



Annonce

Un.e Agent.e polyvalent.e Accueil Central -Affaires Générales

Direction des relations
humaines

T : 01 49 15 55 66

Commune de 31 500 habitants de l'Est parisien en fort développement, par ailleurs membre de l'Établissement Public Territorial Est Ensemble, la ville de Romainville met en œuvre, en concordance avec l'actuelle majorité municipale, une nouvelle dynamique au service d'une transformation écologique et sociale ambitieuse, avec la volonté de faire autrement : favoriser la construction collective des politiques publiques (élus, agents municipaux, tissu associatif, habitants) et veiller à la transparence des décisions.

Pour accompagner cette ambition de réinventer la ville, Romainville, fait de la qualité du service rendu aux populations un enjeu clé. Dans cette optique, elle recrute afin de renforcer son l'accueil central au Service des Affaires Générales :

Un.e Agent.e polyvalent.e Accueil Central à temps complet
Cadre d'emplois Adjoints Administratifs Territoriaux
(Poste ouvert aux fonctionnaires dans les conditions statutaires et aux contractuels)

Placé.e sous l'autorité du Responsable du service Affaires générales, vous êtes chargé.e d'accueillir physiquement et téléphoniquement, d'orienter les usagers vers les services ou les organismes compétents (internes ou partenaires) et délivrez les premiers renseignements au public.

Dans ce cadre, vous :

- orientez et informez les usagers dans leurs démarches administratives avec courtoisie et amabilité en valorisant l'image de la Ville
- identifiez et gérez des demandes et leur degré d'urgence (capacité d'écoute)
- attribuez aux usagers une file d'attente et leur délivrez le ticket adéquat
- annoncez les usagers dans les services n'utilisant pas le logiciel de gestion de file d'attente
- annoncez l'arrivée des rendez-vous
- contrôlez les accès aux services de l'Hôtel de Ville
- délivrez des dossiers aux usagers
- réceptionnez les demandes de rendez-vous du Maire et des élus, les demandes de logements (numéro de remise), les préinscriptions aux séjours

Accueil téléphonique du public :

- réceptionnez, filtrez et orientez les appels téléphoniques
- transférez les appels
- délivrez les premiers renseignements aux usagers

.../...

Compétences et qualités requises

- Connaître les collectivités locales et les missions d'une mairie
- Maîtriser l'expression orale, capacité de reformulation
- Connaître et utiliser la langue française écrite, grammaire, orthographe, syntaxe, vocabulaire professionnel
- Maîtriser les outils informatiques et bureautiques
- Etre capable d'anticiper et d'interpeller sa hiérarchie
- Connaître les techniques de gestion des situations conflictuelles
- Identifier les informations communicables à autrui en respectant le secret professionnel
- Rechercher des renseignements sur l'organisation et le fonctionnement de la collectivité
- Veillez au respect des codes de présentation et à l'image attendue par la population
- Devoir de service et sens aigu du service public
- Respect des obligations de discrétion et de confidentialité
- Sens relationnel développé, diplomatie, sens de l'écoute
- Réelles aptitudes au travail en équipe
- Dynamisme, rigueur
- Expression orale claire et capacité de reformulation d'une demande
- Etre ponctuel, aimable et patient

Conditions

Rémunération statutaire + régime indemnitaire ; possibilité de prime annuelle et de participation à la mutuelle
Ville adhérente à Plurelya, gestionnaire d'œuvres sociales
37h30 par semaine + 15 ARTT

Date limite de réception des candidatures : 12/06/2023

Pour répondre à cette offre, merci d'adresser votre CV et lettre de motivation à :

Monsieur le Maire
par mail à :
votre.candidature@ville-romainville.fr

Pour tout renseignement vous pouvez contacter la Direction des Relations Humaines au 01.49.15.55.60.