

**La ville du Blanc-Mesnil recrute
Pour la direction des relations aux citoyens
Un « chargé d'accueil » (H/F)**

MISSIONS

Assurer le primo accueil des usagers en orientant et renseignant les usagers et en délivrant des prestations de premier niveau.

ACTIVITES

Assurer l'accueil, l'orientation, l'information des usagers par téléphone ou à l'accueil de l'hôtel de ville :

- Recevoir et filtrer les appels téléphoniques ; renseigner et/ou orienter vers le service expert ou une autre administration
- Recevoir les visiteurs ; identifier la demande ; renseigner et/ou orienter vers le service expert ou une autre administration, délivrer un ticket d'appel le cas échéant
- Renseigner sur l'organisation et le fonctionnement de la collectivité
- Contrôler l'accès aux services et aux élus, en partenariat avec les gardiens
- Identifier les demandes nécessitant un accompagnement spécifique

S'approprier les procédures et les outils mis en place en vue de satisfaire les demandes simples des usagers, parmi lesquelles :

- Délivrer des documents (plans, coordonnées d'administrations, liste des pièces requises pour une démarche, etc.)
- Délivrer un rendez-vous pour une démarche administrative, ou un récépissé de demande d'audience
- Enregistrer les réclamations
- Préparer une démarche administrative effectuée par un autre service : vérifier la complétude d'un dossier, délivrer un ticket d'appel le cas échéant, identifier les usagers nécessitant un accompagnement pour leur apporter un service adapté
- Renseigner l'utilisateur sur les possibilités de démarches en ligne, l'accompagner sur ces démarches au besoin

Contribuer activement à la qualité de l'accueil et de l'information des usagers :

- Constituer, actualiser et diffuser un fond d'information et de documentation
- Traiter la demande de l'utilisateur en détectant les possibilités d'amélioration pour améliorer le service rendu
- Partager les compétences et connaissances utiles à l'activité, pour aider à la formation des nouveaux agents et contribuer à la capitalisation des connaissances
- Veiller à la bonne tenue de l'espace d'accueil ; appliquer les consignes relatives à la sécurité des personnes, des biens et des locaux

COMPETENCES

- Très bonne connaissance de l'environnement administratif local et de l'organisation de la collectivité
- Bonne connaissance des démarches administratives Citoyenneté
- Connaissance appréciée des logiciels métiers (Mélodie, Adagio, Alto, Requiem, Avenir)
- Maîtrise de l'outil informatique et de la recherche sur internet et intranet
- Capacité à recueillir et analyser la demande ; capacité de reformulation positive et de traduction du vocabulaire administratif en langage clair compréhensible par tous
- Capacité à identifier les situations requérant une réponse adaptée

- Aptitude à identifier le niveau d'importance et prioriser
- Capacité de compréhension et d'analyse de documents administratifs
- Qualités d'expression écrite et orale
- Qualités relationnelles, d'écoute
- Capacité d'adaptation et d'ajustement du comportement à des situations variées
- Résistance au stress
- Rigueur, assiduité et ponctualité
- Grande disponibilité vis-à-vis des usagers, amabilité, politesse, patience
- Sens du service public (discrétion, neutralité, réserve, confidentialité), très bonne présentation, sens de l'importance de l'accueil comme reflet de l'image de la Ville
- Autonomie
- Polyvalence et sens du travail en équipe, sens de l'entraide

CONDITIONS D'EXERCICE

- Expérience exigée sur un poste d'accueil du public
- Ouverture du service le samedi matin

CADRE STATUTAIRE

Cadre d'emplois des adjoints administratifs

RATTACHEMENT HIERARCHIQUE

Chef du service de l'accueil général