



## Caisse des écoles du 11<sup>e</sup> arrondissement – Fiche de poste

### Agent d'Accueil et relation aux usagers

#### Nature du poste :

- Intitulé : Agent d'Accueil et Relation aux usagers
- Corps (grades) : Catégorie C - Adjoint administratif des administrations parisiennes (poste ouvert aux contractuels)
- Direction / Service : Caisse des écoles du 11<sup>e</sup> arrondissement — Pôle Accueil et Relation à l'utilisateur
- Lieu : 12 place Léon Blum, 75011 Paris — Accès : M° Voltaire (L9), bus 46, 56, 61, 69
- Contexte hiérarchique : sous l'autorité fonctionnelle de la Cheffe du pôle Accueil et Relation à l'utilisateur ; sous l'autorité hiérarchique du Directeur administratif et financier.
- Encadrement hiérarchique : Non

#### Présentation de l'établissement :

La Caisse des écoles garantit chaque jour des repas faits maison, sains et équilibrés aux enfants des écoles maternelles et élémentaires ainsi que des collèges du 11<sup>e</sup> arrondissement. Elle procède à l'inscription, à la détermination de la tranche tarifaire, à la facturation et, en lien avec la régie municipale, à l'encaissement des contributions des familles. A compter de la rentrée 2026, la fonction de facturation des familles en matière de restauration scolaire, jusqu'ici assumée par la Caisse des écoles, sera intégrée dans Paris Familles, donnant lieu à une redéfinition des missions du pôle accueil de la CDE11 et un repositionnement du parcours usagers en Mairie du 11<sup>e</sup>.

#### Finalité du poste :

Assurer l'accueil et l'information des familles, l'instruction et le suivi administratif de leurs demandes (restauration scolaire, activités périscolaires, facturation), dans un contexte de modernisation des outils (basculer vers Paris Familles) et d'amélioration continue de la qualité du service rendu au public.

#### Missions principales :

- **Assurer l'accueil physique et téléphonique des usagers** : Informer, orienter et accompagner les familles dans leurs démarches relatives à la restauration scolaire et aux dispositifs gérés par la Caisse des écoles et Paris Familles.
- **Instruire les demandes et dossiers familles** : Enregistrer et mettre à jour les inscriptions, les changements de situation et les pièces justificatives dans les outils de gestion (Concerto / Paris Familles, tableaux de suivi internes).
- **Participer au traitement de la facturation courante et des régularisations simples** : Contribuer à la production des éléments nécessaires à la facturation, au suivi des paiements et aux ajustements de base (corrections d'identité, de quotité, d'absences, etc.).



- **Assurer un premier niveau de traitement des réclamations des usagers** : Recevoir, analyser et traiter les demandes simples des familles et transmettre les situations complexes au responsable concerné (chef de pôle, régie, direction).
- **Contribuer à la circulation de l'information avec les partenaires internes et externes** : Assurer un lien opérationnel avec les écoles, la régie de recettes, les services de la Ville de Paris et, le cas échéant, les organismes partenaires pour la bonne tenue des dossiers.
- **Participer à l'amélioration des procédures et des outils d'accueil** : Remonter les difficultés rencontrées, proposer des améliorations pratiques, participer à la mise en œuvre des nouveaux circuits et outils (Paris Familles, supports d'information, formulaires, FAQ familles).

## **Compétences requises :**

### **Connaissances :**

- Expérience souhaitée dans l'accueil du public et la relation aux usagers sur un poste similaire.
- Notions de base en gestion de dossiers administratifs.
- Usage courant des outils bureautiques et des logiciels d'inscription / gestion (après formation).
- Connaissance appréciée du fonctionnement d'une Caisse des écoles et/ou des services de restauration scolaire.

### **Savoir-faire :**

- Accueillir un public diversifié, écouter, reformuler et expliquer clairement les démarches.
- Saisir et mettre à jour des données de manière rigoureuse, en vérifier la cohérence.
- Gérer les priorités et l'afflux de demandes en période de forte activité (rentrée, facturation).
- Rédiger des courriels et réponses simples, clairs et correctement formulés.

### **Savoir-être :**

- Sens du service public et de l'intérêt général.
- Patience, pédagogie et diplomatie dans la relation aux usagers.
- Rigueur, fiabilité et discrétion professionnelle.
- Capacité à travailler en équipe et à partager l'information.
- Capacité d'adaptation aux évolutions des outils et des modes de contact avec le public.

## **Spécificités du poste :**

- Horaires variables entre 8h30 et 17h, participation par roulement à la permanence hebdomadaire de la Maire du 11<sup>e</sup> jusqu'à 19h00.
- Poste basé en Mairie du 11<sup>e</sup>.

## **Contact :**

Paul LEGRAND, Directeur  
[paul.legrand@cdeparis11.fr](mailto:paul.legrand@cdeparis11.fr)

**Poste à pourvoir** : dès que possible.