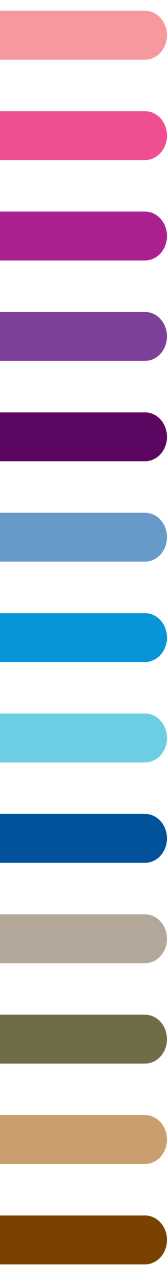




## Services aux usagers



## RESPONSABLE DE L'ACCUEIL ET DE SERVICE AUX USAGERS

Code : USA01

Intitulé RIME :  
Responsable de l'accueil  
et de service aux usagers  
FPEUSA01

*Il coordonne, organise et anime l'accueil et les services aux usagers.*

### Activités

- Organiser et planifier le travail de l'équipe encadrée, piloter l'accueil
- Mettre en œuvre les moyens nécessaires selon les flux pour assurer la fiabilité et la qualité des réponses et la sécurité de l'accueil
- Prendre en charge les accueils spécifiques, difficiles ou conflictuels et les dossiers nécessitant un niveau d'expertise élevé
- Évaluer la qualité de l'accueil au moyen d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs
- Mettre en œuvre des actions de prévention contre la fraude
- Appliquer la réglementation dans le domaine concerné

## CONDITIONS PARTICULIÈRES D'EXERCICE

- Horaires décalés selon la structure

## CONNAISSANCES

- Techniques d'accueil et d'organisation
- Réglementation dans le domaine concerné
- Organisation, fonctionnement et missions des services et environnement administratif
- Anglais, seconde langue étrangère souhaitable

## SAVOIR-FAIRE

- Animer une équipe
- Gérer des conflits
- Communiquer

## COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES

- Sens de l'analyse
- Sens des relations humaines
- Avoir l'esprit d'équipe
- Être à l'écoute
- Capacité d'adaptation
- Sens de l'organisation
- Réactivité

### Compétences

## CHARGÉ D'ACCUEIL ET D'INFORMATION

Code : USA02

Intitulé RIME :  
Chargé d'accueil et d'information  
FPEUSA02

*Il accueille, oriente et renseigne l'utilisateur et les correspondants téléphoniques.*

### Activités

- Accueillir le public, en face à face, au téléphone
- Mettre en relation et suivre la prise en charge de l'appel, entrant ou sortant
- Orienter vers le service ou l'interlocuteur compétent
- Traiter les demandes de renseignement
- Effectuer un contrôle de premier niveau des dossiers (présence des informations et pièces justificatives)

## CONDITIONS PARTICULIÈRES D'EXERCICE

- Horaires décalés ou « H24 » selon la structure

### Compétences

## CONNAISSANCES

- Techniques d'accueil du public et d'accueil téléphonique
- Technique de gestion des conflits
- Organisation, fonctionnement et missions du service, environnement administratif et actualité
- Anglais, seconde langue étrangère souhaitable

## SAVOIR-FAIRE

- S'exprimer avec aisance
- Analyser et reformuler la demande
- S'adapter aux différents types de public
- Réagir de façon adaptée aux situations imprévues
- Utiliser les consoles téléphoniques, les messageries téléphoniques et autres systèmes liés

## COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES

- Sens de l'analyse
- Être rigoureux
- Sens des relations humaines
- Avoir l'esprit d'équipe
- Être à l'écoute
- Capacité d'adaptation
- Réactivité

## CHARGÉ D'INFORMATION ET DE PRODUCTION DE SERVICES

Code : USA03

Intitulé RIME :  
Chargé d'information  
et de production de services  
FPEUSA03

*Il reçoit, informe et répond aux demandes des usagers.*

### Activités

- Accueillir physiquement ou à distance l'utilisateur
- Effectuer un recueil multi-canal des demandes
- Analyser la nature exacte de la demande
- Apporter des éléments d'information adaptés au besoin identifié
- Traiter des dossiers administratifs simples permettant aux usagers d'obtenir un service ou d'accéder à un droit
- Pré-instruire des dossiers complexes avant leur transmission aux services compétents

## CONDITIONS PARTICULIÈRES D'EXERCICE

- Horaires décalés ou « H24 » selon la structure

### Compétences

## CONNAISSANCES

- Techniques d'accueil du public
- Techniques de gestion des conflits
- Informations et procédures du domaine

## SAVOIR-FAIRE

- S'exprimer avec aisance
- Analyser et reformuler la demande
- S'adapter aux différents types de public
- Réagir de façon adaptée aux situations imprévues
- Une ou plusieurs langues étrangères souhaitables

## COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES

- Sens de l'analyse
- Sens des relations humaines
- Être à l'écoute
- Capacité d'adaptation
- Sens de l'organisation
- Réactivité

## MÉDIATEUR ADMINISTRATION USAGERS

Code : USA04

Intitulé RIME :  
Médiateur administration-usagers  
FPEUSA04

*Il sert d'intermédiaire et de conciliateur dans la prévention et le règlement des situations conflictuelles entre les citoyens et les institutions.*

### Activités

- Aider et assister les citoyens dans leurs relations avec les institutions
- Aider au règlement des litiges et des réclamations ainsi qu'à la réparation de situations inéquitables
- Conduire la négociation dans un esprit neutre et indépendant
- Participer à la défense des droits et libertés des citoyens et des individus
- Recommander des bonnes pratiques administratives et suggérer des réformes

### Compétences

#### CONNAISSANCES

- Domaines du droit en fonction du secteur d'activité
- Rédaction de textes réglementaires et de rapports d'activité
- Institutions et administrations
- Anglais, seconde langue étrangère souhaitable

#### SAVOIR-FAIRE

- Communiquer pour convaincre et concilier
- Négocier et dialoguer, notamment dans des environnements variés et complexes

#### COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES

- Sens de l'analyse
- Sens des relations humaines
- Être à l'écoute
- Faire preuve de diplomatie
- Faire preuve de discrétion
- Capacité d'adaptation
- Maîtrise de soi
- Réactivité