

UN(E) CHARGE DE L'ACCUEIL H/F

Date de parution de l'offre

26/07/2024 - 12:00

Missions principales et objectifs

Accueil – Standard :

- Accueil général de l'Hôtel de Ville,
- Mise en attente et orientation des usagers et des visiteurs,
- Information générale du public et réponses de premier niveau pour l'ensemble des services,
- Gestion de la relation citoyenne via le logiciel de GRC,
- Remise des clés aux associations ainsi que le courrier de celles domiciliées à l'Hôtel de ville,
- Remise des clés des véhicules de pool (et gestion administrative du parc),
- Remise de formulaires et autres documents (plan, horaires des transports et autres informations générales locales mais aussi documents émanant des services à destination des usagers ou organismes divers),
- Mise à jour des présentoirs,
- Gestion des affiches liées aux horaires d'ouverture de la Mairie dans le respect de la charte Communication,
- Gestion de l'affichage des actes administratifs de la ville, d'informations préfectorales et ministérielles et des enquêtes publiques,
- Mise à disposition des enquêtes publiques à la consultation des usagers,
- Réception et orientation des appels téléphoniques,
- Répartition des appels, sélection des demandes, recherche et adaptation des demandes pour orientation,
- Réception des rendez-vous et au besoin accompagnement jusqu'au lieu de réunion,

Tâches administratives :

- Enregistrement et diffusion du courrier postal et mail de l'Hôtel de ville (tamponnage, dématérialisation pour les courriers postaux, enregistrement et transmission),
- Traitement du courrier et des mails destinés au service accueil,
- Classement et préparation des trieurs/pochettes services en lien avec l'appareteur,
- Gestion du courrier à envoyer (tri, comptage, élaboration de la fiche de transfert, assurer le suivi à l'aide du tableau de transmission et transmission au prestataire),
- Tenue de l'annuaire des organismes et services,
- Enregistrement des affichages à effectuer pour en assurer le suivi (affichage, retrait et au besoin transmission de procès-verbaux),
- Gestion des rendez-vous pour les permanences Maison de la justice et du droit,
- Mise à jour systématique du planning des réunions, des rendez-vous et de l'agenda des événements de la ville,
- Gestion et tenue du calendrier du pool des véhicules de l'Hôtel de ville (hors services techniques et police),
- Participer à l'évaluation de la satisfaction du public : gestion du tableau des statistiques de fréquentation du public et des appels téléphoniques,
- • Élaboration du rapport d'activités du service Accueil.

Formations et expériences requises

- Posséder une première expérience dans un poste similaire en collectivité territoriale,

- Bonnes connaissances des techniques d'accueil physique et téléphonique,
- Bonnes connaissances en bureautique et secrétariat,
- Bonne connaissance du fonctionnement des Services municipaux et des procédures hiérarchiques.
- Aptitude à l'utilisation d'internet et du logiciel métier (GRC),
- Discrétion et réserve professionnelle,
- Sens de l'écoute et du contact avec le public,
- Sens du service public et aptitude aux relations humaines,
- Bonne maîtrise de la lecture et de l'écriture,
- Grande rigueur et méthode,
- Très bonne présentation et respect impératif des horaires,
- Grande disponibilité et capacité d'adaptation aux nécessités de service,
- Désamorcer les situations conflictuelles.

Placé(e) sous l'autorité du responsable du Secrétariat Général, en binôme avec un autre agent, le chargé d'accueil assure la centralisation des informations nécessaires au public, participe activement à la mise en œuvre d'une démarche qualité et la gestion relation citoyen et en assure son suivi.

Infos pratiques

Conditions d'exercice : 38h hebdomadaires - travail le samedi par roulement

Conditions de recrutement :

Recrutement par voie statutaire ou à défaut contractuelle (CDD fondé sur l'article 332-8 2°)
RIFSEEP - Adhésion CNAS - Forfait mobilité durable- Participation complémentaire santé - 38 heures hebdomadaires -18 RTT - 25 CA

Contact

Pour postuler par voie postale :

Envoyez votre candidature (lettre de motivation et CV) à l'attention de :

*Madame le Maire
Hôtel de Ville
10, Place Brigitte Gros
78250 Meulan-en-Yvelines*

ou recrutement@ville-meulan.fr

Liens utiles

[Postuler en ligne](#)