

Pour vous aider à remplir la fiche de poste, vous pouvez vous référer à [la page d'information de l'Intra](#).
Les (n°) vous indiquent que des explications sont proposées sur cette page.

FICHE DE POSTE

Intitulé du poste	Chargé(e) de relations citoyens
Date de mise à jour de la fiche de poste	Mars 2015
N° de référence du poste	?

Direction générale	DGRH		
Direction	CoProD	Missions	Pilotage de la relation avec les citoyens
		Effectif	41
Service	Relations Citoyens	Missions	Gestion de la relation avec les citoyens : accueil téléphonique, courrier, mail, guichet numérique
		Effectif	23
Agent : nom, prénom et matricule <i>pour les recrutements seulement</i>			

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

Situation hiérarchique	Fonction de son responsable hiérarchique direct (n+1)
	Responsable adjoint management
	Nombre d'agents sous sa responsabilité
	0
	Nombre d'agents encadrés directement par lui (n-1)
0	

Relations fonctionnelles internes et externes de l'agent	Au sein de sa Direction
	Les responsables et les collègues
	Au sein de la Ville, du CCAS et de Rennes Métropole
	L'ensemble des services, particulièrement ceux intégrés dans le périmètre GRC
	Avec les élus
	L'ensemble des élus lors de leurs permanences, en cas d'urgence
	En externe
Les usagers (habitants, professionnels, associations...)	

Attributions du poste <i>(finalité générale du poste)</i>	Offrir un accueil professionnel et personnalisé aux citoyens (excepté accueil physique) et apporter des réponses à leurs demandes dans la limite des compétences de la ville
---	--

Missions de l'agent		% de temps consacré à chacune
Mission 1	Accueil et suivi des demandes téléphoniques selon les procédures mises en œuvre dans la démarche « Gestion Relations Citoyens »	60 %
Activités	Tâches	
Accueil & suivi téléphonique	Répondre aux appels téléphoniques des usagers et identifier leur demande Traiter immédiatement ou orienter les demandes, réclamations ou suggestions vers les services compétents de la ville ou vers d'autres administrations ou institutions le cas échéant Enregistrer les demandes sur le logiciel E-care	
Mission 2	Réception, diffusion et suivi des courriers et mails selon les procédures mises en œuvre dans la démarche « Gestion Relations Citoyens »	30 %
Activités	Tâches	
Réception & suivi du courrier et des mails	Trier le courrier « arrivée » externe Analyser les courriers Enregistrer les courriers et mails « réservés » sur le logiciel E-Care Répondre aux mails et courriers à l'aide de modèles-types pour les demandes simples Diffuser les autres courriers et mails vers les services compétents Renseigner les services sur les règles de diffusion interne Répondre aux interrogations internes et externes sur le suivi d'une demande	
Mission 3	Accompagnement des usagers à la navigation sur le site Internet et pour l'utilisation du guichet numérique	5 %
Activités	Tâches	
Aide à la navigation sur le site Internet et pour l'utilisation du guichet numérique	Aider les usagers à rechercher les informations pratiques sur le site www.metropole.rennes.fr et à télécharger, le cas échéant, des documents Accompagner les usagers pour utiliser le guichet numérique (création de compte, suivi des demandes)	
Mission 4	Veille sur le contenu des bases de connaissances	5 %
Activités	Tâches	
Veille sur l'information	Informar les responsables des dysfonctionnements constatés à l'aide de fiches de signalement Alertar les responsables sur les besoins d'actualisation et/ou complément d'information pour les différents supports (base de connaissances, kifekoi, guide d'urgences...) en fonction des évolutions de l'organisation, particulièrement sur la thématique suivie par le référent désigné le cas échéant	
Mission de remplacement ou de suppléance		

Contraintes du poste <i>Ex : exposition au bruit, déplacements fréquents, manutentions lourdes...</i>	Permanence 1 samedi matin sur 4 Horaires variables établis selon un planning de roulement sur 4 semaines
---	---

Compétences liées au poste	
Connaissances et savoir-faire souhaités	Maîtrise confirmée des outils bureautiques et informatiques
	Capacité d'écoute, de mémorisation et de reformulation
	Aisance dans l'expression orale et écrite
	Aisance relationnelle et courtoisie
	Maîtrise confirmée en grammaire et orthographe
	Esprit d'équipe
	Autonomie, réactivité
	Discrétion et confidentialité
Connaissance de la collectivité (compétences, fonctionnement, organisation)	
Autres pré-requis pour exercer les missions <i>ex : diplôme, expériences...</i>	

Environnement du poste	
Horaires	Lundi au vendredi : amplitude horaire de 8h à 18h30 (avec 4 rythmes différents à raison de 7,5h/jour) dont 1h de pause déjeuner Samedi : présence de 9h à 12h30 1 samedi sur 4
Temps de travail	
Lieu de travail	
Eléments de rémunération liés au poste (NBI ...)	
Conditions particulières d'exercice des missions ex. poste itinérant, astreintes...	
Moyens matériels spécifiques	
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 / Plan Déplacements Agents	
	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	
	Correspondant congés	
	Correspondant restauration / PDA	
	Correspondant de service (service paie situations administratives)	
	Correspondant informatique	
	Assistant de prévention	
	Chargé(e) de ressources humaines	

Validation du chef de service	Nom : Marie-Andrée BRIAND Date : mars 2015
Validation du chargé RH	Nom : Date :