



## DIRECTION DE L'ACCUEIL DU CITOYEN (DACIT)

Service Pré Accueil

### **CHARGÉ DE RELATION USAGER - H/F**

(Cadre d'emplois des adjoints administratifs territoriaux)

#### **MISSIONS :**

Accueil physique, téléphonique et numérique.

Participation à l'élaboration des procédures de pré accueil, et de l'organisation du service

#### **Accueil physique :**

- Renseignement, information et orientation des usagers
- L'organisation de l'information à l'accueil
- Accompagnement des rendez-vous du maire et des élus dans la salle d'attente dédiée
- Prise de rendez-vous en ligne
- Remise de formulaires et listes de pièces jointes des démarches administratives
- Participation aux mariages

#### **Accueil téléphonique :**

- Renseignement, orientation, transferts d'appels
- Prise de rendez-vous en ligne

#### **Accueil numérique :**

- Renseignement de 1<sup>er</sup> niveau sur les démarches administratives et le suivi des demandes usager
- Saisie des observations et des sollicitations des usagers

#### **Missions ponctuelles :**

- Accompagnement du public dans la recherche des démarches sur la borne du site internet de la ville
- Participation à des cérémonies, réceptions, à la demande du responsable de l'accueil

---

#### **PROFIL :**

#### **Formation - Accès au poste :**

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

#### **Expérience antérieure souhaitée :**

Sur un poste similaire d'accueil, y compris la GRC (gestion relation citoyenne)

#### **Compétences :**

- 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

#### **Qualités recherchées :**

- 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