



MINISTÈRE DE LA JUSTICE

Liberté
Égalité
Fraternité



Technicien d'encadrement (F/H) – spécialité centre d'appels

Direction : Direction de l'Administration Pénitentiaire

Affectation : Agence du Travail d'Intérêt Général et de l'Insertion Professionnelle des personnes placées sous main de justice / Service des fonctions Support

Statut : Agent de catégorie B

Référence : 2023-26-DI

Informations générales

Corps / Grade :	
Domaine fonctionnel RMFP :	
Emploi-référence RMFP :	
Groupe IFSE :	NBI : 0 point
Poste vacant <input type="checkbox"/> Poste susceptible d'être vacant <input type="checkbox"/>	
Durée d'affectation attendue sur le poste :	3 ans

Localisation administrative et géographique

Maison Centrale de Poissy - ATIGIP SEP-RIEP – 17 rue de l'ABBAYE – 78300 POISSY

Description du poste

Vos activités principales

Notre centre d'appel, installé dans l'enceinte de l'établissement pénitentiaire de Poissy, est spécialisé dans la réalisation d'enquêtes et sondages pour le compte d'un leader français du secteur.

Dans le cadre de notre mission de réinsertion et lutte contre la récidive, nous formons et accompagnons un plateau de 12 téléopérateurs-détenus dans des conditions de travail professionnelles et bienveillantes.

Votre mission :

1. Recruter, former et animer au quotidien une équipe de 12 téléenquêteurs afin de garantir un niveau de qualité conforme aux attentes de nos clients ;
3. Organiser en lien avec nos clients les briefings à chaque démarrage de nouvelle campagne ;
4. Suivre les objectifs individuels/collectifs, suivre les indicateurs-clés de performance, de qualité et analyser les résultats ;
5. Réaliser un reporting régulier au responsable d'atelier ;
6. Assurer le support technique opérationnel ;
7. Partager des missions avec notre centre d'appel de Nantes.

Nombre d'agents à encadrer

A B C Sans objet

Spécificités du poste / Contraintes / Sujétions

Poste soumis à une habilitation au Secret de la défense nationale OUI NON

- Interventions possibles sur les dossiers des autres ateliers et clients

Moyens mis à votre disposition (matériel, logiciels spécifiques, véhicules...)

Ordinateur, logiciels communs et spécifiques à la structure

Les activités du service

Le service à compétence nationale dénommé « Agence du travail d'intérêt général et de l'insertion professionnelle des personnes placées sous-main de justice » rattaché au garde des sceaux, ministre de la justice et, pour sa gestion administrative et financière, à la direction de l'administration pénitentiaire, a pour mission de développer le travail d'intérêt général (TIG) ainsi que la formation professionnelle, le travail et l'insertion professionnelle et par l'activité économique pour les personnes placées sous-main de justice (PPSMJ), en particulier dans les établissements pénitentiaires.

À cet effet, l'agence est chargée :

- de proposer au garde des sceaux, ministre de la justice, en lien avec les autres ministères concernés, et notamment le ministère du travail, une stratégie nationale du travail d'intérêt général, de l'emploi pénitentiaire et de l'insertion professionnelle et par l'activité économique ;
- de rechercher des structures susceptibles d'accueillir des postes de travail d'intérêt général ainsi que des types d'activités ou de fonctions pour ces postes ; de rechercher des partenaires pour développer la formation professionnelle, le travail et l'insertion professionnelle et par l'activité économique des personnes placées sous-main de justice ;
- de coordonner avec les ministères concernés, la mise en œuvre opérationnelle des offres d'activité par les structures partenaires et d'y associer les collectivités territoriales ;
- d'administrer une plate-forme numérique au soutien de ses missions, permettant notamment de recenser et de localiser les offres d'activité ;
- en complément du travail en concession et au service général, d'assurer la gestion en régie de l'emploi dans les établissements pénitentiaires et d'organiser la commercialisation des biens et services produits par les détenus ; à ce titre, elle est chargée de gérer le compte de commerce intitulé « Régie industrielle des établissements pénitentiaires » ;
- d'animer un réseau de partenaires publics et privés sur le territoire ;
- d'assurer la promotion du travail d'intérêt général et de l'emploi pénitentiaire pour les majeurs et les mineurs, d'établir des statistiques et d'évaluer la mise œuvre de ces dispositifs ;
- de proposer au garde des sceaux, ministre de la justice les évolutions législatives et réglementaires pour faciliter la mise en œuvre opérationnelle des offres d'activité par les structures partenaires.

Au sein de l'ATIGIP, le service de l'emploi pénitentiaire (SEP-RIEP) est en charge de l'emploi pénitentiaire en régie et à ce titre assure la gestion technique, commerciale, administrative et financière de ses ateliers de production implantés principalement dans des établissements pour peines. Il est doté des moyens structurels et fonctionnels permettant de développer le travail pénitentiaire.

Le service de l'emploi pénitentiaire représente 53 ateliers implantés dans une vingtaine d'établissements pénitentiaires, dans divers secteurs d'activités : confection - menuiserie boissellerie - métallerie - mécanique générale - imprimerie - informatique - traitement du son et de l'image - travail à façon - reliure - cuir - exploitation agricole. 1 200 détenus y sont employés et encadrés par 160 personnels de l'administration, appuyé par 60 personnels à Tulle (19). En 2021, le service de l'emploi pénitentiaire a réalisé un chiffre d'affaires de 30 M €.

Pour plus d'informations : <https://www.travail-prison.fr/> - <http://tig-insertion-pro.fr/> - <http://www.sep.justice.gouv.fr/>

Composition et effectifs du service

L'atelier est composé d'un responsable d'atelier, deux encadrants atelier image, un superviseur centre d'appels.

Votre hiérarchie

Le supérieur hiérarchique direct de l'agent est le responsable d'atelier.

Vos interlocuteurs métiers

Dans le cadre de l'exercice de ses fonctions, ce personnel est principalement en relation avec :

- Les clients
- Le responsable ateliers ATIGIP Poissy
- La direction de l'établissement
- La direction de l'ATIGIP,
- Le chef ou la cheffe du service de l'emploi pénitentiaire (SEP), ses adjoints et les services du siège,

Votre profil

Vos principales compétences à mettre en œuvre

Connaissances	Savoir-faire
Diplôme Bac +2	Savoir former et faire monter en compétence des nouveaux enquêteurs.
Expérience de 5 ans en centre de relation client ou institut d'enquêtes et sondages.	Savoir animer et organiser un plateau d'appels.
	Savoir mettre en place et communiquer un reporting.
Savoir-être	Savoir anticiper les changements et procéder aux ajustements nécessaires.
Sens du service et de la satisfaction client, pédagogie, dynamisme, résistance au stress.	

Expériences professionnelles antérieures souhaitées

Expérience souhaitée sur un poste équivalent

Offres de formation associées à votre prise de poste

Des formations seront assurées si besoin après la prise de fonctions.

Perspectives d'évolution professionnelle

Informations complémentaires

Organisation de travail : Travail en présentiel, déplacements possible

Restauration : Restaurant administratif

Accessibilité en transport / Parking : Véhicule personnel, train, bus

Vos contacts pour déposer une candidature	La procédure de votre recrutement
Renseignements et candidature	Poste nécessitant une enquête administrative de sécurité ✓ OUI <input type="checkbox"/> NON
Les candidatures (CV + lettre de motivation) sont à adresser par mail ou par courrier à : recrutement@riep-justice.fr ATIGIP - Service RH - 11 rue Louisa Paulin - BP 534 - 19015 TULLE Cedex	

Vous voulez en savoir plus ? <http://justice.gouv.fr>

<https://lajusticerecruite.fr/>

<https://allodiscrim.wethics.eu/app> (code : 2020)