

# CHARGE.E DE LA DEMANDE HABITANT

N° de poste : 588\_PT

---

Famille(s) Métier : Proximité

---

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

Direction : Proximité et citoyenneté

Service : Mairie de quartier Bissy Biollay  
Bellvue

Filière du poste :  
Administrative

Catégorie du poste : B

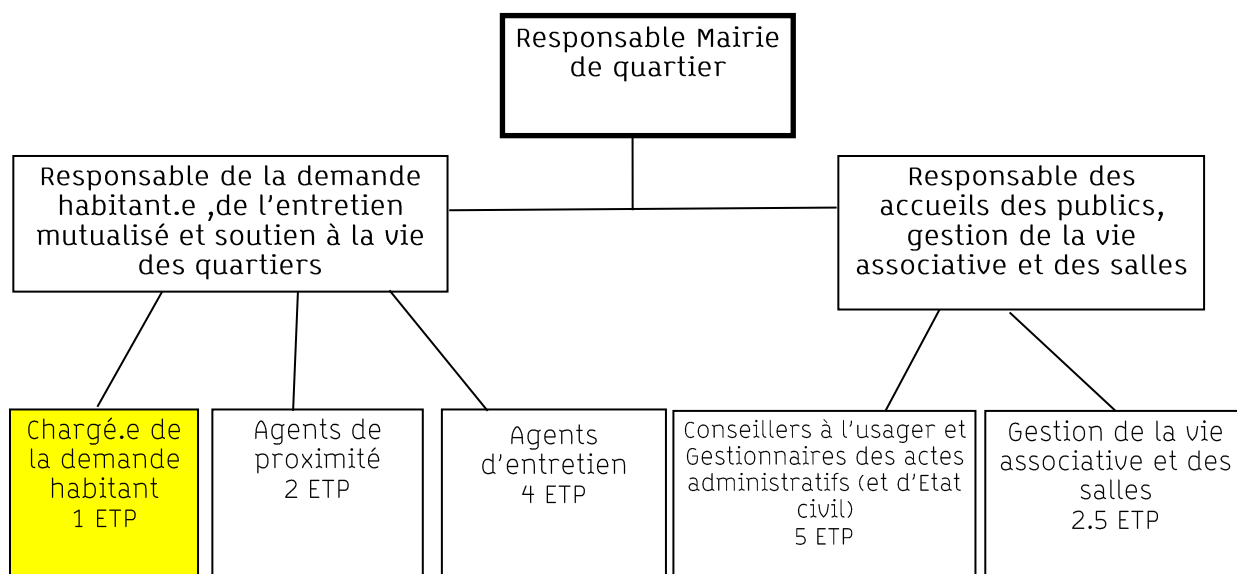
Cadre d'emplois du poste :  
Rédacteur

Temps de travail du poste :  
Temps complet

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

- Dans le cadre du développement d'une politique de proximité et d'implication citoyenne, le ou la chargé.e de la demande habitant assurera sur les quartiers de Bissy/Biollay/Bellevue, en lien étroit et sous la responsabilité hiérarchique du Responsable de la demande habitant, et ce en partenariat avec les agents de proximités, une veille territoriale et répondra à la demande habitant, accompagnera la concertation et les Conseils des quartiers et facilitera par son expertise la territorialisation des politiques publiques.

## 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..) :

(données 2020)

Environ 15 000 habitants

8754 Demandes / an tous quartier confondus

4 ETP Agents d'entretien

1 ETP Chargée de la Demande Habitant.e

2 ETP Agents de proximité

Intervention sur 3 mairies de quartiers dont Biollay et Bellevue en quartier Politique de la Ville

### Missions et activités clefs :

- Il/elle assure une veille territoriale sur le quartier en lien étroit avec l'agent de proximité et répond à la demande habitant :
  - Rédige les courriers de réponse aux riverains
  - Effectue les demandes de travaux dans l'outil FAST
  - Assure le suivi de la demande habitant depuis la saisine des services techniques jusqu'à la réalisation des prestations
  - Accompagne les élus référent(e)s en vue de leur permanence avec les usagers
  - Contribue aux réunions avec les référents techniques de secteur
  - Suit les travaux et les chantiers en lien avec le service valorisation du domaine Public (VODP), les services techniques, Grand Chambéry et les partenaires extérieurs
  
  - Coopère avec Grand Chambéry pour toute question relevant de son champ de compétences et en particulier sur les ordures ménagères et les encombrants
  - Assure la tenue des tableaux de bord de la demande habitant dont il/elle a la charge

- Alimenter l'ordre du jour des réunions bihebdomadaires en interne sur la demande habitant
  - S'inscrit dans la démarche de la relation usagers déployée à l'échelle de la collectivité
- Il/elle accompagne la concertation, l'implication citoyenne et les Conseils des quartiers, pilotés par le responsable du service :
- Assure le suivi administratif des réunions et des travaux des Conseils de quartier citoyens pour alimenter les tableaux de bord
  - Accompagne la mise en œuvre opérationnelle des vœux du Conseils des quartiers citoyens et facilite la tâche de ses membres
  - Assure le lien entre les services techniques ou thématiques et les Conseils des quartiers citoyens
  - Assure la diffusion de l'information auprès des habitants
- Il/elle soutient la mise en œuvre du développement local et territorial en lien étroit avec le responsable du service
- Tient à jour les tableaux de bord et rédige les notes d'ambiance avec son homologue et le responsable de la Demande habitant pour les Groupes de Veille Territoriale-Groupe de Partenariat Opérationnel avec la Police nationale de Chambéry (GVT-GPO) dans le cadre de la mise en œuvre du CLSPDR
- Il/elle travaille en transversalité avec les agents de proximité des quartiers et peut être amené à gérer tout ou partie de dossiers sur les deux quartiers

### Résultats attendus :

- . Les élu.es disposent de toutes les informations pour assurer leur délégation publique (informer les habitants, présenter et expliquer la politique municipale, recueillir les demandes des habitants)
- . Les demandes des usagers sont traitées de façon qualitative dans les délais impartis
- . Le Maire et les élu.es sont informé.es des préoccupations des usagers par les données qu'il/elle compile en vue des réunions publiques d'information et de concertation
- . Les réunions des Conseils des quartiers citoyens sont organisées dans de bonnes conditions
- . La mission Prévention et Tranquillité Publiques est alimentée sur les faits et l'ambiance du quartier pour mener à bien sa stratégie
- . Plus globalement, les services de la DGA SCP bénéficient d'une expertise territoriale

### Coopérations attendues :

- . Services techniques
- . Mission Prévention et Tranquillité Publiques
- . Services DGA SCP
- . Mission Implication Citoyenne
- . élu.es référent.es

- . Usagers des équipements publics
- . Grand Chambéry
- . Guichet Unique des Interventions,
- . Bailleurs sociaux
- . Régie + (correspondants de nuit)
- . habitant.es, associations, centres sociaux, ...

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

- . Règle toutes les questions techniques en lien avec les services techniques qui présentent un caractère d'urgence
- . Informe sa hiérarchie, la Police municipale et la Mission Prévention et Tranquillité Publiques des problèmes récurrents, des désordres ou de faits d'incivilité qui troublent l'ordre public
- . Rédige des notes synthétiques ou d'ambiance sur l'ensemble des secteurs composant les quartiers

**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
Connaissance des services de la collectivité et des partenaires extérieurs (Grand Chambéry, Cristal habitat, ...)		+	
Connaissance du quartier (géographique, spatiale, sociologique, ...)		+	
Processus interne de la collectivité	+		
Connaissance des règlements (aire piétonne), charte (commerce) et arrêtés	+		

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

	base	maitrise	expert
Règles d'urbanisme	+		
Pouvoir de police	+		
Culture territoriale		+	

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

- Les savoir-faire techniques et méthodologiques, y compris linguistiques :
  - . Recenser et hiérarchiser les demandes en fonction des publics ou des urgences et adapter la réponse en fonction des situations
  - . Savoir travailler en autonomie et en équipe et avoir le sens des initiatives
  - . Être rigoureux et constant dans la tenue des tableaux de bord et le suivi des demandes (habitants, Conseils des quartiers citoyens)
  - . Maîtriser les outils informatiques (bureautique, Acropolis, logiciels métiers ...)
  - . Savoir réaliser une note de synthèse pour communiquer son expertise territoriale
  - . Savoir adapter sa posture en fonction de l'interlocuteur (élu.es, habitant.es, partenaires...)
- Les savoir-faire relationnels :
  - . Avoir le sens du contact
  - . Savoir écouter, dialoguer et reformuler les demandes des habitants
  - . Savoir gérer un public parfois en difficulté ou agressif
  - . Être disponible et faire preuve de discrétion
  - . Traiter les demandes dans un esprit de collaboration et de partage avec l'équipe et les services

**Les 3 attitudes professionnelles essentielles au poste :**

- qualités relationnelles avec les habitant.es, services et partenaires
- vision globale et transversale du territoire et partage de sa connaissance
- qualités rédactionnelles

**Conditions et modalités d'exercice :**

- RIFSEEP : IFSE B1 + CIA selon les critères d'attribution
- Autres primes : prime de fin d'année
- NBI (rubrique et nombre de points) : 10 points
- Localisation du poste : Mairies de quartier
- Déplacements (fréquence, lieu) : fréquents sur l'ensemble du territoire
- Permis, habilitations et autres titres obligatoires : permis B
- Conditions particulières relatives à la sécurité et la santé au travail : travail à l'extérieur
- Horaires spécifiques : 37 heures hebdomadaires / réunion en soirée possible
- Port d'uniforme : non
- Port de vêtements de travail : non
- Moyens mis à disposition :
  - Logement de fonction : non
  - Véhicules de service : oui (automobile, scooter thermique 125 cm3, vélo)
  - Téléphone portable : oui
  - Autres, précisez :

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.