

PROFIL DE POSTE

I – IDENTIFICATION DU POSTE

Libelle du poste : CHARGE-E DE LA RELATION CITOYEN – REFERENT FAMILLES (F/H)
Direction - Service : DAG – SERVICE RELATION CITOYEN
Cadre d'emplois : Rédacteur territorial

II – DESCRIPTIF DU POSTE

A / MISSIONS

Le Service Relation Citoyen est composé d'une quinzaine d'agents de l'accueil unique, auquel il convient d'ajouter les gardiens de l'Hôtel de Ville et les 3 agents du cimetière.

Placé(e) sous l'autorité hiérarchique de la Responsable du Service Relation Citoyen (N+1) et de la Directrice des Affaires Générales (N+2), les missions du chargé de la relation citoyen - référent familles s'articulent autour de deux axes :

1. En tant que chargé de la relation citoyen :
 - Instruire les demandes des usagers concernant les démarches gérées par le service : état civil, affaires générales, inscriptions scolaires, périscolaires, extrascolaires, facturation, stationnement,
 - Assurer par roulement l'accueil des usagers (guichet, standard, ou back-office)

2. En tant que référent familles :
 - Assurer le rôle de référent sur toutes les questions relatives aux activités périscolaires et extrascolaires,
 - Etre référent des logiciels métiers : interface avec les prestataires, le service informatique et garantir leur appropriation par les agents
 - Participer au pilotage, à l'encadrement et à la coordination, en collaboration avec la responsable et l'adjoint, des activités relatives aux activités concernant le versant « familles »,
 - Participer à la montée en polyvalence des agents,
 - Participer à la modernisation et à la qualité de l'accueil du public.

B/ FONCTIONS ET ACTIVITES

1/ AGENT CHARGE DE LA RELATION CITOYEN	Missions exercées au moins deux jours par nécessaire voire davantage selon les nécessités de service
1.1/ ACCUEIL DU PUBLIC « FRONT OFFICE »	Assurer par roulement l'accueil de l'utilisateur soit : - à l'accueil unique - au guichet - au standard <u>Au pré-accueil</u> : accueil physique des usagers : informer, orienter, éditer

APTITUDE / QUALITE COMPORTEMENTAUX	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en pratique la Charte d'accueil du SRC • Recevoir, filtrer et orienter les usagers • Savoir travailler en équipe et au contact du public (animation, motivation d'équipe) • Rigueur et esprit d'analyse, • Savoir s'organiser dans son travail, • Respecter le devoir de confidentialité, • Discrétion.
---	--

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

Positionnement hiérarchique	N+1 : Chef de service Relation Citoyen N+2 : Directeur des Affaires Générales
Lieu de travail	Hôtel de ville de Cachan 8 rue Camille Desmoulins 94230 Cachan
Temps de travail Horaire de travail	37h30 Sur une amplitude de 8h15 à 17h15 Permanence en soirée une fois par semaine (jusqu'à 19 h)
Particularités ou contraintes du poste	Grande disponibilité vis-à-vis du public et des agents du SRC Présence 2 à 3 samedis matin par mois et 2 à 3 jeudis en soirée. En outre, ponctuellement, en fonction des besoins du service, présence pour la célébration de mariage le samedi (matin et après-midi). Pas de bureau dédié.

Mise à jour le : 27/01/2021