

Merci de bien vouloir insérer un X à côté du nom de votre employeur

Pour vous aider à remplir la fiche de poste, vous pouvez vous référer à [la page d'information de l'Intra](#).

FICHE DE POSTE

Intitulé du poste	Instructeur, instructrice petite enfance
Date de mise à jour de la fiche de poste	Février 2023
N° de référence du poste	

Direction générale	Direction Solidarité Santé		
Direction	Direction Petite Enfance	Missions	1/ Contribuer à l'élaboration et à la mise en œuvre de la politique municipale d'accueil de la petite enfance (enfants de moins de trois ans). 2/ Organiser, optimiser et mettre en œuvre l'accueil des enfants pour répondre aux besoins des familles. 3/ Animer et coordonner les partenariats et les projets au sein du réseau d'acteurs de la petite enfance.
		Effectif	484
Service	L'Etoile (centre info Petite Enfance)	Missions	1/ Informer et orienter les familles sur les différents modes d'accueil des jeunes enfants afin de leur proposer une réponse adaptée à leur besoin 2/ Accompagner les familles et les assistants maternels salariés des parents dans leurs relations contractuelles 3/ Participer à la professionnalisation des assistants maternels salariés des parents 4/ centraliser et instruire des demandes d'attribution de place en crèche municipale et associative 5/ participer à l'observation des données sociales de la petite enfance en matière de modes de garde sur le territoire rennais
		Effectif	14
Agent : nom, prénom et matricule pour les recrutements seulement			

Cadre statutaire	Filière <i>2 filières possibles, si missions le permettent</i>	Catégorie	Cadre d'emploi	Niveau de classification du poste (si besoin)
-------------------------	---	-----------	----------------	--

	Administrative	C	Adjoint administratif	Parcours 3
--	----------------	---	-----------------------	------------

Situation hiérarchique	Fonction de son responsable hiérarchique direct (n+1)
	La responsable de l'Etoile
	Nombre d'agents sous sa responsabilité
	/
	Nombre d'agents encadrés directement par lui (n-1)
	/

Relations fonctionnelles internes et externes de l'agent	Au sein de sa Direction
	Le service central de la Direction Petite Enfance
	Les responsables et adjoints de crèches
	Au sein de la Ville, du CCAS et de Rennes Métropole
	Le STEEL, la DEE, La DSI
	Avec les élus
	L'élue(e) chargé(e) de la petite enfance et son assistante
	En externe
	Les familles, la SRIAS, les partenaires sociaux (PMI, CDAS, CCAS, tuteurs,...)

Attributions du poste <i>(finalité générale du poste)</i>	L'instructeur, l'institutrice petite enfance accueille les familles et les accompagne dans la constitution et l'actualisation de leur dossier de demande d'attribution de place en crèche. Il, elle prépare et suit les instances d'attribution et les commissions complémentaires pour l'attribution de places en crèche. Il, elle participe à la vie de l'Etoile et de la DPE.
--	---

Missions de l'agent		% de temps consacré à chacune des missions
Mission 1	Accueillir les familles et les accompagner dans la constitution et l'actualisation de leur dossier de demande d'attribution de place en crèche.	65 %
Accueillir les familles (accueil physique, téléphonique et numérique)	Présenter le rôle de l'Etoile et de l'instructeur, de l'institutrice et présenter les différentes étapes de l'étude de la demande d'attribution de place en crèche	
	Recueillir les besoins exprimés par la famille, identifier le besoin et reformuler si nécessaire	
	En cas de demande d'inscription en ligne, accompagner la famille dans la constitution de son dossier : faire le nécessaire pour que la famille puisse créer son compte et lui proposer un rdv physique en cas de difficulté	
	Orienter la famille vers le relais petite enfance quand elle s'interroge sur les modes de garde et autres partenaires en cas de besoin	
	Traiter les demandes de familles par téléphone et gérer la boîte mails etoile-inscriptioncreche@ville-rennes.fr	
Accompagner les familles dans la constitution de leur dossier de demande d'attribution de place en crèche	Effectuer le travail de back office pour les demandes arrivées sur la plateforme "espace citoyen" : transférer les données renseignées par la famille sur concerto : traduire les termes du questionnaire et le rendre opérationnel sur le logiciel concerto	
	En cas de rdv physique, renseigner les données communiquées par la famille sur le logiciel concerto et vérifier les pièces fournies, demander les pièces manquantes	

	Être le référent des familles tout au long de leur parcours (répondre à leurs demandes relatives à la constitution de leur dossier ou sur le suivi de leur demande)	
	Analyser le dossier et les documents afférents	
	Veiller à ce que le dossier de la famille soit complet, cohérent et actualisé lors de sa constitution puis lors de son renouvellement, effectuer les relances nécessaires	
	Faire le lien avec la cadre DPE référent pour les situations de handicap et avec la responsable de l'Etoile pour les demandes d'appui	
	Alerter la responsable de l'Etoile sur toute situation particulière ou en cas de difficulté dans le relationnel avec la famille	
Assurer les réinscriptions et l'actualisation des dossiers	Procéder aux envois de mails en nombre si besoin pour le renouvellement et la mise à jour des demandes d'attribution de place en crèche	
	Répondre aux demandes de réinscription (mail, téléphone, espace citoyen, rdv physique)	
	Interroger les familles sur les éventuels changements intervenus et récupérer les pièces justificatives nécessaires	
	Enregistrer sur le logiciel Concerto la demande et les éventuelles modifications transmises par les familles par mail, par téléphone, par rdv physique ou via la plateforme "espace citoyen"	
Traiter les demandes particulières	Proposer une réponse de 1 ^{er} niveau quand une demande particulière arrive à l'instruction (suite instance, réclamation, ...)	
	Si le 1 ^{er} niveau de réponse ne suffit pas, les transmettre à la responsable de l'Etoile pour instruction et réponse	
	Apporter à la responsable de l'Etoile tous éléments du dossier nécessaires à la compréhension de la situation	
Mission 2	Préparer et assurer le suivi des instances d'attribution et des commissions complémentaires	25 %
Activités	Tâches	
Préparer l'instance d'attribution et la commission complémentaire en alternance avec les autres instructeurs, instructrices de l'Etoile	Vérifier la bonne tenue et la mise à jour des listes de demandes d'attribution de place en crèche	
	Alerter la responsable de l'Etoile ou le référent concerto sur les dysfonctionnements repérés et renseigner la FAQ correspondante	
	Proposer à la responsable de l'Etoile un rétro planning dans les mois qui précèdent l'instance en fonction de l'avancée de l'activité de l'instruction et veiller au bon déroulé de chaque étape, l'alerter en cas de besoin	
	Préparer la logistique de l'instance en lien avec la responsable de l'Etoile	
	Faire le lien avec la SRIAS et les responsables et adjointes de crèches sur la liste de demandes d'attribution et sur toutes situations le justifiant	
Participer à l'instance, en alternance avec les autres instructeurs, instructrices	Donner aux membres de l'instance toutes informations utiles à la prise de décision	
	Enregistrer les décisions de la commission sur l'outil de l'instance "clarence" et faire le lien avec concerto	
Assurer le "post instance"	Consolider les résultats de l'instance et préparer les réponses écrites aux familles et aux partenaires en lien avec la responsable de l'Etoile	
	Répondre aux demandes téléphoniques et physiques et donner un 1 ^{er} niveau d'explications sur les décisions. En cas de difficulté, prendre les messages et les transmettre à la responsable de l'Etoile pour réponse à apporter	
	Orienter les familles en recherche d'un mode de garde vers le relais petite enfance	
Préparer et suivre les commissions complémentaires	Recueillir les besoins des crèches, les faire préciser si nécessaire	
	Une semaine avant la commission, procéder aux extractions de la liste de demandes d'attribution correspondant aux besoins des crèches	
	Mettre en forme le tableau correspondant et au plus tard, trois jours avant la commission, l'envoyer aux crèches afin qu'elles y renseignent leurs	

	propositions motivées dans le délai imparti, les relancer si besoin en lien avec la responsable de l'Etoile
	Préparer l'instance avec la responsable de l'Etoile
	Participer éventuellement à l'instance et enregistrer les décisions dans l'outil et faire le lien avec concerto
	Le lendemain de la commission complémentaire, mettre à jour le tableau de suivi et transmettre les décisions aux crèches et assurer le suivi de la commission

Mission 3	Participer à la vie de l'Etoile et de la DPE	10 %
------------------	---	------

Activités	Tâches
Participer à la vie de l'équipe d'instruction, de l'Etoile et de la DPE	Contribuer à l'échange d'information et à la transmission des savoirs en interne et auprès des nouveaux recrutés (stages, immersion, observations, recrutements...)
	Assurer le lien avec le relais petite enfance sur l'évolution de l'activité de l'instruction et sur les situations individuelles
	Contribuer à la réalisation des documents de planification et d'organisation de l'activité de l'instruction (planning, FAQ,...)
	Participer aux réunions de l'Etoile (questionnements, suggestions, réflexion)
	Réaliser des relevés de conclusions de réunions
	Se tenir informé(e) de l'actualité de l'Etoile, de la DPE et de la CAF concernant le poste occupé
	Participer activement à l'enregistrement des données et au suivi statistique de l'activité de l'Etoile, procéder aux extractions de concerto sur demande de la responsable de l'Etoile et de la DPE
	Mettre en œuvre les orientations de l'Etoile dont celles figurant dans le projet de service
	Procéder régulièrement au tri, au classement et à l'archivage des dossiers papier et numériques de son poste et de l'instruction
	Participer de manière exceptionnelle à la réalisation de tâches liées à l'actualité de l'Etoile

Mission de remplacement ou de suppléance	En l'absence de l'agent d'accueil, effectuer par roulement avec les autres collègues de l'Etoile les missions de pré-accueil et se tenir informé(e) régulièrement de l'évolution des pratiques du pré-accueil
Contraintes du poste <i>Ex : exposition au bruit, déplacements fréquents, manutentions lourdes...</i>	

Compétences liées au poste	
Connaissances et savoir-faire souhaités	Relationnel distancié et professionnel avec le public, discrétion et diplomatie
	Maîtrise de la conduite d'entretien
	Capacité à travailler en équipe, faire preuve de solidarité notamment dans les temps forts
	Capacités à rédiger des mails et courriers de 1 ^{er} niveau - Maîtrise des règles de l'écrit
	Maîtrise des outils bureautiques – utilisation de logiciels et outils spécifiques (Concerto, Word et Excel, e-sirius, e-care, plateforme espace-citoyen)
	Capacité d'adaptation et de réactivité
	Autonomie et prise d'initiative
Autres prérequis pour exercer les missions <i>ex : diplôme, expériences...</i>	Appétence pour le service rendu à l'utilisateur, le secteur de la petite enfance (facultatif), les outils informatiques

Environnement du poste		
Horaires	Du lundi au vendredi 8h30/12h – 13h/17h	
Temps de travail	37h30	
Lieu de travail	2, rue Jacques Gabriel ou télétravail (1 jour/semaine)	
Éléments de rémunération liés au poste (NBI...)	NBI accueil	
Conditions particulières d'exercice des missions <i>ex. poste itinérant, astreintes...</i>		
Moyens matériels spécifiques	Poste informatique compatible avec le télétravail	
Dotation vestimentaire		
Fonction correspondant <i>Les fiches de tâches sont disponibles sur l'Intra</i> <i>Cocher les missions assurées</i>	Approvisionnements - commande	
	Documentation	
	Restauration / PDA	
	Moyens de l'administration	
	Informatique	
	Coriolis	
	Propreté	
	Congés	
	Formation	

Missions de sécurité au travail <i>Cocher les missions assurées</i>	Assistant de prévention	
	Coordonnateur de site / responsable d'établissement	
	Chargé d'évacuation	

Principaux interlocuteurs de l'agent	Correspondant formation	Isabelle L'homme
	Correspondant congés	Christelle Manchon
	Correspondant restauration / PDA	Danielle Colin
	Correspondant de service (service paie situations administratives)	Emmanuelle Farcy
	Correspondant informatique	Danielle Colin
	Assistant de prévention	Carole Ferré et Flore Chabagny
	Chargé(e) de ressources humaines	Régine Gérard

Validation du chef de service adjoint	Nom : Valérie Denti Date :
Validation du chargé RH	Nom : Régine GERARD Date :