

## **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
- Goût pour la polyvalence et le 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 (catégorie C)

### **RATTACHEMENT HIERARCHIQUE**

Chef du service de l'accueil général