

## UN/E AGENT/E D'ACCUEIL VDM (H/F)

Réf : CY/23/18/AGENTACCUEILVDM/FA

Ville de 68 000 habitants disposant d'une qualité de vie et d'une offre riche de services au public, Cergy est située à une trentaine de kilomètres de Paris (RER A, SNCF, A15...), aux portes du parc naturel du Vexin. Elle constitue un pôle économique et administratif majeur du territoire, avec une attractivité culturelle et étudiante forte.

*Placé/e sous l'autorité du référent accueil, l'agent/e d'accueil assure la première interface entre les usagers et l'ensemble des services de Visages du Monde. Il/elle assure l'accueil général physique et téléphonique de Visages du Monde et l'orientation des usagers vers les services compétents. Dans la mise en œuvre de la politique de réduction de la fracture numérique et de l'accès aux droits portés par Visages du Monde, l'agent/e sera en charge d'accueillir les usagers et de les accompagner dans leurs démarches administratives du quotidien et ainsi accomplir les missions de la « Maison France Services ».*

### MISSIONS

#### Assurer l'accueil physique et téléphonique du public :

- Recevoir et orienter les demandes et les publics selon les demandes et les besoins identifiés,
- Informer, prévenir, sensibiliser sur les services présents dans le tiers lieu et/ou orienter vers d'autres structures existantes,
- Assurer une fonction de régie de recette,
- Assurer les retours des documents médiathèques aux horaires de fermetures du service,
- Assurer le pré-accueil de la Mairie de quartier et enregistrer les inscriptions aux activités et les réservations aux spectacles.

#### Diffuser les informations auprès des publics :

- Rechercher et mettre à disposition du public les informations en lien avec la vie de l'équipement (activités régulières, spectacles, ateliers ...), les services proposés tant au sein de l'équipement qu'en lien avec la vie de la collectivité,
- Assurer la promotion de Visages du Monde (manifestations culturelles, animations, ateliers, rencontres ...),
- Veiller aux respects de l'utilisation des locaux en communiquant avec bienveillance et pédagogie auprès des publics sur les règles de conduite à adopter,
- Assurer le traitement des correspondances (réception, enregistrement, distribution) et la réalisation de publipostage avec mise sous pli,
- Mettre en page et éditer les programmes des spectacles.

#### Participer à la gestion des locaux (équipement principal, LCR et groupes scolaires) et à la tenue des tableaux de suivi des indicateurs en lien avec le référent accueil et les assistantes de direction :

- Participer à l'organisation des plannings de mise à disposition de salles en lien avec les assistantes de direction (enregistrement des demandes, rédaction des confirmations, suivi des polices d'assurances, élaboration et préparation des plannings, saisie et suivi des conventions de prêts permanents et ponctuels),
- Assurer le suivi des dossiers administratifs associatifs, ainsi des commandes de fournitures, des livraisons et de l'entretien des appareils bureautiques,
- Piloter et suivre les tableaux de bord en suivant les indicateurs d'activité en vue d'améliorer le service rendu,
- Faire remonter toutes demandes de travaux ou réparation à l'agent technique.

#### Assurer une fonction veille sociale :

- Contribuer à la connaissance des usagers et de leurs demandes en tenant la grille de fréquentation et en facilitant les démarches pour l'accès aux droits par la prise de rendez-vous pour les permanences sociales,
- Recenser les informations ou doléances des habitants, des acteurs du quartier et autres partenaires et transmettre et relayer les informations recensées auprès des services de Visages du Monde.

**Participer aux manifestations :**

- Accueillir le public en salle (placement) et contrôler les billets,
- Diffuser les programmes, flyers et supports de communication de Visages du Monde,
- Participer à la médiation sur certains événements produits par Visages du Monde,
- Participer à l'accueil des artistes (aménagement des loges, rangement ...).

**Participer à la mise en œuvre de France services :**

- Accompagner les usagers dans leurs démarches et dans l'utilisation des services numériques utiles dans la vie quotidienne,
- Assurer un service de médiation et gérer le planning des rendez-vous et des permanences entre les usagers et les partenaires,
- Se former et s'informer auprès des partenaires institutionnels, professionnels et sociaux,
- Animer l'espace d'accueil et d'information et organiser la gestion documentaire,
- Etablir un suivi statistique de la fréquentation et de l'activité de la Maison de services,
- Contribuer au réseau national des Maisons de services au public,
- Gérer la communication et la promotion de la Maison de services au public,
- Entretien d'un réseau de partenaires, référents ou acteurs du territoire,
- Organiser, participer aux événements et projets sur le territoire.

**INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES**

**Horaires :** 39h hebdomadaires annualisés.

**Contraintes spécifiques :** travail debout, environnement bruyant, déplacements fréquents

**PROFIL**

Titulaire de la fonction publique sur un grade d'adjoint administratif (ou à défaut contractuel), vous justifiez d'une expérience professionnelle sur un poste similaire.

Vous avez une bonne connaissance du fonctionnement des centres culturels et sociaux et de l'environnement institutionnel et associatif au service des habitants.

Disposant de réelles aptitudes à observer, repérer et comprendre les situations complexes, vous avez le sens de l'accueil et du service public. Vous connaissez le fonctionnement des billetteries et du spectacle et êtes à l'aise les outils informatiques.

Vous êtes disponible, autonome, savez faire preuve de discrétion et travailler en équipe. Vos qualités relationnelles et rédactionnelles ne sont plus à prouver. Vous êtes à l'écoute, savez gérer les conflits et êtes à l'aise avec les publics dits en « difficultés ». La discrétion et la capacité à hiérarchiser les urgences sont également des qualités attendues.

**Date limite de dépôt des candidatures : 1<sup>er</sup> octobre 2023**

**Tous les postes de la ville de Cergy sont ouverts aux personnes en situation de handicap.**

**Merci d'adresser votre candidature (CV et lettre de motivation) sous la référence CY/23/18/AGENTACCUEILVDM/FA à l'attention de M. le Maire, soit :**

- > sur le site de la ville : <https://www.cergy.fr/votre-mairie/cergy-recrute/>
- > par mail : [emploi.recrutement@cergy.fr](mailto:emploi.recrutement@cergy.fr)
- > par courrier : Hôtel de Ville de Cergy – Direction des Ressources Humaines – 3 place Olympe de Gouges – BP 48000 Cergy – 95801 Cergy-Pontoise cedex.