

**La ville du Blanc-Mesnil recrute
Pour le centre communal d'action sociale (C.C.A.S.)
Un « chargé d'accueil » (H/F)**

MISSIONS

Le chargé d'accueil est en charge d'accueillir, d'orienter et de renseigner le public. Il accompagne la primo demande au plan administratif. Il représente l'image de la collectivité et de sa direction auprès des usagers.

ACTIVITES

Assurer l'accueil physique et téléphonique du C.C.A.S.:

- Recevoir et filtrer les appels téléphoniques ; renseigner et/ou orienter vers le service demandé
- Recevoir les visiteurs et usagers ; identifier la demande; renseigner et/ou orienter vers le service expert
- Assurer un premier niveau d'information sur les dispositifs et les prestations délivrées par les différents services du C.C.A.S. et identifier les demandes nécessitant un accompagnement spécifique
- Renseigner sur l'organisation et le fonctionnement du C.C.A.S.
- Contrôler l'accès aux services et aux box d'accueil
- Veiller à la bonne tenue de l'espace d'attente, le gérer et appliquer les consignes relatives à la sécurité des personnes, des biens et des locaux
- Intervenir et assurer un premier niveau de médiation en cas de conflit, détecter des comportements ou des actes pouvant affecter la sécurité des usagers ou des agents communaux
- Contribuer activement à la qualité de l'accueil et de l'information des usagers (constituer, actualiser et diffuser un fonds d'information et de documentation), en lien avec l'accueil général de l'hôtel de ville

Assurer l'accueil physique des usagers de la Maison de la Justice et du Droit (M.J.D.) :

- Accueillir et orienter les usagers vers les locaux de la M.J.D. situés dans le bâtiment

Assurer des missions administratives :

- Collaborer avec le service solidarité sur le suivi des dossiers de demandes légales
- Renseigner et suivre des tableaux de bord
- Réceptionner le courrier et le ventiler
- Centraliser les demandes d'interventions techniques, veiller au suivi de leur réalisation

COMPETENCES

- Bonne connaissance de l'environnement administratif local, de l'organisation du C.C.A.S. et des services municipaux
- Bonne connaissance des démarches et activités du C.C.A.S.
- Savoir appréhender divers publics
- Maîtrise de l'outil informatique/bureautique
- Capacité à identifier les situations requérant une réponse adaptée
- Maîtrise des techniques d'accueil et de communication
- Qualités d'expression écrite et orale
- Qualités relationnelles, d'écoute

- Capacité d'adaptation et d'ajustement du comportement à des situations variées, gestion des situations conflictuelles
- Capacité à travailler en transversalité
- Rigueur, assiduité et ponctualité
- Disponibilité vis-à-vis des usagers, amabilité, politesse, écoute, patience, sens du relationnel
- Sens du service public (discrétion, neutralité, réserve, confidentialité)
- Bonne présentation, sens de l'importance de l'accueil comme reflet de l'image de la collectivité et du C.C.A.S.
- Autonomie, dynamisme, curiosité intellectuelle
- Goût pour la polyvalence, sens de l'entraide

CONDITIONS D'EXERCICE

- Expérience souhaitée sur un poste similaire
- Diplôme souhaité

CADRE STATUTAIRE

Cadre d'emplois des adjoints administratifs

RATTACHEMENT HIERARCHIQUE

Directrice du C.C.A.S.