



# Chargé.e de relation aux citoyens

C

Employeur : Rennes Métropole

## **Direction :**

Direction de la Communication

Effectif : 96

**Leur raison d'être :** Définir et mettre en œuvre les stratégies de communication, actionner les outils d'information, piloter les relations presse et les relations publiques définies par les élus, dans les différents domaines de l'action municipale et métropolitaine.

## **Service :**

Service relations aux publics et aux citoyens

**L'équipe :** Les missions du service sont assurées par 4 unités différentes et complémentaires : les relations aux citoyens (accueil physique et téléphonique), le réceptif, les relations publiques et le protocole, l'Hôtel de Ville (notamment les huissiers et les appariteurs)

Effectif Service : 65

## **Le sens de ce poste :**

Au sein de l'unité relation aux citoyens (28 personnes), le/la chargé.e de relation aux citoyens est le premier contact des citoyens avec les collectivités de la Ville de Rennes, Rennes Métropole et le CCAS. Il/elle offre un accueil personnalisé de qualité en apportant des réponses aux demandes des usagers.

Vos principales missions :

1-Accueil et suivi des demandes téléphoniques, multimédia

Traiter ou orienter les demandes des 3 collectivités (±500 appels/jour)

Accompagner les usagers dans leurs démarches

Enregistrer sur le logiciel métier de la Gestion Relations Citoyen selon la procédure

Analyser et traiter les différentes demandes mails, formulaires des sites de la collectivité

(±100/jour), répondre aux demandes simples relevant du service ou orienter vers les services experts

Mettre à jour le tableau statistiques

2-Gestion du courrier

Trier et analyser le courrier entrant des 3 collectivités (±400 courriers/jour)

Enregistrer sur le logiciel métier de la Gestion Relation Citoyen selon la procédure

Mettre à jour le tableau des statistiques

### 3-Accueil physique des usagers et suivi de leurs demandes

Accueillir les usagers, le public interne et institutionnel et les renseigner

Accompagner les usagers dans leurs démarches

Enregistrer sur le logiciel métier de la Gestion Relations Citoyens selon la procédure

Mise à jour de fichiers et de dossiers administratifs

Assistance à l'élu.e de permanence suivant le site

Enregistrement et affichage suivant le site

### Compétences

Les compétences relationnelles :

- Aisance dans l'expression écrite et orale
- Aisance relationnelle et courtoisie

Les compétences nécessaires pour la prise de poste :

- Sens du service public, altruisme
- Goût prononcé pour la polyvalence
- Maîtrise confirmée des outils informatiques et bureautiques

Les compétences pouvant être acquises une fois en poste :

- Maîtrise du logiciel métier de la Gestion Relations Citoyens
- Connaissance de la collectivité (compétences, fonctionnement, organisation)

Environnement et conditions de travail :

Horaires (amplitude) 8h-17h30 du lundi au vendredi

Permanence 1 samedi sur 6 de 9h à 12h30

Lieu de travail : Téléphonie, courrier : 12 rue de Viarmes ; Accueil Hôtel de Ville : place de la Mairie ; Accueil Rennes Métropole : 4 avenue Henri Fréville

Matériel(s) à disposition : Ordinateur, casque, chariot de transport, table de tri courrier réglable en hauteur, scanner, imprimante

Télétravail : Possible sur les missions téléphonie/multimédia

Éléments de statut :

Cadre d'emploi : Adjoint Administratif – Parcours : 3

Éléments complémentaires de rémunération :

Participation aux frais de transport,

Carte déjeuner ou accès au restaurant administratif,

Aide à la prévoyance et à la garantie maintien de salaire

N° du poste : Numéro du poste

Date de mise à jour de la fiche de poste : 11 juin 2024