



**La Ville du Kremlin-Bicêtre, Val de Marne**

**26 000 habitants,**

**Recherche**

**Un Agent d'accueil et d'accès aux services à la population (H/F)**

**Cadre d'emplois des adjoints administratifs**

**Catégorie C**

Agent placé sous l'autorité de la responsable et de la responsable adjointe du Service Relation Citoyen.

Vos missions se déclineraient comme suit :

**Missions :**

- Assurer un accueil et une information des usagers des services municipaux de qualité, ou les orienter vers le bon interlocuteur (en interne ou autre organisme).
- Répondre aux différents besoins des usagers des services municipaux (public, partenaires...), les guider, les accompagner.
- Assurer le traitement et l'enregistrement des demandes des usagers (dans le cadre du périmètre d'action du service), de manière fiable et efficace.
- Communiquer aux autres membres de l'équipe les informations nécessaires au bon fonctionnement du service (passation des informations nécessaires), ainsi qu'à sa hiérarchie, transmettre ses connaissances (savoir et savoir-faire).
- Dans le cadre de la démarche de certification Qualité de l'accueil, avoir à cœur de rendre un service de qualité aux usagers, rechercher l'amélioration continue du service rendu : identifier les besoins non exprimés des usagers, proposer des pistes d'amélioration, transmettre les informations pertinentes menant à des solutions d'amélioration ; travailler en coopération avec les autres services municipaux afin de garantir une approche de proximité mais aussi un service global.
- Respecter les règles d'hygiène et sécurité dans le travail, être soucieux de son environnement de travail (propreté, rangement, stockage), respecter les conditions de bien être individuel et collectif, repérer et signaler les anomalies, intervenir si nécessaire.

**Activités/Tâches :**

- Assurer l'accueil physique (pré-accueil, accueil) et téléphonique (standard) du public : information, guide, orientation.
- Assurer un accueil de qualité valorisant l'image de la collectivité : traiter l'utilisateur avec amabilité, efficacité, disponibilité du service, régler les situations difficiles avec calme et diplomatie, propreté des lieux, sécurité, etc.
- Assurer des tâches administratives – traitement/enregistrement des demandes des usagers dans le cadre du périmètre d'action du service :
  - secteur scolaire/périscolaire : inscriptions scolaires et périscolaires, encaissements de paiements.
  - secteur Logement : réception des dossiers de demande de logement (vérifications des pièces)
  - secteur CNI, Passeports, Attestations d'accueil : prises de RDV, enregistrement des demandes de CNI-Passeport et Attestations d'accueil sur les logiciels dédiés, suivi des dossiers, remise des titres, classement, etc.
  - enregistrement de demandes ou réclamations diverses : demandes de RDV élus, demandes d'information, réclamations, etc.
  - gestion des mails « Contact » : accusé de réception, transmission des demandes et/ou réclamations aux services concernés, rédaction de réponses aux usagers.
- Respecter et application des règles et procédures en vigueur.

- Transmettre aux services concernés les dossiers et documents des usagers de manière claire et pertinente.
- Transmettre et faire remonter les informations nécessaires au sein de l'équipe et à sa hiérarchie.
- Identifier et gérer le besoin de l'utilisateur, et son degré d'urgence.
- Diffusion de l'information et documentation à l'accueil : veiller à la mise à disposition des supports de communication pertinents (affichages, actualités).

### **Profil:**

- ✓ Sens aigu du service public et de la relation à l'utilisateur, être garant de l'image et des valeurs du service public : être disponible vis-à-vis des usagers, avoir le souci de valoriser l'image du service public et de la municipalité en particulier. Exemplarité.
- ✓ Présentisme, ponctualité. Rigueur dans le travail, sens des responsabilités. Bonne présentation, attitude positive, bonne tenue, posture et langage professionnels. Devoir de confidentialité. Autonomie et sens de l'organisation.
- ✓ Excellent sens du relationnel, réel sens de l'écoute, capacité de communication : amabilité, patience, diplomatie.
- ✓ Compréhension et maîtrise de l'environnement de la commune.
- ✓ Compétences administratives.
- ✓ Capacités rédactionnelles, bonne maîtrise du français (orthographe, grammaire).
- ✓ Maîtrise de l'outil informatique : Pack Office (Excel, Word, Outlook), capacités d'apprentissage et utilisation de logiciels métiers (Agora, Alto, TES...).
- ✓ Capacité et aptitudes au travail d'équipe (savoir communiquer avec tous les membres de l'équipe, hiérarchie).
- ✓ Réactivité, polyvalence, forte capacité d'adaptation aux évolutions de service.

### **Particularités du poste :**

-Amplitude horaire du service :

- du lundi au vendredi : 8h30 – 12h30 / 14h – 18h,

- samedi : 8h30 – 12h (par roulement, avec après-midi de repos séparée)

(travail certains samedis matins et après-midi (pour les mariages) par roulement avec journée de repos séparée dans la semaine).

-Implication (accueil) dans certaines manifestations organisées par la Ville durant l'année (Fête de la Ville, élections...) avec horaires particuliers (heures supplémentaires payées ou récupérées).

Traitement indiciaire, régime indemnitaire, prime de fin d'année, remboursement partiel de la mutuelle, des frais de transports en intégralité, restaurant administratif, Comité des œuvres sociales.

**Merci d'adresser votre candidature (lettre de motivation + CV)**

**A l'attention de Monsieur le Maire**

**Direction des Ressources Humaines**

**Place Jean Jaurès**

**94270 Le Kremlin-Bicêtre**

**ou**

[Offre\\_emploi@ville-kremlin-bicetre.fr](mailto:Offre_emploi@ville-kremlin-bicetre.fr)