

# RESPONSABLE DES ACCUEILS DES PUBLICS ET SOUTIEN A LA VIE DES QUARTIERS (H/F)

N° de poste : 619\_PT

---

Famille(s) Métier : Management de  
proximité

---

Direction Générale de rattachement :  
DGA Solidarité, Citoyenneté et Proximité

Direction : Proximité et Citoyenneté

Service : Mairie de quartier Bissy Biollay  
Bellevue

Unité : Accueils des publics et soutien à la vie  
des quartiers

Filière du poste : Administrative

Catégorie du poste : B

Cadre d'emplois du poste :  
Rédacteur Territorial

Temps de travail du poste : temps  
complet

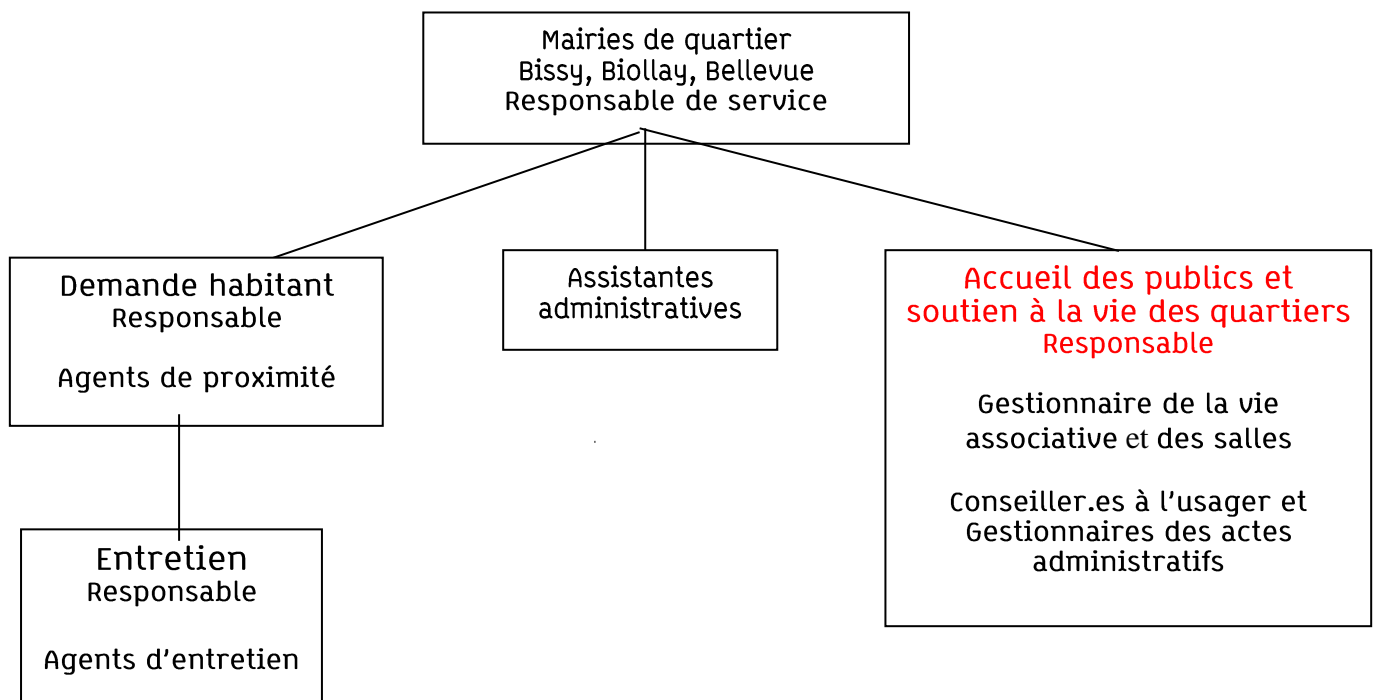
Catégorie : sédentaire

## 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, dans les quartiers de Bissy, du Biollay et de Bellevue, et sous la responsabilité du/de la responsable de la Mairie de quartier, le responsable des accueils des publics et soutien à la vie des quartiers pilote l'organisation et la gestion des accueils des publics, soutient et contribue à la vie des quartiers.

Il/elle contribue activement à la mise en œuvre d'actions pour qualifier la relation usagers et accompagne la concertation et l'implication citoyenne dans son champ d'activité.

## 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..) :

- 3 quartiers : Bissy, Biollay Bellevue
- 15 000 habitants
- Deux quartiers Politique de la Ville : Biollay, Bellevue
- Gestion de 9 salles communales
- 3 conseils de quartier (dont le Biollay en reconstruction)
- 1200 à 1300 demandes habitants / an
- Gestion de 2 dispositifs de recueil des titres d'identité
- Spécificité d'Etat Civil à Bissy

## Missions et activités clefs :

Sous la responsabilité du chef de service :

### 1. Pilote l'organisation et la gestion des accueils des publics

Encadre l'équipe des conseillers à l'usager et gestionnaires des actes administratifs (et d'état civil) et la/les gestionnaires de la vie associative et des salles

- Nourrit l'esprit de qualité d'accueil des usagers, le sens du service public et de l'intérêt général,
- Communique, informe et concerte en organisant des points réguliers avec les agent.es de l'unité,
- Gère les priorités,
- Organise et planifie le travail de l'équipe en favorisant un esprit collaboratif et un climat de travail apaisé et respectueux fondé sur le dialogue,
- Accompagne le développement et la mise en œuvre des compétences et du professionnalisme des agent.es,
- Conduit les entretiens professionnels sur la base des fiches de poste établies,
- Gère les congés en considérant la continuité de service,
- Est garant(e) de l'image de la collectivité et de la continuité du service. A ce titre il/elle peut être amené(e) à suppléer les agents en cas d'absence et à réaliser tout acte administratif,
- Gère les tensions / conflits,
- Alloue les ressources et est responsable des achats et du suivi des fournitures de bureau,
- Maîtrise et sait appliquer l'ensemble des procédures relatives aux missions des affaires générales (titres d'identité, affaires générales, etc).

Est garant de la qualité de l'accueil tous canaux : présentiel, téléphonique et écrit

- Met en œuvre les moyens nécessaires pour assurer la fiabilité et la qualité des réponses et des services délivrés dans le respect des délais, il/elle définit notamment les procédures de travail et de contrôle de l'activité et veille à leur mise en œuvre,
- S'assure de la bonne gestion de la boîte mail générique des mairies de quartier et du suivi via le logiciel courrier,
- Il/elle accompagne les agents dans la réalisation des accueils spécifiques, difficiles ou complexes,
- Pilote la qualité de l'accueil au moyen d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs. A ce titre, supervise les indicateurs statistiques d'évaluation de l'activité et plus généralement tout ce qui relève du back-office,
- Impulse auprès des équipes des bonnes conditions d'accueil des publics assises sur l'équité de traitement, la qualité de service public. A ce titre, il/elle veille à l'accès au numérique des usagers et aux droits et s'inscrit dans la démarche France Services (Pour Hauts/Vieux et BBB),
- Pilote l'outil de prise de rendez-vous Synbird.
- Assiste l'élu.e dans ses prises de rendez-vous avec les habitant.es, partenaires ...
- Est référent de la Préfecture, du CERT et de l'ANTS pour les titres sécurisés,
- Est garant de l'affichage réglementaire,
- S'assure de la bonne diffusion des informations auprès des publics,
- Participe activement et est force de propositions lors des temps de travail collectif des équipes des mairies de quartier dans son champ d'activité.

## 2. Soutient et contribue à la vie des quartiers

- Accueille, informe et oriente les porteurs de projets en lien avec les services concernés et notamment le Guichet événement,  
Rédige les compte rendus des réunions organisées par le service,
- Contribue au développement des initiatives citoyennes et associatives en lien avec la gestionnaire de la vie associative et des salles, Propose des actions en vue de d'encourager et d'accompagner la dynamique citoyenne dans le quartier et plus particulièrement en mairies de quartier (expositions, cafés citoyens, réunions, ...
- Est chargé.e de la communication des quartiers en lien avec la Direction de la communication : contribution sur le site internet, JEI, diffusion des supports de communication, rédaction de supports, fait remonter les informations auprès des accueils de la ville..., met en valeur la vie associative des quartiers,
- Assure la continuité des missions de la gestionnaire de la vie associative et des salles et de l'état civil de Bissy
- Assure l'accueil des nouveaux habitants, en lien le cas échéant, avec les CQC.

## 3. Il/elle participe et/ou anime les réunions suivantes :

- Participe aux réunions de service,
- Anime une réunion d'équipe (conseillères à l'usager),
- Participe aux réunions intéressant les actes administratifs,
- Participe au besoin aux réunions des conseils de quartier et réunions publiques en soirée s'y référant.

## 4. Il/ elle accompagne la concertation et la participation citoyenne, dans son champ d'activité, pilotées par le/la Responsable de service dans son champ.

- Explique, écoute et fait remonter les avis des habitant.es lors des concertations (réunions publiques, permanences, ateliers ...),
- Assure la diffusion de l'information auprès des habitant.es.

## 5. Il/ elle inscrit son action dans le cadre de la démarche d'amélioration de la relations usager Simpl'ici déployée à l'échelle de la collectivité.

## 6. En binôme avec le/la Responsable de la demande habitant.e, il/elle assure l'intérim du/de la Responsable de service en son absence et contribue à alimenter les rapports d'activités, préparations budgétaires, toute source documentaire.

### Résultats attendus :

- les agent.es sont accompagné.es et soutenu.es dans leur professionnalisme,
- les outils de pilotage d'activité sont conçus et mis en œuvre : activité planifiée avec réponse pertinente aux aléas,
- l'accueil délivré est de qualité tous canaux confondus,
- les usagers disposent de l'information recherchée et le cas échéant sont orientés ou mis en contact avec l'interlocuteur approprié,
- les actes administratifs délivrés sont exemplaires,
- les initiatives locales sont soutenues,
- la diffusion de l'information est maîtrisée,

- les habitant.es et les CQC sont acteurs de leurs quartiers,
- les liens avec les partenaires sont maintenus pour un partage d'informations, de diagnostics et des besoins territoriaux et d'actions communes,
- la continuité de service est assurée.

### Coopérations attendues :

- Equipe, services de la Ville, usagers, Grand Chambéry, partenaires associatifs et socio-économiques, élus référents, citoyens, conseils de quartier, partenaires régaliens.

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

- . Autonomie quotidienne en étant force de propositions
- . Etre pertinent dans le choix des actions à mettre en place
- . S'informer de ce qui se fait dans les différents pôles du service
- . Etre en contact régulier avec les différents acteurs du quartier pour maintenir une veille efficace sur l'ensemble des thématiques de travail.
- . Faciliter les liens
- . Créer les conditions de la montée en compétence des agents

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	maîtrise	expert
L'activité globale de la Mairie de quartier et les acteurs clefs			X
Connaissance des services de la collectivité et partenaires extérieurs (Grand Chambéry, Cristal Habitat, ...)		X	
Connaissance du quartier (géographique, spatiale, sociologique, ...)			X
Les élus et leurs fonctions (élus référents notamment)		X	
Règlement intérieur, statut FPT		X	
Processus interne de la collectivité		X	
Culture territoriale		X	

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

	base	maitrise	expert
Les codes sociaux de politesse et de civilité		X	
Techniques de coordination		X	
Techniques de rédaction professionnelle			X
Techniques d'organisation, de classement		X	
Les bases des règles de l'état civil, affaires générales et autres actes administratifs		X	
Logiciels et outils métier : Word, Excel, Powerpoint, Acropolis, Zimbra, Synbird, Publik, base de connaissances, outil de gestion des salles, répertoire des associations, site internet de la ville ...		X	
Techniques de management d'équipe et de dynamique de groupes (concertation), animation de réunions		x	
Techniques d'élaboration de tableaux de bord et d'indicateurs de suivi		x	
Cadre réglementaire de la concertation et de l'information des usagers		x	

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

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

- . Appliquer les procédures administratives les plus courantes
- . Organiser le travail en fonction des priorités
- . Partager les expériences acquises pour contribuer à l'amélioration continue des pratiques professionnelles et des services rendus

Les savoir-faire relationnels :

- . Etablir une relation d'accueil en utilisant les formules et codes de politesse et de civilité
- . Planifier son travail avec rigueur et méthode
- . Gérer la relation avec un demandeur difficile ou agressif en soutien des agents

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

- Ecoute, ouverture à l'autre
- Courtoisie et respect
- Rigueur dans l'organisation du travail

**Conditions et modalités d'exercice :**

- Niveau de régime indemnitaire : B2
- Autres primes : prime de fin d'année
- NBI (rubrique et nombre de points) : 15 points : Assistance ou encadrement intermédiaire dans le secteur sanitaire et social et en matière d'administration générale dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville.
- Localisation du poste : MQ du Biollay ou de Bissy
- Déplacements (fréquence, lieu) : possiblement permanences dans les quartiers
- Permis, habilitations et autres titres obligatoires : Permis B, habilitation : dispositif de recueil CNI/passeport
- Conditions particulières relatives à la sécurité et la santé au travail : EPI, port de charges, station debout prolongée, environnement sonore, travail à l'extérieur : non
- Horaires de travail :  
Horaires spécifiques : 1 fermeture tardive à 18H30, 1 journée continue

- **Port d'uniforme** : non
- **Port de vêtements de travail** : non
- **Moyens mis à disposition** :
  - Logement de fonction : non
  - Véhicule de service : oui (pôle mutualisé)
  - Téléphone portable : oui
  - Autres, précisez (badge d'accès, ordinateur portable) : clé

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.