



Direction des Ressources Humaines

Pôle GPEC

Formation – Recrutement – Mobilité

Profil de poste



Située à 2,5 km de la porte d'Orléans et desservie par la ligne B du RER, Cachan est l'une des communes les plus attractives de la région francilienne. Ses 31 000 habitants bénéficient d'un cadre de vie préservé, d'une vie associative et culturelle très riche, d'équipements publics de qualité et d'une situation privilégiée, au cœur du Grand Paris.

I – IDENTIFICATION DU POSTE

Libellé du poste : Chargé ou chargée de relation citoyenne

Direction – Service : Direction des affaires générales – Service Relation Citoyen (SRC)

Catégorie : C ou B

Cadre d'emplois : Adjoint administratif territorial confirmé ou rédacteur territorial

II – DESCRIPTIF DU POSTE

A / MISSIONS

Le/la chargé·e intervient par roulement sur trois postes : l'accueil du public (avec ou sans rdv), le standard téléphonique et le travail administratif interne sur les objets suivants :

- Assurer le traitement des dossiers de cartes d'identité et passeport.
- Délivrer les droits de stationnement.
- Gérer les différentes demandes de prestations familles (inscriptions scolaires, activités péri et extrascolaires,...).

Il·elle est placé·e sous l'autorité hiérarchique de la chef du Service relation et, en son absence, sous l'autorité de l'adjointe à la responsable du SRC ou de la référente familles.

B/ FONCTIONS ET ACTIVITES

ACCUEIL DU PUBLIC « FRONT OFFICE »	<p>Assurer par roulement l'accueil de l'usager soit</p> <ul style="list-style-type: none"> - à l'accueil unique - au guichet - au standard <p>Les missions principales sont d'accueillir, renseigner et traiter les demandes du public.</p> <p>Les domaines d'intervention sont les suivants : accueil général, standard téléphonique, dossiers de cartes d'identité et passeports, droits de stationnement, gérer les différentes demandes de prestations familles (inscriptions scolaires, activités péri et extrascolaires,...).</p>
MISSIONS ADMINISTRATIVES « BACK OFFICE »	<p>Instruction et finalisation des démarches réalisées par les usagers au guichet.</p> <p>Traitement du courrier électronique ou postal.</p> <p>Contribution à l'organisation des élections.</p> <p><i>S'adapter aux évolutions réglementaires du secteur et aux nouveaux outils numériques</i></p>

III – COMPETENCES ET APTITUDES REQUISÉES

SAVOIR	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apprentissage et utilisation de logiciels métiers ▪ Maîtrise de l'outil informatique : traitement de texte, Excel
SAVOIR – FAIRE	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Maitriser l'accueil du public ◆ Sens du relationnel ◆ Etre rigoureux dans la gestion et le suivi des dossiers ◆ Sens du travail en équipe ◆ Avoir une bonne capacité d'adaptation à des missions variées ◆ Etre capable de rendre compte de son travail
APTITUDE / QUALITE	<ul style="list-style-type: none"> ◆ S'exprimer clairement et reformuler les demandes ◆ Favoriser l'expression de la demande ◆ Recevoir, filtrer et orienter les appels téléphoniques ◆ Mettre en pratique la Charte d'accueil du SRC ◆ Traduire le vocabulaire professionnel en langage clair et compréhensible par tous ◆ Conserver neutralité et objectivité face aux situations ◆ Adapter son intervention aux différents publics

IV – CONDITIONS D'EXERCICE DES MISSIONS / ENVIRONNEMENT DU POSTE

Rattachement hiérarchique :	N + 1 : Chef de service du SRC en rattachement hiérarchique Et rattachement fonctionnel à l'adjoint à la responsable et, en leur absence, à la référente familles. N + 2 : Directrice des affaires générales
Lieu de travail :	Hôtel de Ville
Temps de travail : Horaires :	39h par semaine Sur une amplitude de 8h15 à 17h15 Permanence en soirée une fois par semaine (jusqu'à 19 h) au moins 2 à 3 fois par mois Travail le samedi de 8h45 à 12h30 (2 à 3 fois par mois le matin et les après-midi lors de la célébration des mariages)
Conditions d'exercice :	Pas de bureau fixe Alternance travail en open space et travail en bureau « back office »

Merci d'envoyer votre CV et lettre de motivation à : drh-recrutement@ville-cachan.fr