

FICHE DE POSTE

Corps (grades) : Catégorie C (titulaire ou contractuel)

LOCALISATION

Direction : Caisse des écoles du 11^{ème} arrondissement

Service : Pôle Accueil et Relation à l'utilisateur

Adresse : 12 place Léon Blum

Code Postal : 75011 Ville : Paris

Arrondissement: 11^{ème}

Accès : Métro Voltaire

DESCRIPTION DU BUREAU OU DE LA STRUCTURE

La Caisse des Ecoles du 11^e arrondissement (CDE11) est un établissement public autonome de la Ville de Paris, présidé par le Maire du 11^e d'arrondissement, qui gère la restauration scolaire des établissements du 11^{ème} arrondissement de Paris (maternelles, élémentaires, collèges).

La Caisse des Ecoles du 11^e est chargée d'organiser la production et la distribution de 8 300 repas par jour (menu unique – 22 sites en liaison froide alimentés par deux cuisines centrales et 9 sites en cuisine sur place – 225 salariés) pour les 44 établissements scolaires publics du 11^e arrondissement, de la maternelle au collège.

Elle propose deux repas végétariens par semaine ainsi qu'une alternative végétarienne quotidienne pour les sites en cuisine sur place qui sera portée à l'ensemble des cantines de l'arrondissement en septembre 2024.

Elle procède également 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 2025, 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^e.

Au sein de l'équipe administrative de l'établissement, basée en Mairie du 11^e, le pôle accueil et relation à l'utilisateur est en charge de la gestion et du suivi des inscriptions et facturation à la restauration scolaire.

NATURE DU POSTE

Intitulé du poste : Responsable du pôle Accueil et Relation à l'utilisateur

Contexte hiérarchique :

- Sous l'autorité hiérarchique du Directeur Administratif et Financier de la Caisse des écoles

Encadrement :

- Encadrement fonctionnel de : 2 agents d'accueil cat C.

Activités principales :

Dans le cadre de vos missions, vous aurez la responsabilité :

- **Animer, organiser et encadrer** sur le plan fonctionnel une équipe composée de deux agents.
- **Assurer l'accueil** physique et téléphonique des usagers de la Caisse des écoles.

- **Gérer les demandes d'inscription** à la restauration scolaire sur le logiciel Concerto (Arpège), ainsi que les opérations de facturation afférentes, ou toute autre requête relevant des missions de la Caisse des écoles (séjours vacances, etc.).
- **Garantir la qualité et la continuité du service public** en respectant les délais de réponse, en appliquant la réglementation sur l'application des tranches tarifaires et en sécurisant les opérations de facturation.
- **Garantir une transmission régulière des effectifs prévisionnels** mis à jour à destination du pôle alimentation qualité et du pôle ressources humaines de l'établissement afin d'optimiser l'organisation interne et les commandes alimentaires.
- **Assurer la liaison** avec les établissements scolaires (maternelles, élémentaires, collèges) pour garantir le recueil et le partage des informations nécessaires à l'activité du pôle, et sécuriser les données statistiques relatives aux usagers.
- **Valider les réponses** aux différentes sollicitations, suivre le traitement des réclamations et les relances des familles en impayé, et assurer le suivi des dossiers complexes relevant de la compétence du pôle accueil.
- **Assurer la liaison avec la régie municipale** pour les paiements et la Trésorerie Générale pour les impayés, ainsi qu'avec les services sociaux et la Caisse d'Allocations Familiales.
- **Superviser les échanges d'informations** en interne à la CDE, avec les sites scolaires, la CASPE et, au besoin, avec Paris Familles.
- **Contribuer** à la réorganisation du parcours usagers dans le cadre de l'intégration de la gestion de la facturation de la restauration scolaire dans Paris Familles.

PROFIL SOUHAITÉ

Qualités requises	Compétence professionnelle	Savoir-faire
N°1 Organisation, autonomie et rigueur	N°1 Usage d'outils numériques d'inscription/facturation. La connaissance du logiciel Concerto (Arpège) est un plus.	N°1 Organisation et méthode
N°2 Bon relationnel. Diplomatie. Sens du contact, capacité à communiquer	N°2 Capacité rédactionnelles et sens de la synthèse	N°2 Sens du travail en équipe
N°3 Gestion de projet		N°3 Pratique courante des outils bureautiques (Word, Excel, Outlook)

Formation et/ou expérience professionnelle souhaitée :

- Expérience dans le domaine de l'accueil du public et la relation à l'utilisateur sur un poste similaire souhaitée.

CONTACT

Nom : Paul Legrand

Tél: 01 43 79 02 76

Bureau : Caisse des Ecoles

Email:
paul.legrand@cdeparis11.fr

Adresse : 12 place Léon Blum 75011 Paris

Poste à pourvoir à compter du dès que possible