

UN/E AGENT/E D'ACCUEIL HDV (H/F)

Réf : CY/24/11/AGENTACCUEIL/BN

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.

Au sein de la Direction des Relations à l'Usager et des Services Internes et placé/e sous la responsabilité du superviseur du pôle accueil/centre d'appel, l'agent/e d'accueil assure les missions de diffusion de l'information aux administrés et d'accueils physique et téléphonique de la collectivité.

MISSIONS

Assurer l'accueil général de l'Hôtel de Ville et faire l'interface avec les services :

- Assurer l'accueil physique et téléphonique de l'Hôtel de Ville et de Grand Place
- Analyser la demande de l'utilisateur et en faire un diagnostic immédiat pour évaluer la notion d'urgence et l'autonomie de l'utilisateur
- Informer les usagers, en personnalisant la réponse de façon précise et synthétique et en utilisant les fiches de procédures ou en contactant les services
- Réceptionner et vérifier les documents et les courriers à destination des services
- Constituer et actualiser un fonds documentaire, distribuer et mettre à disposition des documents aux usagers et gérer l'usage du photocopieur
- Distribuer les sacs déchets (en dépannage) et assurer la gestion du stock
- Gérer la file d'attente (si affluence) et les objets trouvés
- Assurer la gestion des différentes salles (réunion, attente...) et orienter les usagers vers le lieu concerné

Assurer la gestion des rendez-vous :

- Gérer les RDV pour les CNI, passeport, attestation : retrait via les logiciels métier (E-Sirius, Post-Office, boîte mail)
- Contacter les services pour informer de la présence du visiteur
- Effectuer l'enregistrement du passage de l'utilisateur via le logiciel visiteurs
- Transmettre le ticket ou enregistrer la visite dans le cas d'une remise et d'une récupération de badge (via l'outil et l'avalur)

Participer à la démarche d'amélioration de la qualité de l'accueil des usagers :

- S'impliquer dans la démarche d'amélioration via la mise à jour des procédures, le questionnement sur ces procédures en fonction de l'évolution des demandes des usagers
- Participer à l'évolution du Portail SRU
- Utiliser les outils et canaux de contact avec les usagers (logiciels métier, réseaux sociaux...)
- Mettre à jour les outils de suivi d'activité, (nombre de visiteurs, motifs de visite, qualité de l'accueil)
- Mettre à jour les organigrammes
- Assurer le suivi en tant que référent/e, la gestion de l'aménagement et de la bonne tenue de l'accueil, affichages, kiosque documentaire, diffusion de support de communication
- Venir en soutien au sein de l'équipe dans le suivi des autres missions du pôle, badges, plannings, réservation de salles, Objets trouvés.

INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

Horaires : lundi, mardi, mercredi et vendredi 8h30-17h40 - Jeudi 13h30-17h40

Permanence le samedi matin de 9h à 12h30 par roulement et plage horaires fixes de travail
39h hebdomadaires annualisées - 22 RTT

Contraintes spécifiques : remplacements possibles sur la mairie annexe Grand Place – Travail debout

PROFIL

Agent titulaire sur un grade de catégorie C, (à défaut contractuel), vous maîtrisez les techniques d'accueil physique et téléphonique et d'orientation du public et vous connaissez le fonctionnement des collectivités territoriales. La pratique des logiciels métiers et bureautiques serait appréciée (Mitel, E-SIRIUS, E-Atal, Post office, Intranet et Internet, Word, Outlook, ...).

La capacité à adapter votre communication en fonction du public reçu, à prendre en charge des personnes de façon collective ou individuelle, à communiquer des informations adaptées viendront compléter votre profil.

L'assiduité, la ponctualité, la rigueur, la curiosité, une certaine forme de souplesse, l'esprit d'équipe, la discrétion, l'amabilité, la courtoisie, une bonne résistance au stress et un réel sens du service public sont également attendus.

Date limite de dépôt des candidatures : 28 juin 2024

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/24/11/AGENTACCUEIL/BN 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

> par courrier : Hôtel de Ville de Cergy – Direction des Ressources Humaines – 3 place Olympe de Gouges – BP 48000 CERGY – 95801 CERGY-PONTOISE CEDEX