

Lettre de mission apprentissage – Sept. 2021
DLSI / Service relations usagers et Service logistique
Intitulé du poste : Assistant administratif

Formation envisagée par l'apprenti : BTS soutien à l'action managériale – BAC Accueil Relations Clients Usagers

Le maître d'apprentissage sera : Les maîtres d'apprentissage seront Thomas Decaen, Chef de service Relations usagers et/ou Véronique Boutin, chef de service Logistique.

Présentation des motivations du maître d'apprentissage :

L'apprenti a pour objectifs de venir travailler sur les différents projets du service Relations usagers ainsi que d'être en appui du service Logistique dans des tâches d'accueil ou d'assistance dans le cadre d'analyses ou de traitement de demandes d'usagers internes à la collectivité. La répartition du temps de l'apprenti correspond environ à 80% au SRU et 20% au SL.

Il est important que l'apprenti puisse être polyvalent, curieux, à l'écoute et avec un minimum de connaissances sur les collectivités publiques territoriales. Il doit également avoir une appétence pour la relations client-usagers, l'écoute de ses besoins mais également le travail en mode projet et avec des partenaires pluridisciplinaires.

Nos services ont besoin d'une personne autonome qui soit en capacité de prise d'initiative avec de grandes qualités relationnelles.

Durée du contrat :

1 an de préférence

Missions confiées :

- Appui au chef de service sur les missions d'amélioration de l'accueil des usagers sur nos sites départementaux.
- Travail d'enquête, de récolte d'informations et de besoins usagers. Création de supports, retour d'analyse et compte rendu.
- Préparation du projet de labellisation du Département sur la qualité de l'accueil et de la relation usager. Recherche, échanges avec des partenaires, des prestataires pour permettre la montée en qualité.
- Appui au niveau de l'accueil de l'Hôtel du Département avec prise en charge de l'utilisateur (information, orientation, etc.).
- Appui administratif divers en lien ou au sein du service Logistique

Modalités d'accompagnement de l'apprenti :

Préparation d'un temps d'accueil et d'immersion avec l'apprenti, réparti sur les deux services afin qu'il puisse s'imprégner de son poste. Intégration au point de service, mise en place de points hebdomadaires individuels, points mensuels possibles avec l'établissement scolaire afin de maintenir tout au long du parcours une coordination et une cohérence dans notre accompagnement pédagogique.

Lieu de travail :

DLSI, Hôtel du Département, déplacements possible sur d'autres sites du Département accompagné par un professionnel.