



**La Ville du Kremlin-Bicêtre (26 000 habitants)  
Val de Marne**

**Recrute pour le service relation citoyen**

**1 AGENT D'ACCUEIL (H/F) EN REMPLACEMENT**

**Catégorie C – cadre d'emplois des adjoints administratifs**

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

**Les 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 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.

**Les activités :**

- Assurer **l'accueil physique (pré-accueil, accueil) et/ou téléphonique (standard) du public** : information, guide, orientation.
- Assurer **un accueil de qualité valorisant l'image de la collectivité** : traiter l'utilisateur avec amabilité, propreté des lieux, efficacité, disponibilité du service, régler les situations difficiles avec calme et diplomatie, sécurité, etc.
- **Assurer des tâches administratives** – traitement/enregistrement des demandes des usagers dans le cadre du périmètre d'action du service : CNI, Passeports, inscriptions scolaires et périscolaires, encaissements de paiements, réception de dossiers de demande de logement, enregistrement de demandes ou réclamations diverses, etc.
- 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 (actualités).
- Respecter et application des règles et procédures en vigueur.

- Transmettre les informations, documents ou dossiers des usagers de manière claire et pertinente aux autres services compétents, si nécessaire.

**Compétences / Connaissances / Qualités requises :**

- 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.
- 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), logiciels métiers (Agora, Alto, TES...).
- Capacité et aptitudes au travail d'équipe (savoir communiquer avec tous les membres de l'équipe).
- Réactivité, polyvalence, forte capacité d'adaptation aux évolutions de service.

**Particularités du poste :**

- **Amplitude horaire du service :**
  - lundi, mardi, mercredi, vendredi : 8h30 – 12h30 / 14h – 18h,
  - jeudi : 8h30 – 19h (8h30 – 12h30 / 14h – 18h en période de vacances scolaires),
  - samedi : 8h30 – 12h (par roulement, avec après-midi de repos séparé)  
(travail certains samedis matins et après-midi (pour les mariages) avec journée de repos séparée).
- **Port de costume professionnel** (veste noire, chemise blanche, foulard fournis).
- Implication (accueil) dans certaines manifestations organisées par la Ville durant l'année (Fête de la Ville, élections...) avec horaires particuliers (heures récupérées ou payées).

**Rémunération statutaire, régime indemnitaire, remboursement intégral des frais de transport correspondant au trajet domicile/lieu de travail.**

Proche de Paris, métro ligne 7

**Merci d'adresser votre candidature (lettre de motivation et CV), à 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)