

Chargé de relation usager H/F

Adjoint administratif territorial

Organisme émetteur : VILLE DE VERSAILLES

Référence : 2026-VERSAILLES-639

Localisation du poste : Versailles (78000)

Direction concernée

ACCUEIL DU CITOYEN

Service concerné

GUICHET UNIQUE PRE ACCUEIL

Catégorie du poste

C

Poste ouvert aux

Contractuels et Titulaires

Type de poste

Poste à temps complet

Vos missions

Missions principales

La ville de Versailles s'engage dans un process de gestion Relation citoyenne (GRC) permettant à l'usager de simplifier ses démarches administratives et d'en assurer un suivi, quel que soit le canal d'entrée : accueil physique, téléphonique, site internet, courrier, email, ;..

Dans ce cadre la collectivité souhaite faire monter en compétence son accueil usager en recrutant un collaborateur, chargé de relation usager, à la hauteur des enjeux de qualité de service attendus.

Le chargé de relation usager aura en charge l'accueil physique, téléphonique et numérique de l'usager.

A ce titre il sera chargé de :

- L'orientation du public dans les différents services de la ville
- L'accompagnement de l'usager dans ses démarches administratives : communication orale ou numérique, vérification des pièces à fournir à l'accueil physique, information sur le suivi de son dossier et inscriptions des réclamations dans l'outil GRC
- L'accompagnement des mariages (en semaine et un samedi sur 2)
- La vérification de la mise à disposition de documents dans les espaces d'accueil (mise à jour, archivage)
- Participation à l'élaboration des procédures de pré accueil, et de l'organisation du service

Votre profil

Formation

Formation :

Formation à l'accueil physique, téléphonique et numérique du public,

Expérience :

Expérience significative dans un poste similaire exigée y compris la GRC (gestion relation citoyenne)

Savoir-faire :

- Capacité à faire remonter des dysfonctionnements, à proposer des améliorations au responsable qualité et à sa hiérarchie, capacité d'adaptation aux changements,
- maîtrise de l'accueil du public y compris du public difficile, reformulation,
- Maîtrise des logiciels métiers : GRC, prise de rendez-vous en ligne, gestion de file d'attente, maîtrise de la base de connaissances, navigation sur internet, capacité à rédiger un email
- en option : Anglais, langage des signes

Savoir être :

- Bonne présentation, bonne élocution
- Disponibilité et discrétion professionnelle
- Sens de l'écoute et de l'observation, maîtrise de soi

- Qualités relationnelles et sens du travail en équipe
- Aptitude à la communication avec le public et avec l'équipe.
- Bonne connaissance des compétences de la fonction publique.
- ponctualité, disponibilité, rigueur
- pédagogue

Conditions d'emploi

Contrainte(s) liée(s) au poste

Cycle de travail :

Poste à pourvoir à temps complet à 38h/semaine

Contrainte(s) liée(s) au poste :

Horaires d'ouverture au public

8h30-17h00 le lundi, mercredi, jeudi, vendredi

8h30-18h00 le mardi

8h30-12h00 le samedi

+ les mariages et réceptions

Nombres de jours de congés :

25 jours de congés, 18 RTT et 2 jours de fractionnement sous condition

Avantages:

- Participation de la Ville à la mutuelle et au contrat collectif Prévoyance
- Remboursement des frais de transport en commun à hauteur de 75%
- Possibilité d'adhérer à la Caisse d'Entraide (prestations sociales et loisirs)