

PROFIL DE POSTE



Située à 2,5 km de la porte d'Orléans et desservie par la ligne B du RER, **Cachan** est une commune de 31542 habitants. Elle bénéficie d'une situation privilégiée : une ville à taille humaine au cœur du Grand Paris. **Cachan** est une commune attractive de par son cadre de vie et ses nombreux projets au service des habitants tels que le nouveau Campus de Cachan ou l'éco-quartier de la future gare du Grand Paris. Elle est labellisée « Ville 4ème fleur » et « Ville internet 5 @ ».

I – IDENTIFICATION DU POSTE

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

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

Assurer la mise en œuvre des prestations d'état civil et des prestations familles (inscriptions scolaires, activités péri et extrascolaires,...), en back office et front office. Le/la chargé-e alterne donc entre trois missions du SRC : l'accueil du public (avec ou sans rdv), le standard téléphonique et le travail administratif interne sans contact direct avec l'utilisateur et déchargé de l'accueil téléphonique.

Le/la chargé-e interviendra sur les trois volets susmentionnés **par roulement**. Il est placé sous l'autorité hiérarchique de la chef du Service relation citoyen et également sous l'autorité fonctionnelle de l'adjoint à la responsable et, en leur absence, de la référente familles.

B/ FONCTIONS ET ACTIVITES

ACCUEIL DU PUBLIC « FRONT OFFICE »	<p>Assurer par roulement l'accueil de l'utilisateur soit</p> <ul style="list-style-type: none">- à l'accueil unique- au guichet- au standard <p><u>A l'accueil</u> : accueil physique des usagers : informer, orienter, éditer les tickets vers les guichets, délivrer et réceptionner des documents divers, mettre à jour des informations disponibles à l'accueil, gérer les accès, réception de colis, régie photocopieur, ...</p> <p>Si le flux le permet : vérification des pièces avant passage au guichet, accompagnement des usagers pour des démarches sur les bornes multimédia.</p> <p><u>Au guichet « prestations rapides »</u> : Retrait des CNI, passeports, retrait de tous certificats signés ...</p> <p><u>Au guichet</u> : En lien avec la plateforme dématérialisée et les logiciels métiers, accueillir les usagers pour leurs démarches</p> <p>Prise en charge des demandes de : CNI, passeport, calcul du quotient familial, inscription scolaire, dérogation scolaire, inscription aux ALSH, recensement militaire, inscription sur liste électorale, déclaration de décès, dépôt de dossier et célébration de mariage, dépôt de dossier de PACS, avis de naissance, reconnaissances anticipée ou après naissance, mise à jour du livret de famille, demande de duplicata de livret, demandes d'extrait d'acte d'état civil, déclaration de changement de nom, déclaration de décès par un opérateur funéraire, certificat de vie commune, délivrance d'abonnement de stationnement ...</p> <p><u>Au standard</u> :</p> <p>Accueil téléphonique général de la mairie, orientation, traitement des demandes relatives aux missions du SRC (sans transfert en interne), prise de rdv, tâches administratives simples.</p>
MISSIONS ADMINISTRATIVES « BACK OFFICE »	<p>Instruction et finalisation des démarches réalisées par les usagers au guichet. Traitement du courrier électronique ou postal.</p> <p>Contribuer à l'organisation des élections.</p> <p>S'adapter aux évolutions réglementaires du secteur et aux nouveaux outils numériques</p>
DOMAINE DE REFERENCE	<p>En fonction des profils des agents, des référents sont nommés pour des missions spécifiques comme : référent familles, expert régie, expert état civil. Ces référents et experts consacreront une quotité de leur temps de travail à ce domaine d'expertise.</p>

III – COMPETENCES ET APTITUDES REQUISES

SAVOIR	<ul style="list-style-type: none">▪ Apprentissage et utilisation de logiciels métiers▪ Connaissance de la réglementation en matière d'état-civil▪ Maîtrise de l'outil informatique : traitement de texte, Excel
SAVOIR – FAIRE	<ul style="list-style-type: none">◆ Maitriser l'accueil du public◆ 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 : DAG
Lieu de travail :	Hôtel de Ville
Temps de travail : Horaires :	37 h 30 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