



# Chargé.e de relation aux citoyens

C

Employeur : Ville et 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 relations aux citoyens (28 personnes), le.la chargé.e de relation aux citoyen 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 3 principales missions :

### 1-Accueil et suivi des demandes téléphoniques, multimédia

Traiter ou orienter les demandes des 3 collectivités ( $\pm 500$  appels/jour)

Accompagner les usagers dans leurs démarches  
Enregistrer sur le logiciel métier de la Gestion Relation Citoyen selon la procédure

Accompagner les usagers dans leurs démarches  
Enregistrer sur le logiciel métier de la Gestion Relations Citoyens selon la procédure

Analyser et traiter les différentes demandes mails, formulaires des sites de la collectivité ( $\pm 100$ /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 ( $\pm 400$  courriers/jour)

Enregistrer sur le logiciel métier de la Gestion Relation Citoyen selon la procédure  
Mettre à jour le tableau statistiques

### 3-Accueil physique et suivi des 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 :**

- Utiliser des logiciels métier de la Gestion Relations Citoyens
- Connaissance de la collectivité (compétences, fonctionnement, organisation)

## **Environnement et conditions de travail :**

Horaires (amplitude) : 8h-17h30

Permanence un samedi sur 6 de 9h à 12h30

Lieu de travail : Multimédia et 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

Missions de suppléance : Renfort en fonction des nécessités de service

Télétravail : Possible sur les missions multimédia et selon la charte du service

Autres : Travail sur plusieurs sites, port de charge sur les missions courrier

### **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,

Contrat collectif obligatoire prévoyance

Participation employeur à la complémentaire santé

### **N° du poste :**

Date de mise à jour de la fiche de poste : 11 février 2025