



# 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 :** Composée de services centraux mutualisés, de 6 équipements culturels municipaux et de 3 équipements culturels métropolitains, la direction de la Culture contribue à définir et met en œuvre la politique culturelle de la Ville de Rennes et de Rennes métropole, dans le cadre des orientations fixées par les élus : permettre l'accès à tous les publics à une offre culturelle et patrimoniale de qualité, accompagner les acteurs culturels et artistiques, contribuer à l'innovation et aux transitions sociétales et environnementales.

## Service :

Conservatoire à Rayonnement Régional

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.

**L'équipe :** Pôle Relation Usagers (1 responsable et 12 agents)

**Effectif Service :** 125 agents : 90 enseignants et 35 agents administratifs et techniques

## Le sens de ce poste :

Au sein du Pôle Relation Usagers :

- Assurer l'accueil du public et des usagers du CRR sur les 2 sites (26 rue Hoche et Place Jean Normand)
- Informer et orienter le public et les usagers au sein de l'équipement
- Contribuer au confort et à la sécurité des biens et des personnes
- Assurer des missions polyvalentes nécessaires au fonctionnement de l'établissement

**Environnement et conditions de travail :**

Horaires : Cycle hebdo 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, : 8h15/22h00 Vendredi : 8h15/20h30 Samedi : 9h00/17h00

Plages horaires d'ouverture maximales de l'établissement (en périodes de vacances scolaires) :  
Lundi, mardi, mercredi, jeudi, vendredi : 9h00-12h30/13h30-17h00

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

Un roulement est défini pour le travail du samedi : 8 à 10 samedi maximum à assurer hors période de vacances scolaires (un samedi travaillé ouvre droit à une récupération le lundi suivant). Participation à la Journée Portes Ouvertes

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 : /

Missions de suppléance : /

Télétravail : Non

Autres : Préciser ici les horaires du poste.

N° du poste : 01188

Date de mise à jour de la fiche de poste : Février 2024

**Éléments de statut:**

Cadre d'emploi : Adjoint Administratif

Parcours : P/1

Éléments complémentaires de rémunération : NBI

Accueil

## **Vos 3 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 et à l'organisation de spectacles de la saison culturelle ou d'actions de médiation
- Contribuer à l'envoi de documents, au classement et archivage des dossiers et au bon fonctionnement du service Pôle Relation Usagers

## **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
- Maîtrise des procédures de fonctionnement de l'établissement
- Connaissance des partenaires et acteurs de l'établissement et notamment ceux du quartier