



# Chargé·e d'accueil et de relation usagers

Catégorie C

Employeur : Ville de Rennes

## Direction :

### Direction de la Culture

**Effectif :** 498 postes permanents

**Leur raison d'être :** La Direction de la Culture mutualisée contribue à définir et met en œuvre la politique culturelle définie par les élus. Elle impulse et coordonne l'action des services placés sous son autorité. Elle met en œuvre les relations entre la Ville, la Métropole et leurs partenaires (État, Région, Département). Elle assure le relais avec les institutions culturelles. Elle conseille les élus et mène une veille prospective dans les différents secteurs de la culture pour une meilleure anticipation des évolutions des conditions économiques de la culture, des mutations technologiques et des pratiques sociales. Elle accompagne les équipements et les acteurs culturels dans un travail permanent et innovant sur l'élargissement des publics, dans une dynamique de partenariat avec les institutions concernées. La Direction de la Culture se compose d'une cellule de direction, de 3 services transversaux (Patrimoine, Ressources, Soutien aux projets culturels), de 5 équipements culturels municipaux et de 4 équipements culturels métropolitains..

## Équipement de la Direction de la Culture :

### Conservatoire à Rayonnement Régional

**Effectif :** 135 agents dont environ 105 enseignants et 30 agents administratifs et techniques

**Leur raison d'être :** Implanté à Rennes depuis plus d'un siècle, le Conservatoire à Rayonnement Régional (CRR) est un établissement d'enseignement artistique qui accueille actuellement environ 1 900 élèves et déploie son activité dans de nombreux dispositifs en temps scolaire. Le CRR permet une approche du monde musical, chorégraphique et théâtral des enfants. Il propose un enseignement initial et préprofessionnel dans ces domaines artistiques et prépare aux concours d'entrée dans les écoles supérieures. Vecteur de lien social à l'échelle du quartier, de la ville, de la métropole, du département et de la région, le Conservatoire promeut, au travers de l'apprentissage et de la pratique artistique, l'épanouissement de l'individu au sein du projet collectif et nourrit ses activités et ses projets de la richesse des partenariats qu'il tisse.

## Service :

### Vie de l'établissement

**L'équipe :** Le service Vie de l'établissement assure la gestion de la scolarité des élèves en lien avec les enseignants et familles, l'accueil physique et téléphonique des visiteurs ainsi que la sécurité du public

**Effectif service :** 13 agents

## Le sens de ce poste :

Vous êtes placé·e sous l'autorité du ou de la responsable des parcours pédagogiques et de la relation usagers. Vous êtes en charge d'assurer l'accueil du public et des usagers du CRR sur les 2 sites (26 rue Hoche et Place Jean Normand) en les informant et les orientant au sein de l'équipement. Vous contribuez au confort et à la sécurité des biens et des personnes et assurez des missions polyvalentes nécessaires au bon fonctionnement de l'établissement.

## Vos principales missions :

### 1-Assurer l'accueil des publics et des usagers du CRR

- Assurer un accueil de 1er niveau : physique et téléphonique
- Assurer la gestion de ressources spécifiques (mise à disposition des salles, plannings, courriers)
- Informer, orienter et renseigner de manière générale les publics et les usagers
- Orienter les demandeurs sur les questions relatives à l'offre pédagogique et aux parcours des élèves
- Relayer une information sur les activités de médiation ou liées à la saison culturelle

### 2-Contribuer au confort et à la sécurité des biens et des personnes et à l'hospitalité des lieux

- Contribuer à la sécurité des publics et à l'encadrement des élèves
- Contribuer à la modularité des aménagements des

espaces de circulation et en particulier du hall d'accueil

- Participer à la sécurité des publics et des biens dans les locaux de type ERP
- Garantir les conditions matérielles d'accueil du public et des usagers

### 3-Assurer des missions polyvalentes nécessaires au fonctionnement de l'établissement

- Contribuer ponctuellement à la communication sur la saison culturelle ou les actions de médiation
- Contribuer à l'envoi de documents, au classement et archivage des dossiers et au bon fonctionnement du service Vie de l'établissement

## Compétences :

#### Les compétences relationnelles :

- Qualités relationnelles, sens du contact
- Capacité d'adaptation à une large diversité de publics
- Capacité à canaliser ses émotions et à conserver une posture maîtrisée et professionnelle y compris en situation de tension
- Sens du travail en équipe

#### Les compétences nécessaires pour la prise de poste :

- Capacité à travailler en autonomie, sans présence continue d'un référent hiérarchique
- Capacité d'analyse rapide des situations et de discernement
- Maîtrise des techniques de communication verbale et non verbale
- Discrétion, rigueur, ordre
- Réactivité, disponibilité
- Vigilance sur les conditions de sécurité des personnes et des biens

#### Les compétences pouvant être acquises une fois en poste :

- Bonne connaissance de l'offre pédagogique et des activités du CRR
- Connaissance des partenaires et acteurs de l'établissement et notamment ceux du quartier
- Maîtrise des procédures de fonctionnement de l'établissement

**Environnement et conditions de travail :**

Horaires : Cycle hebdomadaire de 37h30 ouvrant droit à 15 jours de RTT annuels

Plages horaires d'ouverture maximales de l'établissement (hors périodes de vacances scolaires) :

- Lundi, Mardi, Mercredi, Jeudi : 8h15-22h
- Vendredi : 8h15-20h30
- Samedi : 9h-16h30

Plages horaires d'ouverture maximales de l'établissement (en périodes de vacances scolaires) :

- Lundi, mardi, mercredi, jeudi, vendredi : 9h-16h30

Un planning des horaires est défini entre les agents qui composent l'unité Accueil.

La prise de congés est favorisée sur les périodes de vacances scolaires.

Lieu de travail : Conservatoire: sur les 2 sites (26 rue Hoche, métro Saint-Anne et Place Jean Normand, métro Le Blosne)

Matériel(s) à disposition : ordinateur, téléphone

Missions de suppléance : en cas d'absence d'agents d'accueil

Télétravail : non

Autres : Participation à la Journée Portes Ouvertes, travail ponctuel le samedi

N° du poste : 00535

Date de mise à jour de la fiche de poste : 12/01/2026

**Éléments de statut :**

Cadre d'emploi : Adjoint Administratif

Parcours : P1

Éléments complémentaires de rémunération : sujétion QPV pour le site du Blosne