

Fiche de Mission

équipe « formalités » en renfort

Date de mise à jour : 29/12/22

Rédigé par : Sandrine KEMER

Définition du poste

Emploi	Chargé.e d'accueil et de prestations
Cadre(s) d'emplois	Adjointes Administratifs Territoriaux-catégorie C
Contrat	CDD 10 mois

Position dans l'organisation

DG / Direction	Direction Générale Citoyennetés et Territoires Solidaires Direction de la Relation aux Usager.ère.s
Service / Secteur	Prestations Administratives – Secteur Formalités Administratives Équipe mobile
Sous la responsabilité hiérarchique directe	De votre responsable du secteur

Mission principale

Dans le cadre de la mise en place d'une tarification mobilité élargie au plus grand nombre d'usagers effective dès mai 2023, vous délivrez des prestations exclusivement sociales dans le respect de la réglementation ou de la législation en vigueur, tout en représentant l'image de la mairie de Nantes.

Activités principales

- **Accueil de l'usager.ère**
 - Assurer un accueil de qualité : environnement accueillant, courtoisie, sourire
 - Décrypter les demandes : écoute, questionnement, reformulation, mesure du degré d'urgence
 - Apporter une réponse adaptée et uniforme en fonction de l'objet et de la nature de la demande : réponse immédiate ou différée
 - Conseiller les usagers dans leurs démarches
 - Promouvoir l'information liée au quartier et les offres de services existantes (e-démarches, ...)
 - Contribuer à un système de mesure de la fréquentation
 - Alerter la hiérarchie en cas de situation d'urgence, de doutes, ou de conflit

- **Gestion administrative et technique**
 - Délivrer des prestations sociales dont majoritairement les demandes de tarification solidaire des transports et eau, et cartes blanches
 - Enregistrer et suivre le traitement des demandes
 - Réaliser l'inscription aux accueils périscolaires, sur les listes électorales, jardins familiaux, concours de fleurissement etc ...

Fiche de Mission

équipe « formalités » en renfort

▪ **Autres tâches à réaliser**

- Être force de proposition en contribuant à une démarche qualité continue à l'échelle du secteur et du service
- Contribuer à la cohésion d'équipe et à un environnement de travail bienveillant
- Favoriser l'intégration des nouveaux collègues (conseils, appui et formation)
- Gérer, diffuser et actualiser l'affichage public, les informations et la validité des plaquettes informatives mises à disposition du public
- Relayer les informations aux collègues et alerter la hiérarchie sur des situations complexes voir génératrices de conflits
- Enregistrer les statistiques d'activité en temps réel (ORION)
- Réguler l'affluence le cas échéant (notamment dans le cadre des pré-accueils mairies centrale et Chantenay)

Environnement du poste

Contexte de travail / Dimensions significatives	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En mairie centrale ou mairie de quartier ou en selon les besoins du secteur ▪ Le samedi matin par roulement : sur l'un des sites ouverts
Relations internes et externes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Échanges réguliers avec les autres services et partenaires

Conditions d'exercice

Modalités d'organisation du travail	Travail sur guichets prestations
Horaires	Horaires différenciés en fonction du jour et du lieu d'affectation Mairie centrale le lundi : 4 horaires entre 7h50 à 19h05 par roulement Du mardi au vendredi : 8h50 – 17h35 dont 1h00 de pause méridienne Samedi matin par roulement : 8h50-12h05
Sujétions spécifiques	Mobilité sur les 11 sites : mairie centrale et les 10 mairies de quartier Travail 12 samedis matin an + 1 samedi matin en astreinte en mairie centrale et/ou Chantenay Travail sur ordinateur
Poste à risques ou de sécurité	Risques liés au contact du public (agressivité)

Fiche de Mission

équipe « formalités » en renfort

Profil de compétences

▪ **Connaissances**

- Maîtrise des prestations du service et des procédures internes
- Maîtrise de l'outil informatique : logiciels métiers (Adagio, Alto, Base de connaissances, Deltas, Espresso, Maestro, Mélodie, ...), logiciel État

▪ **Savoir-faire**

- Capacité à adopter un comportement d'accueil en toute circonstance et auprès de tout type d'utilisateur : disponibilité, courtoisie, niveau de langage
- Identification, analyse et reformulation des demandes des usagers
- Capacité à réguler des relations conflictuelles avec des usagers
- Polyvalence dans l'accomplissement des tâches
- Écoute, discrétion, aptitudes relationnelles
- Capacité à s'exprimer en public

▪ **Aptitudes transversales ou spécifiques**

- Présentation très soignée
- Sens du service public
- Connaissance de l'environnement territorial et de l'organisation de la collectivité
- Adaptation à tout type d'interlocuteur
- Maîtrise de soi et gestion du stress
- Rigueur, intégrité, efficacité
- Sens du travail en équipe
- Respect des règles de confidentialité et obligation de discrétion

Envoi candidature (CV+Lettre de motivation)

- **Emilie GRANGES** : Emilie.GRANGES@mairie-nantes.fr **tel**: 02 40 41 93 98