



FICHE DE POSTE

**I - IDENTIFICATION DU POSTE**

**Libellé du poste :** APPRENTI CHARGE-E DE RELATION CITOYENNE (F/H)

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

Contrat d'apprentissage

**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 :

- Délivrer les droits de stationnement.
- Gérer les différents demandes des prestations familles (inscriptions scolaires, activités péri et extrascolaires,...).

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

**B/ FONCTIONS ET ACTIVITES**

<b>ACCUEIL DU PUBLIC</b> « FRONT OFFICE »	<b>Assurer par roulement l'accueil de l'utilisateur soit</b> - à l'accueil unique - au guichet - au standard  <b>Les missions principales sont d'accueillir, renseigner et traiter les demandes du public.</b> <b>Les domaines d'intervention sont les suivants : accueil général, standard téléphonique,</b> droits de stationnement, gérer les différents demandes des prestations familles (inscriptions scolaires, activités péri et extrascolaires,...).
<b>MISSIONS ADMINISTRATIVES</b> « BACK OFFICE »	<b>Instruction et finalisation des démarches réalisées par les usagers au guichet.</b> <b>Traitement du courrier électronique ou postal.</b>  <b>S'adapter aux évolutions réglementaires du secteur et aux nouveaux outils numériques</b>

### III – COMPETENCES ET APTITUDES REQUISES

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

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

<b>Rattachement hiérarchique :</b>	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 : DAG
<b>Lieu de travail :</b>	Hôtel de Ville
<b>Temps de travail :</b> <b>Horaires :</b>	35h par semaine  Sur une amplitude de 8h15 à 16h45
<b>Conditions d'exercice :</b>	Pas de bureau fixe Alternance travail en open space et travail en bureau « back office »