

# Agent technique de la cellule SAV accueil client du Centre de production et maintenance client de la Direction des télécommunications



Référence : 3134-24-0712/SR du 12/04/2024

## Employeur : Office des Postes et des Télécommunications

Corps /Cadre / Domaine : agent technique

Direction : des télécommunications

Durée de résidence exigée pour le recrutement sur titre <sup>(1)</sup>: /

Lieu de travail : CPMC - 205 rue Jacques IEKAWÉ - PK 5 - NOUMÉA

Poste à pourvoir : dès que possible

Date de dépôt de l'offre : vendredi 12 avril 2024

Date limite de candidature : vendredi 3 mai 2024

## Détails de l'offre :

### Emploi RESPNC : technicien support

#### Missions :

Garantir la meilleure continuité de service au client final en assurant l'accueil téléphonique des clients en dérangements et le support technique à distance au personnel de terrain

Place dans l'organigramme : N - 4 (par rapport au directeur opérationnel)

Fonction du supérieur hiérarchique direct : Chef de la cellule SAV Accueil clients

Nb d'agents encadrés : 0

- Directs : 0
- Indirects : 0

Conditions de travail :

Permanences les samedis matins - horaires spéciaux (travail possible hors heures ouvrées)

#### Activités principales :

Activité du poste :

Principales :

Assurer l'accueil téléphonique des clients en dérangement, effectuer des essais et mesures

- Assurer un support technique à distance des agents de terrain OPT, sous-traitant et FAI en réalisant des essais et mesures des lignes d'abonnés
  - garantir la bonne écoute et compréhension des sujets évoqués, la rapidité, qualité et exactitude des réponses apportées
- Gérer la documentation du réseau télécom abonné (mise à jour système d'information, mutations logicielles...)
- Proposer toute amélioration de méthode ou de moyens pouvant être utile à l'optimisation de son activité et au service client
  - Garantir la conformité des opérations réalisées aux guides, procédures et directives de pratiques internes
- Rendre compte de l'activité, l'analyser et proposer toutes sources d'amélioration
- Assurer une entre-aide avec les autres équipes en cas de nécessité ou de situation de crise
- Assurer l'intérim du chef de cellule en cas de nécessité

-Veiller au respect des attendus décrits dans les référentiels de fonction de l'OPT (Agents)

**Profil du candidat**

Savoir / Connaissance/Diplôme exigé :

- Maîtriser les équipements et réseaux de téléphonie fixe (cuivre ou fibre optique) et des installations terminales d'abonnés et des règles d'ingénierie propres à ces produits et services
- Exploiter les systèmes d'exploitation Windows et les outils bureautiques.
- Connaître et utiliser les systèmes d'information de l'OPT-NC

Savoir-faire :

- Accueillir une personne, un groupe, du public
- Gérer une relation client
- Travailler en équipe
- Rendre compte
- Analyser un besoin
- Mettre en forme un document

Comportement professionnel :

- Être rigoureux
- Esprit d'initiative
- Être autonome
- Aisance relationnelle
- Avoir l'esprit d'équipe
- Capacité à communiquer
- Sens du service public

Les compétences suivies de (\*) pourront être acquises à la suite de la prise de poste via un accompagnement et des formations dispensées au sein de l'office

**Contact et informations complémentaires :**

Christine DEBIEN, chef de la cellule  
Tél. : 41.34.41 ; Mail : [christine.debien@opt.nc](mailto:christine.debien@opt.nc)

## POUR RÉPONDRE À CETTE OFFRE

---

Les candidatures (CV détaillé, lettre de motivation, photocopie des diplômes, fiche de renseignements, attestation sur l'honneur de non-bénéfice de la rupture conventionnelle, ainsi que la demande de changement de corps ou cadre d'emplois si nécessaire <sup>(2)</sup>) précisant la référence de l'offre doivent parvenir à la Direction des ressources humaines, Bureau recrutement, mobilité, accompagnement par :

- Voie postale : Direction Générale – 2 rue Montchovet, Port Plaisance – 98841 NOUMÉA Cedex
- Dépôt physique (adresse) : idem que ci-dessus
- Mail (adresse) : [mobilite.rh@opt.nc](mailto:mobilite.rh@opt.nc)
- Fax n° 27.54.45

<sup>(1)</sup> Vous trouverez la liste des pièces à fournir afin de justifier de la citoyenneté ou de la durée de résidence dans le document intitulé "Notice explicative : pièces à fournir pour justifier de votre citoyenneté ou de votre résidence" qui est à télécharger directement sur la page de garde des avis de vacances de poste sur le site de la DRHFPNC.

<sup>(2)</sup> La fiche de renseignements et la demande de changement de corps ou cadre d'emploi sont à télécharger directement sur la page de garde des avis de vacances de poste sur le site de la DRHFPNC.  
Toute candidature incomplète ne pourra être prise en considération.

***Les candidatures de fonctionnaires doivent être transmises sous couvert de la voie hiérarchique***