



Fiche de poste : Assistant d'agence F/H

Direction : Réseau

Hierarchique : RA

Définition du poste :

Assister l'équipe agence dans la gestion quotidienne de l'activité d'une agence O2 au niveau local sur un plan exploitation et recrutement des intervenants.

Missions principales :

L'assistant doit être polyvalent pour être en mesure de gérer le quotidien de l'agence en cas d'absence du responsable d'agence ou d'autres encadrants de l'agence.

- ✓ Pôle Exploitation
 - Gérer l'activité des intervenants salariés au travers de leur planning : recherche et validation des disponibilités, affectation du binôme client-salarié et création des interventions, gestion des statuts clients, diffusion des documents feuille de route, QR code, clés, optimisation des plannings, suivi des compteurs d'heures ATT, gestion des absences prévues et imprévues, gestion des remplacements, des reports, suspensions et annulations ...), acceptation et mise en place des missions assistant, ... dans le respect du droit du travail et des procédures applicables au sein du réseau O2,
 - Gérer les prestations : mise en place, traitement des dysfonctionnements, gestion des alertes, contrôle des prestations,
 - Gérer la relation client utilisateur,
 - Gérer et tracer la satisfaction des clients utilisateurs et des salariés intervenants (réclamations, changement d'horaires ...),
 - Tenir à jour l'ensemble de ces données sur le logiciel de gestion d'activité Odyssee,
 - Piloter l'activité au travers d'indicateurs de performance définis,
- ✓ Pôle Ressources Humaines : Recrutement
 - Pré-recruter le personnel intervenant à domicile en respectant le processus de recrutement (sourcing, entretiens collectifs...),
 - Identifier, développer et suivre les partenariats emplois : institutionnels, forums emplois, tracts chez les prescripteurs, écoles de formation ...,
 - Tenir à jour les données sur le logiciel de traitement de candidatures DIGITAL Recruiters,
- ✓ Ponctuellement développer le réseau de prescripteurs par le tracting,
- ✓ Ponctuellement assurer des visites d'évaluation chez les prospects pour vendre des contrats de prestations adaptés,

Ces missions principales peuvent être complétées par des demandes de la part de la hiérarchie.

Compétences requises :

- Connaissance de base en droit social,
- Maîtrise des procédures internes,
- Capacité d'anticipation (organisation, méthode),
- Capacité à élaborer, avec l'ensemble de l'équipe, et à mettre en place des plans d'actions pour améliorer la situation de l'agence,
- Capacité à passer et faire respecter des consignes,
- Autonomie pour réaliser l'ensemble des tâches, gestion des priorités,
- Rigueur et conscience professionnelle,
- Réactivité quant aux mises en place de prestations, remplacements et toute forme de contact avec notre clientèle,

- Sens du service client et salarié, écoute,
- Capacité d'adaptation à tous types de populations, tolérance,
- Implication,
- Partage des valeurs de l'entreprise (respect, excellence opérationnelle, attitude positive, esprit d'équipe)

Pré-requis :

Une expérience en gestion de planning est fortement souhaitée, ou une formation RH peut être appréciée, sur un poste similaire dans des environnements type logistique, restauration, travail temporaire.

La maîtrise de l'outil informatique est indispensable. Une sensibilité pour les services à la personne est nécessaire.

Caractéristiques particulières (si nécessaire) : L'assistant peut être amené à se déplacer occasionnellement chez les prescripteurs, partenaires et institutions. Les horaires sont fonction de la nécessité de l'activité.