

Date de création	23/04/2025	Etablissement de fiche par service R.H	DED	NB PAGES 5
Date de mise à jour	28/01/2026	Validation de fiche par la direction	VIB / MIS	

1 – IDENTIFICATION DU POSTE

Intitulé du poste	Agent Dispatcher de Planning		
Structure de rattachement du poste (Etablissement)	CKD INDUSTRIE 845 ZAC DE LA GRERIE 60170 RIBECOURT-DRESLINCOURT		
Affectation du poste (Service)	SERVICE HT / SERVICE BT		
Statut du titulaire du poste : E / AM / C (type contrat)			
Identification du supérieur direct N+1	CHARGE D’AFFAIRES		

2 – MISSIONS

1	Planifier les interventions de maintenance préventive et corrective.
2	Optimiser les tournées et déplacements des techniciens.
3	Coordonner les disponibilités des techniciens, co-traitants et clients.
4	Prioriser les interventions selon le degré d'urgence et les engagements contractuels.
5	Ajuster les plannings en cas d'imprévus (pannes, absences, urgences clients).
6	Assurer la mise à jour en temps réel des plannings dans les outils ERP/CRM.
7	Vérifier la cohérence entre planning, ressources disponibles et compétences requises.
8	Suivre l'avancement des interventions planifiées.
9	Contrôler le respect des horaires et durées d'intervention.
10	Centraliser et vérifier les rapports d'intervention des techniciens.
11	Mettre à jour les dossiers clients et historiques d'intervention.
12	Transmettre les informations nécessaires aux services concernés (maintenance, commercial).
13	Identifier et signaler les écarts ou anomalies de planning.
14	Confirmer les rendez-vous d'intervention (téléphone, mail).

Date de création	23/04/2025	Etablissement de fiche par service R.H	DED	NB PAGES 5
Date de mise à jour	28/01/2026	Validation de fiche par la direction	VIB / MIS	

2 – MISSIONS

15	Informar les clients des changements de planning ou retards éventuels.
16	Répondre aux demandes d'information liées aux interventions programmées.
17	Gérer les réclamations simples liées aux délais ou à l'organisation.
18	Assurer une communication professionnelle et continue avec les co-traitants.
19	Rédiger des offres de prix simplifiées pour des opérations de maintenance standard (gammes).
20	Vérifier la conformité des offres avec les grilles tarifaires et procédures internes.
21	Envoyer les offres de prix aux clients et en assurer le suivi.
22	Relancer les clients pour validation des offres.
23	Transmettre les offres acceptées pour planification des interventions.
24	Contribuer à l'amélioration des processus de planification.
25	Proposer des actions d'optimisation des délais et de la satisfaction client.
26	Participer au suivi d'indicateurs de performance (respect planning, taux de replanification).
27	Réaliser des actions de téléprospection auprès de clients professionnels ciblés.
28	Identifier les besoins en maintenance et promouvoir les prestations standardisées de l'entreprise.
29	Qualifier les contacts et transmettre les opportunités commerciales au service concerné.
30	Tutorer et accompagner les collaborateurs dans la montée de compétences.

Date de création	23/04/2025	Etablissement de fiche par service R.H	DED	NB PAGES 5
Date de mise à jour	28/01/2026	Validation de fiche par la direction	VIB / MIS	

3 – RELATIONS

En interne « liste non exhaustive »	Direction du groupe ACTIP, Service achat du groupe, Organisme de formation du Groupe, Directeur de pôle d'activité, chargés d'affaires, bureau d'études Chefs d'équipe, Conducteur de travaux...
Avec l'extérieur	L'ensemble des clients du groupe ACTIP, l'ensemble des fournisseurs du groupe ACTIP, L'ensemble des co-traitants du groupe ACTIP

4 – DIMENSIONS DU POSTE

Effectif à gérer	Sans objet	Budget annuel à gérer	Sans objet
------------------	------------	-----------------------	------------

5 – CONTRAINTES DU POSTE

Horaires	Selon contrat de travail
Déplacements	Déplacements occasionnels sur les chantiers.
Permanences	Sans objet.
Physiques	Travail prolongé sur écrans, forte résistance au stress

6 – OUTILS MIS A DISPOSITION

Téléphone portable, ordinateur portable, véhicule utilitaire de service,

7 – CONDITIONS D'ACCES AU POSTE

Titre / Diplôme Prérequis pour le poste	3	(CAP / BEP)	4	(BAC / BP)	5	(DEUG, BTS, DUT, DEUST)	6	(Maîtrise, licence, licence PRO, Bachelort Universitaire Technologique)	7	(Master, diplôme études supérieures spécialisées, diplôme d'ingénieur)	8	(doctorat, habilitation à diriger des recherches)					
Curseurs (Légende)		Prérequis insuffisants ou surqualification (voir un autre poste dans le groupe)		Prérequis seuil mini (vérifier les compétences lors de mises en situations ainsi que l'expérience professionnelle)					Prérequis mini / maxi (vérifier les compétences lors de mises en situations ainsi que l'expérience professionnelle)								
Niveau du collaborateur	BAC / BTS ELECTROTECHNIQUE / COMMERCE						3		4		5		6		7		8
Obtenu par collaborateur	BAC / BTS ELECTROTECHNIQUE / COMMERCE						3		4		5		6		7		8
Expérience	3 à 5 ans minimum dans la gestion de projets électrotechniques ou Négociation commerciale. La maîtrise de l'Anglais est fortement appréciée.																
Permis de conduire	PERMIS B OBLIGATOIRE																
CACES	SANS OBJET																
Habilitations	ELECTRIQUE H0 H1V H2V HC, BR BC B1V B2V																

Date de création	23/04/2025	Etablissement de fiche par service R.H	DED	NB PAGES 5
Date de mise à jour	28/01/2026	Validation de fiche par la direction	VIB / MIS	

8 – COMPETENCES REQUISES - NIVEAUX

*NIVEAU 1. Débutant / 2. Confirmé / 3. Expert

COMPETENCES		NIVEAU*		
		Requise Par le Poste	Acquise Par le titulaire	Ecart
Connaissances Théoriques (Savoirs)	Principes de base de la maintenance (préventive, corrective).			
	Notions générales en électrotechnique et environnement technique.			
	Règles de sécurité liées aux interventions de maintenance.			
	Connaissance des règles de sécurité sur les chantiers.			
	Connaissance des processus de gestion de projets et de planification.			
	Organisation logistique et gestion de planning.			
	Bases de la relation client BtoB.			
	Principes de tarification et lecture d'offres de prix simples.			
	Maîtrise des logiciels techniques et des outils de gestion (ERP, CRM).			
Compétences techniques pratiques (Savoirs faire)	Planifier et coordonner des interventions multi-acteurs.			
	Gérer les priorités et les situations d'urgence.			
	Utiliser un ERP/CRM (ex. Dolibarr) pour le suivi des opérations.			
	Rédiger des offres de prix simplifiées à partir de gammes de maintenance.			
	Assurer un suivi administratif rigoureux des dossiers clients.			
	Communiquer efficacement par téléphone et par écrit.			
	Contrôler la conformité des informations techniques et commerciales.			
	Assurer une communication efficace avec les différents intervenants.			
Aptitudes Comportementales (savoir-être)	Rigueur et sens de l'organisation.			
	Établir des relations de confiance avec les clients et partenaires.			
	Identifier rapidement les problèmes et proposer des solutions adaptées.			
	Bonne capacité d'écoute.			
	Fiabilité, discrétion et respect des procédures.			
	Capacité à gérer le stress, gérer les imprévus et les situations complexes avec calme.			
	Comprendre les besoins et attentes pour assurer la satisfaction client.			
	Prioriser efficacement les tâches et gérer plusieurs projets simultanément.			

Date de création	23/04/2025	Etablissement de fiche par service R.H	DED	NB PAGES 5
Date de mise à jour	28/01/2026	Validation de fiche par la direction	VIB / MIS	

9 – EVOLUTIONS POSSIBLES / PREVISIBLES

Responsable dispatching de planning.
Responsable téléprospection.

10 – REMUNERATION

Selon profil et expérience, avec primes sur objectifs KPI.

Validation

Fait à _____, le ____ / ____ / ____

Pour la Direction
Nom et prénom : _____

Fonction / Qualité : _____

Signature précédée de la mention « Lu et approuvé » : _____

Signature : _____

Validation

Fait à _____, le ____ / ____ / ____

Le salarié
Nom et prénom : _____

Signature précédée de la mention « Lu et approuvé » : _____

Signature : _____

Clause – Missions, évolutions et validation

La présente fiche de poste décrit les missions principales du poste telles que définies au regard du référentiel RNCP applicable à la date de sa remise.

Ces missions sont susceptibles d'évoluer dans le temps afin de tenir compte de l'organisation, de l'activité et des besoins de l'entreprise. Ces évolutions s'inscriront exclusivement dans le respect de la qualification, des compétences, du niveau de responsabilité du salarié et ne pourront avoir pour effet de modifier un élément essentiel du contrat de travail.

La présente fiche de poste est annexée au contrat de travail.

Elle est composée de 05 pages, chacune paraphée par le salarié, la dernière page valant validation, paraphe et signature.