

**La ville du Blanc-Mesnil recrute  
Pour la mairie annexe  
Un « conseiller relations aux citoyens » (H/F)**

### **MISSIONS**

**Assurer l'accueil physique et téléphonique, le traitement administratif des demandes et des dossiers, encaissements des factures**

### **ACTIVITES**

L'agent est polyvalent sur différents secteurs d'activités :

- Assurer l'accueil physique et téléphonique des administrés et satisfaire leurs demandes en matières : de droit citoyens et de droit des personnes, dans le respect des lois et règlements (titre, état civil, affaires générales, ...) et des prestations d'éducation (quotient familial, inscriptions scolaires et périscolaires, inscriptions en centres de loisirs et en centre de vacances, encaissements des factures)
- Traiter les demandes des usagers, identifier les usagers nécessitant un accompagnement pour leur apporter un service adapté
- Partager et contribuer à la capitalisation des connaissances et des compétences utiles à l'activité pour améliorer le service rendu

### **COMPETENCES**

- Connaissance des textes de référence (état civil, titres, affaires générales, scolaire, enfance, régie de recette)
- Aptitude à s'adapter à l'évolution permanente des textes
- Maîtriser l'outil informatique
- Qualités d'expression écrite et orale
- Capacité d'analyse de la demande du public au regard des documents, d'adaptation et d'ajustement du comportement à des situations variées
- Résistance au stress
- Rigueur, assiduité et ponctualité
- Sens du service public (discrétion, devoir de réserve, de non-discrimination, de confidentialité)
- Capacités relationnelles, d'écoute et de reformulation des demandes
- Goût pour la polyvalence et le travail en équipe
- Bonne présentation

### **CONDITIONS D'EXERCICE**

- Maîtrise de l'outil informatique
- Connaissance des logiciels Melody, Alto, Avenir, Dispositif de recueil et concerto appréciée
- Expérience sur un poste similaire exigée
- Nocturne le mardi, fermeture le samedi
- Lieux d'affectation multiples (seulement en cas de fermeture de l'annexe)
- Tenue d'une régie

### **CADRE STATUTAIRE**

Cadre d'emplois des adjoints administratifs

### **RATTACHEMENT HIERARCHIQUE**

Chef du service