

Date de mise à jour : 06/04/2026

Poste occupé précédemment par : FERREIRA Morgane Ashley

X Mobilité  Redéploiement  Création

Code poste RH : 8193

Personne à contacter : Samia MELLOULI

Fonction : Correspondant RH

Tél : 01.56.72.89.49 - Poste : 89.49

Courriel : samia.mellouli@valdemarne.fr

## DESCRIPTIF DE POSTE

### IDENTIFICATION DU POSTE

|   |  |
|---|--|
| Intitulé                                    | <b>Assistant d'information « Permanences Départementales dans les Villes » et Relation Numérique à l'Usager</b>  |
| Cadre d'emplois/catégorie                   | <b>Rédacteur- Catégorie B</b>  |
| Pôle/Direction/Service                      | <b>Pôle Citoyenneté<br/>Direction des Relations à la Population (DRP)<br/>Direction adjointe, en charges des Accueils et de l'Information des Publics (AIP)<br/>Service des Accueils Physiques</b> |
| Lieu de travail                             | <b>Différentes communes du département et sur le site central Echat à Créteil</b>  |
| Positionnement du poste dans l'organigramme | <b>sous la responsabilité directe du responsable de proximité « permanences départementales dans les villes »</b>  |

### PRÉSENTATION DE LA DIRECTION ET/OU DU SERVICE

La Direction des Relations à la Population (DRP) anime de façon transversale l'ensemble des fonctions d'accueil et les relations entre le Département, ses habitants et ses usagers dans le cadre du projet d'administration. Elle impulse la promotion de l'égalité femmes-hommes et coordonne le plan d'actions de lutte contre les violences faites aux femmes. Elle instruit les demandes d'aide à la mobilité pour différents publics et organise la fonction courrier de la collectivité. Elle conduit ses actions en transversalité avec l'ensemble des services départementaux, les Institutions et les partenaires.

Elle est composée des accueils et de l'information des publics (accueils physiques sur les sites centraux et en permanences dans les villes, plateforme d'accueil téléphonique 3994, accueil courriel et mission information/ressources/innovation, de l'Observatoire de l'égalité, du service courrier et du service des aides à la mobilité.

Dans ce cadre, l'équipe des « Permanences Départementales dans les Villes », rattachée au Service des Accueils physiques, est chargée de proposer à la population un accueil de proximité dans les communes couvertes par une permanence départementale, en facilitant l'accès aux droits départementaux et en prévenant la fracture numérique.

### MISSIONS DU POSTE

L'assistant d'information « permanences dans les villes » et de la relation numérique à l'utilisateur, positionné dans les communes, assure l'accès des val-de-marnais aux prestations départementales. Il recueille leurs pièces justificatives, les aide à constituer leur dossier ou à réaliser les démarches en ligne. Il s'adapte aux horaires et à la configuration des lieux d'accueil. Il représente le Département auprès des communes et des usagers. Il contribue à l'amélioration du fonctionnement du service et à la mise en œuvre du Projet d'Administration (axe 1 notamment : « un Département au service de ses habitants ») et du Programme d'Accueil Départemental (PAD).

Les missions principales de l'assistant d'information « permanences dans les villes » et de la relation numérique à l'utilisateur n'excluent pas la contribution de celui-ci sur les autres fonctions de la DRP, lorsque les besoins de service public l'exigent.

## DOMAINES D'ACTIVITES ET PRINCIPALES ACTIVITES

### 1/Assurer l'accès des val-de-marnais aux prestations départementales

- Accueillir selon les principes édictés par l'exécutif départemental (faciliter l'accès de tous les publics aux droits et aux services, simplifier le parcours des publics, garantir un accueil de qualité)
- S'approprier, diffuser et contribuer à la mise à jour de l'information institutionnelle
- Appliquer les techniques du discours et du langage positif
- Renseigner l'utilisateur en utilisant tous les outils d'information mis à disposition par la collectivité, générés par la hiérarchie
- Evaluer le besoin de l'utilisateur : l'écouter, analyser sa demande et la reformuler
- Aider l'utilisateur à faire ses demandes en ligne en maîtrisant les différentes applications et dispositifs des directions métiers de la collectivité
- Proposer des rendez-vous en fonction des besoins réels des usagers
- Orienter le cas échéant, l'utilisateur vers l'interlocuteur compétent
- S'adapter aux spécificités de chaque ville

### 2/Contribuer au fonctionnement du service

- Préparer et finaliser les rendez-vous pris par les usagers ou par le 3994
- Rendre compte de l'activité des permanences dans les villes, en assurer le suivi, en utilisant les outils mis à disposition
- S'assurer de la prise en compte de la demande de l'utilisateur par les services et l'en informer si besoin
- Contribuer à des ateliers de création ou d'amélioration des outils (formulaire, application métiers, service en ligne...)
- Rédiger par courriel les éventuelles propositions d'amélioration des dispositifs et des différents moyens de communication (dossiers citoyens...)
- Accueillir, accompagner les nouveaux recrutés, les personnes en immersion
- Participer à l'amélioration de la qualité du service public et du fonctionnement du service selon ses appétences,
- Faire remonter les besoins logistiques et organisationnels
- Assurer des missions accessoires « appui aux autres missions de la direction » en fonction des nécessités de service

### 3/Dans le cadre du Projet d'Administration (axe 1 : « un Département au service de ses habitants »)

- Représenter l'Institution : être identifié comme agent départemental (dotation vestimentaire, véhicules, outils de communication) et maîtriser le fonctionnement de la collectivité
- Participer aux actions de formation continue afin de consolider sa posture professionnelle, d'intégrer les évolutions législatives et réglementaires, celles des dispositifs et l'actualité du Département

### 4/Autre :

- Contribuer au projet de service, au projet de direction et au projet d'administration
- La liste n'est pas exhaustive et est amenée à évoluer en même temps que le service

## PRINCIPALES COMPÉTENCES ATTENDUES

|               |   |
|---------------|---|
| Connaissances | <i>Indispensables à la prise de poste :</i> <ul style="list-style-type: none"><li>- Connaître les techniques d'accueil</li><li>- Maîtriser l'expression écrite,</li><li>- Maîtriser les outils bureautiques et numériques (Pack Office, Outlook, Intranet, internet...),</li><li>- Connaître l'environnement territorial,</li><li>- Connaître les droits et obligations du fonctionnaire,</li><li>- Savoir se situer dans l'organisation et chercher le bon interlocuteur.</li><li>- Maîtrise des outils informatiques</li><li>- Maîtrise de la rédaction</li></ul> |
|---------------|---|

|              |  |
|--------------|--|
|              | <p><i>A acquérir au cours de l'activité :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Savoir rechercher l'information dans l'Espace Infos et la base de connaissances du Service des Accueils et de l'Information des Publics,</li> <li>- Maîtriser les outils et dispositifs métiers (Crèches, Imagine R, Valib+Aide énergies, ACCEO, Clic RDV...),</li> <li>- Maîtriser les services en ligne des prestations départementales</li> <li>- Contribuer à l'animation du réseau (rencontres partenariales/communes, Espaces Départementaux des Solidarités, Espaces Autonomie...)</li> </ul>                                  |
| Savoir-faire | <p><i>Indispensables à la prise de poste :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Savoir suivre une procédure,</li> <li>- Avoir des capacités à analyser, questionner et reformuler la demande des usagers,</li> <li>- Garantir la confidentialité des informations confiées</li> <li>- Savoir hiérarchiser le degré d'urgence de la demande,</li> <li>- Savoir prendre des initiatives,</li> <li>- Savoir travailler en collaboration et en transversalité avec d'autres services, d'autres partenaires,</li> <li>- Savoir travailler en équipe, partager des informations, rendre compte de son activité.</li> </ul> |
|              | <p><i>A acquérir au cours de l'activité :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adapter sa posture professionnelle selon la situation,</li> <li>- Adapter son expertise à un accueil et une réponse de qualité,</li> <li>- Etre autonome dans les réponses,</li> <li>- Etre force de proposition sur les dispositifs.</li> </ul>  |

#### ENVIRONNEMENT DU POSTE




|  |  |
|--|--|
| <p>Relations de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Internes</li> <li>- Externes</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avec leurs contacts des directions métiers, avec les responsables qualité information, les autres agents du service des accueils et de l'information des publics et de la DRP</li> <li>- Avec la population et les partenaires publics ou privés</li> </ul>   |
| <p>Conditions particulières D'exercice</p>   | <p>Ce poste implique des prises de service et des déplacements conditionnés par la continuité de l'accueil sur l'ensemble du territoire départemental.<br/>De ce fait, la détention du permis de conduire de catégorie B est indispensable.<br/>Manipulation quotidienne d'une mallette de 12 kg contenant la dotation informatique</p> <p><b>Organisation spécifique du temps de travail</b></p> <p><b>Télétravail incompatible avec les missions</b></p>   |
| <p>Moyens mis à la disposition de l'agent</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dotation vestimentaire pour la représentation du Département sur le site de permanence.</li> <li>- Kakémono pour la visibilité du dispositif départemental sur le site de permanence</li> <li>- Mallette sur roulette contenant une dotation informatique et téléphonique dédiée aux permanences dans les villes.</li> <li>- Véhicule de service avec possibilité de remisage à domicile</li> <li>- Titres de repas</li> <li>- Espace de repos</li> <li>- Restaurant du personnel, cafétéria, espace de coworking,</li> <li>- Bibliothèque du personnel,</li> <li>- Accès aux prestations du CNAS (Comité National d'Action Sociale)</li> </ul> |

**EXIGENCES DU POSTE**

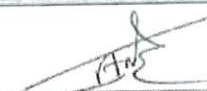
|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| Niveau de formation /diplômes   | Pré requis : BAC à <del>BAC</del> +2<br>Permis de conduire B en cours de validité                                       |  |  |
| Expérience  | Exigée : une expérience dans le domaine des métiers de l'accueil et de la relation numérique aux usagers<br>Souhaitée : |  |  |
| Certifications, habilitations à jour  | <b>NON</b>  |  |  |
| Obligation de formation inhérente au poste et au maintien des habilitations |   |  | OUI <input type="checkbox"/> NON <input checked="" type="checkbox"/> |

**INDÉMNITÉS PARTICULIÈRES LIÉES AU POSTE**

NBI : **OUI** - Si oui, préciser à quel titre : **33. accueils exercés à titre principal** - Nombre de points : **10**  
 - RIFSEEP : régime indemnitaire tenant compte des fonctions, des sujétions, de l'expertise et de l'engagement professionnel **OUI**  
**Cadre d'emplois des Rédacteurs territoriaux – BAR 2021 - « groupe 3 AUTRES FONCTIONS »**

| Date et avis du Responsable de service  | Date et avis du Directeur   | Date et avis du Directeur Général Adjoint   |
|---|---|---|
| <br>La Directrice adjointe des Relations à la Population<br>F. Courcier | <br>F. Courcier | <br>Claire VALENTIN<br>Directrice<br>Direction de la petite enfance<br>23/4/2026 |

**CADRE RÉSERVE A LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES**

| AVIS      | Date       | Signature   |
|-----------|------------|---|
| Favorable | 17.04.2021 |  |

Pour le Président du Département  
 du Val-de-Marne et p...égation,  
 Responsable adjoint du service recrutement et intégration  
**Amaud ANDRE**