

CONSEILLER A L'USAGER « SPECIFICITE COURRIER » (H/F)

N° de poste :
409_PT

Famille(s) Métier : accueil / emploi
administratif/relation à l'utilisateur

Direction Générale de rattachement :
DGA SCP (Solidarité, Citoyenneté, Proximité)

Direction : Proximité et Citoyenneté

Service : Accueils et relation usagers

Filière du poste : administrative

Catégorie du poste : C

Cadre d'emplois du poste :
adjoint administratif

Temps de travail du poste : 100%

Catégorie : Sédentaire

La contribution, les enjeux portés par le poste au sein du service / de la collectivité

La Direction de la Proximité et de la Citoyenneté axe son action sur la qualité des prestations délivrées en réponse aux besoins et attentes des usagers et adaptée aux ressources disponibles. Cette ambition partagée s'appuie sur la contribution individuelle de chaque agent.

L'unité, dont le/la conseiller.ère à l'utilisateur fait parti.e, est appelée l'unité « accueils ». Il/elle est supervisé.e par la coordinatrice du service.

Le/la conseiller.ère à l'utilisateur, dans ses contacts directs et réguliers avec les usagers, traite les appels arrivants et réalise l'accueil physique des usagers internes/externes se présentant à Curial et/ ou à l'hôtel de ville suivant les lieux affectés à chaque conseiller.

Il / elle transmet les informations pertinentes aux usagers, délivre les prestations telles que définies dans la base de connaissances et dans les formes de contractualisation passées avec les services et/ou les réoriente.

Présent sur les temps d'ouverture, il/elle contribue ainsi à la 1ère image positive des

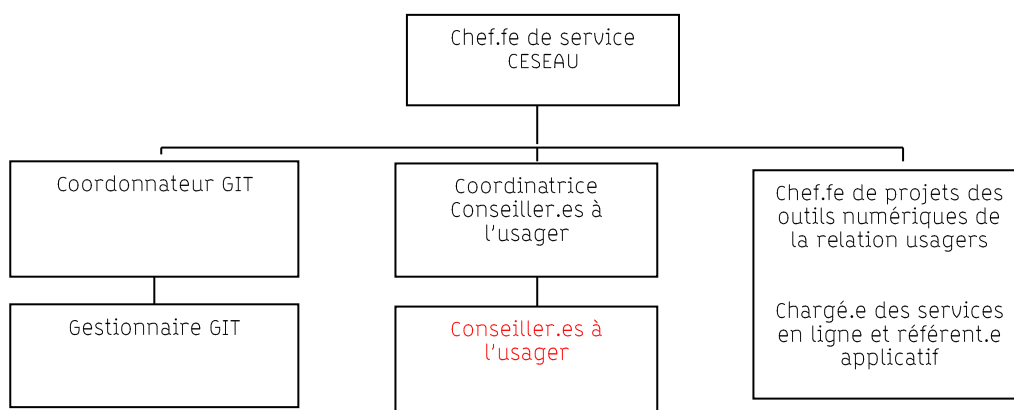
services de la Ville de Chambéry.

Il / elle contribue aussi au bon fonctionnement des services dans le bâtiment Curial ou Hôtel de ville : Supervision des salles, gestion des matériels, affichage divers, aide à l'accueil des nouveaux agents arrivant dans les bâtiments.

Dans le cadre de Vigipirate, le/la Conseiller.ère à l'utilisateur, lorsqu'il (elle) assure le filtrage des visiteurs pour l'accès aux locaux, il (elle) contribue à la sécurité des personnes.

Spécificité « Courrier » : Le/la conseiller.ère à l'utilisateur, dans ses contacts indirects avec les usagers, traite les demandes écrites entrantes et sortantes. -En cas d'absence, il/elle est relayé.e par un collègue de la même unité.

Positionnement dans l'organigramme du service



Données générales chiffrées précisant le contexte d'exercice des missions (Volume de dossiers traités, nombre d'usagers reçus, surface à entretenir, pics d'activité, etc..) :

900 visiteurs environ par mois à Curial et 2100 à l'Hôtel de ville

- 9 000 appels reçus environ par mois au standard de la ville depuis janvier 2024 avec la réception des appels de l'ensemble des Mairies de quartier

- 400 courriers à enregistrer / an

Amplitude horaire actuelle d'ouverture du bâtiment Curial : 42 h 30 hebdomadaires sur 5 jours (du lundi au vendredi de 8h à 17h30 avec fermeture méridienne de 12h30 à 13h30). En cours de réflexion pour une homogénéisation avec les horaires de l'Hôtel de ville.

Amplitude horaire actuelle d'ouverture du bâtiment Hôtel de Ville : 37h30 hebdomadaires sur 5 jours (du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30 avec fermeture méridienne de 12h00 à 13h30).

Temps de travail commun : présence en équipe par roulement d'où l'importance d'une bonne communication entre les conseillers, d'outils communs...

Missions et activités clefs :

Sous la responsabilité de la coordonnatrice des conseillers à l'utilisateur, au sein d'une équipe de 8 agents, le/la conseiller.ère à l'utilisateur :

Pour l'accueil physique et téléphonique unique des services au public et du standard :

- Réceptionne tous les appels téléphoniques, les filtre pour apporter une réponse de premier niveau ou les réorienter vers le correspondant le mieux qualifié,
- En cas d'absence du correspondant, pendant les heures d'ouverture au public, prend les informations nécessaires, les saisies sur la fiche dédiée et la transmet par messagerie pour rappel,
- En cas d'absence du correspondant, pendant les heures de fermeture au public, indique les horaires d'ouverture et invite l'utilisateur à rappeler,
- Accueille physiquement tous les publics, les écoute, qualifie la demande, les informe et/ou oriente vers les services compétents,
- Délivre des prestations simples dans un cadre défini : remet des documents contre récépissé, prend des rendez-vous pour les services instructeurs, vérifie la complétude de dossiers, invite les usagers à effectuer leurs démarches en ligne et leur apporte l'aide nécessaire le cas échéant,
- Affiche suivant les lieux différents documents. Saisit, imprime et affiche quotidiennement le planning des réunions sur la base des renseignements enregistrés par les services sous Zimbra,
- Filtre les visiteurs et gère les ouvertures de porte dans le cadre de Vigipirate.
- Réceptionne les appels d'urgence sur le numéro des Services Techniques, évalue à partir d'un tableau de « prestations identifiées comme urgentes » l'opportunité d'appeler l'astreinte adéquate ou d'informer les Gestionnaires du Guichet unique des services techniques,
- Répond aux demandes d'appels sortants notamment pour les numéros spéciaux et appels à l'étranger
- Renseigne le tableau de suivi de l'activité du service, Contribue à des groupes de travail, des projets initiés par la collectivité.

Pour le suivi et le traitement des courriers et demandes écrites entrantes et sortantes :

- Trie les courriers reçus
- Ouvre les plis simples et recommandés
- Enregistre le courrier sur le logiciel métier
- Détermine les services destinataires
- Diffuse le courrier par voie électronique ou papier
- Traite et enregistrer les courriels
- Assure le suivi des actes administratifs : arrêtés, décisions du maire pour transmission en Préfecture et enregistrement des dates de retour des documents en mairie
- Gère les modifications de ventilation des courriers

- Assure la gestion des réponses de courriers des services municipaux
- Assure la gestion de l'affichage légal et leur certificat
- Participe au réseau des référents courrier et culture commune usagers
- Réalise l'affranchissement du courrier

Coopérations attendues :

- Travailler en lien avec l'ensemble des services municipaux.
- Gérer les matériels mis à disposition des agents, la supervision des salles du bâtiment, etc.
- Contribuer au travail d'équipe notamment en assurant un relais entre chaque prise de poste et entre chaque lieu d'accueil.
- Accueillir avec bienveillance les apprenties et les stagiaires.

Résultats attendus :

- Le bâtiment est ouvert et prêt à accueillir les usagers dans les horaires d'ouverture au public.
- Les appels téléphoniques sont tous réceptionnés dans un délai raisonnable (en moyenne moins de 3 sonneries).
- Les usagers sont accueillis avec courtoisie dans le respect des règles de déontologie et des droits et obligations du fonctionnaire.
- Les usagers obtiennent les informations et les prestations qu'ils recherchent, celles-ci sont exactes et fournies dans un délai raisonnable.
- Les usagers sont orientés vers le correspondant le mieux qualifié pour délivrer le service demandé.
- Situation maîtrisée, apaisée en cas de tension.
- Les courriers sont numérisés et diffusés dans les délais impartis
- Les actes administratifs sont enregistrés et affichés dans les délais impartis

Types d'initiative associées au poste, au regard des ressources à mobiliser et/ou des résultats attendus :

- Rechercher de manière autonome des informations,
- Etre force de proposition pour améliorer la qualité de l'accueil physique et téléphonique,
- Toutes initiatives liées à la sécurité des usagers, des agents et du bâtiment (par ex. prévenir la police ou les pompiers le cas échéant).

Les ressources à mobiliser en situation professionnelle, avec la gradation

suivante : Niveau de base + : pratique occasionnelle, simple application
 Niveau maîtrise ++ : pratique régulière et maîtrisée
 Niveau expert +++

- **Connaissances spécifiques sur la collectivité et le champ d'action du service** *en termes de contenus* :

	base	maitrise	expert
Le fonctionnement de la collectivité et la répartition de ses compétences par rapport aux autres institutions (agglomération, préfecture,...)		X	
L'organisation des services de la Ville		X	
Les élus et leurs fonctions		X	
L'implantation géographique des services municipaux			X
L'organigramme et les missions clefs des services, la localisation des bureaux			X
Les services en ligne proposés aux usagers sur le site internet de la Ville et leur accès			X

- **Connaissances professionnelles générales** *en termes de contenus* :

	base	maitrise	expert
Le statut du fonctionnaire : droits et obligations de service	X		
Les codes sociaux de politesse et de civilité		X	
Les différentes techniques d'accueil			X
La recherche d'information			X
Les outils informatiques (Word, Excel, Synbird, logiciel GRU ou espace Collaboratif, Zimbra, Cartoclic, concerto, ONDES (base élèves), ASTECH...		X	

- **Les savoir-faire** *(sous forme de verbes d'action)* :

- Les savoir-faire techniques et méthodologiques, y compris linguistiques :

- Utiliser les matériels du standard
- Mettre à jour les répertoires, les fiches d'informations
- Utiliser les outils de communication et de recherche d'informations : internet, intranet, base de connaissances, annuaires, messagerie...
- Produire des documents sous Word, Excel (mise à jour des fiches d'informations, renseignement du tableau de suivi d'activité ...)
- S'exprimer clairement en français
- Si possible (c'est un plus) comprendre et s'exprimer dans une langue étrangère
- Veille à la qualité et à la fiabilité des informations disponibles sur le site internet de la Ville et fait remonter les mises à jour nécessaires aux contributeurs web des services et/ou à la Direction de la communication mutualisée

- Les savoir-faire relationnels :

- Reformuler une demande pour s'assurer de sa compréhension
- Etablir une relation d'accueil en utilisant les formules et codes de politesse et de civilité
- Gérer la relation avec un demandeur difficile (agressif, stressé...)
- Intégrer et transmettre de façon fiable un grand nombre d'informations
- Communiquer une information en des termes adaptés au demandeur
- Conduire un entretien téléphonique d'information de façon claire et compréhensive
- Etablir une relation d'écoute compréhensive et active avec un demandeur
- Etablir une relation d'aide avec un demandeur ayant de la difficulté à s'exprimer
- Gérer une file d'attente
- Rendre compte à sa hiérarchie
- Travailler en équipe
- Prendre et quitter son poste de travail aux heures établies
- Partager les expériences acquises pour contribuer à l'amélioration des pratiques professionnelles
- Contribue à la protection de données personnelles des usagers auxquelles le/la conseiller.ère à l'usager à accès et exerce son devoir de réserve, de discrétion et de neutralité.

Les 4 attitudes professionnelles essentielles au poste :

- Ouverture à l'autre
- Courtoisie et respect
- Disponibilité
- Bienveillance

Conditions et modalités d'exercice :

- o Niveau de régime indemnitaire : C2
- o Autres primes : prime de fin d'année
- o NBI (rubrique et nombre de points) : Agent d'accueil – 10 points
- o Localisation du poste : Curial, Hôtel de Ville
- o Déplacements (fréquence, lieu) : d'un bâtiment à l'autre dans le cadre de la continuité de service
- o Permis, habilitations et autres titres obligatoires : non
- o Conditions particulières relatives à la sécurité et la santé au travail (environnement nécessitant le port d'EPI, port de charges, station debout prolongée, environnement sonore, travail à l'extérieur) :
- o Horaires de travail : 37 heures hebdomadaires. Précisions : porte d'entrée des services, l'organisation des Conseillers à l'usager doit permettre de garantir la continuité du service. Le (la) Conseiller à l'Usager peut donc être appelé à adapter son temps de travail. Seules des circonstances exceptionnelles doivent conduire à fermer les accueils des bâtiments
- o Horaires spécifiques : non
- o Port d'uniforme : non
- o Port de vêtements de travail : non
- o Moyens particuliers mis à disposition :

- Logement de fonction : non
- Véhicule de service : non
- Téléphone portable : non
- Autres, précisez (badge d'accès, ordinateur portable) : badge d'accès à Curial et à l'Hôtel de Ville

La fiche de poste est un document de référence qui est susceptible d'évoluer au regard de la priorisation des missions et des avancées technologiques, elle peut être revisitée afin de l'adapter aux besoins identifiés.
Elle est un élément d'appui de l'entretien professionnel annuel.